

# DOSSIER DE PRESSE

## La franchise AGE D'OR SERVICES

1<sup>er</sup> réseau privé de services à la personne

### Contacts Presse :

L'AGE D'OR EXPANSION

Aurélie Jeangerard

Tél : 03 25 82 83 69

Mail : aurelie.jeangerard@agedor.fr

DELVAL RP

Laurence Delval

Tél : 06 82 52 98 47

Mail : laurence.delvalrp@gmail.com

L'Age d'Or Expansion S.A.  
12 rue Ravelin  
Le Parvis de la Gare  
10000 TROYES  
Tel : 03 25 82 95 75  
fax : 03 25 82 97 99  
www.agedorservices.com



**AGE D'OR**  
**SERVICES**

*Une présence active à vos côtés*

# Sommaire

Edito ..... 3

Historique de l'enseigne  
AGE D'OR SERVICES ..... 4

Le concept  
AGE D'OR SERVICES ..... 6

Les agences  
AGE D'OR SERVICES ..... 7-8

La franchise  
Principe de fonctionnement ..... 9

Les conditions d'accès à la franchise  
AGE D'OR SERVICES ..... 10

Huit bonnes raisons de choisir  
la franchise AGE D'OR SERVICES... 11

Ils se sont lancés en 2011 ..... 12

AGE D'OR SERVICES,  
Fiche express ..... 13

AGE D'OR SERVICES,  
Biographie des dirigeants ..... 14



# Edito

## du Président



Le chantier "dépendance", qui avait été relancé par le gouvernement après de nombreuses années de prise en charge et d'approche partielle, a pour l'instant été reporté. Nous attendons ces décisions importantes qui devront finir par être prises pour accompagner nos aînés fragilisés.

Dès sa création en 1991, le réseau Age d'Or Services s'est engagé dans l'assistance des personnes fragiles et dépendantes pour leur faciliter la vie et permettre leur maintien à domicile. Le service historique d'accompagnement véhiculé et/ou bras permet à ces personnes de sortir de chez elles pour garder un lien social.

Depuis, nous avons développé nos métiers avec notamment l'aide à domicile sous ses diverses formes non-médicalisées et maintenant l'aide aux aidants, en particulier familiaux.

Notre réseau, avec ses 180 implantations, dont les deux-tiers sont certifiés NF 311 "Service aux personnes à domicile", est donc parfaitement en capacité d'accompagner les décisions des pouvoirs publics et de mettre en oeuvre les prestations de services financées à partir des dispositifs de solidarité et les mécanismes assuranciers.

Notre lien avec CNP Assurances, leader de l'assurance-dépendance, conforte cette orientation majeure d'Age d'Or Services qui ne peut se laisser banaliser dans les services à la personne "classiques" mais au contraire être un réseau de référence dans la prise en charge des personnes dépendantes et fragiles.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Georges Constantin'.

Georges Constantin  
Président de l'Age d'Or Expansion

# Historique de l'enseigne

## AGE D'OR SERVICES

Depuis 1991, date de création de la première agence AGE D'OR SERVICES à Troyes par Fabrice Provin autour d'un concept : rompre l'isolement des personnes âgées ou handicapées.

Le concept a permis un développement solide et régulier de l'ensemble des franchisés. Mais un concept est une notion qui vit et évolue pour s'adapter à la demande du marché et permettre de se différencier de la concurrence.

1991

1993

- Création de la première agence AGE D'OR SERVICES à Troyes afin de rompre l'isolement des personnes âgées ou handicapées en les accompagnant dans leurs déplacements, en toute sécurité et convivialité.  
Jeune entrepreneur, Fabrice Provin recevait les futurs porteurs de projet dans sa chambre.
- Début de l'expansion du réseau AGE D'OR SERVICES. Les premières agences en franchise sont créées.

1994

1996

- Concrétisation de partenariats de grande envergure avec SANOFI, ACCOR, des caisses de retraite, des collectivités...
- Elaboration d'un titre de paiement permettant aux personnes non imposables de bénéficier des prestations de services à moindre coût.
- Membre fondateur du premier Syndicat d'Entreprises de Services à la Personne (SESP).
- Le nombre de franchises est d'une vingtaine, réparties sur le territoire.
- Les contacts quotidiens avec les personnes aidées amènent AGE D'OR SERVICES à élargir la palette de services afin de mieux répondre encore aux attentes.

1997  
1999

- Signature d'un partenariat avec C3D (Caisse des Dépôts et Développement).
- Les 25 franchisés AGE D'OR SERVICES aident plus de 15 000 personnes âgées, handicapées ou dépendantes.
- L'administration accepte que les franchises soient reconnues « emplois familiaux », les sommes payées par les clients pouvant être déductibles des impôts.
- Développement de l'animation du réseau de franchise.
- Lancement du label qualité des services à la personne, « QUALICERT ».

2000  
2003

- Extension de la palette des services proposés avec le petit bricolage / petit jardinage.
- Baisse de la TVA de 20,6 % à 5,5 % sur une partie des prestations.
- En 2001, L'AGE D'OR EXPANSION, franchiseur et tête de réseau, est racheté par CNP Assurances, premier assureur de personnes en France.
- Des moyens financiers sont donnés à L'AGE D'OR EXPANSION pour accroître la notoriété et développer le réseau de franchise.
- A fin 2003, le réseau compte une quarantaine d'agences franchisées.
- Circulaire Sécurité sociale prévoyant le remboursement d'assurés utilisant des services AGE D'OR SERVICES pour certaines prestations.

2003  
2006

- Lancement d'un nouveau service : l'aide à domicile.
- Accord exclusif avec la SNCF, lancement du service Facileo : un service d'accompagnement pour se rendre en gare, jusqu'à l'installation à bord du train.
- Reconnaissance ministérielle : visite en avril 2005 de la Secrétaire d'Etat aux personnes âgées à Troyes, Catherine Vautrin.
- Le réseau est constitué de plus de 150 agences.

2006  
2010

- Lancement d'un nouveau service : le portage de repas.
- Signature d'une convention de partenariat avec les Aéroports de Paris : un service d'accompagnement pour se rendre à l'aéroport et bénéficier d'une aide jusqu'aux opérations de contrôle
- Consolidation de l'animation du réseau de franchise (6 animateurs régionaux, un chargé d'animation et un directeur de l'animation).
- 71 agences certifiées NF Service - Service aux personnes à domicile - à Juillet 2010, premier réseau en nombre d'agences certifiées.
- Le réseau compte plus de 180 agences en métropole et dans les DOM : Martinique, Guadeloupe, Guyane et la Réunion.

2011  
à  
aujourd'hui

- Le réseau fête ses 20 ans et compte à Janvier 2012 176 implantations.
- Lancement de la labellisation Cap Handéo au sein du réseau Age d'Or Services : agence de Cholet 1<sup>ère</sup> agence labellisée en décembre 2011.
- Signature de la convention collective des entreprises de services à la personne, en janvier 2012.
- Hausse de la TVA (passage de 5,5% à 7%) à l'exception des prestations "liées aux gestes essentiels de la vie quotidienne" et réalisées auprès de personnes handicapées ou âgées dépendantes.
- Lancement du nouveau site internet AGE D'OR SERVICES.
- Plus de 105 agences certifiées NF Service - Service aux personnes à domicile - à Janvier 2012, premier réseau privé en nombre d'agences certifiées franchisées.

# Le concept

## AGE D'OR SERVICES

**Un interlocuteur unique pour une réponse globale adaptée aux problèmes de la perte d'autonomie.**

Depuis 1991, AGE D'OR SERVICES enrichit et améliore constamment ses actions pour répondre le plus précisément possible à la demande de ses clients âgés et/ou handicapés.

Les services proposés par les agences AGE D'OR SERVICES répondent à deux grandes catégories de besoins :

Vivre chez soi de manière autonome :

- Soutien à domicile et stimulation
- Aide ménagère
- Auxiliaire de vie (aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage)
- Retour à domicile après hospitalisation
- Téléassistance (installation d'un transmetteur de téléassistance)

Garder un lien social et rompre l'isolement :

- Aide à la mobilité (accompagnement véhiculé et/ou au bras)
- Livraisons à domicile (repas, courses, médicaments)
- Petit bricolage
- Petit jardinage

Les agences AGE D'OR SERVICES sont prestataires de services, ainsi elles déchargent les clients des formalités administratives, elles assurent la continuité de services et prennent en charge la gestion des congés payés, des salaires, de la formation continue...

AGE D'OR SERVICES, c'est une prise en charge complète et humaine.

Qu'il s'agisse d'une intervention ponctuelle ou récurrente, de confort ou d'autonomie, l'ensemble des agences AGE D'OR SERVICES apporte une réponse adaptée aux clients.

### **Les plus de nos interventions :**

- **Des services sur mesure : adaptés et personnalisés**
- **Une prise en charge complète de la personne aidée**
- **Des prestations de qualité**
- **La sécurité du mode prestataire : les intervenants sont nos salariés**
- **Un réseau national permettant d'avoir des services identiques partout en France**
- **La remise d'un devis gratuit avant notre intervention**
- **Un prix clair**

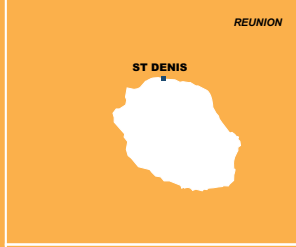
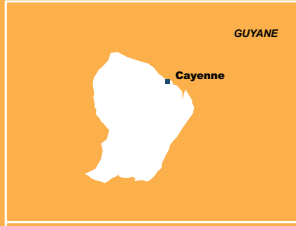
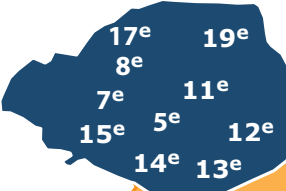
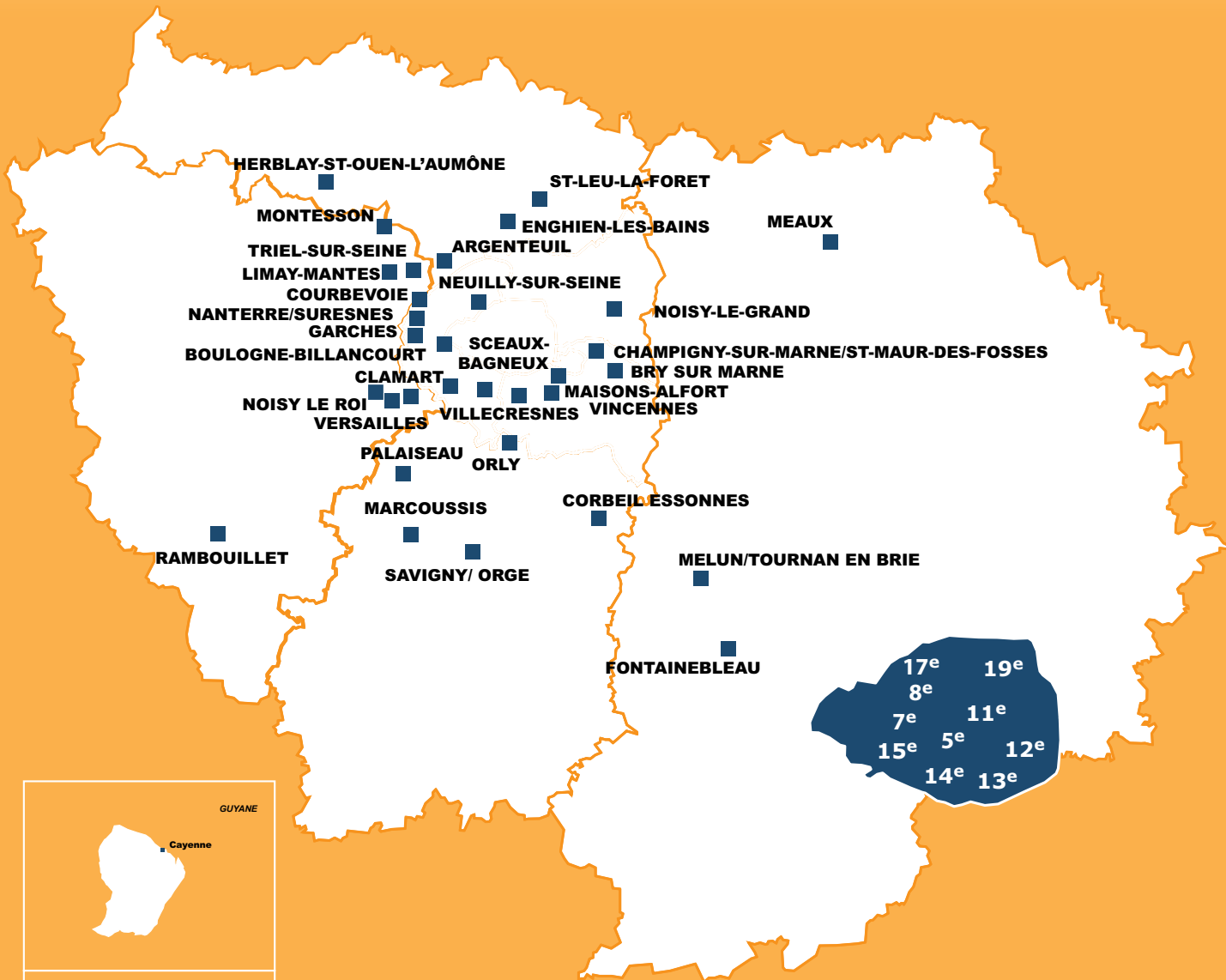
# Les agences

AGE D'OR SERVICES



# Les agences

AGE D'OR SERVICES



# La franchise

## Principe de fonctionnement

### L'histoire de la franchise

C'est au début du XX<sup>ème</sup> siècle que l'ancêtre de la franchise actuelle a vu le jour. La Lainière de Roubaix a développé ce type de distribution dès les années 30 par le biais d'une enseigne toujours célèbre aujourd'hui, Pingouin.

C'est aux Etats-Unis cependant que la franchise va se développer tout au long de ce siècle avec le plus de vigueur. Ainsi, en un demi-siècle, de 1920 à 1970, de grands noms de l'industrie et des services, Ford, General motors, Kentucky Fried Chicken, assurent à la franchise une crédibilité et une reconnaissance qui vont lui permettre de traverser les frontières.

Ainsi réapparaît-elle en France à la charnière des années 60-70. Le nombre de franchiseurs, et donc de franchisés, va se multiplier en quelques années, le nombre de réseaux passant de 34 en 1971 à 203 en 1979. Cette croissance exponentielle s'effectue cependant dans un certain désordre et les professionnels de la franchise, comme les pouvoirs publics, ressentent très rapidement la nécessité de moraliser et d'encadrer juridiquement la franchise.

La Fédération Française de la Franchise a élaboré, dès 1972, un code de déontologie de la franchise, visant à harmoniser les différentes pratiques relevées dans ce secteur.

C'est à la fin des années 80 que vont intervenir les deux textes essentiels du droit de la franchise, exception faite du droit commun des contrats, le règlement communautaire de 1988 et la loi Doubin du 31 décembre 1989, bientôt suivie par son décret d'application en 1991.

Ce corpus juridique va permettre, en premier lieu, de reconnaître la validité des contrats de franchise au regard du droit de la concurrence et, en second lieu, d'organiser une meilleure protection des franchisés en leur permettant de s'engager en mesurant mieux les risques encourus.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2000, de nouvelles règles communautaires sont entrées en vigueur, visant à donner une plus grande souplesse aux contrats et en faisant de la liberté le principe, et de l'interdiction l'exception.

Ainsi encadrée juridiquement, structurée professionnellement et développée dans un nombre de plus en plus important de pays à travers l'Europe et le monde, la franchise paraît avoir acquis une maturité qui en fait un mode de collaboration vers lequel un nombre croissant d'entrepreneurs n'hésitent plus à se tourner.

### Définition de la franchise

Alors que le règlement communautaire du 30 novembre 1988 en donnait une définition explicite, le règlement n°2790/1999 du 22 décembre 1999, applicable depuis le 1<sup>er</sup> juin 2000, se contente de renvoyer la définition de la franchise aux lignes directrices du 24 mai 2000 qui l'accompagnent.

Selon celles-ci, les accords de franchise consistent en des licences de droits de propriété intellectuelle concernant des marques, des signes distinctifs ou du savoir-faire pour la vente et la distribution de biens ou de services.

L'accord de franchise est donc un contrat de distribution qui associe une entreprise, propriétaire d'une marque ou d'une enseigne, le franchiseur, à un ou plusieurs commerçants indépendants, les franchisés.

En contrepartie d'une rémunération directe ou indirecte, le franchiseur met à la disposition du franchisé sa marque et/ou son enseigne, ses produits, son savoir-faire et une assistance technique.

La franchise n'est pas définie par un statut juridique particulier : il s'agit d'une relation contractuelle qui, pour fonctionner normalement, doit comporter un certain nombre d'obligations.

Elle se caractérise notamment par :

- la propriété ou le droit d'usage de signes de ralliement de la clientèle par le franchiseur : marque de fabrique, de commerce ou de service, enseigne, raison sociale, nom commercial, sigles, symboles, logos...
- la transmission par le franchiseur de son expérience et de son savoir-faire au franchisé. Traditionnellement, le savoir-faire consiste en un ensemble d'informations pratiques non brevetées, résultant de l'expérience du franchiseur. Il doit être testé par celui-ci, et être secret, substantiel et identifié.
- la fourniture par le franchiseur au franchisé d'une assistance commerciale ou technique pendant toute la durée de validité du contrat.

# Les conditions d'accès

## à la franchise AGE D'OR SERVICES

|  |   |
|--|---|
| Nature du contrat : franchise                                | Durée du contrat : 5 ans  |
| Droit d'entrée : 19 500 € HT                                 | Formation initiale : 3 900 € HT   |
| Redevances communication nationale sur C.A.H.T : 1 %         | Redevances annuelles sur C.A.H.T : 5 %  |
| Budget de communication locale pour l'ouverture : 7 000 € HT | Surface souhaitée : 30m <sup>2</sup> minimum  |
| Investissement global de départ : 60 000 € HT minimum        | Zone d'implantation : toute la France (liste des zones à pourvoir disponible sur notre site internet) |

### 5 semaines de formation initiale : un acte essentiel

Cette formation de cinq semaines est à accomplir et à valider obligatoirement pour intégrer le réseau AGE D'OR SERVICES. Elle se déroule sur les différents sites du franchiseur L'AGE D'OR EXPANSION. Elle permet au candidat d'assimiler les techniques de mise en place et de développement de sa franchise en matière de services, de gestion financière et commerciale, d'organisation et d'encadrement de ses salariés.

Pour ce faire, une partie du module de formation prévoit l'immersion des nouveaux franchisés, durant plusieurs jours, dans une agence déjà en activité.

Elle donne également des notions précises sur les principes liés au handicap et au vieillissement, sur l'environnement économique lié au secteur d'activité des services aux personnes âgées et handicapées.

Dispensées par des professionnels du secteur, les actions de formation permettent d'acquérir les pratiques professionnelles indispensables par l'intermédiaire d'exercices, tels que les transferts de personne à mobilité réduite. Elle donne droit après validation, sous forme d'une évaluation des compétences acquises durant son déroulement, à une attestation de suivi de stage à la fonction « Piloter une structure de services pour personnes âgées et handicapées ».

### Prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC 1)

Tous les franchisés AGE D'OR SERVICES doivent être titulaires de la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1.

La formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC 1) remplace depuis le 1<sup>er</sup> août 2007 l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS), par arrêté ministériel.

En pratique, l'essentiel de la formation reste identique. Quelques modifications ont été apportées aux gestes enseignés, l'évolution majeure étant l'utilisation du Défibrillateur Automatisé Externe (DAE) chez la victime qui ne respire pas.

Les titulaires de l'AFPS sont considérés comme titulaires, par équivalence, de l'unité d'enseignement PSC 1.

Il est cependant fortement recommandé de suivre une formation continue de mise à niveau.

### Profil recherché

Le candidat devra avoir le goût d'entreprendre, des compétences de négociation commerciale et de gestion, le goût et le sens des responsabilités, le sens pratique... et de l'énergie !

Patient avec les personnes âgées et/ou handicapées ou simplement avec les personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente.

Prêt à s'investir et à se rendre disponible pour ses clients et son équipe, le franchisé aura un caractère serviable et bienveillant, tourné vers les autres.

# 8 bonnes raisons

## de choisir la franchise AGE D'OR SERVICES

### Une enseigne qui existe depuis 20 ans

Depuis 1991, le franchiseur AGE D'OR SERVICES est devenu un acteur majeur sur ce marché. Spécialiste des pathologies liées au vieillissement de la population, notre concept a fait ses preuves.

### Un actionnaire solide

Un actionnaire de premier plan, CNP Assurances, premier assureur de personnes en France, permettant des moyens et des méthodes de développement d'un grand groupe.

### Une assistance personnalisée

Un animateur régional est dédié pendant toute la durée du contrat de franchise, interlocuteur privilégié du franchisé, il apporte une aide et un soutien quotidien aux agences de son secteur. Le service animation est complètement dédié au lancement, accompagnement, suivi et contrôle de l'activité des franchisés sur le terrain.

### La mise à disposition d'un logiciel de gestion intégré

Elaboré spécialement par L'Age d'Or Expansion et pour le réseau AGE D'OR SERVICES, le logiciel de gestion intégré est mis à disposition de tous les franchisés du réseau.

### Le soutien à la gestion sociale

Le créateur d'entreprise est confronté à la gestion du recrutement, de la contractualisation d'une embauche, de la gestion de ses contrats de travail et éventuellement de leur rupture. Le service Ressources Humaines apporte soutien et information pour produire les actions adaptées aux besoins.

### L'aide aux dépôts des agréments et à la certification NF Service

La qualité des services et des produits est devenue un vecteur essentiel du succès économique et un critère d'achat pour les consommateurs. Les dossiers d'agrément simple et d'agrément qualité sont élaborés avec le franchiseur et déposés avant l'ouverture de l'agence. Aujourd'hui, L'AGE D'OR EXPANSION réaffirme sa volonté de maintenir son engagement dans une démarche qualité mais en tenant compte d'un second référentiel relatif aux « Services aux personnes à domicile » : la norme Afnor NF X 50-056. Une équipe dédiée soutient, aide et accompagne les franchisés au passage de la certification.



SERVICES AUX PERSONNES A DOMICILE (NF 311)  
Délivré par AFNOR Certification - www.marque-nf.com



### L'université AGE D'OR pour vous et vos salariés

Le réseau AGE D'OR SERVICES a créé « L'Université AGE D'OR » en 2009. En effet, le franchiseur a souhaité se doter d'une véritable structure pour accompagner les franchisés et leurs salariés. Entièrement dédiée aux services à la personne, l'Université Age d'Or a pour vocation de proposer des formations qui ont pour objectif principal d'accompagner et d'aider au développement des structures par le biais de la professionnalisation.

### Des partenariats nationaux

La confiance de partenaires prestigieux : SNCF, Air France, Aéroports de Paris, Serena Maif, Groupe France Mutuelle, Europ Assistance, Mondial Assistance, Filassistance, Inter Mutuelles Assistance et Fidelia plusieurs dizaines de collectivités locales et organismes de tutelle...

# Ils se sont lancés

en 2011

Le point commun des femmes et des hommes qui partagent l'aventure AGE D'OR SERVICES au quotidien : une même vocation pour aider les autres et un même goût d'entreprendre.



**Agence AGE D'OR SERVICES de Lunéville,**  
Thierry Foltz

« Diplômé d'un Diplôme d'Etat d'infirmier spécialisé, j'ai exercé la fonction de cadre de santé dans un bloc opératoire durant plus de 6 ans. Responsable de l'organisation du plateau technique de la clinique Jeanne d'Arc à Lunéville où j'exerçais, j'assurais la gestion d'une équipe pluridisciplinaire de 25 personnes. A 34 ans, j'ai décidé de créer mon entreprise et de mettre mes compétences aux services des personnes fragilisées dans le cadre du maintien à domicile. Entouré d'une équipe de professionnels, je souhaite participer à la prise en charge de la dépendance et de la perte d'autonomie sur ma zone d'exclusivité. Accompagné par Age d'Or Services, je bénéficie de l'appui d'un réseau expérimenté et d'un concept éprouvé. »



**Agence AGE D'OR SERVICES de Paris 8/17<sup>ème</sup>,**  
Martial Morvan

« Agé de 32 ans, j'ai été chauffeur de taxi pendant 9 ans et gérant d'une société de taxis ces quatre dernières années. Après plus de 10 ans dans ce secteur, je voulais m'orienter vers un domaine plus porteur, et qui me donnerait l'occasion d'apporter une vraie valeur ajoutée, d'être utile aux autres. Le secteur des services à la personne, et plus particulièrement le réseau Age d'Or Services, se sont rapidement imposés à moi, car j'adhère à 100% aux valeurs éthiques de ce réseau. Mon objectif à présent est triple : développer ma société, créer de l'emploi et assurer un service de qualité à mes clients ».



**Agence AGE D'OR SERVICES de Troyes,**  
Franck Stepien

« Je possède un diplôme d'état d'éducateur spécialisé, ainsi qu'un master en gestion et management d'établissements sociaux et médico-sociaux. Avant de reprendre la gestion de l'agence Age d'Or Services Troyes, j'exerçais en tant que directeur d'une association d'aide familiale à domicile sur Troyes. Mon choix du secteur des services à la personne a été initié par cette dernière expérience. J'ai découvert un secteur dynamique et qui ne peut que poursuivre son développement, compte tenu des besoins croissants de la population et notamment des personnes âgées. J'ai fait le choix de la franchise Age d'Or Services pour sa renommée dans le secteur, son historique et son maillage important du territoire. »

# AGE D'OR SERVICES

## Fiche express

### Dénomination sociale et création

L'AGE D'OR EXPANSION S.A.  
12 rue du Ravelin  
Le Parvis de la Gare  
10000 Troyes  
Tél. : 03 25 82 95 75  
Fax : 03 25 82 97 99  
Site Internet : [www.agedorservices.com](http://www.agedorservices.com)

Création de L'AGE D'OR EXPANSION le 6 juin 1991.  
L'AGE D'OR EXPANSION SA est le franchiseur du réseau AGE D'OR SERVICES.

### Nom des dirigeants

Georges CONSTANTIN : Président  
Isabelle ORTOLANI : Directrice Générale  
Franck CHAPEL : Directeur Général Délégué

### Statut juridique et capital

Société Anonyme au capital de 2 062 548 euros, entièrement libéré,  
détenu majoritairement depuis le 28 mai 2001 par CNP Assurances SA,  
le 1<sup>er</sup> assureur de personnes en France.

### Le réseau AGE D'OR SERVICES

CA cumulé des franchises en 2011 : 35 millions d'euros  
176 implantations à janvier 2012

### Chiffre d'affaires prévisionnel d'une agence

| Année 1   | Année 2   | Année 3   | Année 4   | Année 5   |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 140 000 € | 290 000 € | 450 000 € | 570 000 € | 690 000 € |

### AGE D'OR SERVICES est membre de :

La Fédération des réseaux Européens de partenariat et de franchise (IREF)  
La Fédération Française de la Franchise (FFF)  
La Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité (FEDESAP)

# Biographie

## des dirigeants



**Georges CONSTANTIN,**  
Président de L'Age d'Or Expansion SA,  
franchiseur du réseau Age d'Or Services

Georges Constantin est actuellement Président de L'Age d'Or Expansion SA, Président de l'Association des Enseignes de Services à la personne et assure les fonctions de Conseiller de CNP Assurances pour les Services à la personne.

Titulaire d'un DES de Droit Public et diplômé de l'ENA (1970), Georges Constantin a effectué l'essentiel de sa carrière au sein de la Caisse des Dépôts : tout d'abord en tant que Directeur Régional de la Caisse des Dépôts, en Aquitaine de 1979 à 1981 et en région PACA de 1983 à 1988, ensuite au poste de Directeur Général du GIC (de 1995 à 1997), puis en tant que Directeur des Fonds d'Épargne de 1997 à 2000. Il y a par la suite assuré la fonction de Directeur des Retraites, de 2001 à 2003.

Auparavant, il était Président Directeur Général de l'Agence Foncière et Technique de la Région Parisienne (1990 à 1993). Georges Constantin est également intervenu en tant que Conseiller technique de Michel Rocard, alors Ministre du Plan et de l'Aménagement du Territoire, de 1981 à 1983.

*« Cette année 2011 est marquée, pour notre secteur, par la relance du « chantier » de la dépendance. Notre réseau de professionnels qualifiés – Age d'Or Services est le premier réseau privé de services à la personne en nombre d'agences franchisées certifiées NF311 « Service aux personnes à domicile » – est tout à fait à même d'accompagner les décisions des pouvoirs publics et de contribuer au maintien à domicile des personnes dépendantes, notamment en favorisant le lien social », rappelle Georges Constantin.*



**Isabelle ORTOLANI,**  
Directrice Générale de L'Age d'Or Expansion SA,  
franchiseur du réseau Age d'Or Services

Isabelle Ortolani est la Directrice Générale de L'Age d'Or Expansion SA, franchiseur du réseau de services à la personne Age d'Or Services, depuis début 2010.

Titulaire d'un DUT de gestion des entreprises et des administrations (Université de Metz, Moselle), d'une maîtrise en droit et diplômée de l'Institut Régional d'Administration de Metz, elle a débuté sa carrière en 1984 à la Direction des affaires sanitaires et sociales à Metz. En janvier 1987, Isabelle Ortolani est entrée dans le groupe Caisse des Dépôts, au sein duquel elle a occupé des postes de contrôle de gestion et de secrétariat général à la direction bancaire de l'Établissement public. Elle a ensuite rejoint la Direction des Ressources Humaines de la direction bancaire, en tant qu'Adjoint du responsable de la gestion du personnel puis Responsable de l'emploi. Début 2000, elle est appelée au poste de Chef de cabinet du Directeur Général de la Caisse des Dépôts, fonction qu'elle exercera jusque fin 2004.

Elle poursuit ensuite sa carrière au sein du groupe CNP Assurances, tout d'abord en tant que Chef du personnel (de fin 2004 à 2007), puis, de 2007 à début 2010, en tant que DAF des services. C'est alors qu'elle intègre l'Age d'Or Expansion SA, filiale de CNP Assurances. *« Ma spécialisation initiale dans les ressources humaines m'a conduite tout naturellement vers le secteur des services à la personne, qui propose des activités à destination des personnes qui ont besoin d'être aidées et dont les femmes et les hommes sont les principales ressources. Au sein d'Age d'Or Services, j'ai trouvé un réseau qui cultive et partage les mêmes valeurs que moi : le don de soi pour les autres, l'assistance aux personnes fragilisées, l'attention portée à la personne et à la qualité des services proposés. »*, souligne Isabelle Ortolani.

# Biographie

## des dirigeants (suite)



**Franck CHAPEL,**  
**Directeur Général Délégué de L'Age d'Or Expansion SA,**  
**franchiseur du réseau Age d'Or Services**

Titulaire d'un BTS Action Commerciale, d'un DESM (Diplôme d'Etudes Supérieures en Management) et d'un Certificat de Management Opérationnel, Franck Chapel est depuis juin 2009 le Directeur Général Délégué du franchiseur L'Age d'Or Expansion SA.

Auparavant, il a exercé successivement, au sein du Groupe CNP Assurances, les fonctions de Chargé de Développement Commercial (CNP Assurances Marseille – de 1998 à 2003), Inspecteur des Ventes (CNP Assurances Délégation de Perpignan – de 2004 à 2007) et Responsable Action et Animation Commerciale (CNP Assurances Paris – de 2007 à 2009). De 1995 à 1998, il était en charge de la clientèle Particuliers au sein du Crédit Agricole de Cavaillon (84) puis de Mallemort (13).

Franck Chapel, qui a obtenu l'an dernier un Certificat « Cycle des Dirigeants d'entreprises de services à la personne » (HEC Paris – Executive Education), est convaincu de l'utilité sociétale des services à la personne : « *Quand elles font appel à Age d'Or Services, les personnes âgées, fragiles ou dépendantes trouvent un interlocuteur unique pouvant leur apporter toute l'aide dont elles peuvent avoir besoin lorsqu'elles sont en perte d'autonomie, que celle-ci soit temporaire ou définitive. Nous nous attachons à leur proposer une large palette de services : petit bricolage, petit jardinage, aide à domicile, portage de repas ou de médicaments, accompagnement véhiculé ou au bras etc...* ».