

Essentiel & Domicile : un positionnement premium sur le marché des Services à la personne

« Nous avons reçu de nombreux candidats qui souhaiteraient se lancer en franchise avec nous. Tous se montrent séduits par notre positionnement premium sur le marché qui nous assure une clientèle fidèle et très satisfaite (98 % d'avis positifs sur Avis Vérifiés). »

Jean-Jacques Godet, fondateur de Essentiel & Domicile



Essentiel & Domicile, enseigne multiservices d'aide à domicile, a exposé pour la 8^{ème} année au Salon des Services à la Personne les 26 et 27 novembre dernier à Paris. L'occasion de rencontrer de nombreux entrepreneurs intéressés par le projet en franchise proposé par l'enseigne. Un projet entrepreneurial qui repose sur deux volets :

- **l'ouverture de 3 à 5 agences à moyen terme sur un territoire réservé dès le départ,**

- un positionnement premium sur le marché qui marque la différence par rapport aux réseaux concurrents, davantage orientés sur le volume.

Le point avec Jean-Jacques Godet, fondateur de l'enseigne Essentiel et Domicile

Quel est le profil idéal des candidats que vous recherchez ?

Nous recherchons des candidats au **profil véritablement entrepreneurial**, qui dès le départ se **projetent dans l'ouverture de plusieurs agences Essentiel & Domicile**. Nous offrons à nos franchisés la perspective **d'être à la tête de 3 à 5 agences, dans les 5 à 7 ans**. C'est le cas de nos premiers franchisés qui viennent d'ouvrir leur 2ème agence et recherchent déjà des emplacements pour leur 3ème agence et au-delà.



Quelles sont les qualités attendues du candidat ?



Nous attendons des candidats qu'ils soient de bons managers et qu'ils aient un **très bon sens des relations humaines**. Pour réussir, nos franchisés doivent avoir un excellent relationnel avec les clients bien sûr, mais aussi et surtout avec leurs salariés. Chez Essentiel & Domicile, **les salariés sont au cœur de la réussite des franchisés**. Si nos intervenants sont bien considérés, ils seront motivés dans

leur travail et assureront des prestations de qualité chez les clients.

C'est pourquoi, **l'une des premières qualités attendues de nos franchisés est d'aimer manager les hommes**, dans l'objectif de les faire progresser et de les amener à **donner le meilleur d'eux-mêmes**.

Pour accroître notre réseau, nous recherchons des personnes en accord avec nos **valeurs de bienveillance et d'empathie**, qui sont aujourd'hui partagées par l'ensemble de nos franchisés !

Doit-il avoir une expérience dans le domaine des services à la personne ?

Je dirai même le contraire ! **Nous demandons avant tout aux candidats d'être de bons chefs d'entreprise. Nous nous chargeons ensuite de leur transmettre notre savoir-faire et nos process.**

En réalité, **nos franchisés n'ont besoin d'aucune compétence métier** ! Leur rôle est de recruter et manager du personnel qualifié qui devra intervenir auprès des clients pour des prestations de maintien à domicile, de jardinage, de ménage et repassage, etc...

Par exemple, certains candidats à la franchise nous font part de leur inquiétude à intervenir sur du maintien à domicile, compte tenu des besoins spécifiques des personnes concernées, qui sont souvent des personnes âgées, ou en maladie longue durée.... Mais il ne faut pas se tromper : **le franchisé, chez nous, est surtout chargé de veiller à ce que l'organisation en place soit conforme aux procédures définies par l'enseigne**, à ce que les plannings soient respectés, le personnel formé... L'évaluation des besoins et les interventions sont du ressort de son équipe.

Quelles sont les étapes-clé du processus de recrutement d'un candidat à la franchise ?

Après les premiers contacts avec une personne intéressée à rejoindre notre réseau, nous lui remettons un dossier de candidature. Celle-ci doit ensuite passer **3 tests de personnalité** auprès du cabinet Madère qui nous accompagne dans le processus de recrutement. Si le profil correspond, le futur franchisé reçoit le DIP et le contrat de franchise, puis assiste à une **journée d'information**. Il passe ensuite **une journée chez un franchisé**, qu'il peut compléter d'un **échange téléphonique** avec un autre franchisé.

S'il souhaite poursuivre, il est invité à **découvrir notre site pilote** au cours d'une journée avec l'équipe de la tête de réseau. A cette occasion, nous travaillons sur son projet et définissons sa zone géographique. Après échanges avec le cabinet Madère et les franchisés du réseau, nous formalisons notre accord au candidat et attendons sa décision.

Nous commandons alors l'état local de marché auprès d'un organisme spécialisé et signons le contrat de réservation.

Ensuite, tout commence ! Nous déroulons notre **processus d'accompagnement jusqu'à l'ouverture** : création de la société, recherche de local, recrutement, communication locale... Cette phase prend à peu près 4 à 6 mois.

Le contrat est habituellement signé un mois et demi avant la date d'ouverture.

Comme se déroule la formation initiale ?

La formation initiale dure 5 semaines :

- 2 semaines sont consacrées à la compréhension du concept et du cadre juridique.
- 1 semaine est consacrée à l'approche commerciale et la gestion RH.
- Le nouveau franchisé passe ensuite 1 semaine chez un franchisé parrain, situé dans sa zone géographique et ayant au minimum un an d'ancienneté dans le réseau.
- La formation aux outils de gestion de l'activité est réalisée dans les 15 jours qui précèdent l'ouverture.
- Enfin, le nouveau franchisé est assisté durant toute une semaine sur le site de son agence, par un membre de la tête de réseau.

Nous accompagnons le franchisé dans le recrutement et la formation de ses salariés. Pour bien démarrer, le futur franchisé doit embaucher au minimum une assistante, un jardinier et une ou deux assistantes ménagères. Nous formons ainsi les référents métiers (jardinage, aide-ménagère, maintien à domicile) du franchisé, son assistante et, au fur et à mesure de son développement, les responsables des 2eme, 3eme et 4eme sites. Il est indispensable que toute l'organisation soit formée aux standards et process de l'enseigne pour garantir notre niveau de qualité.

Quelles sont les facteurs-clés de réussite pour un nouveau franchisé ?

Nous **recommandons aux nouveaux franchisés de voir en grand dès le départ** et de structurer leur organisation en prenant en considération leur développement futur.

Nous leur conseillons également de **porter beaucoup d'attention au recrutement de leur assistante**. Il leur faut choisir un profil aux **compétences complémentaires aux leurs et qui dispose d'une expertise dans le secteur médico-social**.

Ensuite, notre **positionnement spécifique sur le marché – celui de la qualité**, et non celui du volume – est un **facteur-clé de succès pour nos franchisés**. Il leur permet d'avoir une **clientèle fidèle et donc un développement régulier**. Sur le salon des SAP, nous avons reçu de nombreux candidats qui souhaiteraient se lancer en franchise avec nous. Tous se montrent séduits par notre positionnement premium sur le marché qui garantit un très bon niveau de satisfaction de notre clientèle. Ainsi, nous sommes **très fiers d'obtenir 98 % d'avis positifs sur Avis Vérifiés**.

A propos de ESSENTIEL & DOMICILE

Créée en 2006, Essentiel & Domicile est une enseigne spécialisée dans les services à la personne qui se développe en franchise depuis 2014. L'enseigne propose une offre de services complète pour les particuliers, les professionnels et les personnes à mobilité réduite (maintien à domicile, accompagnement, entretien de la maison, garde d'enfants, bricolage, jardinage...). Le réseau comporte aujourd'hui 17 agences réparties sur tout le territoire français. Essentiel & Domicile se positionne sur un marché haut de gamme avec un service de proximité. Ses prestations sont évaluées en continu par Avis Vérifiés (organisme indépendant qui authentifie les avis clients) et obtiennent 4,5/5 de satisfaction clients en moyenne.

Pour son développement, Essentiel & Domicile recrute des nouveaux franchisés. L'enseigne propose des projets d'entrepreneuriat à moyen et long terme, avec la possibilité d'ouvrir pour chaque nouveau franchisé entre 3 et 5 agences sur un secteur géographique réservé.

Contact :

Essentiel & Domicile
Cabinet MADERE
Pierre-Michel CROS
06 11 85 67 91
pmcros@ma-de-re.com

Agence presse : esprit réseau
Magali de Bienassis
06 16 18 10 88
mdb@esprit-reseau.com