

DOSSIER DE PRESSE

AGE D'OR SERVICES

1^{er} 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 du Président,
Georges Constantin 3

Le marché
des services à la personne 4-5

Fiche conseils pratiques :
Comment choisir au mieux
son service à la personne 6-7

Historique de l'enseigne
AGE D'OR SERVICES 8-9

Le concept
AGE D'OR SERVICES..... 10

Les services
AGE D'OR SERVICES
pour tous 11-12

La qualité de services avec
la certification « NF Service »
Services aux personnes à domicile
NF311..... 13

Sept bonnes raisons
de choisir AGE D'OR SERVICES 14

Les agences
AGE D'OR SERVICES..... 15-16

AGE D'OR SERVICES,
Fiche express..... 17

AGE D'OR SERVICES,
Biographie des dirigeants 18-19



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, which appears to be "Georges Constantin".

Georges Constantin
Président de l'Age d'Or Expansion

Le marché

des Services à la Personne

Les chiffres du secteur

- 17,3 milliards d'€ de valeur ajoutée en 2010 *
- 0,95 % de la valeur ajoutée générée dans l'ensemble de l'économie en 2010 *
- Plus de 20 000 emplois équivalents temps plein créés en 2010 *
- Plus de 2 millions de salariés dans les services à la personne *
- Un peu moins de 25 000 organismes agréés de services à la personne en 2010 (source ANSP - NOVA)

Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 2 million de personnes. C'est le secteur de l'économie française dont la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années en terme de création d'emplois.

Ce dynamisme mérite d'être souligné, quand la majeure partie des emplois ainsi créés sont des emplois de proximité non délocalisables, nécessitant la mise en place de relations de confiance.

Un chiffre qui en dit beaucoup : si chaque ménage français utilisait 2 heures de services par semaine (ménage, jardinage, etc.), un million d'emplois seraient créés. Les services à la personne ont donc de beaux jours devant eux et s'inscrivent dans la dynamique de tertiarisation de l'économie.

L'évolution démographique et celle des modes de vie génèrent de nouveaux besoins, qu'il est parfois encore difficile de satisfaire.

On distingue 3 grands domaines de services :

Les services à la famille : garde d'enfants, accompagnement des enfants dans leurs déplacements (hors transports scolaires), soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique et Internet, assistance administrative, etc.

Les services de la vie quotidienne : travaux ménagers, collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas ou de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, entretien et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires, mise en relation et distribution de services, etc.

Les services aux personnes dépendantes : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement pour les promenades et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenades d'animaux domestiques, garde-malade, etc.

Les opportunités du marché

L'évolution démographique : Le vieillissement de la population nécessite une prise en charge croissante des personnes âgées. Aujourd'hui, une personne sur trois de plus de 80 ans continue de vivre à domicile. La part de personnes de plus de 60 ans dans la population française est de plus de 23 %. Les personnes de 75 ans ou plus sont quant à elles de plus en plus nombreuses au sein de notre société.

De nouveaux modes de vie : L'évolution des modes de vie conduit à accentuer les besoins ponctuels dans le secteur des services à la personne. On peut citer notamment parmi ces phénomènes :

- l'urbanisation, qui a conduit de plus en plus de personnes à quitter la campagne pour la ville, et provoque aujourd'hui la disparition de certains services dans les zones rurales ;
- le bouleversement de la vie des familles :
 - par la féminisation du travail, qui réduit le temps consacré au foyer et aux tâches ménagères : plus de 80 % des femmes ont une activité professionnelle et ont besoin de sous-traiter les tâches domestiques.
 - par le développement des familles monoparentales, qui concerne aujourd'hui un enfant sur cinq.
- l'allongement de la durée totale du travail à 42 annuités de cotisation, qui oblige les actifs à déléguer davantage l'assistance et l'accompagnement de leurs propres parents.
- l'aspiration des travailleurs à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, qui les incite à déléguer certaines tâches domestiques.

Les freins du marché

Déficit d'ancienneté du concept : Le secteur des services à la personne souffre encore aujourd'hui d'un manque certain de visibilité : ce n'est qu'en 2004 que la notion a été définie, pour unifier les nombreuses appellations qui étaient alors utilisées (aides à la personne, services à domicile, services de proximité, etc).

Déficit d'image des métiers : À tort, l'image négative des petits boulots est solidement ancrée dans l'esprit des Français : elle est souvent synonyme d'un travail peu qualifié, à temps partiel, d'horaires décalés et flexibles, d'employeurs multiples, de faible rémunération, d'isolement, d'absence de statut reconnu et de perspectives de carrière, et de manque de filières de formation.

Déficit de structuration et de notoriété : L'émiettement du secteur était également un frein au développement des services à la personne. Les opérateurs structurés sont principalement des associations d'aide à domicile, des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion. Mais ils sont le plus souvent peu connus du grand public ou en tout cas, non identifiés au secteur des services à la personne.

Fiche conseils pratiques :

Comment choisir son service à la personne ?

Nombreuses sont les familles à la recherche d'une aide à la personne la plus efficace et personnalisée possible pour leur proche âgé, fragile ou dépendant. Cependant, devant la multitude de solutions proposées, mais aussi face à la complexité apparente des démarches à mettre en place, les aidants familiaux ou les concernés eux-mêmes peuvent rapidement se retrouver désemparés et anxieux.

Afin de les accompagner dans ce choix difficile, Age d'Or Services vous livre quelques conseils pour prendre la bonne décision.

Choisissez le mode d'intervention le plus simple pour vous

Dans le cadre des services à la personne, trois modes d'intervention sont possibles : l'entreprise ou association retenue peut être prestataire, mandataire, ou encore vous pouvez employer directement votre intervenant en tant que particulier. Ces trois modes se distinguent par le degré variable de responsabilités et d'obligations que vous devrez assumer (gestion des ressources humaines, aspect réglementaire et légal, gestion administrative etc...). Charge à vous de choisir les modalités qui vous conviennent le mieux en fonction de votre situation particulière :

- Le mode prestataire est sans doute le plus simple à gérer pour vous, bénéficiaire du service. L'entreprise vous fournit et vous facture globalement la prestation, l'intervenant étant salarié de la structure prestataire. C'est donc à cette dernière qu'incombent toutes les démarches administratives et légales liées au statut d'employeur ; c'est également à elle d'assurer la continuité du service en cas d'absence ou de maladie de l'intervenant.
- Si vous choisissez le mode mandataire, c'est l'entreprise ou l'association retenue que vous chargez de procéder au recrutement de l'intervenant. Lié à ce dernier par un contrat de travail, vous devez de votre côté assumer toutes les responsabilités inhérentes au statut d'employeur : vous le rémunérez, vous gérez ses absences, vous respectez le code du travail, etc... Seules les démarches administratives (formalités de déclaration du salarié, établissement du contrat de travail...) sont assumées par l'entreprise mandataire.
- Dernière option, l'emploi direct est un contrat de travail classique qui vous lie directement à votre intervenant salarié. Dans ce dernier cas, vous devez donc assumer seul l'ensemble des responsabilités et obligations d'un employeur, qu'elles soient réglementaires, administratives ou sociales.

Soyez intransigeants quant à l'agrément qualité et la certification de la structure

Une fois votre mode d'intervention choisi, voici un premier point, essentiel, auquel vous devez prêter attention : l'organisme auquel vous vous adressez doit être en mesure de vous présenter son agrément qualité. Ce dernier est obligatoire pour les structures s'adressant aux publics fragiles (enfants en bas âge, personnes âgées de 60 ans ou plus et personnes en situation de handicap). N'hésitez pas, par ailleurs, à vous renseigner sur la certification de l'organisme à qui vous vous adressez : AFNOR ou Qualicert, celle-ci est un gage du sérieux et de l'implication de la structure dans le service aux clients. Le cahier des charges exigeant et le contrôle régulier afférents à ce type de certification sont pour vous l'assurance d'une prestation de qualité.

Veillez à la qualification et à l'expérience des intervenants

Lors de votre entretien avec un organisme de services à la personne, assurez-vous des compétences de ses intervenants. Ces derniers doivent être diplômés, qualifiés et formés (formation initiale et/ou continue) de façon à pouvoir faire face aux besoins spécifiques des personnes âgées, fragiles ou en perte d'autonomie. Une grande vigilance est tout particulièrement nécessaire dans certains cas délicats, maladies dégénératives notamment. Il est également important que ces professionnels soient respectueux de la dignité et de l'intimité de leur client, discrets, et qu'ils s'adaptent à son rythme de vie pour un plus grand confort et une plus grande autonomie.

Une large palette de services, pour plus de confort et d'autonomie

Afin de faciliter le maintien à domicile des personnes âgées, fragiles ou en situation de dépendance, une question importante à soulever est la diversité des services proposés par l'organisme. En effet, un large choix dans les prestations garantit une prise en charge globale de vos besoins ou de ceux de votre proche bénéficiaire : aide ménagère, accompagnement véhiculé ou au bras, auxiliaire de vie, livraison à domicile, petit bricolage, petit jardinage, installation d'un appareil de téléassistance etc... Il est important que ces services favorisent le maintien d'un lien social et d'un équilibre psychologique. Toutes les structures ne proposent pas de stimulation intellectuelle, de soutien aux tâches administratives ou de portage de repas par exemple, aussi n'hésitez pas à vous renseigner précisément en fonction de vos attentes spécifiques.

Un coût simple et clair

Dernier critère et non des moindres, le coût d'un service d'aide à la personne est souvent décisif ! Demandez un devis détaillé et précis à la structure consultée, détaillant les tarifs des prestations en elles-mêmes, mais aussi les éventuels frais annexes (frais de dossier, frais de gestion, cotisations diverses...). Tout doit être clairement spécifié, en toute transparence. A noter, certaines prestations ouvrent droit à une réduction ou à un crédit d'impôt égal à 50% des sommes dépensées (selon l'article 199 sexdecies du code général des impôts). Par ailleurs, différentes solutions de financement peuvent être mises en place : prise en charge APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie, versée par le Conseil Général), PCH (Prestation de Compensation du Handicap, versée par la Maison départementale des personnes handicapées), caisses de retraite, mutuelles... Un organisme compétent et bienveillant sera à même de vous conseiller et de vous orienter vers la solution la plus adaptée à votre situation.

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^{ère} 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 en toute autonomie :

- 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)
- Petit bricolage - Petites réparations diverses
- Petit jardinage

Garder un lien social et rompre l'isolement :

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

AGE D'OR SERVICES est un acteur majeur du secteur des services à la personne, son ambition est d'être l'acteur de référence de ce marché.

AGE D'OR SERVICES, c'est une prise en charge différente, 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**
- **Un prix clair**
- **La remise d'un devis gratuit avant notre intervention**

Les services

AGE D'OR SERVICES pour tous

Aide à domicile

L'aide à domicile est un ensemble de prestations réalisées directement au domicile des personnes. Ces prestations concernent des domaines divers et variés.

L'aide à domicile englobe plusieurs types de prestations que l'on peut classer en 2 familles :

- **Aide à domicile au sens « aide ménagère »**

Il n'est pas toujours facile d'entretenir son cadre de vie par manque de temps ou d'autonomie. La prestation d'aide ménagère permet de se libérer de cette contrainte.

- Entretien courant du logement
- Entretien du linge, rangement...
- Préparation des repas avec ou sans courses au préalable.

- **L'aide directe à la personne : Aide à domicile au sens « assistance à la personne »**

Pour favoriser le maintien à domicile, les agences AGE D'OR SERVICES mettent leurs intervenants à la disposition des personnes âgées, handicapées et/ou fragilisées afin d'agrémenter leur cadre de vie. Pour assurer la continuité de service, cette prestation est disponible 7j/7.

- Les actes élémentaires de la vie courante (aide à la toilette, aide au lever et au coucher, habillage et prise des repas, entretien courant du linge et des vêtements...)
- Participation au développement et/ou maintien de l'équilibre psychologique. Afin de rompre avec leur isolement, un assistant peut venir converser, faire la lecture ou jouer à un jeu de société. Plus simplement, il s'agit de tenir compagnie aux personnes qui supportent difficilement la solitude.
- Soutien pour l'accomplissement des tâches administratives (rédaction de courriers divers, feuilles de Sécurité sociale ...) : L'objectif ne consiste pas à se substituer à l'usager, mais bien de se conformer à ses attentes afin de personnaliser l'assistance.

Accompagnement

Rompre l'isolement, conserver un lien social, faciliter et sécuriser les sorties à l'extérieur du domicile sont les principaux objectifs du service d'accompagnement personnalisé des personnes âgées, handicapées et/ou fragilisées. Service historique d'AGE D'OR SERVICES, le service d'accompagnement peut revêtir plusieurs formes :

- **Accompagnement personnalisé :**

- dans les gares, les aéroports, afin de faciliter l'accès et l'utilisation de ces transports,
- au supermarché ou au marché (aide et soutien dans les escaliers, aide à monter dans la voiture ou dans le bus, pousser le Caddie, lire les étiquettes, porter les cabas, vérifier la monnaie...),
- aller se promener en forêt, visiter un château, aller au spectacle, au restaurant, dans les lieux de culte, bureau de vote...,
- pour se rendre dans les lieux présentant un risque d'insécurité : banque, poste...

- **Accompagnement courte et longue distance :**

- régulier ou ponctuel de personnes handicapées entre leur domicile et les établissements spécialisés (IME, IMPRO, ESAT, accueil de jour...),
- de personnes faisant l'objet de mesures spéciales (tutelles, curatelles) dans tous leurs déplacements.

Ces scènes courantes et quotidiennes peuvent paraître anodines, mais elles revêtent une grande importance pour ceux qui éprouvent des difficultés à les accomplir.

Ces prestations d'accompagnement personnalisé sont possibles avec le propre véhicule du client s'il le souhaite, mais elles sont, en règle générale, réalisées avec les véhicules de l'agence AGE D'OR SERVICES.

Livraison (courses, médicaments, repas)

Il arrive parfois à nos clients de ne pas pouvoir sortir pour cause de mauvais temps, maladie ou simplement par manque d'envie. Dans ce cas, un salarié se déplace au domicile de la personne pour mettre au point la liste des achats à effectuer dans le magasin souhaité par le client, livre les courses ou les médicaments, porte et va chercher du linge au pressing. Si besoin est, il aide à ranger les courses selon l'habitude du client.

Certaines agences AGE D'OR SERVICES du réseau proposent également un service de portage de repas à domicile (possibilité de menu adapté aux différents régimes alimentaires) en collaboration avec des cuisines et/ou des traiteurs, la qualité des repas livrés étant au centre des préoccupations.

Le petit bricolage

Un intervenant peut venir effectuer entièrement ou partiellement des petits travaux devenus difficiles ou dangereux pour les clients.

Quelques exemples :

- Lessiver des murs ou des plafonds,
- Monter ou déplacer quelques meubles,
- Petites réparations diverses,
- Nettoyer une véranda,
- Installer des poignées de maintien pour sortir de la douche sans danger,
- Livrer et installer un nouvel appareil électroménager ou une nouvelle literie...
- Fixer un cadre, une étagère...

Le petit jardinage

Tout jardin a besoin d'être entretenu sans pour autant nécessiter l'intervention d'un spécialiste. Un intervenant pourra couper quelques branches, désherber, tondre un carré de pelouse, scarifier une pelouse, tailler une haie ou hiverner les plantations..., selon les habitudes et les souhaits du client.

En hiver, AGE D'OR SERVICES peut également déneiger les abords et allées du domicile pour plus de sécurité.

Les agences AGE D'OR SERVICES utilisent leur propre matériel de jardinage. Des interventions ponctuelles ou régulières pourront être programmées tout au long de l'année.

La téléassistance

La téléassistance permet aux personnes âgées de continuer à vivre seules chez elles. Elle apporte la tranquillité d'esprit à leurs familles en leur donnant l'assurance que la personne sera vite secourue en cas de besoin. La téléassistance contribue au maintien à domicile en assurant une mise en relation à tout moment de la personne isolée avec une centrale de veille susceptible de faire intervenir des secours.

En partenariat avec les téléassisteurs, les agences AGE D'OR SERVICES réalisent les installations au domicile des bénéficiaires.

La qualité de services

avec la certification « NF Service »

AGE D'OR SERVICES s'est engagé depuis 2007 dans une démarche de certification et a retenu la norme AFNOR - NF X 50-056 « NF 311 service aux personnes à domicile » comme référentiel.

En adhérant à cette démarche, le réseau AGE D'OR SERVICES souhaite confirmer et offrir à ses clients la preuve qu'ils sont au coeur de ses préoccupations essentielles et continues, en leur délivrant des prestations de services de qualité et un suivi individualisé optimal.

Le choix du certificateur s'est effectué par son niveau élevé d'exigences, son esprit constant d'amélioration continue et sa notoriété publique incontestable et, pour préserver son avantage concurrentiel vis-à-vis des autres acteurs du secteur en matière de qualité de services.

Impossible pour un réseau de services à la personne de se construire et d'assurer sa pérennité en marge de la qualité de services due à ses clients.

Les autorités délivrant l'agrément qualité le soulignent bien d'ailleurs dans leur cahier des charges du 24/11/2005 et le certificateur les suit et enrichit leurs exigences des siennes orientées vers l'amélioration continue.

La transparence dans la relation client

Lorsqu'un client contacte une agence, il est connu et reconnu. Nous sommes en adéquation avec ses attentes dès le début de notre relation par une étude et une analyse de ses besoins.

Notre relation s'installe dans la transparence des prix, de la contractualisation et dans une relation de confiance et d'écoute.

Nous réalisons pour son compte les prestations attendues et les suivons au quotidien pour les réajuster avec eux ou leurs représentants si besoin. C'est confortable et rassurant.

Nous intervenons auprès de lui avec du personnel adapté, formé ou qualifié selon les prestations à délivrer.

En cas d'insatisfaction, le client sait que nous répondrons et que nous mettrons tout en oeuvre pour éviter la réapparition du dysfonctionnement.

Nous leur devons et assurons respect et confidentialité, discrétion et sécurité.

Avec plus de 105 agences certifiées NF Service - Service aux personnes à domicile - à janvier 2012, le réseau Age d'Or Services devient le premier réseau privé certifié NF Service aux personnes en nombre d'agences franchisées.



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

7 bonnes raisons

de choisir AGE D'OR SERVICES

Un interlocuteur unique pour l'ensemble des besoins

Les agences AGE D'OR SERVICES proposent une prise en charge complète de la personne aidée grâce à une palette de services adaptés aux besoins et aux envies des clients.

Des services sur mesure : adaptés et personnalisés

Avant la première intervention, une visite d'évaluation est réalisée au domicile du client, sans aucun engagement, ni frais. Le client définit la prestation dont il a besoin avec l'interlocuteur AGE D'OR SERVICES.

Afin d'assurer un service conforme aux attentes des clients, AGE D'OR SERVICES réévalue au minimum une fois par an les besoins de la personne.

Un prix clair

Aucun frais de gestion, aucun frais de dossier, aucun abonnement n'est perçu par l'agence. Un devis précis et détaillé est remis au client avant intervention.

Des avantages fiscaux intéressants et des possibilités de financement

Toutes les prestations d'AGE D'OR SERVICES ouvrent droit à une réduction ou un crédit d'impôt égal à 50% des sommes dépensées (selon l'article 199 sexdecies du code général des impôts).

Des solutions de financement peuvent être mises en place. Prise en charge APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie versée par le Conseil général), PCH (Prestation de Compensation du Handicap versée par la Maison départementale des personnes handicapées), caisses de retraite, mutuelles... suivant le niveau de perte d'autonomie des personnes aidées, AGE D'OR SERVICES oriente le client vers le type de financement adapté.

Les prestations AGE D'OR SERVICES peuvent être réglées au moyen du Chèque Emploi Service Universel Préfinancé (CESU).

Des prestations de qualité

AGE D'OR SERVICES s'est engagé depuis 2007 dans une démarche de certification et a retenu la norme AFNOR - NF X 50-056 « NF 311 service aux personnes à domicile » comme référentiel. En adhérant à cette démarche, le réseau AGE D'OR SERVICES a souhaité confirmer et offrir à ses clients la preuve qu'ils sont au coeur de ses préoccupations en leur délivrant des prestations de services de qualité et un suivi individualisé optimal.



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



La sécurité du mode prestataire : les intervenants sont nos salariés

Les agences AGE D'OR SERVICES sont prestataires de services, les intervenants sont leurs salariés. Ces derniers sont recrutés pour leurs compétences professionnelles, leur qualité humaine et leur intégrité. Ils bénéficient d'un programme de formation initiale et continue adapté grâce à L'Université Age d'Or. Ils interviennent avec discrétion et courtoisie, en respectant les délais et les horaires. Les clients sont donc déchargés des formalités administratives (gestion des congés payés, des salaires, des remplacements en cas d'absence, de la formation continue...)

Un réseau national

Cette dimension est naturellement essentielle. AGE D'OR SERVICES est le premier réseau privé de services à la personne. Plus d'un million de prestations sont effectuées chaque année pour plus de 55 000 clients institutionnels et particuliers. C'est pour les clients la possibilité d'avoir des services identiques partout en France et dans les DOM-TOM.

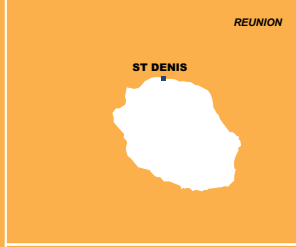
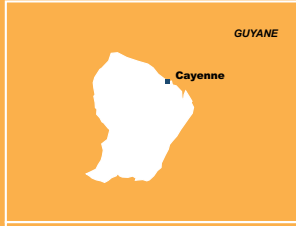
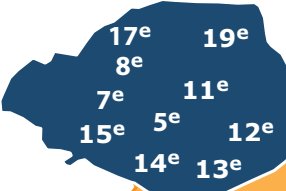
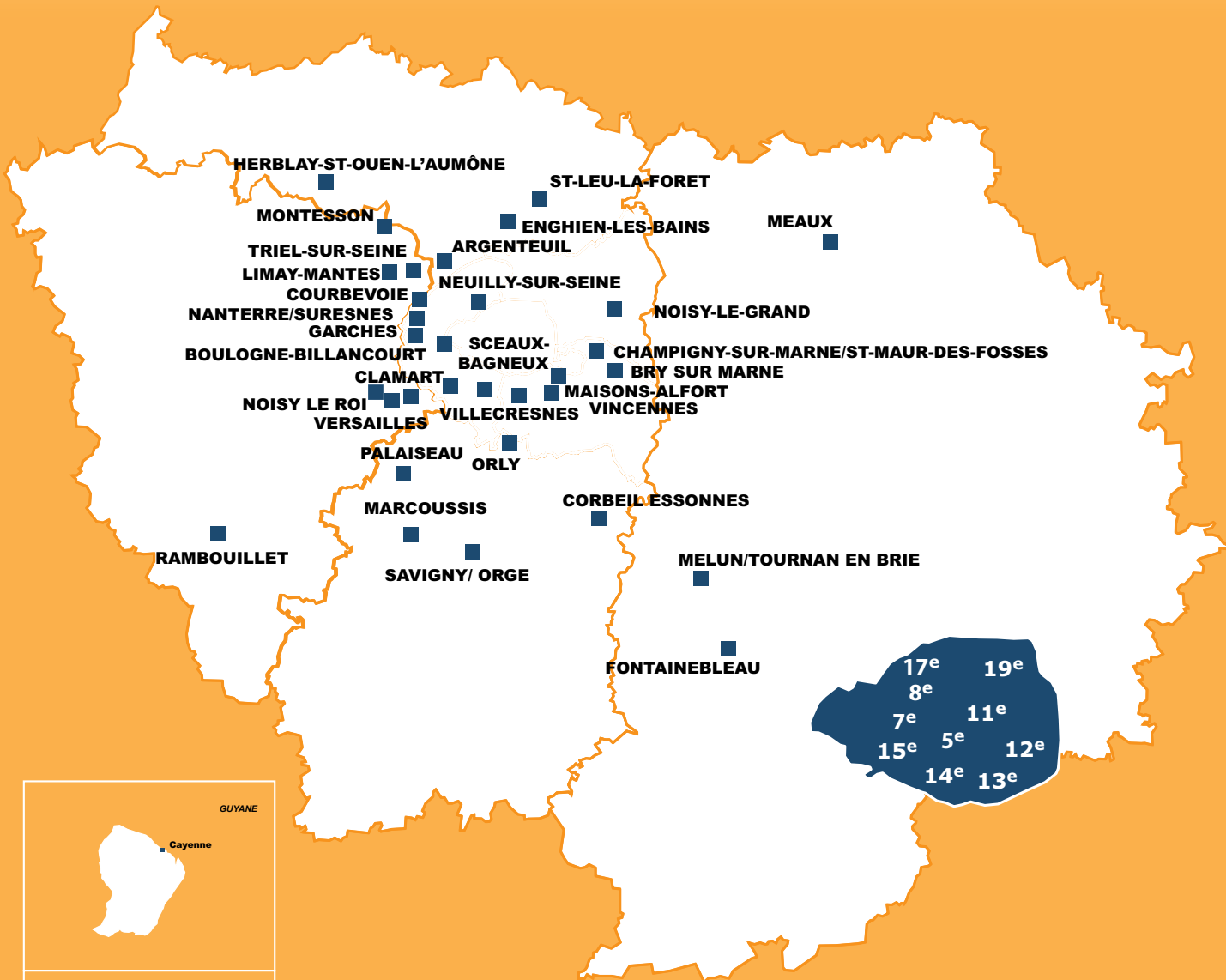
Les agences

AGE D'OR SERVICES



Les agences

AGE D'OR SERVICES



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

Création de L'AGE D'OR EXPANSION le 6 juin 1991.
L'AGE D'OR EXPANSION S.A. 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 (99,9%) depuis le 28 mai 2001 par CNP Assurances SA,
le 1^{er} assureur de personnes en France.

Le réseau AGE D'OR SERVICES

176 implantations à janvier 2012

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...* ».