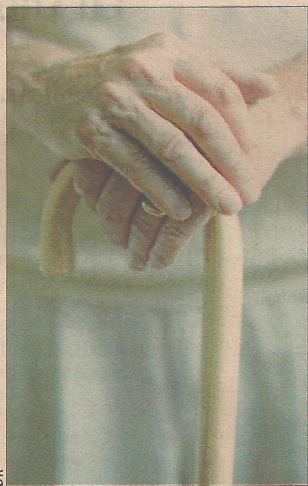


**Services à la personne.** La PME toulousaine étend peu à peu son réseau de franchises.

## L'avenir d'Aquarelle se dessine en franchise

Après Castres en 2010 et Balma en octobre 2012, d'ici un mois, une nouvelle agence Aquarelle devrait ouvrir en franchise dans le nord de Toulouse. Le réseau d'agences d'aide à domicile spécialisée dans la perte d'autonomie créé en 2005 à Toulouse par Arnaud Garrigues, étend une nouvelle fois sa couverture géographique. Et ce n'est pas fini car le fondateur d'Aquarelle, qui rêve d'étendre son concept dans tout Midi-Pyrénées et au-delà dans le reste de l'Hexagone, a déjà « des contacts dans d'autres régions du Sud de la France, en région parisienne et à Lyon ».

Mais *chi va piano va sano*: pas question pour le patron de l'enseigne de brûler les étapes. « Nous tenons à avoir un développement maîtrisé, assure Arnaud Garrigues. Pour chaque franchise, nous prenons le temps d'inculquer nos valeurs, notre culture. » Une éthique qui repose sur une démarche qualité (l'agence est certifiée NF services) ainsi que



sur la sélection et la formation de ses équipes. « Nous intervenons essentiellement auprès de personnes âgées ou handicapées, explique Arnaud Garrigues. Cela induit des méthodes de recrutement parti-culières, mais également – c'est un point essentiel –, beaucoup de formation. Chaque année, 80 % de notre équipe est ainsi formée ou voit ses compétences actualisées. »

Pour réduire le phénomène de turnover qui frappe habi-

tuuellement le secteur des services à la personne, le gérant d'Aquarelle mise sur la qualification de ses équipes mais soigne aussi son bien-être. « Nous avons fait réaliser un audit de l'agence par une structure spécialisée afin de diminuer les sources de stress inhérentes à notre activité, développe Arnaud Garrigues. Même si on ne peut pas toutes les éliminer, on peut mettre en place une batterie de dispositifs pour permettre à nos salariés de gérer leur stress eux-mêmes ou pour leur fournir des outils. » Au global, ce sont 2 à 3 % de son chiffre d'affaires qu'Aquarelle consacre ainsi à la formation et au bien être de ses équipes.

Le réseau Aquarelle emploie une cinquantaine de personnes au total dont une trentaine pour l'agence de Toulouse qui réalise 500 K€ de chiffre d'affaires, « en croissance de 10 à 15 % par an », précise Arnaud Garrigues qui table sur une progression de l'ordre de 10 % cette année encore.

AGNÈS BERGON

2013 La Météo Les Rencontres

L'HOMO NU

300 interven

www

telcod ...T...Systems NOVEDIA