



# VOUS AUSSI. ENTREPRENEZ ! AVEC APEF !



Rejoignez un  
réseau pionnier  
de plus de  
150 agences  
dans un secteur  
d'avenir !



Elu meilleur  
franchiseur  
des services  
à la personne



[apeffranchise.fr](http://apeffranchise.fr)

# Le réseau national d'experts locaux

## S'engager avec APEF

**C'est mettre l'humain au cœur de son projet entrepreneurial :**

- Une marque experte de son domaine depuis plus de 30 ans (1er réseau certifié NF service en France).
- Un réseau performant qui ne cesse de se développer.
- Une enseigne humaine qui porte attention à ses clients, à ses collaborateurs et qui les considère comme acteurs à part entière de son développement.

**C'est prendre part à un réseau** de plus de 150 agences, près de 4 200 collaborateurs partout en France, une marque dynamique avec plus de 20 ouvertures par an, un réseau d'entrepreneurs investis et solidaires.

**C'est rejoindre notre cause, c'est partager nos valeurs** que sont le sens du service, l'exigence, la solidarité, la passion et surtout la bienveillance. C'est également s'inscrire dans le tissu local, en créant de l'emploi, dynamisant l'économie et apporter soutien et bien-être aux familles. Nous considérons que chaque individu, quel que soit son âge, a ses propres envies, façons de penser, modes de vie... Nous souhaitons apporter un service dédié à chaque personne.



Découvrez en vidéo les portraits de nos franchisés et de la direction APEF !

## Le marché des services à la personne



### Quelques CHIFFRES SUR LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

<b>20</b> milliards d'€ de CA en 2022	<b>2,7</b> millions de clients déclarés	<b>47%</b> des français pourraient avoir recours aux SAP dans un avenir proche	<b>845</b> millions d'heures de services à la personne déclarées en 2021
---	---	---	---

### Mais AUSSI...

- TVA réduite (10% et 5,5%).
- **Crédit d'impôt instantané\*** : remboursement de 50 % immédiat du montant des prestations y compris pour les personnes non imposables.
- **Aides financières** : Allocation Personnalisée d'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap, Prestation d'Accueil du Jeune Enfant.
- **Exonérations de charges patronales.**

\* Les activités relevant de ce dispositif sont les services rendus à domicile à caractère familial ou ménager. Sont notamment concernées : la garde d'enfants, le soutien scolaire, la préparation de repas à domicile, la collecte et livraison de linge repassé, l'assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap, l'aide à la mobilité des personnes ayant des difficultés de déplacement, l'entretien de la maison et travaux ménagers, les petits travaux de jardinage, les prestations de petit bricolage, les prestations d'assistance informatique et internet.

## Les moteurs de croissance

Le développement du secteur des services à la personne s'explique, notamment, par :

### ■ L'allongement de la durée de vie et le vieillissement de la population

En 2050, la France comptera 1 personne sur 3 âgée de plus de 60 ans. Le secteur des services à la personne est plus que jamais d'utilité publique. <sup>(1)</sup>

### ■ L'évolution des modes de vie

Les contraintes d'organisation de la vie quotidienne augmentent : temps de transport, horaires allongés et atypiques, etc. Les foyers aspirent à déléguer les travaux ménagers, les familles ont moins de temps pour s'occuper de leurs aînés, en parallèle la demande de services à domicile est en croissance.

### ■ La multiplication du nombre de familles monoparentales

Depuis 1965, le nombre de familles monoparentales s'est démultiplié en passant ainsi de 660 000 à plus de 2,2 millions. <sup>(1)</sup>

### ■ La contemporanéité du crédit d'impôt depuis 2022

Plutôt que d'attendre l'année suivante le paiement des prestations pour récupérer leur crédit d'impôt, les contribuables en bénéficient de manière immédiate et n'assurent plus d'avance de trésorerie. Ils ne payent que 50% de leurs factures. C'est un formidable levier d'acquisition clients pour les acteurs du service à la personne.



(1) Etude Marsh&McLennan compagnies

# APEF en chiffres

+DE   
**155**  
agences  
partout en France

PLUS DE   
**80M€**  
de CA

  
**700K€**  
CA moyen\*  
d'une agence

- 93% de clients satisfaits
- 32 000 clients
- 8% du CA réalisé avec nos partenaires assistants et mutuelles
- 32 ans d'expérience
- Certifié NF SERVICE depuis 2004
- Franchiseur depuis 2006
- Une marque du groupe Oui Care depuis 2016
- Élu 3ème meilleur employeur de France du secteur en 2021 <sup>(2)</sup>
- Élu créateur de croissance par Franchise management en 2023
- Élu meilleur franchiseur des services à la personne en 2023 et 2024 <sup>(3)</sup>
- APEF reconnue parmi les meilleures franchises de France en satisfaction clients par Le Figaro en 2024

## Nos valeurs



**Sens  
du service**



**Bienveillance**



**Confiance**



**Exigence**



**Passion**

\*CA moyen sur les agences après 5 ans d'activité.

(1) Étude réalisée sur un panel de près de 4000 clients.

(2) source : magazine Capital

(3) source : d'après 2 études menées en 2023 et 2024 par l'Indicateur de la Franchise auprès des franchisés.

**TISSER À TRAVERS LA  
FRANCE LE 1<sup>ER</sup> RÉSEAU  
D'EXPERTS LOCAUX  
FACILITATEURS DE VIE ;**

## Notre mission

**Bien vivre chez soi** sera toujours un combat pour APEF.

Plus qu'une démarche, APEF lutte pour accompagner les familles et **leurs donner soutien et aide au quotidien.**

Comment ? En faisant intervenir auprès des familles des personnes qui placent l'humain et le bien-être au cœur de leurs préoccupations.

## Notre ambition

Être le  
**n°1** des  
experts des

**+50**  
ans

Construire  
un réseau  
de plus de

**250**  
agences  
d'ici 5 ans

*“Se mettre au service des familles,  
c'est répondre à leurs besoins et à leurs envies  
en nous adaptant à leur mode de vie.”*

## Les prestations APEF

Les agences proposent une **évaluation gratuite** du domicile. La mise en place du **crédit d'impôt instantané de 50%** est étudié pour les clients. **Chaque franchisé a aussi la liberté de compléter son offre de services et saisir des opportunités business sur son secteur** : cuisine à domicile, démarches administratives, présence à domicile, livraisons de repas, cours de langues sont autant d'exemples de prestations que les entrepreneurs APEF peuvent développer en local et en collaboration avec nos partenaires.



### Des activités AUTORISÉES

Aide à domicile pour les personnes âgées et/ou en situation de Handicap.



### Des activités DÉCLARÉES

Ménage, Repassage, Courses, Préparation de repas, Jardinage, Bricolage, Garde d'enfants de plus de 3 ans...



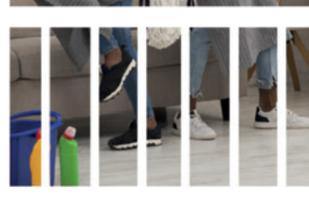
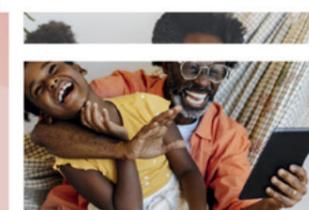
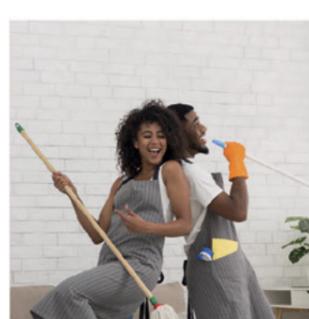
### Des activités AGRÉÉES

Garde d'enfants de moins de 3 ans et/ou en situation de Handicap.

## UNE EXPERTISE MULTI-ACTIVITÉS DES SERVICES À LA PERSONNE



Plus qu'un service, APEF apporte un sourire !



# PIONNIERS DES SERVICES À LA PERSONNE

1992

Création d'APEF à Montpellier

2004

Premier réseau national certifié NF service.



2009-2010

Certification Réseau d'Or (Indicateur de la Franchise)

2014

10 ans de certification NF Service aux personnes à domicile - NF311.

2017

Obtention du label «Leader du Service» par le magazine Capital<sup>(1)</sup>.

2019

APEF lance une grande campagne nationale contre l'âgisme.



2021

APEF est élu 3<sup>e</sup> meilleur employeur par le magazine Capital.

2023

APEF est élu meilleur franchiseur des services à la personne par l'indicateur de la franchise.



2023

APEF ouvre la 150<sup>ème</sup> agence du réseau.

2025

APEF lance sa première campagne de publicité en TV et en radio.

2006

Création du réseau de franchise.

2013



Prix du réseau participatif par L'Express et l'Observatoire de la franchise

2016



APEF rejoint le groupe Oui Care.

2018



APEF change d'identité visuelle.

2020



APEF fait sa 1ère apparition à la TV.

2022



APEF fête ses 30 ans et compte plus de 110 agences franchisées.

2023



APEF est élu créateur de croissance par Franchise management.

2024



APEF est réélu meilleur franchiseur des services à la personne par l'indicateur de la franchise.

(1) Enquête réalisée par le magazine Capital et l'institut Statista auprès de 20 000 consommateurs. Les critères étaient l'attention portée à la clientèle, le niveau d'expertise professionnelle et la volonté ou non de recommander l'enseigne à son entourage. APEF a été élue n°1 dans la catégorie « enseigne multiservice à domicile » avec la note de 7,49/10.

# APEF, une marque qui RAYONNE !

## Une communication au service du business



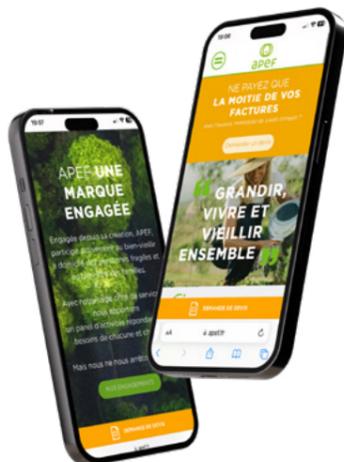
■ **Un site web performant :** 2ème canal d'acquisition client depuis 2020.

■ **Stratégie de référencement WEB**  
Stratégies de référencement naturel (SEO) et payant (SEA) sur des campagnes de recrutement comme de prospection client.

■ **Les fiches Google My Business, l'atout en local**

- Partenariat avec Solocal, acteur Français de e-réputation
- Création des fiches & amélioration continue
- Gestion des avis Google et de la e-réputation sur de nombreuses plateformes de référencement

**Objectif :** se positionner parmi les 1<sup>ers</sup> résultats Google sur nos mots clés



## Une notoriété croissante gage de succès :

- Des vidéos impactantes et décalées sur les réseaux sociaux
- Des opérations événementielles originales, ciblées et localisées

## Une équipe de consultants communication en interne

- **Gestion et traitement des campagnes locales**
  - Conseil & accompagnement, plan de communication local
  - Création de supports dédiés
  - Reporting des actions

■ **Stratégie communication nationale APEF**

**Objectif :** faire rayonner notre marque

**+520**

retombées presses  
annuelles \*

**37K**

abonnés Facebook,  
Linkedin, TikTok et  
Instagram \*

**+ 100M**

de personnes touchées  
par nos actions \*



\* Données année 2024



# APEF, une marque ENGAGÉE !

Fonds de  
Solidarités  
ouicare®

**APEF est plus qu'un réseau d'agences d'aide à domicile :  
APEF contribue au mieux-grandir, au mieux-vivre et au mieux-  
vieillir de toutes et tous.**

Depuis sa création, l'essence même d'APEF réside au cœur des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux. Notre métier répond par définition à ces préoccupations.

## ■ ENGAGÉE À VOS CÔTÉS :

**90% des clients APEF sont satisfaits par nos services\***  
L'expression de la qualité de nos services passe par la satisfaction de nos clients.

Chaque année, nous réalisons auprès de nos clients une enquête de satisfaction. Cette enquête nous permet de nous améliorer en continue et répondre au mieux à vos besoins.

### Travailler de manière responsable

Nos équipes intègrent dans chacun de leurs gestes des comportements, des attitudes, des pratiques et des produits **éco-responsables** (bon pour la santé = bon pour l'environnement). Nous vous conseillons et préconisons une liste de produits afin de veiller à respecter la qualité de nos services, la santé de votre famille et du foyer ainsi que celles de nos intervenants. **Parce qu'un petit geste peut tout changer.**

## ■ ENGAGÉE DANS NOS MÉTIERS :

**Lutte contre toute les formes de discrimination**  
APEF vise à promouvoir l'égalité et le respect des droits de tous, en combattant les injustices liées à l'origine, au genre, à la religion ou à l'orientation sexuelle. **Cela contribue à bâtir une société plus juste et inclusive.**

**Lutte contre le travail non déclaré**  
APEF partage des enquêtes, sensibilise ses usagers, ses équipes, ses partenaires pour améliorer le quotidien des plus précaires. Nous mettons en valeur les avantages concrets liés au salariat.



## ■ ENGAGÉE POUR LA SOCIÉTÉ :

### Lutte contre les violences faites aux femmes

En France, 35% des femmes, soit plus d'une femme sur trois, subiront dans leur vie des violences physiques et/ou sexuelles. Notre société est composée de 95% de collaborateurs femmes.

**APEF reverse 5% de ses bénéfices annuels au Fonds de Solidarité OUI CARE qui aide à prévenir, protéger et aider les femmes à se reconstruire.**

### APEF, entreprise à mission

Avec le groupe Oui Care et l'ensemble de ses filiales, **APEF devient une Entreprise à Mission**. APEF renforce ainsi son engagement à améliorer votre quotidien et celui de toutes les familles.

Pour APEF et l'ensemble des marques du groupe Oui Care, cela signifie que notre raison d'être devient non seulement notre promesse, mais aussi notre obligation légale.

**« Prendre soin des Hommes et de leur environnement en contribuant au mieux-grandir, au mieux-vivre et au mieux-vieillir de toutes et tous, dans la diversité de leurs attentes, tout en portant une égale attention à nos collaborateurs et à nos clients. »**

Retrouvez tous nos engagements et davantage d'informations sur notre site internet [www.apec.fr](http://www.apec.fr)

**Marina CHARRIER**  
Directrice des Opérations  
APEF



# Être franchisé APEF...

En devenant franchisé APEF, vous devenez un entrepreneur reconnu localement qui apporte des services aux particuliers dans un secteur où l'humain est au cœur des échanges. Vous développez les activités de ménage, d'accompagnement des séniors, de garde d'enfants et petits travaux de jardinage/bricolage.

## Au quotidien

- Vous êtes implanté au cœur de la ville et vous faites vivre votre réseau local en entretenant des relations fortes avec les partenaires et institutions.
- Vous contribuez à l'épanouissement professionnel de vos intervenants à domicile.
- Vous avez à cœur de garantir la satisfaction de vos clients en apportant des services de qualité.
- Vous collaborez activement avec les équipes APEF et les franchisés afin de contribuer à l'amélioration et au développement de l'enseigne.



## Un franchisé APEF, c'est

- Être un manager exigeant & bienveillant
- Être orienté business (marché de la Silver Économie en pleine expansion) tout en donnant du sens à sa carrière
- Co-construire les projets de la marque
- Être au service d'un projet économique et sociétal
- Rejoindre un groupe à taille humaine et collaboratif
- Vouloir créer et développer un patrimoine

L'ensemble du réseau APEF  
à la Convention groupe  
Oui Care 2024

## Un accompagnement dédié

### ■ L'accompagnement pré-ouverture

Vous donner toutes les clés pour faire de votre ouverture un succès :

- création d'entreprise
- logistique avec nos fournisseurs référencés (bureautique, véhicule, matériel informatique, etc.)
- marketing (supports de communication au démarrage, création du site web et des réseaux sociaux pour l'agence, etc.)

### ■ La formation

Afin de développer votre activité et de maîtriser le **savoir-faire APEF**, vous êtes formé à nos méthodes et outils (réglementation de l'activité, méthodes de commercialisation des services, logiciel de gestion, outils de pilotage etc.) avant l'ouverture de votre agence. **Notre formation initiale** est un savoir-faire exclusif APEF. **Cette formation se déroule au siège et en agence tutrice** afin de mettre en application pratique le savoir-faire de l'enseigne. Pendant toute votre vie de franchisé, vous bénéficiez de formations continues pour vous, vos encadrants d'agence et vos intervenants. **Un organisme de formation ASAP** (Académie des Services À la Personne), intégré au groupe Oui Care, propose des formations en e-learning, des formations diplômantes tout au long de l'année auprès de l'ensemble des collaborateurs.

### ■ L'accompagnement sur le terrain

- 50 experts métiers au siège : RH, Communication, Finance, Juridique, Commercial, Qualité, Informatique, Paie, etc.
  - Un Responsable Régional dédié.
  - Un chargé d'intégration franchise, qui vous accompagne dès la signature de contrat et jusqu'à deux mois après ouverture.
- L'ensemble des équipes APEF vous conseille dans le pilotage de votre activité.

### ■ Les instances de dialogue

Plusieurs thématiques sont pensées et co-construites entre des franchisés et des experts métiers du siège. Ces comités ont pour objectif de concrétiser une vision de la marque partagée par tous. La commission qualité, la commission franchise, la commission communication sont des moments de partage entre les franchisés et experts du métier qui font avancer l'ensemble du réseau.

+ de  
**50** ateliers et formations proposés en **2023**



Qualité



Digital



Droit social



Finance



Commercial



Entretien Pro



Informatique



Digital Recruiter



Projet de service



Relations publiques



Ressources Humaines



Organisation des services



Paie



Communication



L'ÉQUIPE RÉSEAU  
APEF

# Nos atouts



- **Adhérent FÉDESAP**, fédération qui nous accompagne et qui défend les intérêts du secteur. Elle a aussi à cœur de mettre en lumière nos actions.
- Un réseau certifié **NF SERVICE**.
- Des **partenariats nationaux** (Mutuelles, portage de repas, plateforme de travaux,...)
- Des gammes de services personnalisées en fonction des besoins de nos clients.
- **Membre de la FFF** (Fédération Française de la Franchise) avec la volonté de participer à la construction du modèle de la franchise de demain.
- **9,6/10** : c'est la note que l'ensemble des agences APEF ont attribué à leur franchiseur pour valoriser l'importance du réseau en période de crise
- **Réseau élu 3ème meilleur franchiseur 2023 et meilleur franchiseur** de sa catégorie par l'indicateur de la franchise, suite à une enquête indépendante menée auprès de 93% des franchisés.

Lancement : **5/5**  
 Recommandation : **4,5/5**  
 Réussite : **4,5/5**  
 Renouvellement : **4,5/5**  
 Franchiseur : **4,5/5**

\* Cette enquête, réalisée par le magazine et l'institut Statista, a été menée auprès de 20 000 consommateurs anonymes qui ont répondu aux critères suivants : L'attention portée à la clientèle, Le niveau d'expertise professionnelle, La volonté ou non de recommander l'enseigne à son entourage.

# 1<sup>er</sup> élu franchiseur des services à la personne en 2023 et 2024\*

\* D'après 2 études menées en 2023 et 2024 par l'Indicateur de la Franchise auprès des franchisés.



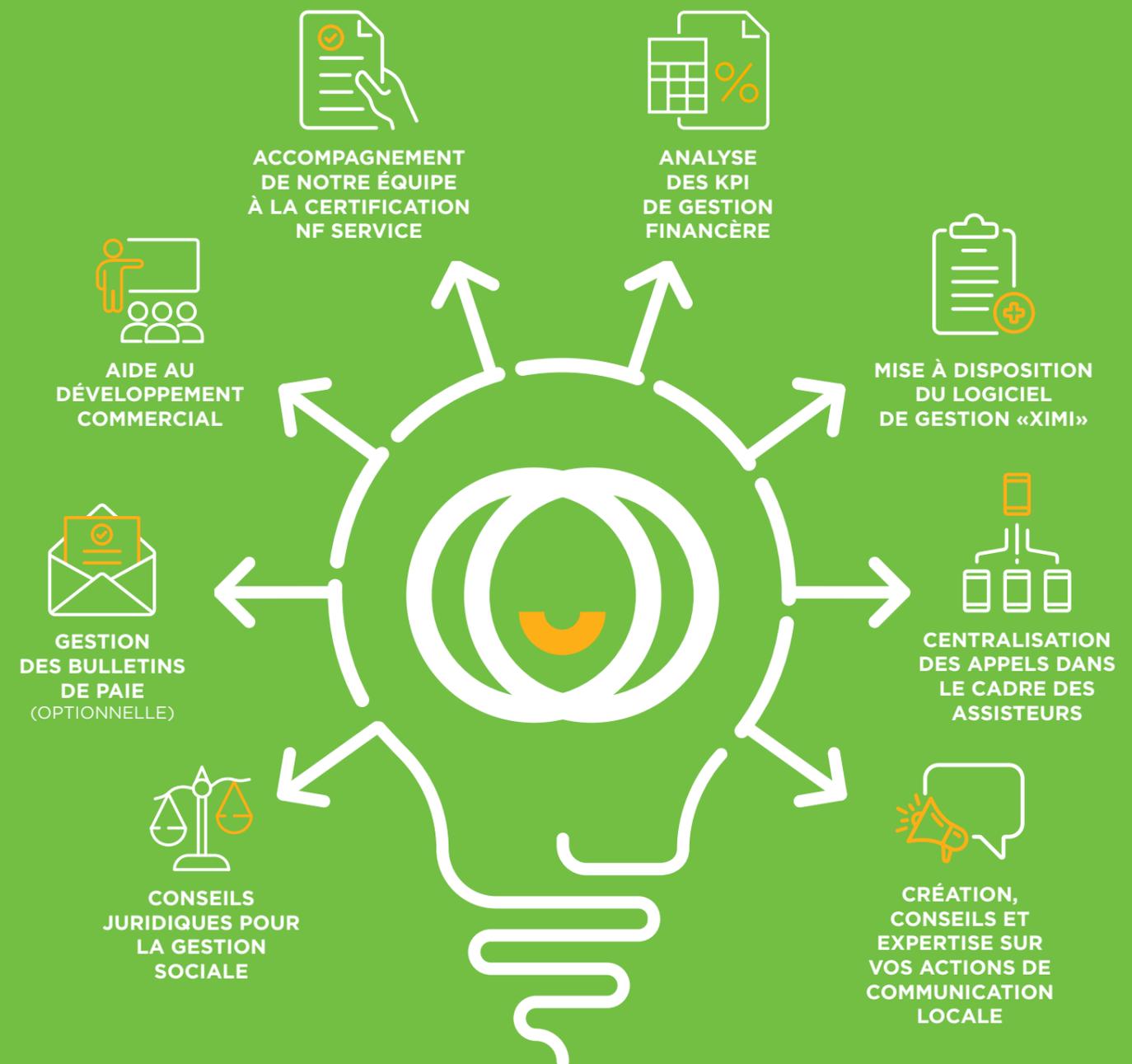
<b>94,4%</b> des franchisés recommandent la marque à leurs proches	<b>97%</b> de satisfaction au sujet de la notoriété de l'enseigne	<b>100%</b> de satisfaction sur l'accompagnement des services support
<b>90%</b> de satisfaction sur l'entraide entre franchisés	<b>93%</b> de satisfaction sur la formation et le recrutement au moment de l'ouverture	<b>92%</b> de satisfaction sur l'accompagnement complet à l'ouverture de l'agence

**Rejoindre APEF,  
c'est bénéficier  
de l'accompagnement  
d'experts**

**Bérangère DUTEIL**  
Directrice Qualité  
APEF

# Nos services centralisés

Les franchisés APEF bénéficient de services centralisés au sein de notre siège à Montpellier :



# Les étapes pour ouvrir votre agence

Vous êtes accompagnés par nos équipes durant toutes les étapes de construction de votre projet.



# Présentation de l'investissement pour une durée de contrat de 7 ans

Droit d'enseigne :

**25 000€**

soit au total un droit d'entrée\* de **42 300€**

\*Droit d'entrée comprenant : droit d'enseigne (25 000 €) + la formation + l'accompagnement + le système d'infos + le pack démarrage

Besoin en trésorerie

**25 000€**

Coût de création estimé à

**10 000€**

Soit un investissement **TOTAL de 77 300€**

Redevances :

**4%**

de votre chiffre d'affaires HT pour l'exploitation

**2%\***

de votre chiffre d'affaires HT pour la communication

\*Taux applicable au 01/01/2025, relatif au chiffre d'affaire annuel des agences. 2% de redevance pour les agences dont le C.A. annuel est inférieur à 1 000 000 d'euros et 1,75% de redevance pour les agences dont le C.A. annuel est supérieur à 1 000 000 d'euros.

# REJOIGNEZ NOTRE RÉSEAU D'ENTREPRENEURS

## APEF-TIMISTES!



"Tout au long du processus, j'ai fait face à des personnes engagées, honnêtes et bienveillantes."

**Alexandre Dabriou,**  
franchisé APEF  
Saran depuis 2 ans

"Le concept a tout de suite recoupé avec mes envies d'entreprendre et les valeurs que je veux transmettre."

**Anais Bacquey,**  
franchisée APEF  
Muret depuis 2 ans



"J'ai choisi APEF pour la bienveillance, la proximité et la sincérité de son réseau."

**Olivier Muller,**  
multi-franchisé APEF  
Rouen depuis 12 ans

"Le développement de mon agence, je le dois à mes équipes mais aussi au réseau."

**Valérie Gebel de Gebhardt,**  
franchisée APEF  
Uzès depuis 17 ans



"On a choisi APEF, parce que ça correspondait à nos valeurs."

**Marie Krieguer & Marine Rigatti,**  
multi-franchisées APEF  
Chatou et Houilles depuis 4 ans

En devenant **franchisé APEF**, vous rejoignez le groupe **Oui Care** et bénéficiez ainsi de toute l'expertise et la solidité du **groupe leader des services à domicile**.

Créé par Guillaume Richard et regroupant aujourd'hui **16 marques** spécialistes dans leur domaine, Oui Care a pour ambition de devenir le leader **mondial** des services à la personne d'ici 2035.

### Nos chiffres clés



### Notre vision

**ÊTRE LE GROUPE QUI, AU MONDE, PORTE LE PLUS  
D'ATTENTION À SES SALARIÉS ET SES CLIENTS**

### Nos marques



# Plus qu'un service, APEF apporte un Sourire



Contactez-nous à  
[franchise@ouicare.com](mailto:franchise@ouicare.com)



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



Imprimé sur du papier  
recyclé pour participer  
à la conservation  
de nos forêts

Prendre  
rendez-vous  
pour une  
Présentation



SARL FRANCHI DOM'  
Immeuble le Trident - ZA Fréjorgues Ouest  
1115, Rue Hélène Boucher, 34130 MAUGUIO  
Indice 4 - 26/09/2024 © Tous droits réservés APEF