



# HELP! Confort

Une marque de La Poste 



  
LA POSTE  
SANTÉ &  
AUTONOMIE

## DOSSIER D'INFORMATION FRANCHISE

[www.helpconfort.com](http://www.helpconfort.com)



PLOMBERIE



ÉLECTRICITÉ



SERRURERIE



MENUISERIE



VITRERIE



VOLETS ROULANTS



ADAPTATION  
DU LOGEMENT



RÉNOVATION





# HELP!

## Confort

Une marque de La Poste 

  
HELP!  
Confort  
dépannage | amélioration de l'habitat

# Sommaire

## QUI SOMMES-NOUS ?

- Le réseau HELP Confort 5
- Notre Groupe 5

## NOTRE OFFRE

- Les services 6
- Le concept 7
- Quelques chiffres 7

## DEVENEZ FRANCHISÉ

- Pourquoi choisir HELP Confort ? 8
- Profil recherché 9

## LE MARCHÉ

- Ce qu'il faut savoir 10
- HELP Confort, l'entreprise du bâtiment de demain 11

## L'ACCOMPAGNEMENT

- La création de votre projet 12
- La formation HELP Confort 12
- L'animation 13
- Un réseau convivial et participatif 13

## DES SERVICES CENTRAUX INTERNALISÉS

- Un site national et des sites franchisés 14
- Des partenariats nationaux assurant un volume d'affaires conséquent 15
- Des accords négociés avec des fournisseurs 15

## NOS OUTILS

- Un logiciel métier 16
- Une Centrale d'Achats 16
- Les outils d'aide à la vente 16
- Une communication maîtrisée 17
  
- Votre investissement 18
- Témoignages 19

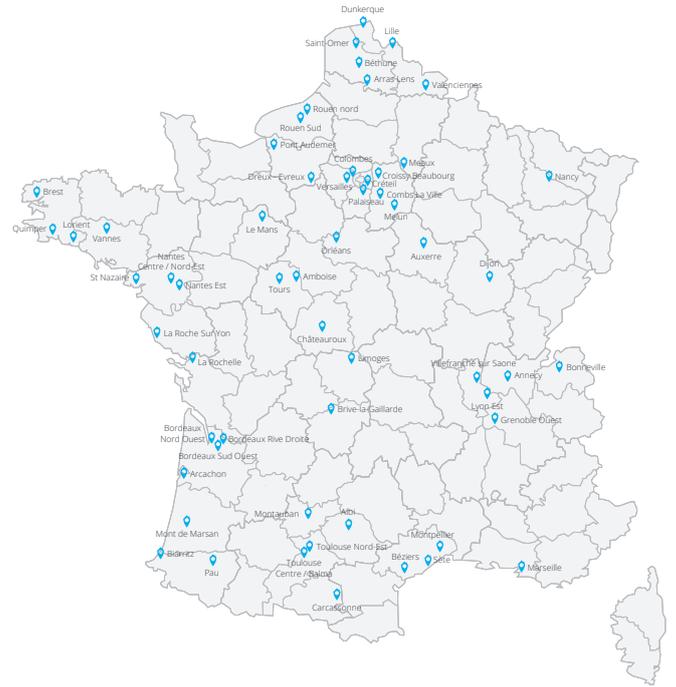
# Qui sommes-nous ?

## LE RÉSEAU HELP CONFORT

HELP Confort est la référence sur le marché des petits travaux de rénovation, du dépannage et des urgences dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, de la serrurerie, de la menuiserie, de la vitrerie et des volets roulants. Les agences HELP Confort interviennent tant auprès des particuliers que des professionnels (agences immobilières, syndicats de copropriété, assureurs, commerces de proximité, etc.).

Créé en 2000, HELP Confort a accéléré son développement en franchise depuis 2009 pour compter à ce jour plus de 50 agences réalisant plus de 32 000 interventions chaque année.

Poursuivant sa politique de développement maîtrisé, l'enseigne accueille plus de 10 nouveaux franchisés dans le réseau chaque année.



## NOTRE GROUPE



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. Pour élargir sa gamme de services existants, **le Groupe a pris une participation majoritaire dans les réseaux AXEO Services et Help Confort** en septembre 2016. Depuis septembre 2021, le réseau Âge d'Or est également rattaché au Groupe la Poste, complétant ainsi une offre de services. Quant à l'acquisition d'Âge d'Or, ce rachat va permettre d'étendre les domaines de compétence au sein du groupe, une expertise supplémentaire dans le « bien vieillir à domicile ». Avec ses 3 réseaux Le Groupe entend couvrir une grande partie des besoins français en terme de services.

Par cette prise de participation, Le Groupe élargit ainsi sa gamme actuelle de services (visites aux personnes âgées, portage de médicaments, etc.). La Poste a choisi ces 3 réseaux parce que ceux-ci partagent la même ambition et les mêmes valeurs, comme la proximité

au travers de son maillage territorial et une qualité de service aux standards élevés. Le rachat de HELP Confort s'inscrit dans cette stratégie et permettra, à terme, de proposer à tous les Français un service qualitatif de dépannage et d'amélioration de l'habitat.

Par ailleurs, Les franchisés HELP Confort bénéficient de l'**expérience du réseau AXEO Services** (plus de 180 agences de services à la personne en France) et de ses services centraux (une équipe de 50 personnes au siège). Plus largement, HELP Confort peut compter sur le soutien industriel et commercial du Groupe La Poste avec lequel se mettent en place, au fil des mois, de plus en plus de synergies.



Une marque de La Poste

Depuis 2006 AXEO Services, spécialiste des services à destination des particuliers et des professionnels, propose à ses clients la plus large gamme de prestations (ménage, repassage, jardinage, garde d'enfants, bricolage, aide à domicile etc.) leur garantissant simplicité, efficacité et qualité. Présent sur l'ensemble du territoire national et disposant de plus de 180 agences en franchise, AXEO Services, c'est un savoir-faire éprouvé mis en œuvre par des professionnels rigoureusement sélectionnés, formés et régulièrement contrôlés.



Âge d'Or Services accompagne les seniors au quotidien depuis 30 ans. Age d'Or Services propose des services pour faciliter la vie des personnes âgées et des familles. En proposant une gamme de services complète (Assistance à la personne, Livraison de repas, installation de téléassistance etc.) ils couvrent ainsi l'ensemble des besoins des seniors en leur garantissant de mieux vieillir à domicile



### Le mot de Julien Moineau

Président de HELP Confort et d'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 est tout de suite apparue 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 et aux petits travaux de rénovation.

# Notre offre

## LES SERVICES

HELP Confort offre à ses clients, particuliers et professionnels, des solutions adaptées en termes de petits travaux de rénovation et de dépannage. Nos agences respectent des engagements forts en matière de qualité de service : accueil, transparence, disponibilité, réactivité, relation clients et suivi des travaux.

Nous intervenons dans les domaines suivants :



### PLOMBERIE

Plomberie générale, robinetterie, fuites, débouchages, dégâts des eaux, etc.



### ÉLECTRICITÉ

Électricité générale, chauffage, éclairage/ luminaires, mises aux normes, domotique, etc.



### MENUISERIE

Réparation/ remplacement de portes et fenêtres, placards, dressings, pose de cuisine, etc.



### SERRURERIE

Ouvertures de portes, remplacement de serrures, pose de serrures de sécurité, mise en sécurité, etc.



### VOLETS ROULANTS

Réparation/ remplacement de volets, maintenance, etc.



### VITRERIE

Réparation/ remplacement de vitres, baies vitrées, survitrages, verres isolants, mise en sécurité, etc.



### ADAPTATION DU LOGEMENT

Installation de barre d'appui, adaptation du domicile, remplacement de baignoire par une douche, etc.



### RÉNOVATION

Travaux de peinture, pose de carrelage ou de tapisserie, pose de revêtements de sols, etc.



À domicile ou en entreprise, HELP Confort est la référence sur le marché de la petite rénovation, du dépannage et des urgences.

## LE CONCEPT

**Commerciaux et managers**, les franchisés HELP Confort sont garants d'une **qualité de service** exemplaire rare sur le secteur du bâtiment. Véritables « pourvoyeurs de solutions », leurs équipes de techniciens interviennent sur site dans les meilleurs délais, appliquant la méthodologie HELP Confort dans le **respect des prix du marché**.

En vitesse de croisière, une agence HELP Confort est composée de son dirigeant, d'un(e) assistant(e) et de 5 à 6 techniciens.

L'ensemble du réseau gère plus de **32 000 interventions par an**. Nos intervenants sont des professionnels, spécialisés et performants,

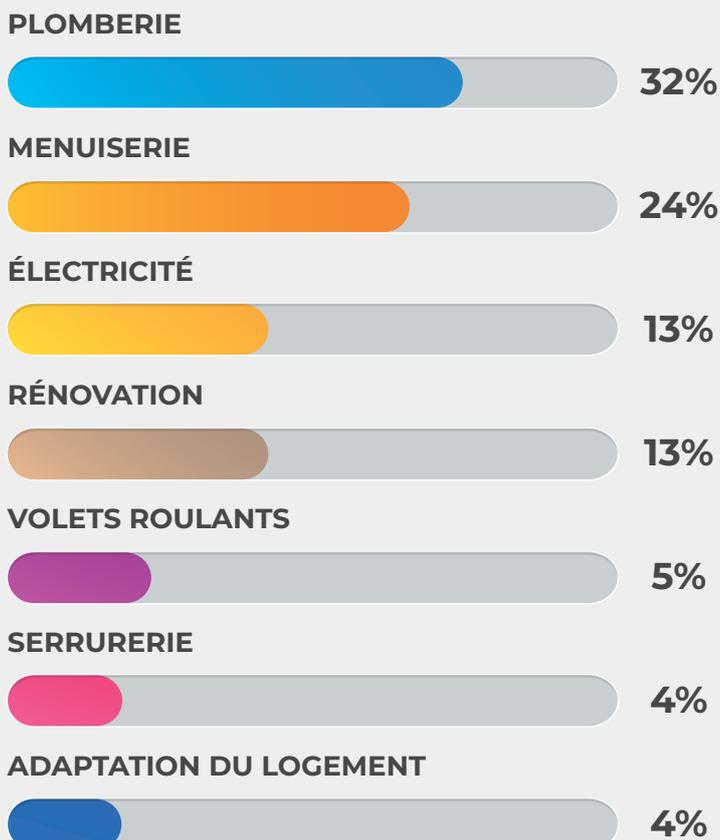
régulièrement formés pour assurer une qualité de service constante sur l'ensemble du territoire national.

En tant que chefs d'entreprises indépendants, **nos franchisés restent libres d'adapter leurs horaires de travail et ceux de leurs équipes** en tenant compte des particularités de leur marché local.

**La performance économique de notre modèle** repose tant sur les volumes générés par les petites rénovations que sur la forte marge dégagée sur les prestations de dépannage.

## QUELQUES CHIFFRES

Répartition du **chiffre d'affaires** d'une agence type (moyenne)



**25 ans** d'existence



+ de **50** agences



+ de **32 000** interventions/an



**42%** du CA apporté par le franchiseur



Un investissement **faible**

# Devenez franchisé

## POURQUOI CHOISIR HELP CONFORT ?

Entrenez à nos côtés sur un marché porteur et gagnez du temps sur votre développement,



## PROFIL RECHERCHÉ

Nous recherchons des profils de **managers et commerciaux**. Aucune compétence technique n'est exigée.

Le métier d'un responsable d'agence HELP Confort consiste à :

- Développer l'activité en local notamment auprès des prescripteurs de l'immobilier, des syndicats de copropriété, etc.
- Piloter et encadrer une équipe de techniciens salariés.
- Garantir la qualité de service par l'application du savoir-faire HELP Confort
- Gérer son entreprise.



# Le Marché

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le marché du bâtiment est estimé à **138 milliards d'euros**, dont **84,3 milliards d'euros** consacrés à l'entretien et à l'amélioration de l'habitat, qui est le cœur de l'activité des agences HELP Confort.



Répartition du chiffre d'affaires des entreprises de moins de 20 salariés par types de client

**51% de l'activité des entreprises de moins 20 salariés sont réalisés auprès des particuliers.**

Source : CAPEB Chiffres clés 2023

Répartition du chiffre d'affaires des entreprises de moins de 20 salariés (logement / hors logement)

**71% du chiffre d'affaires des entreprises de moins 20 salariés sont réalisés sur le marché du logement.**

Source : CAPEB Chiffres clés 2023



Répartition de l'activité entretien-amélioration

**60% des travaux d'entretien-amélioration sont réalisés par les entreprises de moins de 20 salariés.**

Source : CAPEB Chiffres clés 2023



### Un secteur économique encore très porteur pour les décennies à venir :

- 10 millions d'habitations individuelles, dont 75% construites avant 1981, qu'il faut entretenir régulièrement
- Une faible présence de sociétés structurées dans le domaine de l'habitat pour réaliser les services d'urgence et les dépannages à domicile ou en entreprise
- Un marché du dépannage encore peu structuré et trop sujet aux arnaques
- Une clientèle de plus en plus exigeante en termes de rapidité d'action et d'efficacité de services

## HELP CONFORT, L'ENTREPRISE DU BÂTIMENT DE DEMAIN

Contrairement aux artisans qui sont généralement spécialisés dans un unique métier et qui, trop souvent, n'apportent pas de réelles garanties au client final, **HELP Confort est un réseau d'entreprises multi-spécialistes qui par leur déontologie, leur organisation et leurs process qualité affichent une promesse commerciale forte.**

Fort de son savoir-faire éprouvé depuis près de 20 ans et du soutien industriel du Groupe La Poste, le réseau HELP Confort a pour **ambition de construire un nouveau modèle d'entreprises du bâtiment** devant répondre aux attentes exprimées par le consommateur reposant sur :

- Des **engagements clairs** en termes de qualité de service et de relation clients (propositions commerciales claires, réactivité, disponibilité, tarification, service après-vente, etc.)
- Un **management efficace** afin d'attirer et de fidéliser les meilleurs techniciens
- Des **outils commerciaux performants**
- Des **offres packagées**
- Des **outils digitaux innovants** devant faciliter la gestion quotidienne de l'activité et anticiper les évolutions du marché (CRM, outils transactionnels, géolocalisation, applications clients et salariés)
- Un **pilotage de la qualité** par une mesure constante de la satisfaction clients

Cette stratégie nous permet de faire, chaque jour encore plus, la différence avec les entreprises indépendantes et artisanales qui, de par leur isolement, n'ont pas les moyens de se structurer au même rythme qu'un réseau national.



# L'accompagnement

## LA CRÉATION DE VOTRE PROJET

**Nous vous accompagnons dans l'ensemble des démarches anté-crétion afin de vous faire gagner du temps et de sécuriser votre démarrage :**

- Etude géomarketing sur votre zone d'activité
- Prévisionnel d'activité
- Financement bancaire
- Création de votre structure juridique
- Recherche et aménagement de votre local en zone industrielle ou artisanale
- Plan de lancement (dont communication)
- Référencement partenaires nationaux
- Référencement fournisseurs

**Lors de l'ouverture de votre agence, nous serons présents à vos côtés pour vous appuyer :**

- Dans votre démarche commerciale
- Dans le recrutement de vos premiers collaborateurs
- Pour la présentation de nos activités à vos prospects et prescripteurs divers
- Pour l'établissement des premiers devis
- Pour la mise en œuvre des premières prestations

**Vous vous assurerez un lancement efficace en bénéficiant de l'expérience des dizaines d'entrepreneurs qui vous auront précédé !**

## LA FORMATION HELP CONFORT

**Nous assurerons votre formation complète d'une durée de 4 semaines, comprenant 2 semaines de formation théorique au siège du réseau, d'1 semaine de formation technique auprès de nos partenaires et d'1 semaine de pratique au travers d'une immersion au sein de notre agence pilote.**

Quelques exemples de modules de la formation initiale :

- Le réseau et son fonctionnement
- Législation et réglementation
- Développement commercial
- Ressources humaines
- Gestion du temps
- Communication locale
- Gestion financière
- Logiciel métier

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nous vous donnerons ainsi les clés permettant de pérenniser et de développer votre activité dans les meilleures conditions.



## L'ANIMATION

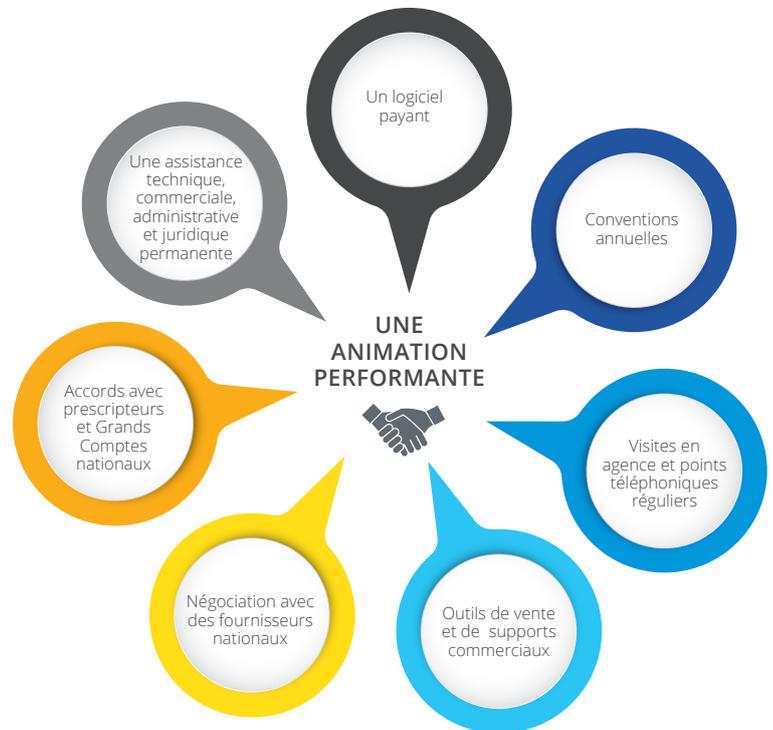
Tout au long de votre activité, nos animateurs ainsi que l'équipe du siège sont présents à vos côtés.

Une équipe d'animateurs dédiée se charge de répondre à vos interrogations quotidiennes.

Lors de leurs visites en agences et au travers de points téléphoniques réguliers, ils vous apportent assistance et conseils (commercial, RH, organisation, gestion financière, technique, juridique).

Leur rôle est d'accompagner nos franchisés dans leur développement en analysant leurs performances et en effectuant un travail de préconisation.

L'ensemble de l'équipe de la tête de réseau peut également être mobilisée en cas de besoin : contrôle de gestion, achats, partenariats, coordination, formation, communication, marketing).



## UN RESEAU CONVIVAL ET PARTICIPATIF

### Construire ensemble notre réussite commune

Chez HELP Confort, 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 équipe 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. Toutes les décisions stratégiques sont prises au sein d'un Comité National rassemblant des franchisés élus par leurs pairs afin de les représenter. Ce mode de fonctionnement renforce la coopération et la cohésion entre la tête de réseau et l'ensemble des franchisés.



# Des services centraux internalisés

## UN SITE NATIONAL ET DES SITES FRANCHISÉS

Notre site Internet national, administré par le siège, présente en détail nos activités. Chaque membre du réseau bénéficie de la présence de son entreprise sur le site national et de son propre site Internet « helpconfort-ville.fr ». Ce dernier est créé lors de l'ouverture et est également géré par

le siège. L'intranet est un espace privé réservé aux membres du réseau, qui permet, entre autres, de maintenir un lien permanent avec nos franchisés. Vous y trouverez de nombreuses informations et documents utiles comme notre bible d'exploitation régulièrement mise à jour.



Page d'accueil - [www.helpconfort.com](http://www.helpconfort.com)

## DES PARTENARIATS NATIONAUX ASSURANT UN VOLUME D'AFFAIRES CONSEQUENT

### Apporteurs d'affaires

Nous mettons au service du réseau nos connaissances, nos techniques, notre image et nos relations. Afin d'accroître votre chiffre d'affaires, nous négocions de nombreux partenariats nationaux (une cinquantaine à date, qui représente environ 43 % du chiffre d'affaires du réseau). Ces Grands Comptes peuvent, selon leurs besoins ponctuels, vous missionner pour réaliser des prestations, et ce, en respectant les procédures définies dans les accords cadres préalablement contractés.

Nous comptons également dans nos partenaires des professionnels de l'immobilier, des syndicats de copropriété, des administrateurs de biens, des entreprises de maintenance pour les commerces et les entreprises. Vous bénéficierez, dans votre book commercial d'une liste d'entreprises connues et reconnues faisant appel régulièrement aux services des membres du réseau au niveau national.

## DES ACCORDS NÉGOCIÉS AVEC DES FOURNISSEURS

De nombreux accords tarifaires préférentiels ont été conclus auprès de fournisseurs, agréés par nos soins, pour faciliter votre activité et accroître votre rentabilité :

- Achats de produits, matériel et fournitures liés aux interventions
- Assurance décennale et RC Professionnelle Groupe pour le réseau HELP Confort
- Comptabilité
- Accords Grands Comptes pour les véhicules utilitaires (achats/locations)
- Marquage des véhicules
- Référencement dans les principaux annuaires
- Géolocalisation de vos véhicules
- Sociétés de distribution de flyers
- Centrale d'achats dédiée à la commande des supports commerciaux et administratifs, des objets publicitaires et des vêtements de travail
- Plateforme digitale
- Gestion des avis clients



# Nos outils

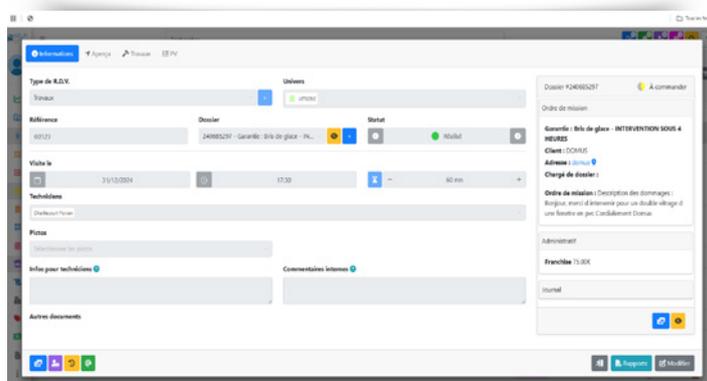
## UN LOGICIEL MÉTIER

Notre logiciel est conçu pour optimiser la gestion de votre entreprise en offrant une solution tout-en-un. Ce logiciel vise à remplacer les outils traditionnels tels que Word et Excel en proposant des fonctionnalités adaptées aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Parmi les modules clés, on trouve :

- **Gestion commerciale** : outils de chiffrage, création de devis et factures.
- **Gestion opérationnelle** : planification des équipes, gestion des interventions et édition de rapports et prise de photos.
- **Médiathèque en ligne** : stockage, tri, partage et accès en ligne aux photos et documents de chantier.

Numéro d'ordre	Client	Référence	Libellé	Date	Création	Statut
DINCKO	20240001		test planning	12-02-25	12-02-25	
DOUAS	20240002		Carrelé - Brs de glace - INTERVENTION SOUS 4 HEURES	10-12-24	10-12-24	
VAREN	20241001			05-12-24	05-12-24	
VAREN	20241001			05-12-24	05-12-24	
VAREN	20241008		BOUCLIER DE PENTE VISUELLE	15-11-24	15-11-24	
DOUAS	20241007			13-11-24	13-11-24	
VAREN	20241006			07-11-24	07-11-24	
	20241005			05-11-24	05-11-24	
CHALLICOURT	20241004			04-11-24	04-11-24	
	20241003			04-11-24	04-11-24	
	20241002			04-11-24	04-11-24	
VAREN	20241001			04-11-24	04-11-24	



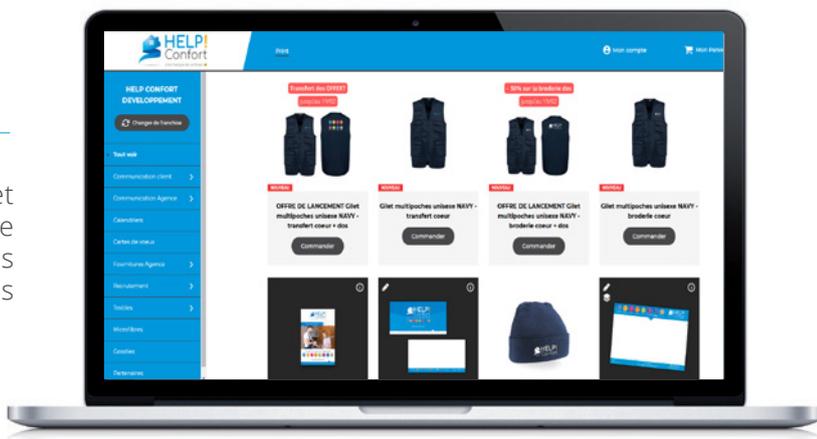
## LES OUTILS D'AIDE À LA VENTE

Nous vous fournissons une assistance commerciale tout au long de votre activité :

- Recherche et qualification des prospects prescripteurs
- Fourniture de fichiers listant les contacts BtoB sur votre secteur géographique
- Diffusion de supports commerciaux adaptés, après des nombreux prescripteurs ciblés
- Salons professionnels
- Réalisation de campagnes d'emailing vers les prescripteurs
- Achats de clefs

## UNE CENTRALE D'ACHATS

Une centrale d'achats dédiée aux divers outils et supports HELP Confort, qui vous permettra de commander vos flyers, vos cartes de visite, vos carnets de fiches d'intervention, ainsi que tous vos documents administratifs et commerciaux.



## UNE COMMUNICATION MAÎTRISÉE

En tant que franchisé, vous bénéficiez de l'expertise de notre service communication intégré au siège. Pour l'ensemble de vos besoins, nous vous conseillons, vous orientons et trouvons ensemble les meilleurs canaux de communication online ou offline pour le développement de votre structure.

Exemples de **supports de communication** :

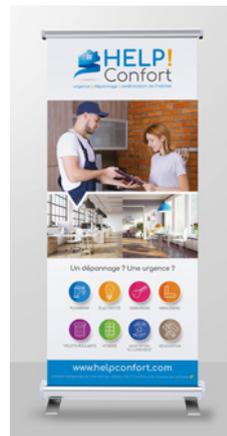
- Des **flyers** destinés à la communication vers les particuliers et professionnels



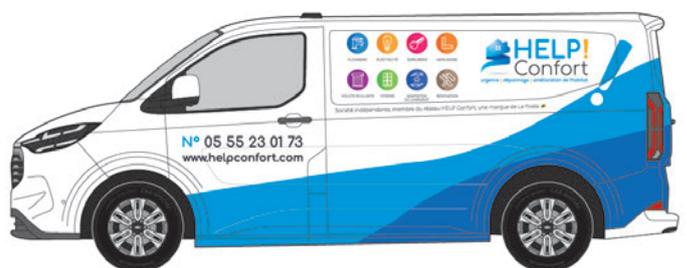
- Des **supports de liaison**



- Le **marquage de votre agence** (en vitrine et à l'intérieur avec des frises, des affiches, des totems...)



- Le **marquage de votre véhicule** utilitaire



## VOTRE INVESTISSEMENT

**Nature du contrat :** franchise

**Durée du contrat :** 7 ans

**Droit d'entrée :** 28 000 € HT <sup>(1)</sup>.

**Secteurs à pourvoir :** zones de chalandise d'environ 150 000 habitants.

**Type d'implantation :** zone industrielle ou artisanale, axe pénétrant, etc.

**Surface souhaitée (local technique et administratif) :** 80 à 100 m<sup>2</sup>

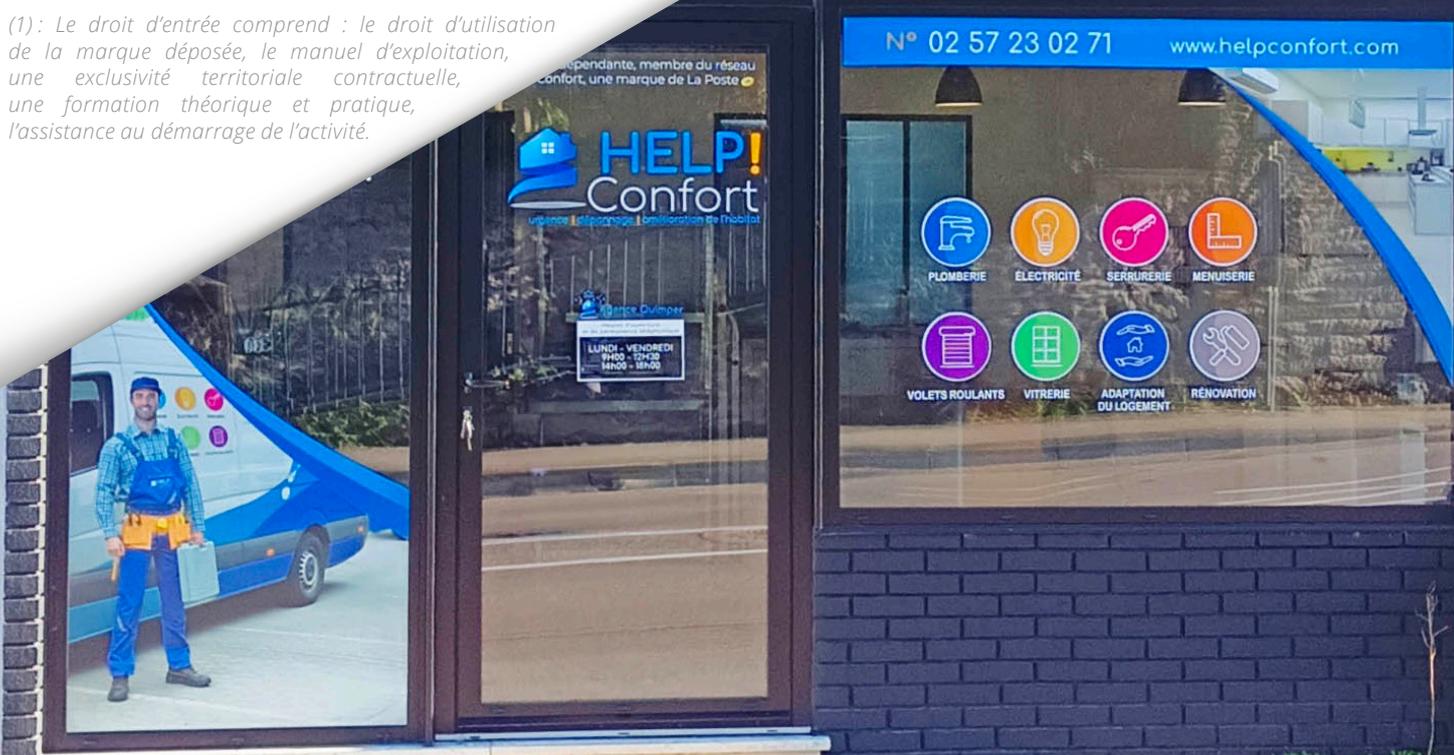
**Redevance proportionnelle d'exploitation :** annuelle et dégressive de 4% à 3%. Redevance minimale forfaitaire de 500 € HT.

**Fonds de Communication Nationale (FCN) :** redevance mensuelle de 1% du CA HT. Redevance minimale forfaitaire de 140 € HT. À noter : de son côté, le franchiseur verse au FCN 5% des redevances proportionnelles d'exploitation encaissées.

**Investissement global :** de 80 000 € à 90 000 € HT environ.

**Apport nécessaire en fonds propres :** 30 000 €.

(1): Le droit d'entrée comprend : le droit d'utilisation de la marque déposée, le manuel d'exploitation, une exclusivité territoriale contractuelle, une formation théorique et pratique, l'assistance au démarrage de l'activité.



## TÉMOIGNAGES



## Patrick Delbecq

## Franchisé HELP Confort à Sète depuis 2013

Après avoir débuté ma vie professionnelle dans le Service Après Vente comme dépanneur électroménager puis comme Responsable de SAV dans la grande distribution, une opportunité m'a permis d'intégrer le milieu de la pharmacie en tant que commercial avant d'évoluer vers un poste de Responsable des ventes France dans un laboratoire pharmaceutique.

Une envie de changement m'a conduit en 2013 vers la franchise HELP Confort me permettant ainsi d'associer le technique et le commercial.

J'ai démarré avec le secteur de Béziers et Narbonne avant d'acquérir le secteur de Montpellier 2 ans plus tard.

Pourquoi la franchise HELP Confort ? Tout simplement pour m'aider à sauter le pas, pour profiter de partenariats déjà existants, pour me faciliter le travail lié au marketing et la communication.

Mais également pour m'aider chronologiquement dans mes démarches, pour le suivi, l'accompagnement, l'esprit réseau, etc ... et ainsi me permettre de me consacrer au recrutement et au développement commercial local !

Les outils mis à disposition par la tête de réseau HELP Confort associés à la formation, nous permettent d'être plus sereins afin de nous concentrer sur l'essentiel.



## Jérôme Ducourneau

## Franchisé HELP Confort Landes & Pays Basques

J'ai décidé d'entreprendre en franchise car je souhaitais bénéficier d'un accompagnement à mon lancement. J'ai choisi le réseau Help Confort pour intégrer un secteur porteur ainsi que pour son savoir-faire éprouvé dans le domaine du dépannage multi-technique. J'avais besoin d'être guidé et conseillé sur les démarches pour la création de la société, l'ouverture de l'agence, ainsi que pour le développement.

L'affiliation du réseau au groupe La Poste a également représenté pour moi un gage de sérieux et de confiance, sur lequel je peux m'appuyer auprès de mes clients et prescripteurs.

Aujourd'hui j'ai la chance d'être indépendant, de prendre mes propres décisions, tout en bénéficiant d'un accompagnement permanent de la part du franchiseur, de profiter des accords négociés au national ainsi que de tarifs groupés et d'accords-cadres avec certains fournisseurs. Je ne regrette absolument pas mon choix !





Devenez  
franchisé(e)

[franchise.helpconfort.com](http://franchise.helpconfort.com)

**HELP Confort Développement**

45 rue Maurice Berteaux - 78600 Le Mesnil-le-Roi

Tél. : 01 74 08 65 53

[franchise@helpconfort.com](mailto:franchise@helpconfort.com)

[franchise.helpconfort.com](http://franchise.helpconfort.com)



**HELP!**  
Confort

Une marque de La Poste 

