



Devenez  
franchisé

**axeo**  
SERVICES  
Une marque de La Poste 



Dossier d'information

*Les consommateurs recherchent un  
**prestataire unique** pouvant leur garantir  
une **qualité de service** identique, quelle que  
soit la prestation réalisée.*

*Julien Moineau, Fondateur et Président  
du Groupe AXEO Services*

---

**F**ort de cette conviction, Julien Moineau crée, en association avec d'autres professionnels du service, la première agence AXEO Services au Mesnil-le-Roi (Yvelines) au début de l'année 2006.

L'idée est simple : profiter de la dynamique du Plan BORLOO et proposer à ses clients une offre de services originale. Alors que la plupart des concurrents prônent la spécialisation, AXEO Services propose une large gamme de prestations répondant toutes aux mêmes standards d'exigence. Le succès est alors immédiat.

Proposant initialement une gamme de services dédiée aux particuliers, AXEO Services a rapidement étendu son offre au-delà du périmètre de la loi Borloo, permettant ainsi à son réseau de pouvoir proposer une large palette de prestations aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels. On y

retrouve notamment l'entretien de la maison et des extérieurs, le bricolage, la garde d'enfants, l'accompagnement des seniors et des personnes dépendantes mais aussi le nettoyage des locaux professionnels ou encore l'entretien des espaces verts. L'éventail de prestations d'AXEO Services est actuellement la plus large sur le marché des services de proximité et couvre désormais l'essentiel des besoins de ses clients.

La Poste a pris une participation majoritaire dans le Groupe AXEO Services en septembre 2016, qui devient ainsi une filiale de la Branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste.

Avec plus de 240 agences, AXEO Services est aujourd'hui l'un des leaders dans le domaine des services aux particuliers et aux professionnels en France.

# SOMMAIRE

---

## Le Groupe AXEO Services

- *Historique*
- *Les dirigeants*
- *AXEO Services en quelques chiffres*
- *Notre positionnement*

1

2

## L'offre AXEO Services

- *Une offre multiservices*
- *Une offre pour les particuliers et les professionnels*
- *Les avantages*

## Devenir franchisé

- *Pourquoi AXEO Services?*
- *Les étapes*
- *Un accompagnement permanent*
- *L'entreprise la plus digitalisée du secteur*
- *Des partenariats nationaux*
- *Une communication moderne et dynamique*
- *Un écosystème synergique*
- *Conditions d'accès*

3

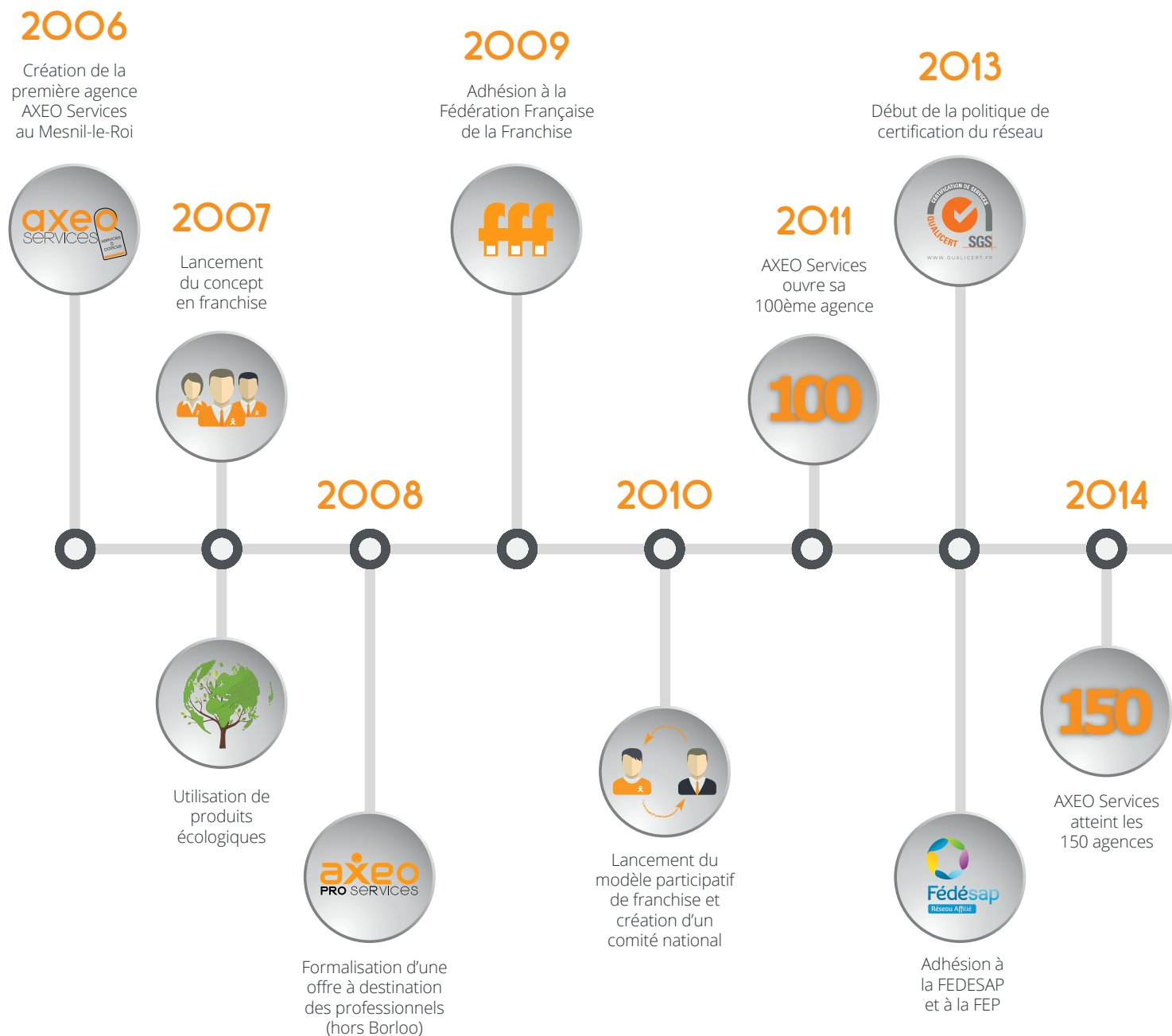
4

## Témoignages

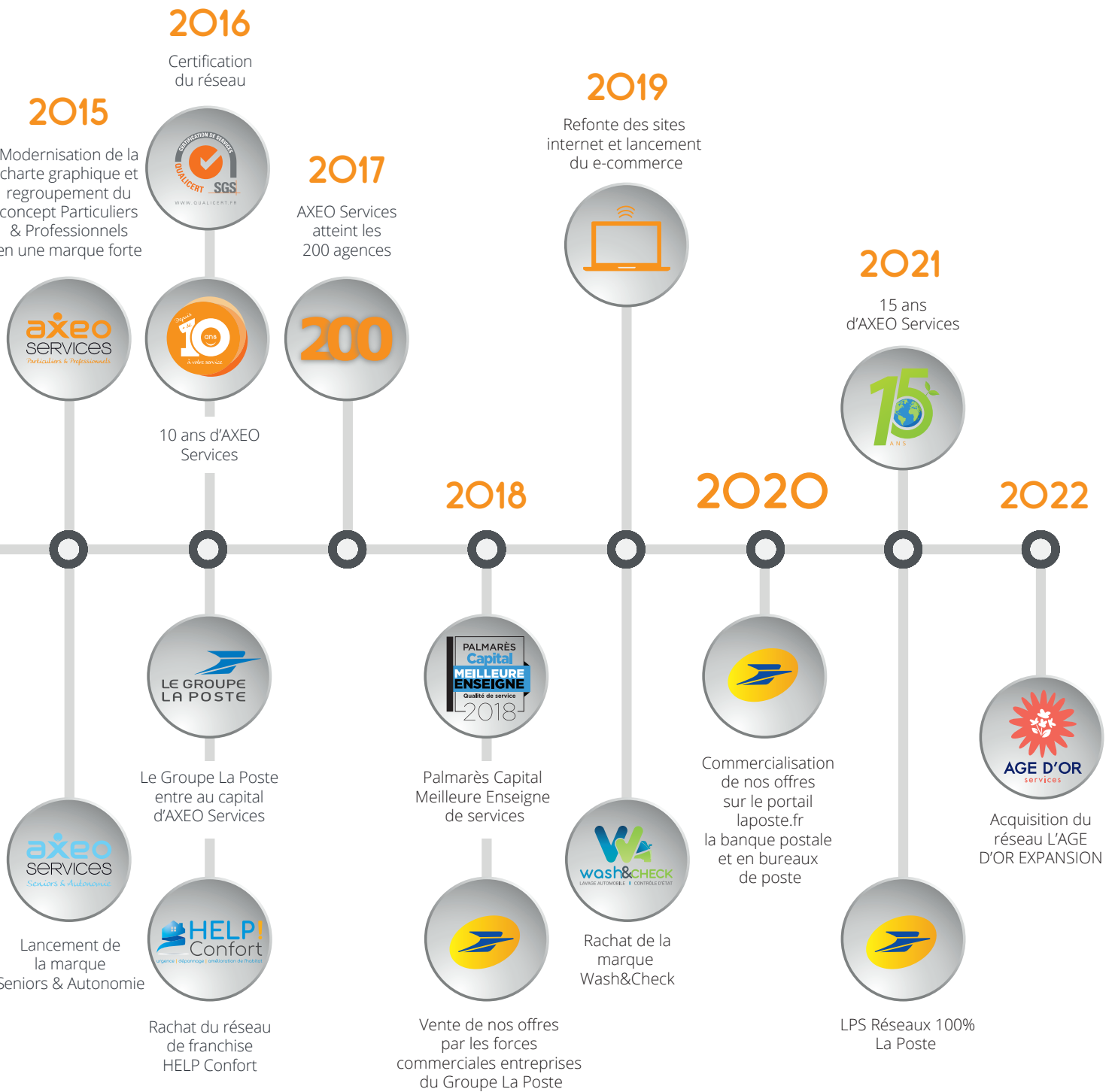
- *Questions à Julien Moineau*
- *Enquête de satisfaction des franchisés*
- *Témoignages*

# LE GROUPE AXEO SERVICES

## Historique









## LE GROUPE LA POSTE

### Le mot de Julien Moineau —

Fondateur et Président  
du Groupe AXEO Services

“ Le Groupe La Poste recherchait une enseigne de SAP capable de nourrir son image et de satisfaire ses ambitions. Nous ne pouvons que nous enorgueillir que leur choix se soit porté sur le réseau AXEO Services. Notre savoir-faire métier, notre positionnement qualitatif, notre offre diversifiée ou encore notre expertise dans la gestion de réseau les auront, entre autres choses, convaincus de s’engager à nos côtés.

Leurs ambitions sont fortes sur nos activités : **faire du Groupe La Poste, en 2021, la première entreprise de services de proximité humaine de France.** Le Groupe La Poste a effectivement vocation à devenir rapidement un agrégateur de bouquets de services complets et qualitatifs, qui répondront aux besoins quotidiens des français (seniors, actifs, PME).



### Le mot de Philippe Dorge —

Directeur Général  
du Groupe La Poste

“ La prise de participation majoritaire de La Poste dans le Groupe AXEO Services s’imposait comme une évidence, car nous partageons la même ambition et les mêmes valeurs : la proximité, une qualité de service aux standards élevés et une politique d’emploi responsable.

Forte de sa présence territoriale et de l’engagement des postiers, La Poste a pour ambition de devenir la plus grande entreprise de services de proximité humaine.

Nous sommes avec nos 70 000 facteurs présents chaque jour sur l’ensemble du territoire, jusqu’au domicile des français, avec la volonté de leur apporter des solutions pour simplifier leur quotidien et répondre aux enjeux et besoins de la société. Avec la digitalisation croissante de la société, l’évolution des

modes de vie comme le développement des familles monoparentales, l’éloignement, l’accroissement des rythmes de vie et le vieillissement de la population, un nouveau marché de services et d’équipements voit le jour avec des besoins importants, liés au confort quotidien, à la garde d’enfants, ou aux petits travaux. C’est pour cela que nous avons décidé récemment de prendre une participation dans AXEO Services, dans l’objectif de pouvoir offrir un bouquet complet de services aux particuliers, en complément des services de proximité rendus par les facteurs.

AXEO Services est un réseau de services à la personne reconnu sur le marché depuis 14 ans et implanté partout en France. Avec l’ensemble des services proposés : entretien, ménage, bricolage, jardinage assistance à l’autonomie...

AXEO Services couvre un très large spectre de besoins.

Le rapprochement avec AXEO Services, nous permet donc de renforcer notre présence au domicile auprès des particuliers, des familles et des seniors pour répondre aux besoins quotidiens des français.

Notre ambition est de continuer à développer ce réseau, et contribuer à développer la filière, la qualité de service, la professionnalisation du métier.





## HELP Confort

Afin de densifier son offre de services, le Groupe AXEO Services a pris, en 2016, une participation majoritaire dans le réseau HELP Confort.

Le **réseau de franchise** HELP Confort est la référence sur le marché du **dépannage** et des **travaux d'amélioration de l'habitat** dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, de la serrurerie, de la menuiserie, de la

vitrierie et des volets roulants. Les interventions dispensées par le réseau s'adressent également aux professionnels: commerces de proximité, entreprises de tous types, administrations, etc.

Créé en 2000, HELP Confort a accéléré son développement en franchise depuis 2009 et compte à ce jour plus de **60 agences**, **240 salariés** et réalise plus de **40 000 interventions** par an.

## Le mot de Julien Moineau —

Fondateur et Président  
du Groupe AXEO Services

“ Ce qui nous rassemble est tout d'abord un partage de valeurs. Nous avons chez HELP Confort et AXEO Services la volonté d'**apporter la meilleure qualité de service à nos clients** et l'ambition de nous inscrire dans une dynamique collective profitable à tous. La **complémentarité de nos activités**

nous apparaît des plus évidentes. N'étant aucunement concurrents, nous pouvons désormais proposer à nos clients particuliers et grands comptes une offre globale sans comparaison allant de la propreté, au sens large du terme, jusqu'au dépannage. ”



## Les dirigeants



### Julien Moineau

#### Fondateur et Président d'AXEO Services

Après avoir débuté sa carrière en tant qu'enseignant-chercheur en histoire coloniale à l'université Paris VIII, Julien Moineau se tourne vers le commerce.

Entre 1998 et 2007, il gravit successivement les échelons, passant de commercial à directeur commercial, puis dirigeant de plusieurs sociétés de déménagement. Régulièrement à la recherche de prestataires pour répondre aux besoins de ses clients en matière de ménage, d'assistance informatique ou encore de bricolage dans le cadre de leur changement d'habitation, Julien Moineau s'aperçoit du manque d'offres structurées. Il décide alors, en étroite collaboration avec Jérôme Pagès de créer, en 2006, une entreprise de services à domicile, AXEO Services.



### Jérôme Pagès

#### Directeur général

Après avoir obtenu un diplôme de commerce international, puis un master en ressources humaines en 2005, il entame sa carrière comme responsable d'exploitation chez Les Gentlemen du Déménagement. Très proche de Julien Moineau, il décide de l'accompagner dans la création d'AXEO Services en 2006 et d'apporter ses compétences en développement et en management d'équipes.



### Céline Godio

#### Directrice générale

Après avoir obtenu une Maîtrise des Sciences de Gestion à l'Université Paris IX Dauphine et un Master en Marketing, Céline Godio a rejoint le Groupe La Poste en 2008 en mettant à profit ses compétences en marketing et en pilotage de projets complexes.

En 2016, après avoir intégré la nouvelle BU La Poste Silver et Santé de La Poste, elle participe à la stratégie de diversification du Groupe La Poste dans le domaine des services à domicile et pilote l'intégration d'AXEO Services dans le Groupe. Elle rejoint la direction d'AXEO Services en 2018 aux côtés de Jérôme Pagès et de Julien Moineau.

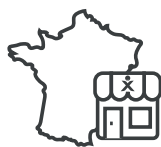




## AXEO Services en quelques chiffres



Depuis **15 ans**  
à votre service



Plus de **240** agences



**6000**  
salariés



+ de **150** services  
pour les particuliers  
et les professionnels



+ de **25 000**  
clients  
réguliers



**300 000**  
heures effectuées  
chaque mois



Une croissance  
annuelle moyenne  
**supérieure à 20%**



**100%** des franchisés  
affirment qu'AXEO  
Services est un bon  
franchiseur



Engagés pour  
**l'écologie**





## Notre positionnement

**S**e positionnant comme l'interlocuteur unique de ses clients, capable de répondre à de nombreux besoins, AXEO Services se doit d'afficher un positionnement clair. C'est pourquoi, son engagement va bien au-delà de la simple intervention.

Les équipes de Direction d'AXEO Services travaillent en permanence à l'optimisation des services proposés. Ils portent une attention particulière à trois points essentiels de leur réussite :

- ✓ La **satisfaction du client** (juste évaluation des besoins, ponctualité et disponibilité des intervenants, maîtrise des aspects techniques, bon rapport qualité-prix, proximité

des franchisés, enquête de satisfaction, etc.)

- ✓ Les **ressources humaines** (recrutement, tests, encadrement, formations, valorisation des salariés, fidélisation, etc.)
- ✓ L'**efficacité économique** (mutualisation des services internes, suivi qualité rigoureux, synergies, implication du réseau, partenariats, etc.)



Enfin, AXEO Services est adhérent et membre du conseil d'administration à la FEDESAP (Fédération des Services à la Personne).



Réseau certifié  
norme qualité SGS

Le réseau AXEO Services est certifié **norme qualité SGS** : cette certification de services est la reconnaissance, par un organisme tiers et indépendant, que les prestations proposées par AXEO Services répondent aux critères objectifs et rigoureux définis par la norme Qualicert « services aux particuliers », la plus exigeante du secteur de l'aide à domicile. Ce certificat est attribué à l'issue des « audits » menés sur site par SGS ICS, leader mondial de la certification.

« La **diversification**  
est le meilleur remède  
anticrise »

# L'OFFRE AXEO SERVICES

*AXEO Services est le seul acteur national des services à la personne à avoir fait le choix, dès 2008, d'étendre son offre au-delà du périmètre de la loi Borloo. Les franchisés membres du réseau ont ainsi la possibilité de proposer une large gamme de services à leurs clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels.*

## Une offre multiservices

### Sur la base d'un constat

Les services traditionnels listés dans la loi Borloo recouvrent souvent une gamme de services beaucoup plus large. A titre d'exemple, la notion de « garde d'enfants » rassemble des activités différentes telles que la garde d'enfants de moins de 3 ans, le périscolaire, le babysitting, l'accompagnement aux activités, l'aide aux devoirs, la garde partagée, les animations événementielles, etc.

- ✔ Nos clients ont de nombreux besoins, y compris en dehors du périmètre de la loi Borloo
- ✔ Nos clients ont confiance en notre professionnalisme
- ✔ Notre activité repose à 80% sur des abonnements annuels

- ✔ Nous sommes tous les jours ou toutes les semaines chez la majorité de nos clients
- ✔ Nous avons, parmi nos clients, une forte proportion de chefs d'entreprises, de professions libérales, d'artisans, de commerçants, de cadres dirigeants.
- ✔ Nos salariés sont compétents et ne demandent qu'à progresser au travers de la formation

### L'offre la plus large du marché

#### Auprès des particuliers :

- ✔ Les services Borloo dits de « confort » (ménage, jardinage, bricolage, garde d'enfants, etc.)
- ✔ Les services Borloo à destination des publics fragiles (petite enfance, personnes âgées et/ou souffrant d'un handicap)

- ✔ Les services hors Borloo (entretien de piscine, élagage, gros bricolage, sécurisation du domicile, etc.)

#### Auprès des professionnels :

Les prestations proposées par AXEO Services s'adressent aussi bien aux copropriétés qu'aux entreprises, artisans, commerçants, acteurs du tourisme professions libérales et collectivités.

Nos services s'articulent autour de cinq univers :

- ✔ Nettoyage
- ✔ Espaces verts & Extérieurs
- ✔ Maintenance des locaux
- ✔ Conciergerie
- ✔ Lavage auto

Nous assistons nos franchisés dans leur démarche de diversification par le biais de nos experts métiers.



# Une offre pour les particuliers ...

L'offre AXEO Services aux particuliers s'articule autour de 5 univers distincts :

## Entretien de la maison



- ✓ Ménage ponctuel et régulier
- ✓ Repassage
- ✓ Lavage des vitres et vérandas
- ✓ Intendance
- ✓ Etc.

## Garde d'enfants



- ✓ Garde ponctuelle et régulière
- ✓ Garde partagée
- ✓ Accompagnement extra-scolaire
- ✓ Etc.

## Jardins & Extérieurs



- ✓ Tonte et entretien des pelouses
- ✓ Taille de haies
- ✓ Démoussage des allées
- ✓ Etc.

## Seniors & Autonomie



- ✓ Maintien à domicile
- ✓ Accompagnement aux rendez-vous extérieurs
- ✓ Assistance au lever/coucher
- ✓ Aide au repas
- ✓ Téléassistance
- ✓ Etc.

## Bricolage



- ✓ Montage de meubles
- ✓ Fixation de cadres
- ✓ Pose de détecteurs de fumée
- ✓ Etc.



# ... et les professionnels

L'offre AXEO Services aux professionnels s'articule autour de 4 univers distincts :

## Nettoyage

- ✓ Nettoyage de tous locaux professionnels
- ✓ Nettoyage de vitres, stores, vitrines, enseignes
- ✓ Désinfection des poubelles et locaux poubelles
- ✓ Nettoyage de fins de chantiers
- ✓ Etc.

## Maintenance des locaux

- ✓ Montage ou démontage de meubles
- ✓ Débarras archives, caves, garages
- ✓ Installation d'étagères
- ✓ Pose de cadres et tableaux
- ✓ Etc.

## Espaces verts & Extérieurs

- ✓ Entretien courant (tonte, désherbage, etc.)
- ✓ Création et entretien d'espaces verts
- ✓ Élagage, abattage
- ✓ Taille
- ✓ Élaboration de systèmes d'arrosage automatique
- ✓ Etc.

## Conciergerie résidentielle

- ✓ Conciergerie
- ✓ Événementiel
- ✓ Office management (entretien et maintenance)
- ✓ Régie-déménagements
- ✓ Etc.

## Lavage auto

- ✓ Nettoyage écologique
- ✓ Contrôle d'état visuel
- ✓ Carnet d'entretien digitalisé

# Les avantages clients AXEO Services



**Couverture nationale :** avec plus de 240 agences, il y en a forcément une proche de chez vous



Un **interlocuteur unique** pour tous vos besoins



Une visite à domicile et un **devis gratuit**



Des intervenants **formés et qualifiés**



Un **statut de non-employeur** (aucune formalité administrative)



Une **garantie satisfaction** : un engagement à refaire la prestation en cas d'insatisfaction



La garantie de la **continuité des prestations** en cas d'absence de l'intervenant



Un **crédit d'impôts de 50%** et une TVA réduite selon les prestations



Aucun frais d'inscription



Une **assurance** comprise



Respect des **gestes barrières et des procédures de sécurité**



Equipements de protection individuelle pour **la sécurité de nos intervenants et de nos clients**





# Quelques-unes de nos références

*Ils nous font confiance...*



Un **soutien précieux** au montage de votre projet

# DEVENIR FRANCHISÉ

## Pourquoi AXEO Services ?

**Créer une société de services dédiés aux particuliers et aux professionnels ne s'improvise pas !**

Où lancer mon activité ? Quelle stratégie commerciale adopter ? Sous quelle forme de contrat engager mes intervenants ? Quel type de local me faut-il pour démarrer l'activité ? Quel matériel est nécessaire pour réaliser les prestations ?

Notre rôle est d'apporter des réponses à toutes vos questions mais aussi de vous accompagner à chaque étape du montage de votre projet et lors du développement de votre activité.

En rejoignant AXEO Services, vous bénéficiez automatiquement et immédiatement :

- ✔ D'un concept validé et d'une image valorisante
- ✔ D'une expérience concrète et d'un savoir-faire éprouvé
- ✔ D'une assistance juridique, comptable, commerciale et logistique
- ✔ Des synergies d'un réseau national

Vous évitez ainsi les erreurs de débutant et gagnez au moins deux ans sur votre développement.

### Une aide au lancement de votre projet

- ✔ Montage juridique : nos conseillers vous accompagnent durant l'accomplissement des étapes de la création de votre structure
- ✔ Prévisionnel d'activité : un réseau national partenaire d'experts comptables pourra vous aider dans la construction de votre business plan
- ✔ Dossier de financement : aide à l'élaboration du dossier à présenter à votre banque ou à l'un de nos partenaires bancaires
- ✔ Présentation locale du marché prenant en compte différents éléments (secteur géographique, concurrence, foyers fiscaux, type de ménages, CSP, etc.)

- ✔ Autorisations nécessaires : l'enregistrement de déclaration est obligatoire afin de faire profiter les clients d'une TVA réduite et d'un crédit d'impôts de 50 %. Notre équipe vous assiste dans ces démarches.
- ✔ Élaboration du plan de lancement de votre agence : local, achats, plan de communication, recrutement, etc.
- ✔ Formation initiale et transmission du savoir-faire
- ✔ Accompagnement et suivi personnalisé lors de l'ouverture

## Répondre aux enjeux de la professionnalisation

L'exigence du professionnalisme est aujourd'hui indispensable, particulièrement dans le domaine des services. Les prestataires doivent se montrer à la hauteur des attentes du consommateur.

Pour répondre à cette obligation, le réseau AXEO Services s'est engagé très tôt dans la professionnalisation en formalisant ses process et en favorisant la formation de ses salariés. L'objectif est clairement défini : garantir à nos clients et partenaires grands comptes la même qualité de service sur l'ensemble du territoire national.

### Formation des franchisés

✔ **Formation initiale** : préalablement à l'ouverture de votre agence, vous recevez une formation théorique de quatre semaines portant sur les métiers proposés, la législation en matière sociale et fiscale, la politique commerciale à mettre

en œuvre, la gestion courante, les méthodes de recrutement ou encore le suivi qualité. A cette formation initiale se rajoute une semaine en immersion dans une agence. Vous retrouverez tous les livres du savoir-faire, fichiers et documents sur AXEOPédia, notre outil collaboratif en ligne.

✔ **Formation continue** : tout au long de l'année la tête de réseau propose aux franchisés de participer à des formations sur une thématique précise : « développer mon activité jardinage », « construire mon budget annuel », « optimiser mon recrutement », etc.

✔ **E-learning & visioconférence** : plusieurs modules de formation sont également disponibles via AXEOPédia à destination des franchisés et de leur personnel d'encadrement.

### Formation du personnel d'exploitation

Le siège apporte un soutien aux franchisés au travers d'un réseau de partenaires : modules de formation, aide dans les relations avec l'OPCA, etc. Les modules disponibles portent sur :

✔ Le **savoir-faire** : maîtrise des aspects techniques des prestations (ménage, nettoyage, vitrerie, jardinage, garde d'enfants, éveil, repassage, etc.), organisation du travail et gestion des priorités, etc.

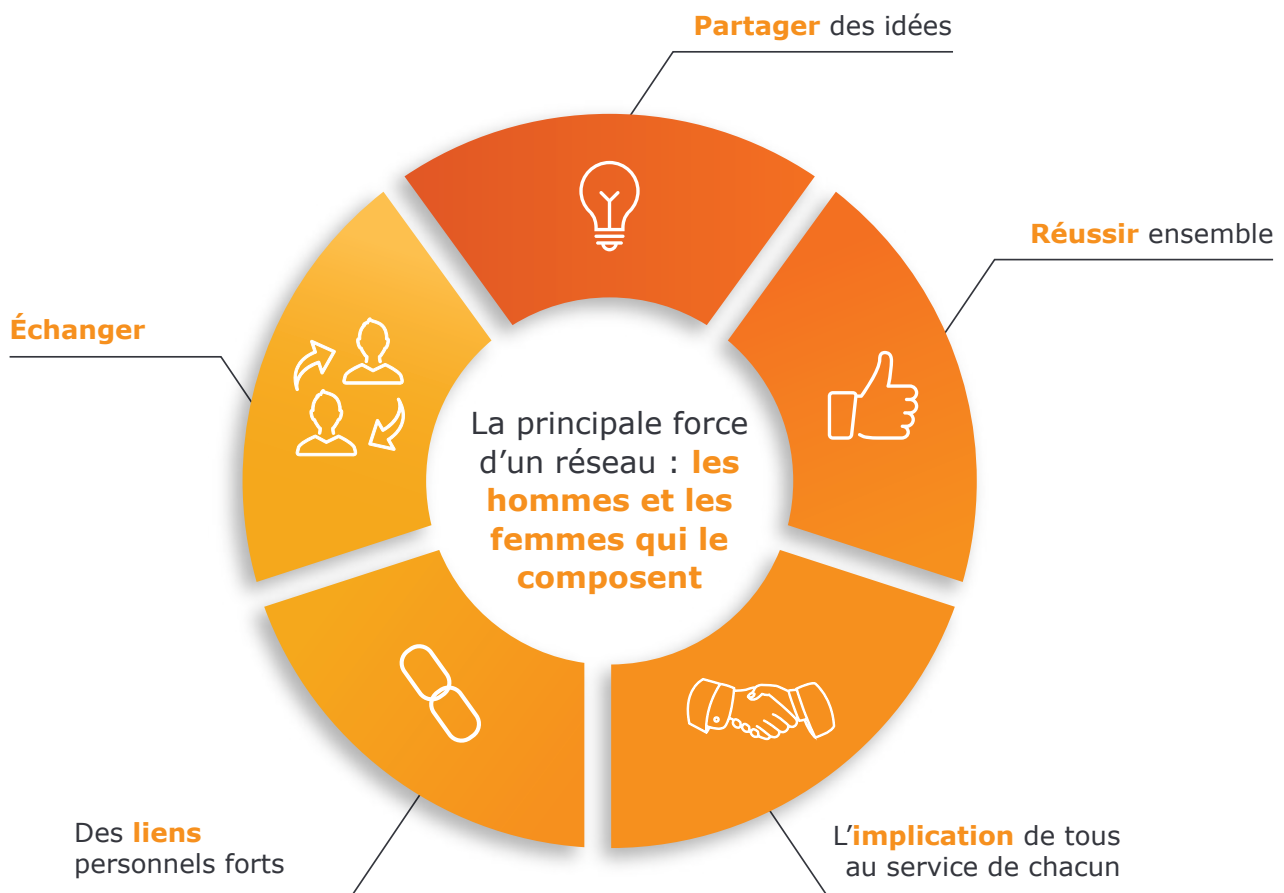
✔ Le **savoir-être** : comportement à adopter vis-à-vis de nos clients, de l'entreprise et des collaborateurs.

✔ Le **respect de l'environnement** : utilisation de produits écologiques, tri des déchets, gestes éco-citoyens, etc.

✔ La **sécurité** : premiers secours, gestes et postures.



## Un réseau convivial et participatif



### Construire ensemble notre réussite commune

**A**u sein d'AXEO Services, la tête de réseau travaille au quotidien avec ses adhérents à la structuration du réseau, l'élargissement de nos offres ou encore l'évolution de nos modes de production. Chacun, fort de son expérience et de ses compétences, est invité à travailler avec le siège dans le sens de l'intérêt général.

Nous considérons notre réseau comme une grande famille dans laquelle tous les membres sont réunis autour des mêmes valeurs : convivialité, respect, professionnalisme, échange, entraide, partage, performance.

Chaque événement du réseau devient alors un moment d'échange et de construction, où chacun apporte sa pierre à l'édifice.

### Un réseau participatif

✔ **Commissions régionales** : elles réunissent tous les franchisés de chaque région. L'ordre du jour est défini avec les franchisés (points d'information sur des sujets spécifiques, partage d'expérience, etc.). Ces réunions favorisent également la mise en œuvre de synergies sur le plan régional (communication, participation à des événements, investissements mutualisés, etc.).

✔ **Convention annuelle** : elle réunit franchisés, collaborateurs du siège et partenaires. Cet événement est l'occasion de faire un bilan sur l'année passée, de présenter les perspectives et de travailler à l'élaboration de projets communs. C'est également l'occasion de se retrouver autour de moments festifs et d'entretenir l'esprit du réseau.

✔ **Comités nationaux et sondages** : ils permettent aux franchisés de faire remonter leurs idées, indiquer leur degré de satisfaction et participer aux grandes décisions.



# Les étapes

Vous trouverez ci-dessous un *retro-planning* « type » aménageable selon les impératifs de chacun.

## 1<sup>er</sup> mois

- ✓ Création de votre **espace candidat** sur notre outil collaboratif
- ✓ Entretien téléphonique individuel et/ou participation à une **réunion d'information** physique ou par visioconférence
- ✓ **Entretien(s) physique(s)** individuel(s) au siège du Mesnil-le-Roi avec la Direction
- ✓ Remise d'une présentation locale du marché ainsi que des éléments financiers prévisionnels via le cabinet d'experts comptables
- ✓ Présentation des chiffres clés du réseau
- ✓ Remise d'un **document d'information précontractuel** (DIP)

## 2<sup>ème</sup> mois

- ✓ Signature du **contrat de franchise**
- ✓ Finalisation du **prévisionnel** et du **dossier de financement**
- ✓ Quatre semaines de **formation théorique**



OUVERTURE DE  
VOTRE **agence**

## 3<sup>ème</sup> mois

- ✓ Recherche du local
- ✓ Une semaine d'**immersion** au sein de l'une de nos agences
- ✓ Établissement du **plan de lancement** de votre activité

## 4<sup>ème</sup> mois

- ✓ Une semaine de **formation** sur le logiciel métier
- ✓ Aménagement de votre local
- ✓ Pré-campagne de **communication**
- ✓ **Assistance aux achats** (matériel de production, supports de communication, fournitures de bureau, etc.)
- ✓ Enregistrement au régime déclaratif
- ✓ **Recrutement** des intervenants







## Un accompagnement permanent

*Tout au long de votre activité, nos animateurs ainsi que l'équipe du siège vous assisteront quotidiennement.*

### **Animation du réseau**

Une équipe d'animateurs dédiée se chargera de répondre à vos interrogations quotidiennes. Leurs principales missions sont :

- ✓ De suivre régulièrement l'activité du franchisé
- ✓ D'effectuer des visites en agence
- ✓ D'assister quotidiennement les franchisés
- ✓ De favoriser les synergies entre agences sur le plan local

D'une manière générale, le rôle des animateurs est d'accompagner les franchisés dans leur développement en analysant leurs performances et en effectuant un travail de préconisation.



## Des services centraux internalisés



**Capitalisation de l'expérience** : un service a été créé au siège d'AXEO Services pour prendre en charge la mise à jour permanente du savoir-faire.



**Contrôle de gestion** : ce département analyse trimestriellement pour chaque franchisé, son compte de résultats et effectue, sur demande, un audit de l'agence.



**Veille commerciale et juridique**



**Assistance en ressources humaines**



**Service qualité centralisé**



**Gestion centralisée des partenariats**



**Assistance informatique**



**Centrale d'achats de produits et services**



**Service communication**



**Hotline juridique**

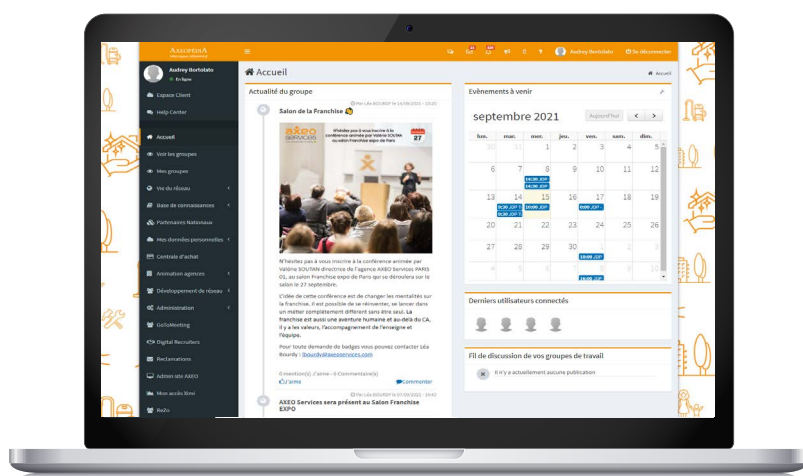
# L'entreprise la plus digitalisée du secteur

Aujourd'hui, l'utilisation des nouvelles technologies est devenue indispensable. Le réseau AXEO Services travaille au développement de systèmes d'information toujours plus innovants pour faciliter la gestion et accélérer le développement de nos franchisés.

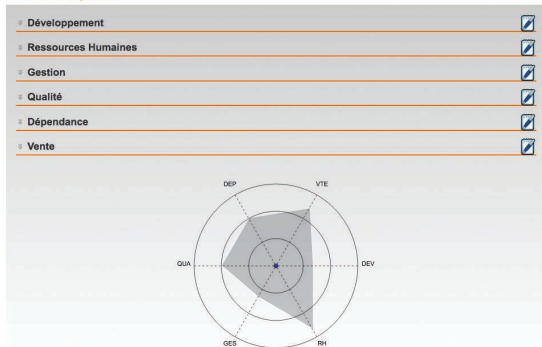
## Logiciels d'exploitation

**A**XEO Services a fait développer un logiciel d'exploitation centralisée (full web) répondant aux impératifs du réseau. Ce système d'information performant intègre des fonctionnalités classiques (plannings, contrats clients, facturations, encaissements, fiches de mission, éléments spécifiques au métier, etc.) et des fonctionnalités plus spécifiques (CRM, prévisionnels,

gestions des contrats de travail, avenants, déclarations aux Unités Territoriales, reportings, interfaces, gestion des ressources, etc.). Nous vous remettons également des matrices de tableaux de bord dont les indicateurs vous donneront, au quotidien, une visibilité sur votre activité commerciale et sur vos résultats.



**axeo**  
SERVICES  
Particuliers & Professionnels



## Boussole

**L**a Boussole AXEO Services est un outil d'autodiagnostic exclusif au service des dirigeants afin de piloter finement votre structure grâce une vision claire et complète de l'activité. Elle permet de réfléchir à la mise en œuvre de plans d'actions à court, moyen et long termes.



## Outils digitaux sans comparaison sur le marché

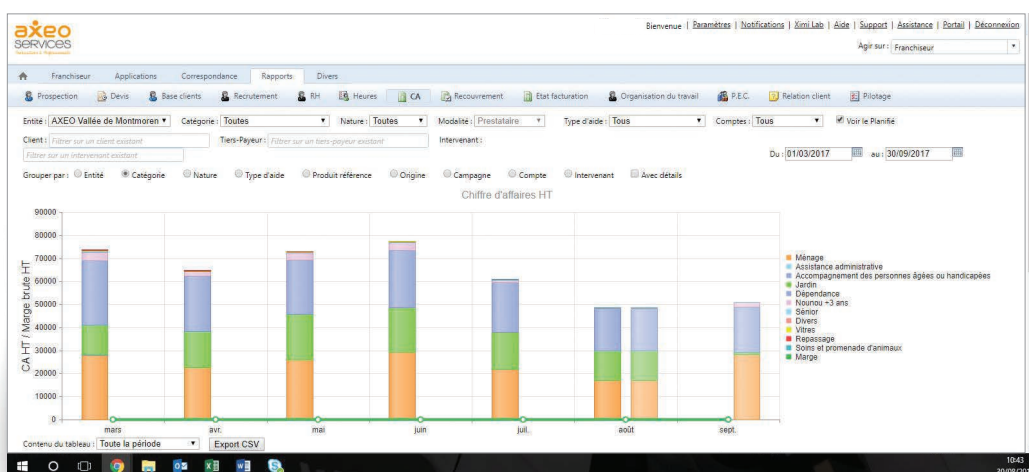
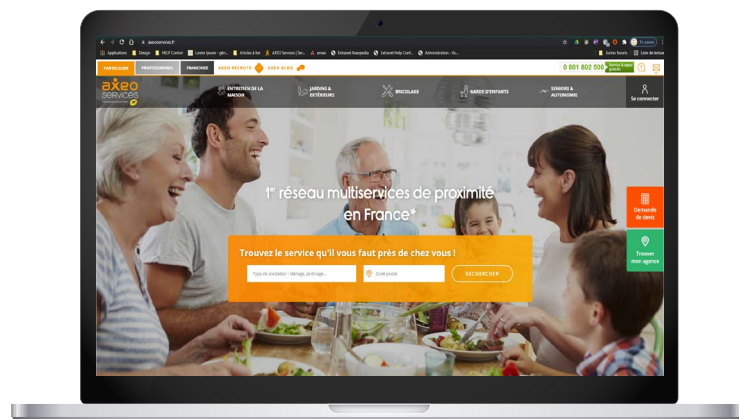
AXEO Services a réalisé d'importants investissements afin de développer des outils digitaux performants profitant à chacun des franchisés du réseau

**Outil de gestion des candidatures :** Pour faciliter et automatiser la gestion de son recrutement, nous avons fait l'acquisition d'un outil permettant de suivre tout le parcours de recrutement de nos intervenants depuis la publication des annonces jusqu'à la signature du contrat de travail

**Interfaces digitales partenaires :** Afin de répondre à la demande de nos partenaires commerciaux, nous leur mettons à disposition des plateformes de commandes à destination de leurs clients et salariés

**Site e-commerce :** Pour améliorer l'expérience clients, nous avons développé notre propre plateforme web de commandes en ligne

**Site dédié au recrutement :** Le site [axeorecrite.fr](http://axeorecrite.fr) génère des milliers de CV sur nos offres d'emplois



## Applications mobiles

A l'heure de la digitalisation, AXEO Services s'est modernisé en développant un site internet marchand et une application clients au plus proche de leurs attentes :



Compte client multi-agences



Commande de prestations en ligne



Suivi des prestations en temps réel



Contenu enrichi et navigation plus fluide

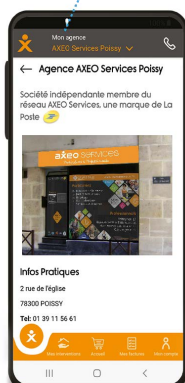
### LES PRESTATIONS

Découvrez l'étendue de notre gamme de prestations et commandez la votre en quelques clics



### LA PAGE AGENCE

Retrouvez toutes les informations relatives à votre agence (horaires d'ouverture, infos pratiques, etc...)



### MON COMPTE

Gérez vos prestations, téléchargez vos factures et attestations fiscales sur une même interface



Le nouveau site marchand va quant à lui, en plus de présenter de manière exhaustive l'intégralité de nos offres et retrouver toutes les informations relatives à nos agences, permettre à nos clients de réserver et payer une ou plusieurs prestations en ligne.

Chaque agence AXEO Services dispose d'un compte dédié sur l'application à partir de laquelle, elle accèdera à l'ensemble des demandes reçues et aura la possibilité de gérer les demandes en attentes d'acceptation, refusées, ou déjà traitées.

En plus de cette application dédiée aux clients, le réseau AXEO Services a également développé une application simplifiant les interventions de nos salariés :

- ✔ Gestion des plannings
- ✔ Informations clients
- ✔ Télépointage en entrée et sortie de prestations
- ✔ Tâches à effectuer







## Des partenariats nationaux

Fort d'une notoriété grandissante, AXEO Services est souvent sollicité dans le cadre d'appels d'offre de grandes enseignes nationales :

- ✔ Nettoyage et entretien des points de vente et des biens immobiliers
- ✔ Prestations de services pour les bénéficiaires de contrat d'assurance
- ✔ Gestion du retour au domicile suite à une sortie d'hôpital par le biais d'accord cadre avec les mutuelles
- ✔ Traitement des demandes de particuliers via les plateformes d'intermédiation
- ✔ Mise en place de signalétiques pour le compte de gestionnaires immobiliers
- ✔ Pose et installation d'éléments de décoration et d'ameublement pour le compte de réseaux nationaux de distribution
- ✔ Prise en charge de l'entretien des centres de vacances et hôtels

✔ Référencement auprès des clubs affinitaires et des comités d'entreprises, etc.

✔ Nettoyage régulier de flottes automobiles

La tête de réseau conclut chaque année de nombreux partenariats avec des enseignes nationales en vue de délivrer des services spécifiques à leurs activités. Le maillage national des agences AXEO Services ainsi que l'étendue de notre gamme de prestations confère à notre réseau une position sans équivalent sur le marché.

Ces partenariats représentent un apport d'affaires supplémentaires pour nos franchisés. L'intégralité des demandes est gérée par la Coordination AXEO, structure interne au siège, qui se charge de mettre en relation les demandeurs avec les agences concernées.

# Une communication moderne et dynamique

Le réseau AXEO Services a su se façonner une image de marque forte. Notre identité visuelle, véhiculant notre sérieux et notre dynamisme, est portée par la tête de réseau et par l'ensemble de ses membres à chaque fois que cela est possible : vitrines, véhicules, documents, publicités, etc.



Flyers - services aux particuliers

## Des services communication et marketing internalisés

Notre tête de réseau a, dès son origine, structuré un service marketing et un service communication en interne pour gagner en efficacité. Ceci nous permet de créer régulièrement de nouveaux supports de communication sur le plan national mais également d'être très réactifs quant aux besoins de nos franchisés au niveau local.

## De nombreux supports de communication

La qualité de nos supports de communication est pour beaucoup dans le succès de nos agences. Leur diversité nous permet de mener sur le plan local des campagnes

## Communication locale

Notre équipe vous conseille dans vos actions de communication locale au démarrage et tout au long de votre activité. Elle saura vous guider sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre en tenant compte des expériences passées des autres agences et des spécificités de votre zone.

ciblées, de tenir compte de la saisonnalité de certaines de nos activités et de nous adapter aux spécificités locales.

## Communication nationale

Une stratégie de communication nationale reposant sur :

- ✔ Des actions publicitaires sur de grands médias nationaux
- ✔ Une présence active sur le Web
- ✔ Une participation à de nombreux événements
- ✔ L'achat de contacts qualifiés répartis sur l'ensemble des agences
- ✔ Une visibilité de la marque au travers de partenariats nationaux



• 2



• 4



# Un écosystème synergique

## *La Poste est un Groupe puissant*

- ✔ Premier employeur après l'Etat (253000 collaborateurs)
- ✔ 24,7 Mds de CA en 2019
- ✔ Une SA à capitaux 100% publics
- ✔ 1er réseau de proximité et de distribution de France

## *Bénéficiaire d'atouts incomparables*

Notre équipe vous conseille dans vos actions de communication locale au démarrage et tout au long de votre activité. Elle saura vous guider sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre en tenant compte des expériences passées des autres agences et des spécificités de votre zone.

## *Avec de fortes ambitions dans le domaine des services*

La Poste doit aujourd'hui utiliser ses atouts pour réussir sa diversification face à la baisse de l'activité historique « courrier ». Elle devient progressivement intégrateur, assembleur de bouquets de services complets et qualitatifs, qui répondront aux besoins quotidiens des français (seniors, actifs, PME)

La Poste a pour ambition de devenir la « première entreprise de services de proximité humaine de France »

## *De l'expérimentation au déploiement*

Après une période de préparation et d'expérimentations, le Groupe la Poste généralise progressivement la commercialisation des prestations d'AXEO Services par ses différents canaux de distribution : forces commerciales BtoB, vente sur laposte.fr, commercialisation en bureaux de postes et par les facteurs, partenariat avec la Banque Postale, ventes croisées avec d'autres entités du Groupe, etc.

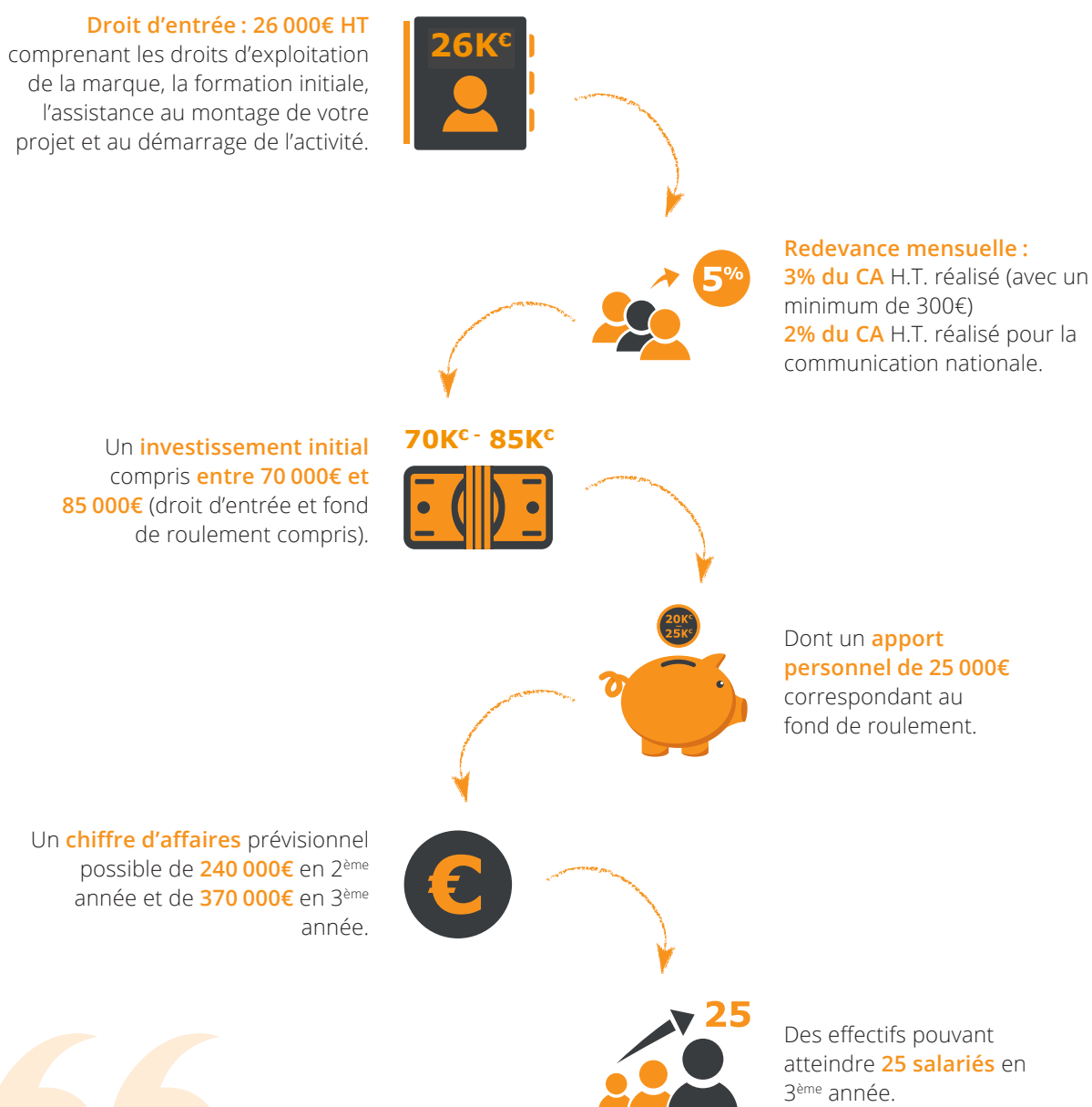




# Conditions d'accès

## Êtes-vous prêt à vous investir personnellement et professionnellement ?

Nous attendons de nos franchisés un **véritable partenariat** dont chacun des acteurs doit sortir gagnant. Nous vous assistons au démarrage de votre activité puis nous vous accompagnons tout au long de votre développement. Nous attendons en retour que vous véhiculiez une **image qualitative et professionnelle** de la marque AXEO Services et que vous participiez activement, par vos échanges, à la vie interne du réseau.



Un concept évolutif  
adapté à votre projet



# TÉMOIGNAGES

---

## Questions à Julien Moineau

*Avec l'ouverture de sa première agence début 2006 au Mesnil-le-Roi (78), le réseau s'est considérablement développé pour atteindre aujourd'hui une couverture nationale.*

**Comment positionnez-vous le réseau AXEO Services sur le marché ? Comment vous différenciez-vous de l'offre de ce secteur ?**

*AXEO Services se caractérise avant tout par sa recherche du meilleur rapport qualité-prix pour nos clients. Si nous ne sommes pas les plus chers du marché, nous refusons de nous engager dans une baisse des prix qui ne pourrait se faire qu'au détriment de la satisfaction finale du client. L'expérience nous a démontré que les particuliers sont pleinement disposés*

*à payer un euro ou deux de plus de l'heure si ceci est justifié par la qualité de la prestation, la réactivité de ses interlocuteurs ou encore par les services complémentaires qui lui sont proposés. Quant aux professionnels – PME, professions libérales, commerçants, artisans et copropriétés – ils recherchent à la fois la proximité d'entreprises à taille humaine et les standards de qualité que peuvent garantir une enseigne nationale.*

*Notre politique est ensuite de proposer une gamme de services*

*relativement diversifiée pour nous poser en prestataire quasi-unique de nos clients.*

**Certains de vos concurrents affirment cependant qu'il est préférable de se spécialiser dans un seul domaine d'activité, comme par exemple le ménage, afin de gagner en crédibilité. Que leur répondez-vous ?**

*L'argument pourrait paraître, à première vue, recevable. Cependant, cette « spécialisation » revendiquée n'a aucun sens si elle ne repose*



sur aucun savoir-faire additionnel. Or, nos intervenants, que ce soient nos assistantes ménagères, nos jardiniers, nos auxiliaires de vie ou encore nos bricoleurs, sont au moins aussi qualifiés que les salariés de ces structures spécialistes. Cette qualification passe par une formation continue de nos intervenants, tant sur le plan du savoir-faire que du savoir-être, par la départementalisation au sein de chacune des agences et par la mise en œuvre d'une politique de promotion interne reposant sur le mérite. De ce fait, se priver d'activités à plus forte valeur ajoutée m'apparaît comme une erreur stratégique. D'ailleurs, les défenseurs historiques de cette « spécialisation », s'ils ne reviennent pas ouvertement sur leurs positions, ont pour beaucoup élargi quelque peu leur gamme de services face à la demande de leurs clients.

La diversification sécurise également nos entreprises. En évoluant sur les marchés de « confort » pour les particuliers, de la dépendance et des services aux professionnels, nous sommes moins exposés aux évolutions conjoncturelles.

Par contre, il est certain que le modèle « généraliste » que nous revendiquons ne peut fonctionner qu'à la condition de conserver la maîtrise des

aspects techniques de chacune des prestations réalisées. La limite doit nécessairement être les compétences professionnelles. C'est pourquoi notre offre « Seniors & Autonomie » ne va pas au-delà du maintien à domicile dans ce qu'il y a de plus simple, excluant les prestations médicales.

Il en va de même sur notre activité à destination des professionnels où nos cibles ne sont pas du tout les mêmes que celles des grands acteurs du nettoyage industriel. Nous ne répondrons jamais, par exemple, à un appel d'offre pour assurer la propreté d'un hôpital. Ce n'est pas notre métier.

### Quels avantages la franchise offre-t-elle dans le secteur des services ?

Dans les services, comme dans d'autres domaines d'ailleurs, l'adhésion à un réseau de franchise performant permet avant tout de gagner un temps précieux dans son développement de par la formation qui est dispensée et par l'assistance de techniciens dans le lancement de son activité.

L'accompagnement permanent, l'animation, la veille et la politique d'achats groupés permettent aussi de rompre l'isolement auquel sont généralement confrontés les entrepreneurs indépendants.

Dans nos secteurs d'activité, c'est avant tout en matière de gestion des ressources humaines que l'apport d'un réseau de franchise est essentiel. De plus, la structuration du marché des services à la personne, sous l'impulsion du plan Borloo, favorise les grandes enseignes nationales qui sont seules capables d'assumer les coûts liés à la formation du personnel, au marketing ou au conseil de professionnels en matière comptable, juridique, sociale ou fiscale. Le fait que des indépendants nous aient récemment rejoints, après plusieurs années d'activité, me conforte dans cette analyse. Plusieurs études montrent qu'il ne restera, à moyen terme, que quelques grandes enseignes nationales. Nous sommes entrés depuis 2 ans dans une phase de concentration du marché dont certains petits réseaux ont été les

premières victimes. Les créateurs d'entreprises de services à la personne doivent bien intégrer cette donnée dans leur réflexion et choisir une enseigne qui sera présente sur la ligne d'arrivée.

### Quels sont les profils que vous recherchez pour votre réseau ?

Si nos franchisés viennent d'horizons professionnels différents, tous se caractérisent par un esprit d'entreprise, des aptitudes pour les relations commerciales, une capacité à manager une équipe et leur sens du service. Mais ils nous ont également démontré, lors des entretiens préalables à la signature du contrat de franchise, un goût prononcé pour les relations humaines et une volonté de travailler en réseau. Car la confraternité, la concertation et la solidarité sont des valeurs qui nous sont essentielles.

### Comment expliquez-vous l'ampleur du développement que vous avez connu depuis votre création ?

Tous ces entrepreneurs nous ont certainement accordé leur confiance parce que nous avons une véritable identité, une vision claire de l'évolution de ce marché, une équipe compétente et impliquée... Mais il me plaît de penser que c'est aussi du fait que notre ambition ne se soit jamais réalisée au détriment des valeurs humaines qui étaient les nôtres lorsque nous nous sommes lancés dans cette aventure professionnelle.

### Le modèle participatif d'AXEO Services a beaucoup fait parler dans le monde de la franchise. Pouvez-vous nous en expliquer le fonctionnement et les motivations qui vous ont conduit à mettre en place ce système original ?

J'ai pris la décision dès 2010 de très largement partager le pouvoir de décision avec mes franchisés. Concrètement, toutes les orientations stratégiques, l'organisation, les règles de vie internes au réseau et plus généralement toutes les décisions majeures pour le réseau sont prises par un Comité National.



Nous voulons nous imposer comme les **leaders** des services aux particuliers et aux professionnels.

Ce Comité National est composé de 12 délégués régionaux qui sont des franchisés élus par leurs pairs, pour des mandats de 2 ans, et de moi-même.

Mais au-delà de ce mode de gouvernance, nous demandons régulièrement à nos franchisés de s'exprimer par le biais de sondages et référendums afin de prendre des décisions au plus proche de leurs préoccupations.

Beaucoup de franchiseurs ne comprennent pas l'intérêt que peut présenter un tel système, pourtant, il nous assure aujourd'hui une bien plus forte implication de nos franchisés. Si la démocratie ne signifie pas que tout le monde soit d'accord avec chaque mesure prise, il me paraît essentiel à l'ère des réseaux sociaux que chacun puisse s'exprimer et participer directement ou indirectement aux décisions qui auront un impact sur le devenir de son entreprise. Cela m'évite, par ailleurs, certaines erreurs que pourraient engendrer un éloignement

avec le « terrain ». Si les mécanismes fonctionnent, nous sommes normalement plus intelligents à 200 cerveaux qu'à un seul...

#### Quels sont les facteurs de la réussite d'AXEO Services ?

Notre stratégie de développement n'a eu de sens que parce que nous avons entrepris des efforts importants et constants de structuration au sein de la tête de réseau. Nous avons une grande force d'adaptation et d'évolution. Nous embauchons de nouveaux collaborateurs régulièrement, améliorons sans cesse nos process, développons de nouveaux outils informatiques et innovons sur le plan marketing.

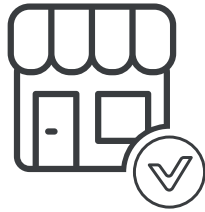
La pertinence de notre concept est également un facteur clé de notre succès, mais je pense que notre réussite repose avant tout sur le fait que nous nous efforçons d'être toujours à l'écoute de nos adhérents. Nous nous retrouvons dans une communauté de valeurs.

#### Quels sont les principaux enjeux pour le réseau AXEO Services dans les cinq années à venir ?

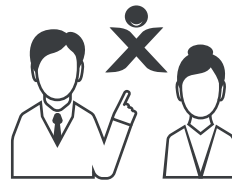
Nos priorités sont clairement identifiées :

- ✔ Poursuivre le développement du nombre de nos agences pour asseoir notre position et densifier notre maillage
- ✔ Apporter toujours plus de services centraux à nos adhérents afin de faciliter leur gestion quotidienne
- ✔ Poursuivre la digitalisation de nos offres pour adapter celles-ci aux nouveaux modes de consommation
- ✔ Asseoir la notoriété de notre marque auprès du grand public
- ✔ Standardiser toujours plus les pratiques par la qualité
- ✔ Déployer toujours plus de synergies avec le Groupe La Poste

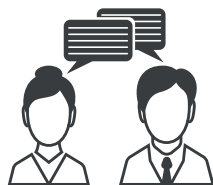
# Dernière enquête de satisfaction menée auprès des franchisés du réseau



**9,9** franchisés sur 10 estiment qu'il leur a été plus facile de créer leur entreprise du fait de leur appartenance au réseau.



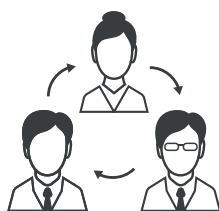
**99%** des franchisés recommanderaient l'enseigne à un proche voulant se lancer dans les SAP.



**100%** des franchisés jugent l'état d'esprit **convivial**.



**100%** des franchisés estiment qu'AXEO Services est un bon franchiseur.



**4.4/5**  
Note du **fonctionnement participatif**



**17/20**  
Note **moyenne** globale

# Témoignages

“

**N**ous avons, mon épouse Cécile et moi-même, ouvert notre première agence à Tours nord en 2010 puis la seconde à Tours sud en 2011. Nous avons auparavant rencontré d'autres franchiseurs, mais AXEO Services nous a immédiatement séduits par son concept multiservices à destination des particuliers comme des professionnels, et par la qualité des contacts avec l'ensemble de l'équipe. Ces premières impressions furent d'ailleurs confirmées par les premiers franchisés questionnés.

Aujourd'hui, je peux affirmer que les promesses sont tenues. En effet, et malgré la conjoncture, nous avons connu une forte croissance tant pour les services aux particuliers que pour les professionnels, lesquels représentent à ce jour près de 50% de notre CA total. La diversification

de nos activités est gage de pérennité pour notre entreprise.

Ce succès ne serait pas le même sans la qualité des relations qui unissent franchiseur et franchisés. Nous apprécions particulièrement ce travail d'équipe pragmatique qui par l'implication constante de tous entraîne un vrai partage d'expérience, tout en favorisant l'émergence d'innovations techniques et commerciales. De plus, les nombreux contacts entre franchisés permettent de mieux vivre les difficultés liées à la création d'une entreprise. Nous sommes confiants dans la poursuite et le développement de nos activités et éprouvons une grande satisfaction à concilier succès entrepreneurial avec une réussite personnelle et familiale.

— **Cécile & Simon Lallis**  
Agence Tours Nord et Sud



“

**C**omment passer de salariée à chef d'entreprise ? C'est avec AXEO Services que je l'ai fait ! Après plus de 10 ans dans le milieu sportif et artistique et 20 années dans le monde du Luxe, c'est grâce à une rupture conventionnelle et aux rencontres bienveillantes que l'opportunité d'entreprendre s'est présentée à moi.

A l'occasion du Salon des Services à la Personne, les échanges avec les divers réseaux de franchise et la rencontre avec Julien Moineau m'ont permis de choisir une enseigne en résonance avec mes valeurs.

En effet le positionnement et la vision des fondateurs, la diversité des services proposés pour particuliers

& professionnels, l'engagement pour un développement durable...m'ont motivée à faire le saut !

Aujourd'hui dans ma 5ème année d'ouverture, je suis toujours satisfaite de l'accompagnement et le soutien de la tête de réseau, d'échanger et de partager avec mes collègues franchisés, heureuse de créer des emplois et de donner satisfaction aux clients, fière d'avoir réussi ce défi d'entreprendre sous les couleurs d'Axeo, marque de La Poste



— **Valérie Soutan**  
Agence Paris 1er



“

Après plusieurs années passées dans le monde de l'électronique Grand Public, j'ai souhaité créer ma propre entreprise poussée par le désir de vivre une aventure humaine unique. Après avoir rencontré divers partenaires potentiels, mon choix s'est assez vite porté sur AXEO Services pour plusieurs raisons :

- ✔ La personnalité de Julien Moineau qui mettait réellement en avant la dimension humaine de notre métier sans oublier pour autant la dimension entrepreneuriale.
- ✔ La vision claire du devenir des services à la personne et de la nécessaire et profitable stratégie de diversification des services proposés tant

pour les particuliers que les professionnels. La stratégie était pensée à long terme.

Nous avons l'opportunité d'échanger au quotidien ce qui permet de faire évoluer le concept et son application. L'objectif étant d'aller vers toujours plus de qualité et d'efficacité pour le client, sans oublier la rentabilité pour les chefs d'entreprise que nous sommes.

J'ai aujourd'hui créé 40 emplois et je prévois au minimum 10 nouvelles créations dans les 12 prochains mois et c'est une vraie fierté. Mais plus encore, c'est la qualité de l'état d'esprit de mon équipe qui fait ma joie et sa volonté d'apporter le meilleur des services à chacun de nos clients, tous les jours.

— **Edwige Allan**  
Agence Lyon Sud



“

Après plus de 20 ans passés dans des fonctions commerciales au sein d'entreprises de grande consommation, rien ne me prédestinait à ouvrir une franchise de services à la personne.

Mais un jour de salon de la franchise, une forte envie d'indépendance m'a permis de rencontrer un réseau jeune, dynamique avec des Hommes à l'écoute et en recherche de profils divers.

L'accompagnement et la structure d'AXEO Services m'ont décidé à faire le saut de salarié à patron. Sept ans plus tard, mon entreprise fait

des bénéfices et les résultats sont en ligne voir au-dessus du business plan initial, avec une structure de près de 60 salariés.

Je suis mon propre patron mais la structure AXEO Services est là pour échanger sur les problématiques communes, répondre à mes questions, mais aussi écouter mes suggestions. Indépendant et libre... mais jamais seul. C'est, avec le recul, le compromis idéal que j'ai trouvé avec AXEO Services. J'ai également pu compter sur le réseau pour m'accompagner dans l'ouverture de ma deuxième agence, sécurisant ainsi mon investissement.



— **Thierry Ruiz**  
Agence Montmorency et L'Isle-Adam



## Siège social

45 rue Maurice Berteaux  
78600 Le Mesnil-le-Roi

franchise@axeoservices.fr  
<http://franchise.axeoservices.fr>  
Tél. : 01.74.08.65.50



Retrouvez-nous également sur :

