

# L'AIDE À DOMICILE ET LES SERVICES À LA PERSONNE :

.....

UN SECTEUR  
PROMETTEUR  
ET PORTEUR  
DE SENS.



# SOMMAIRE

P3 **Édito**

P4 **Le marché de l'aide à la personne : un secteur d'avenir**

P6 **Le modèle de la franchise : entreprendre sans être seul**

P7 **La franchise : les 7 bénéfices principaux.**

P8 **Comment ouvrir une franchise adhap ?**

P10 **ADHAP : Donner du sens à votre envie d'entreprendre**

P11 **Qualicert et qualiopi : des certifications qui sont gages de sérieux**

P12 **L'aide à domicile et les services à la personne : conjuguer réussite économique et quête de sens**

P14 **Les niveaux de GIR**

P15 **Témoignages**

P16 **Ouvrir une franchise dans l'aide à la personne : les idées reçues qu'il faut déconstruire**

P17 **5 astuces pour mieux débuter**

P18 **Au cœur de l'humain : les "héros" du quotidien racontent leur aventure**

## ÉDITO

Ouvrir une franchise dans le secteur des services à la personne, c'est bien plus qu'un projet entrepreneurial : c'est un engagement humain et sociétal fort. Chez ADHAP, nous croyons que conjuguer excellence opérationnelle et valeurs humaines est la clé pour bâtir un réseau solide, pérenne et profondément utile.

Depuis mes débuts sur le terrain jusqu'à mes fonctions actuelles au sein du Groupe emeis et du Synerpa Domicile, j'ai toujours été guidée par une conviction : accompagner l'avancée en âge, c'est d'abord prendre soin des autres... et de ceux qui prennent soin. À travers le modèle de la franchise, nous offrons à nos partenaires un cadre structuré, éprouvé depuis plus de 27 ans, et l'opportunité de contribuer localement à un enjeu de société majeur.

Ce livre blanc a été conçu pour celles et ceux qui souhaitent entreprendre autrement, avec sens et impact. Je vous invite à découvrir les clés du secteur et de notre réseau qui met l'humain, la qualité et l'innovation au cœur de chaque action.

**Bienvenue dans l'univers ADHAP.**  
**Aurore CAPITAINE, Directrice des Opérations Domicile - Groupe emeis**



# LE MARCHÉ DE L'AIDE À LA PERSONNE : UN SECTEUR D'AVENIR

En raison du vieillissement de la population en France et des mesures fiscales et économiques incitatives, le secteur de l'aide à la personne connaît une expansion et présente de grandes opportunités de croissance. Avec un chiffre d'affaires moyen de 20 milliards d'euros et environ 1,2 million d'emplois\*, et 80% des Français qui souhaitent rester à domicile, investir dans une franchise dans ce domaine offre des perspectives prometteuses.

## UN CONTEXTE DÉMOGRAPHIQUE FAVORABLE

Depuis plusieurs décennies, la population française vieillit sous l'effet conjugué de l'augmentation de l'espérance de vie – en partie due aux progrès médicaux –, et de la baisse de la natalité. Ce phénomène se traduit par une hausse du poids relatif des personnes âgées dans la population totale française. Selon l'INSEE, en 2023, 21% de la population française avait 65 ans ou plus, contre 16% en 2000. Ce chiffre pourrait atteindre 30% d'ici 2040 si les tendances se poursuivent. Enfin, tout en haut de la pyramide des âges, les personnes âgées de 85 ans et plus sont en forte progression et pourrait représenter près de 5 millions de personnes en 2050.

## L'ESPÉRANCE DE VIE EN CHIFFRES

Entre 1960 et 2023, l'espérance de vie a augmenté de manière significative grâce aux avancées médicales, à l'amélioration des conditions de vie et à la diminution des maladies infectieuses.

- En 1960, l'espérance de vie à la naissance était de 65 ans pour les hommes et de 74 ans pour les femmes.
- En 2023, selon l'INSEE, elle est de 79,3 ans pour les hommes et de 85,2 ans pour les femmes.

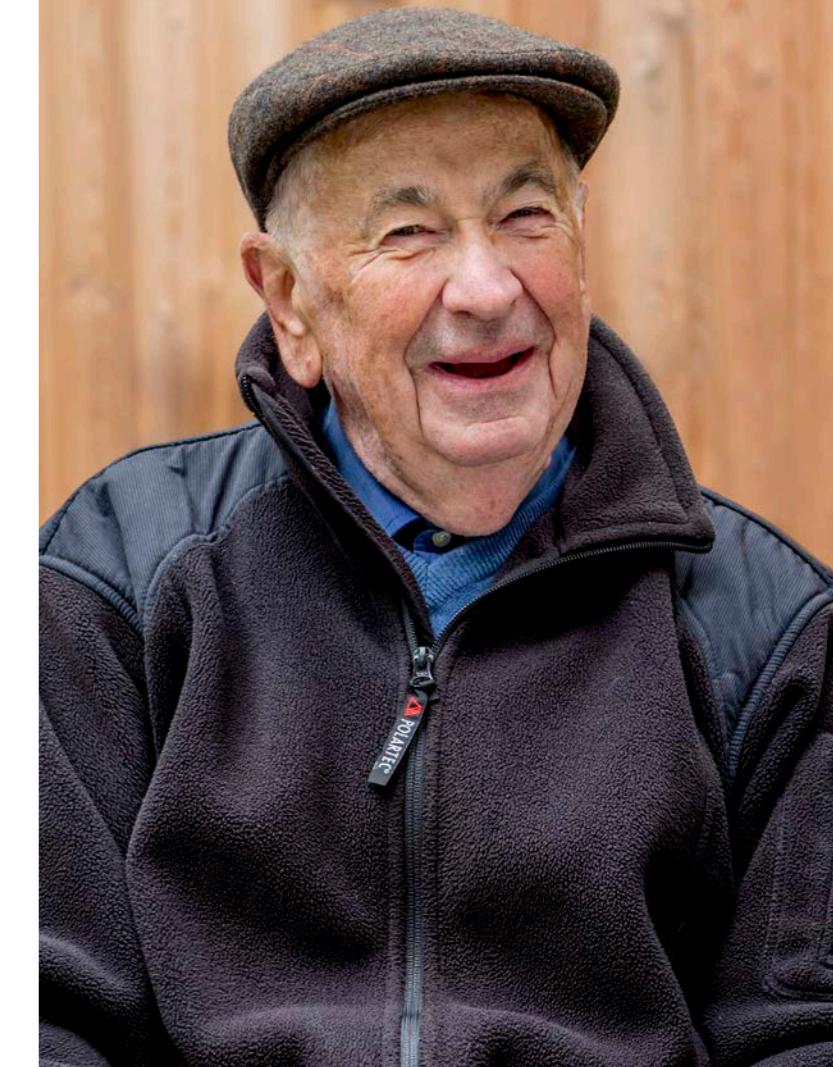
Depuis 1960 :

**+ 14,3 ans** d'espérance de vie pour les hommes.

**+ 11,2 ans** d'espérance de vie pour les femmes.

- En 2070, elle pourrait atteindre 86 ans pour les hommes et 90 ans pour les femmes, toujours selon l'INSEE.

En 2019, environ 1,3 million de personnes âgées étaient considérées comme dépendantes, un chiffre qui pourrait croître de 60% d'ici 2050.



## UN POTENTIEL IMPORTANT DE SERVICES

Dans le secteur de l'aide à la personne, les services proposés sont variés et répondent aux besoins spécifiques des particuliers. Cela peut aller de l'aide à la vie quotidienne (aide au lever/coucher, aide à la toilette...) en passant par les travaux ménagers, l'aide au repas, l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées ou encore le portage de repas. Les franchisés du secteur peuvent ainsi bénéficier d'un volant d'activités en constante évolution et d'une demande croissante.

En ouvrant une franchise dans le secteur de l'aide à la personne, les entrepreneurs ont l'opportunité de se positionner sur un marché porteur, tout en contribuant à l'amélioration du bien-être des personnes qu'ils accompagnent. De plus, le réseau de franchise permet de bénéficier d'un modèle d'entreprise éprouvé, garantissant une certaine sécurité et une rentabilité accrue.

# LE MODÈLE DE LA FRANCHISE : ENTREPRENDRE SANS ÊTRE SEUL

Àvec plus de 2035 réseaux de franchise implantés en France, un chiffre d'affaires global de 88,49 milliards d'euros et près d'1 millions d'emplois générés\*, le secteur de la franchise affiche une croissance remarquable. Pour ceux qui envisagent de se développer sur le secteur des métiers d'aide à la personne, ce modèle offre un choix de premier plan. Il permet également de bénéficier de la notoriété et de l'accompagnement d'un franchiseur tout en restant propriétaire de son entreprise.

## BÉNÉFICIER DU SOUTIEN ET DE L'EXPERTISE D'UN FRANCHISEUR

Opter pour le modèle de la franchise permet de ne pas créer une entreprise en partant de rien. La personne qui fait le choix du secteur de la franchise bénéficie de la notoriété et de l'image de marque de l'enseigne, ainsi que des différents services ou process développés et éprouvés par le réseau.



\* officiellalafranchise.fr  
« Avec 2 035 réseaux, le modèle de la franchise séduit toujours. »

## LA FRANCHISE : LES 7 BÉNÉFICES PRINCIPAUX.

### 1 UN MODÈLE TESTÉ ET BIEN RODÉ.

Dans la plupart des cas, le concept d'une enseigne a déjà fait ses preuves sur le marché, ce qui réduit significativement les risques liés au lancement de l'entreprise du franchisé.

### 2 UNE NOTORIÉTÉ DÉJÀ ACQUISE.

Le franchisé profite de la notoriété d'une marque déjà connue et/ou reconnue des consommateurs. L'entreprise obtient ainsi plus facilement l'adhésion des clients.

### 3 DES FORMATIONS ET UN ACCOMPAGNEMENT DE PREMIER PLAN.

Dans le contrat qui le lie à son franchiseur, le franchisé bénéficie souvent d'une formation initiale et continue pour s'approprier le métier, les bonnes pratiques, les différents outils, etc. Le franchisé reçoit aussi l'assistance du franchiseur sur des problématiques opérationnelles comme le marketing, le recrutement et la formation, la gestion sociale, etc. Il bénéficie également :

- d'une aide pour son étude de marché et la recherche d'un local afin de favoriser l'ouverture de l'agence dans les meilleures conditions,
- de l'accompagnement d'un responsable en région pour l'aider à se développer et à répondre à ses questions.

### 4 DES ÉCONOMIES DÈS LE DÉBUT.

Grâce à la force du réseau de franchisés, le nouvel arrivant peut dès le début de son activité négocier des tarifs préférentiels et réduire ses coûts en conséquence.

### 5 UN ACCÈS PLUS FACILE AU FINANCEMENT.

Les banques sont souvent moins frileuses à l'idée de financer une franchise qu'une entreprise indépendante car le modèle est moins risqué.

### 6 UNE COMMUNICATION À MOINDRE FRAIS.

Il n'est pas rare que le franchiseur organise des campagnes publicitaires nationales ou locales, permettant ainsi au franchisé de bénéficier d'une bonne visibilité de sa marque en complément de son investissement local.

### 7 UN SOUTIEN EN CAS DE COUP DUR.

Les franchisés ne sont pas seuls. En cas de difficulté, le franchiseur peut apporter des solutions ou une expertise pour aider le franchisé à régler ses problèmes.

# COMMENT OUVRIR UNE FRANCHISE ADHAP ?

La première étape incontournable pour tous les nouveaux franchisés est la formation initiale. La mission de l'institut ADHAP est de transmettre et de partager la force du concept à travers un parcours de formation de plus de 3 semaines. Ce dernier démarre à Clermont-Ferrand avec les équipes spécialistes du siège qui transmettent leur savoir-faire et expertises afin de donner toutes les clés à chaque gérant pour bien organiser et gérer son centre ADHAP. Mais avant cela, il s'agit de suivre un process bien précis pour se lancer dans l'aide à domicile version ADHAP.

## LES DIFFÉRENTES ÉTAPES POUR DEVENIR FRANCHISÉ ADHAP

### 1 Prise de contact et candidature

Soumettez votre dossier de candidature en remplissant le formulaire disponible sur le site officiel d'ADHAP ou en contactant directement le service développement : [service.developpement@adhap.fr](mailto:service.developpement@adhap.fr)  
Vous aurez également une présentation du réseau Adhap.

### 2 Étude du dossier et rencontres

Votre candidature sera ensuite examinée et vous serez invité à rencontrer les équipes du siège pour discuter de votre projet et évaluer son adéquation avec les valeurs et les objectifs du réseau.

### 3 Remise des documents précontractuels

ADHAP vous fournira l'état local du marché et le Document d'Information Précontractuel (DIP), conformément à la réglementation en vigueur. Ce sera aussi l'occasion de signer le contrat de réservation de zone afin de garantir et réserver un territoire d'exclusivité, et constituer la société.

### 4 Recherche du local commercial

Avec l'aide d'ADHAP, vous identifierez et sélectionnerez un emplacement approprié pour votre centre.

5

### Élaboration du business plan et financement

Vous pourrez aussi bénéficier de l'assistance d'ADHAP pour élaborer votre business plan et rechercher les financements nécessaires à la réalisation de votre projet, demander les autorisations administratives.

6

### Obtention des autorisations administratives

Il vous faudra alors obtenir les autorisations nécessaires, notamment celle du Conseil Départemental, pour exercer l'activité d'aide à domicile.

7

### Signature du contrat de franchise

Une fois toutes les étapes précédentes validées, vous signerez le contrat de franchise avec ADHAP.

8

### Formation initiale

Vous participerez à une formation initiale de 29 jours, suivie de 5 jours d'accompagnement à l'ouverture. Une formation spécifique de 8 jours est également prévue pour l'Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État Coordinateur(trice) (IDEC) de votre centre.

9

### Lancement de l'activité

Avec le soutien des équipes d'ADHAP, vous procéderez au lancement de votre centre en mettant en place les actions commerciales et de communication nécessaires.

10

### Suivi et accompagnement continu

Après l'ouverture, vous bénéficierez d'un appui permanent des services centraux d'ADHAP dans divers domaines comme le service social, la qualité, l'informatique, les partenariats, l'animation, la formation et la communication.



## OUVRIR UNE FRANCHISE ADHAP, COMBIEN ÇA COÛTE ?

Pour rejoindre l'enseigne ADHAP, le montant de l'investissement global se situe entre 70 000 et 80 000 euros, dont 16 000 euros de droit d'entrée, 16 800 euros de formation et un apport de 35 000 euros.

Le tout pour un chiffre d'affaires potentiel de 300 000 à 500 000 euros au bout de deux ans.

# ADHAP : DONNER DU SENS À VOTRE ENVIE D'ENTREPRENDRE

## UN DES LEADERS FRANÇAIS DE L'AIDE À DOMICILE

ADHAP signifie « Aide à Domicile, Hygiène et Assistance aux Personnes ».

Créé en 1997, ADHAP, est un des plus importants réseaux privés du secteur du maintien à domicile en France et se développe en franchise depuis 2001.

Ses équipes accompagnent au quotidien les personnes fragilisées de tous âges pour les aider à accomplir les gestes du quotidien et leur permettre de vivre chez elles le plus longtemps possible, dans les meilleures conditions de confort physique et moral, de sécurité et de dignité.

Afin de proposer une qualité de service optimale pour les

bénéficiaires mais aussi les aidants, ADHAP propose un concept unique depuis sa création : chaque centre est organisé autour d'une I.D.E.C (Infirmière diplômée d'Etat et coordinatrice).

## UNE ENSEIGNE ENGAGÉE

Depuis sa création, ADHAP s'inscrit dans une démarche qualité. À ce titre, c'est un des premiers réseaux nationaux certifiés QUALICERT «Services aux particuliers».

Aujourd'hui, ADHAP compte plus de 150 implantations en France, dont 5 500 intervenants accompagnent au quotidien plus de 25 000 personnes fragilisées de tous âges. Outre les perspectives de croissances offertes par le

secteur de l'aide à la personne, ADHAP propose une analyse du projet, un accompagnement dans l'étude de marché et le financement, le business plan et l'assistance juridique. Et à la signature du contrat, un pack de démarrage avec des moyens de marketing et de communication pour favoriser l'implantation. Enfin, après la signature du contrat, ADHAP accompagne le franchisé sur site pendant 5 jours au lancement de l'activité, aide au recrutement, à la formation (QUALIOPI), et propose un appui de son service social spécialisé dans les Services à la Personne. En résumé, nous offrons un accompagnement dès les premiers contact et tout au long de notre partenariat pour favoriser votre réussite.

## C'EST CEUX QUI FONT QUI EN PARLENT LE MIEUX.



• Jean-Luc,  
franchisé du  
centre ADHAP  
Aurillac  
depuis 9 ans.



• Florence,  
IDE depuis  
13 ans  
à ADHAP  
Dreux.



## QUALICERT et QUALIOPI : des certifications qui sont gage de sérieux

### QUALICERT

QUALICERT est une certification de services délivrée par SGS, un organisme international spécialisé dans l'inspection, la certification et le contrôle de conformité. Elle permet d'attester que les engagements de services rendus aux clients sont conformes à un référentiel, validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics. La certification est un acte volontaire qui peut doter les entreprises d'un avantage concurrentiel.

Qualicert est conçue pour s'adapter à différents secteurs d'activité, en établissant des référentiels spécifiques définis en collaboration avec les professionnels et les parties prenantes d'un domaine en question. Ces secteurs peuvent inclure :

- Les services à la personne.
- Les centres de formation.
- Les réseaux de franchises ou d'entreprises.
- Les services de santé, etc.

### 3 AVANTAGES POUR ÊTRE SUR LE PODIUM DES ENTREPRISES DE SERVICES D'AIDE À DOMICILE ET À LA PERSONNE :

1. La certification valorise la qualité des services et renforce la confiance des clients.
2. Les entreprises certifiées peuvent plus facilement se démarquer dans leur secteur d'activité.
3. Le processus d'audit incite à améliorer en permanence les pratiques et les prestations.

### QUALIOPI

QUALIOPI est une certification incontournable pour les prestataires de formation en France. Elle garantit aux bénéficiaires une offre de qualité tout en permettant aux organismes de maintenir leur éligibilité aux financements publics.

Elle est obligatoire depuis le 1er janvier 2022 pour accéder aux financements publics et mutualisés. Elle garantit une reconnaissance officielle de la qualité des prestations et atteste que le prestataire respecte les exigences du Référentiel National Qualité (RNQ), structuré en 7 critères et 32 indicateurs.

### ZOOM SUR LES 7 CRITÈRES

- L'information aux publics : assurer une communication claire et accessible sur les prestations proposées.
- La conception des prestations : démontrer que les formations ou services proposés sont adaptés aux besoins identifiés des bénéficiaires.
- L'accompagnement des bénéficiaires : offrir un suivi individualisé et un accompagnement adapté tout au long du parcours.
- La mobilisation des moyens : disposer des moyens humains, pédagogiques et matériels nécessaires à la réalisation des actions.
- La qualification des équipes : garantir que les intervenants disposent des compétences et qualifications nécessaires.
- L'inscription dans une démarche d'amélioration continue : mettre en place des outils d'évaluation pour ajuster les pratiques.
- La gestion des réclamations : gérer efficacement les retours et éventuelles insatisfactions des bénéficiaires.

# L'AIDE À DOMICILE ET LES SERVICES À LA PERSONNE : CONJUGUER RÉUSSITE ÉCONOMIQUE ET QUÊTE DE SENS



## LE MODÈLE DE LA FRANCHISE : UNE RENTABILITÉ AVÉRÉE.

Le secteur de la franchise en France connaît une forte dynamique. Les chiffres à ce sujet parlent d'eux-mêmes avec :

**2 035**

réseaux de franchise  
(+3,2 % par rapport à 2022).

**92 132**

points de vente franchisés  
(+9 % depuis 2022).

**88,5** milliards d'euros

de chiffre d'affaires global  
soit une augmentation  
de 15,5 % en un an.

**951 620**

emplois directs et indirects  
(+13 % en 2023).

Sur ce marché, le secteur alimentaire est le plus représenté. Il génère à lui seul 32,45 milliards d'euros et compte 18 029 points de vente. Derrière, la restauration rapide suit avec 8,91 milliards d'euros. Enfin, l'équipement de la personne ferme le trio de tête avec 6,29 milliards d'euros. Mais cet ordre n'est pas à l'abri d'être bousculé par le secteur des services à la personne qui a enregistré une progression exceptionnelle de + 45,6 % de chiffre d'affaires et + 34,5 % en nombre de franchises en 2023.

**Le secteur des services à la personne a enregistré une progression exceptionnelle de + 45,6 % de chiffre d'affaires et + 34,5 % en nombre de franchises en 2023.**



## POURQUOI L'AIDE À DOMICILE ET LES SERVICES À LA PERSONNE ?

Le secteur de l'aide à domicile est un choix d'avenir pour tous les nouveaux entrepreneurs.

### C'est un des secteurs qui offre le plus de perspectives de développement

Le vieillissement de la population, et notamment celui des baby boomer, entraîne une augmentation des besoins en services d'aide à domicile et à la personne. Étant essentiels à la population, ces services sont souvent soutenus par des aides et des subventions de la part des pouvoirs publics.

### Un faible investissement de départ

Lancer une entreprise dans l'aide à domicile ne nécessite pas un gros capital initial. Les modèles de franchise facilitent l'accès aux entrepreneurs qui veulent se lancer avec un accompagnement structuré. A titre d'exemple, l'investissement global pour ouvrir une franchise ADHAP se situe entre 70 000 et 80 000 euros avec un apport de 35 000 euros.

### Un impact social fort

Ce secteur permet aux entrepreneurs d'avoir une activité à la fois rentable et qui a du sens. Elle répond à un besoin utile et fondamental de bien-être et de maintien à domicile des personnes vulnérables.

## LA DÉPENDANCE EN CHIFFRE

En France, la dépendance des personnes âgées est un enjeu majeur. Un des critères permettant d'avoir des données sur le sujet est celui lié au nombre de personnes qui bénéficient de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

**1,3 million**

de personnes de 60 ans ou plus bénéficiaient de l'APA, dont

**790 000** à domicile

**536 000** en établissement.

L'APA est attribuée en fonction du niveau de perte d'autonomie, classé selon la grille AGGIR en Groupes Iso-Ressources (GIR) de 1 à 6, les GIR 1 à 4 étant éligibles à l'APA.

### GIR 4 :

**44,16%**

des bénéficiaires  
(591 253 personnes)

### GIR 3 :

**20,95%**

### GIR 2 :

**25,12%**

### GIR 1 :

**9,77%**

Ces données montrent que la majorité des bénéficiaires se situent dans les GIR 4 et 2, reflétant des niveaux de dépendance modérés à sévères.

## LES NIVEAUX DE GIR

- Le **GIR 1** implique une présence médicale et d'intervenants continue. La personne est confinée au lit ou au fauteuil, ses fonctions mentales sont gravement altérées.
- Le **GIR 2** signifie que la personne âgée est confinée au lit ou au fauteuil. Ses fonctions mentales ne sont pas totalement altérées et son état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante. Le senior peut également voir ses fonctions mentales altérées, mais est en mesure de se déplacer. Cela nécessite tout de même une surveillance permanente de la personne.
- Le **GIR 3** concerne les personnes ayant conservé leur autonomie mentale, partiellement leur autonomie locomotrice, mais qui ont besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'une aide pour les soins corporels.
- La personne en **GIR 4**, reconnue valide, connaît cependant des difficultés lors des transferts de positions (s'asseoir à partir de la position couchée). Elle peut se déplacer à l'intérieur de son logement et a besoin d'aide pour la toilette, l'habillage et les repas.
- Le **GIR 5** signifie que la personne a seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage.
- La personne relevant du **GIR 6** est encore autonome pour les actes essentiels de la vie courante.



## QUELLES PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR ?

Avec le vieillissement de la population, le nombre de personnes âgées dépendantes est appelé à augmenter. Les estimations prévoient une hausse significative du nombre de bénéficiaires de l'APA dans les prochaines années\*. Ces chiffres soulignent ainsi l'importance de l'APA dans le soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie, et la nécessité d'adapter les politiques publiques pour répondre à l'évolution démographique. Ils soulignent également l'importance des structures comme ADHAP et son réseau de franchisés pour accompagner ces évolutions. Pour être une vraie partie prenante dans le soutien aux personnes en situation de dépendance.

## Témoignages :

après une première vie professionnelle,  
ils ont choisi ADHAP pour trouver un nouveau souffle.

### PAULA BORTOSU ET FRANÇOIS BAUMELOU, ARRIVÉS DANS LE RÉSEAU DEPUIS 2024.

Paula Bortosu et François Baumelou, un duo uni dans la vie comme au travail, prennent les rênes de la franchises ADHAP pour les 18<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> arrondissements de Paris ! Avec respectivement plus de 15 ans d'expérience dans le conseil et le secteur médico-social, ils ont choisi d'unir leurs compétences pour soutenir les personnes fragilisées et leurs familles. Guidés par des valeurs solides, ils s'engagent à bâtir une équipe compétente et dévouée, à maintenir l'autonomie des bénéficiaires et à apporter un soutien précieux aux aidants.

“ Nous sommes convaincus que l'avenir de la prise en charge des personnes dépendantes se déroulera majoritairement à domicile dans les années à venir. Il est donc essentiel d'adapter les habitations et de fournir aux professionnels du secteur les outils nécessaires pour améliorer leur quotidien. Chaque jour nous nous efforçons de construire une équipe compétente et engagée, en soutenant nos collaborateurs pour les accompagner dans leur évolution, leur formation et la valorisation des métiers des services à la personne.”  
Paula et François

### CÉCILE ET ARNAUD GUIGNARD, ARRIVÉS DANS LE RÉSEAU ADHAP EN SEPTEMBRE 2022.

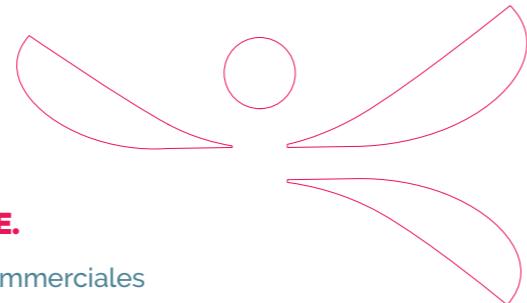
Brazzaville, Abidjan... Saint-Brieuc. La trajectoire peut surprendre. Avant de poser leurs valises en Bretagne où les attendait une toute nouvelle aventure entrepreneuriale, Cécile et Arnaud Guignard ont souvent déménagé. Elle est infirmière de formation, lui, militaire. Deux carrières qui convergent au fond vers un but commun : être utiles. Et rester toujours dans l'action.

“ Avec l'avancée dans l'âge, lorsqu'un problème de santé survient, on est moins capable d'y faire face et de comprendre ce qui se passe. On est alors "réduit" au corps et à ses symptômes. Les équipes médicales, elles-mêmes en souffrance par manque d'effectifs et de moyens, souvent désabusées et éprouvées, prennent de moins en moins en charge l'accompagnement psychologique dans ses dimensions d'explications, d'éducation aux traitements, de prévention, de soutien

et d'orientation... Le retour à domicile est alors anxiogène car la personne se sent perdue et l'entourage, démunis face à la difficulté à identifier et mettre en place les aides nécessaires. S'engager dans l'aide à domicile, c'est être présent dans ces moments-là et fiable pour les personnes dont on s'occupe. Il s'agit, en s'adaptant, de leur donner l'assurance que le quotidien pourra reprendre son cours, moyennant quelques aménagements... » Cécile

“ Offrir un niveau de service à chacun tel qu'on voudrait en bénéficier un jour, pour nous et pour nos proches. Pouvoir se dire que si nos propres parents ont besoin un jour d'une intervention à domicile, quel que soit leur degré de dépendance, nous serons heureux que notre entreprise s'en charge. Et que le jour où notre tour viendra, nous serons pareillement à même de faire confiance. C'est une exigence simple, qui veut tout dire. Professionalisme, fiabilité et qualité sont la clé. » Arnaud

# OUVRIR UNE FRANCHISE DANS L'AIDE À LA PERSONNE : LES IDÉES REÇUES QU'IL FAUT DÉCONSTRUIRE



## IDÉE REÇUE #1 :

### IL FAUT AVOIR FAIT DE GRANDES ÉTUDES POUR OUVRIR UNE FRANCHISE D'AIDE À DOMICILE.

Non. En revanche, il est recommandé d'avoir des aptitudes commerciales et de développer une stratégie efficace pour attirer et fidéliser la clientèle. Il faut également être soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau 4 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles pour le mode mandataire (RNCP accessible sur [www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)) dans les domaines sanitaire, social, médico-social, ou des services à la personne ; soit disposé, en tant qu'encadrant, d'une expérience professionnelle d'un an dans les secteurs sanitaire, social, médico-social, des services à la personne. Sur la partie métier, tous les nouveaux franchisés bénéficient d'une formation initiale et continue de la part d'ADHAP.

## IDÉE REÇUE #2 :

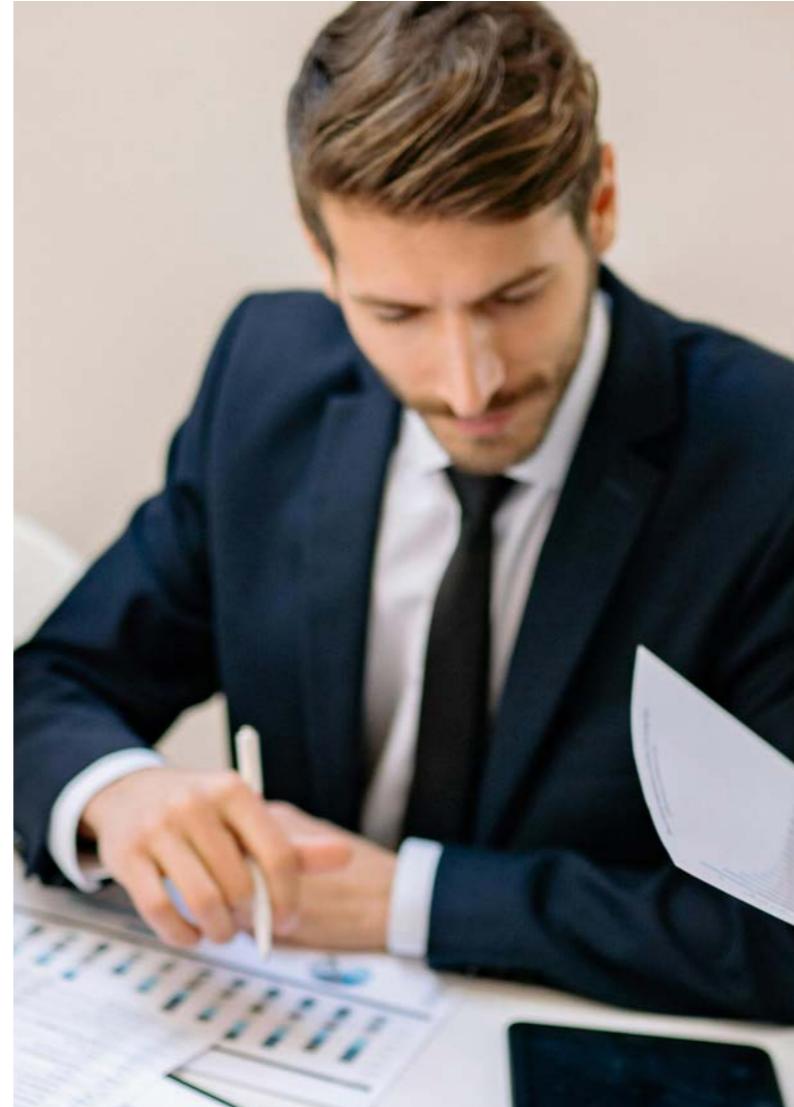
### CE SECTEUR EST RÉSERVÉ AUX PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ.

Il n'est pas nécessaire d'être un professionnel de santé. Ce qui est important, c'est d'obtenir un agrément ou une autorisation obligatoire de services à la personne pour certaines activités. C'est notamment le cas pour les services à destination des publics « fragiles » comme les personnes âgées ou en situation de handicap, ou pour la garde d'un enfant de moins de 3 ans.

## IDÉE REÇUE #3 :

### CRÉER UNE FRANCHISE COÛTE CHER ET PREND DES ANNÉES POUR ÊTRE RENTABLE.

Pour rejoindre l'enseigne ADHAP, le montant de l'investissement global se situe entre 70 000 et 80 000 euros, dont 16 000 euros de droit d'entrée, 16 800 euros de formation et un apport de 35 000 euros. Le tout pour un chiffre d'affaires potentiel de 300 000 à 500 000 euros au bout de deux ans.



## 5 ASTUCES POUR MIEUX DÉBUTER

- **Écouter** et suivre les conseils ADHAP.
- **Respecter le concept et l'esprit** qui nous anime tous pour faire ce métier le mieux du monde.
- Avant de se lancer, ne pas hésiter à aller **voir des collègues/franchisés** pour s'appuyer aussi sur leur expérience.
- Recruter et pouvoir **compter sur des personnes fiables** pour limiter l'absentéisme et donc favoriser ces rapports humains, "infiniment humains".
- Veiller à **rester focalisée sur l'instant présent**, c'est-à-dire que lorsque vous entrez chez un bénéficiaire, être là, bien là, et non ailleurs dans votre tête. Avant de pousser une porte, il faut laisser sa propre histoire sur le seuil pour entrer dans une autre histoire.

## IDÉE REÇUE #4 :

### LE SECTEUR EST PRIORITAIREMENT FÉMININ.

Pas chez ADHAP. Le réseau ADHAP compte aujourd'hui plus de franchisés homme que de franchisées femme. L'aventure ADHAP peut également se faire en couple. Ils sont quelques-uns à avoir fait ce choix.

## IDÉE REÇUE #5 :

### IL N'Y A PAS DE CONGÉS ET ON DOIT ÊTRE DISPONIBLE 24H/24 QUAND ON EST DIRECTEUR D'UN CENTRE ADHAP.

Comme tout bon chef d'entreprise, si vous avez su constituer une équipe compétente et motivée, vous pourrez vous appuyer sur elle au quotidien, ou pour pouvoir partir en vacances. Les centres sont ouverts physiquement du lundi au vendredi. Les week-ends une astreinte peut être mise en place.

## IDÉE REÇUE #6 :

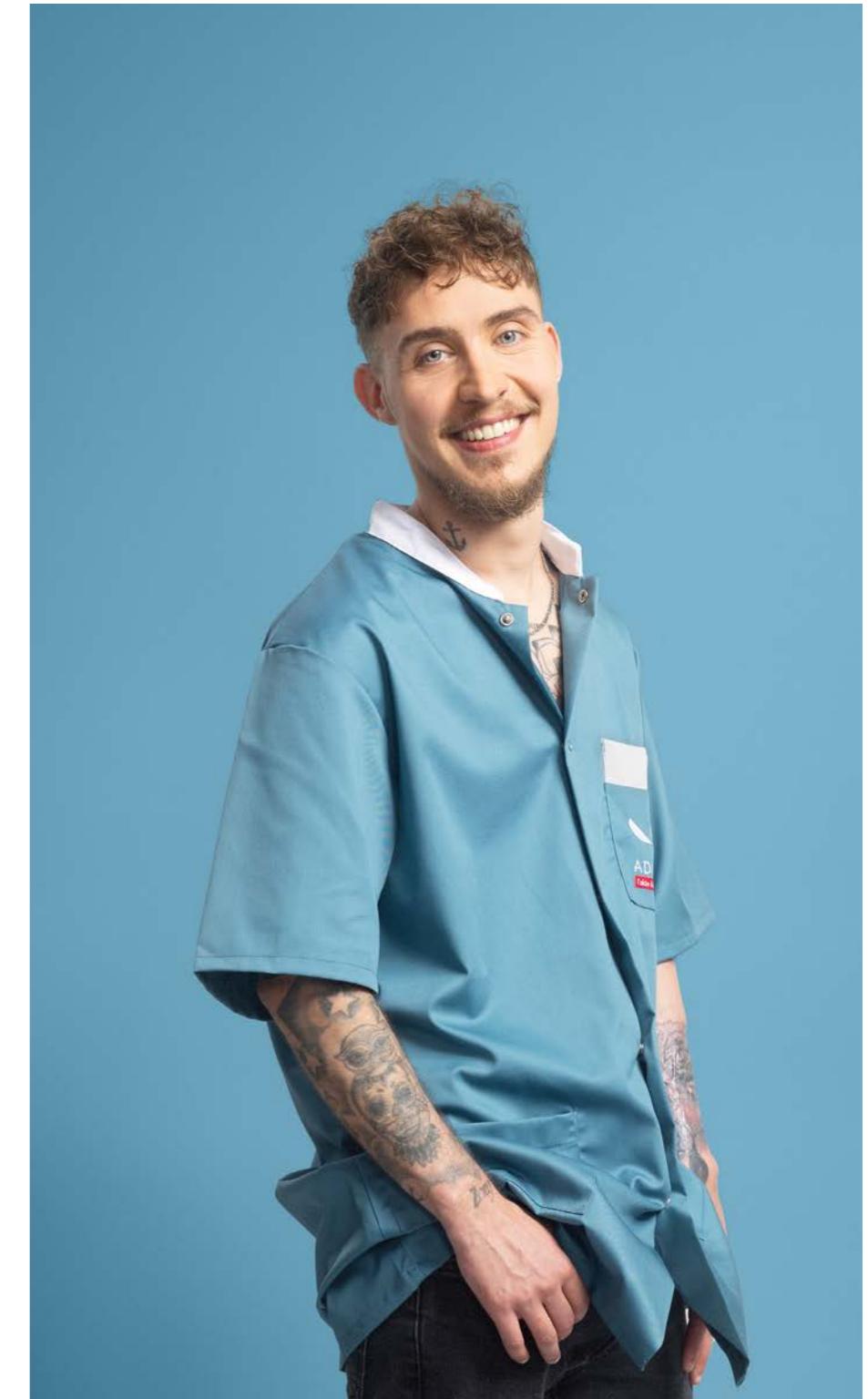
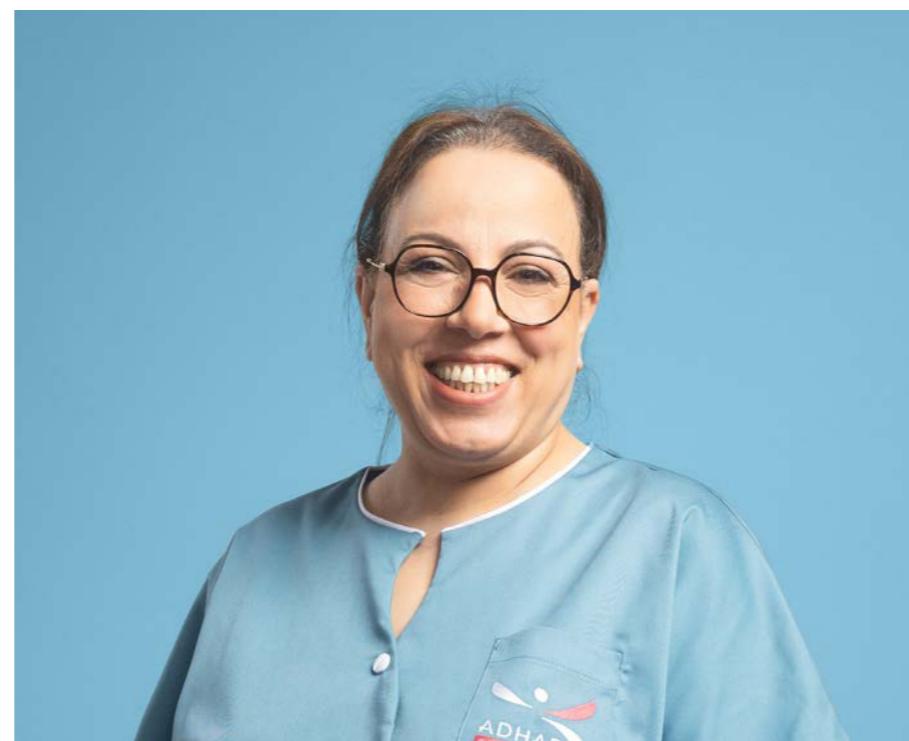
### IL EST DIFFICILE D'OBtenIR UN AGRÉMENT.

Non, obtenir un agrément pour ouvrir une franchise en tant que mandataire n'est pas aussi compliqué qu'on le pense. Il suffit de remplir certaines conditions précises, telles que : exercer l'activité au domicile du client ou patient ; avoir les ressources humaines, matérielles et financières adéquates ; respecter un cahier des charges sur le fonctionnement, l'organisation, la continuité, la qualité et l'évaluation des prestations ; ne pas être inscrit au fichier des auteurs d'infractions sexuelles ; ne pas avoir de condamnation interdisant de gérer ou diriger une entité ; en cas de plusieurs établissements, disposer d'une charte de qualité commune conforme aux exigences de l'agrément.

## AU CŒUR DE L'HUMAIN : LES "HÉROS" DU QUOTIDIEN RACONTENT LEUR AVENTURE



Scannez le QR code  
pour découvrir les récits  
de nos franchisés  
et de leurs salariés





## L'ENCADREMENT INFIRMIER AU COEUR DU CONCEPT ADHAP

La qualité de nos prestations et la réputation de notre réseau se sont appuyés, depuis sa création, sur la présence d'un(e) infirmier(ière) coordinateur(trice) au sein des centres ADHAP. En charge de l'évaluation des besoins, il/elle coordonne le bon déroulé des prestations notamment en faisant le lien avec tous les acteurs du maintien à domicile (médecin, infirmier, kiné...). En participant au recrutement, à la formation ainsi qu'au contrôle des prestations il/elle garantit un haut niveau de qualité et participe à faire d'ADHAP la marque d'aide à domicile la plus proche des exigences du soin.



#### ADHAP Performances

.....  
23 rue Horace Vernet  
63000 Clermont-Ferrand  
04 73 17 05 50  
service.developpement@adhap.fr

[www.adhap.fr](http://www.adhap.fr)