

O₂ : UN AIR DE SUCCÈS

Deuxième entreprise la plus performante en France en 2011, selon le magazine *L'Entreprise*. O₂, spécialiste des services à la personne (ménage-repassage, garde d'enfants, aide aux seniors, accompagnement des personnes en situation de handicap ou d'incapacité temporaire, jardinage, etc.), continue aujourd'hui sur cette impressionnante lancée. Peu d'entreprises peuvent annoncer le recrutement de 4 500 personnes avant la fin de l'année 2015... ou signer des CDI, alors que plus de 80 % des embauches en France se font actuellement en CDD. O₂ ne connaît pas la crise ! Retour sur une success story à la française.

T

out commence en 1996, quand est créée dans le quartier de Fives, à Lille, la première plate-forme privée de services à la personne, Unipôle. Mais l'explosion de la bulle Internet au début des années 2000 rend les investisseurs frileux, et le manque de financement freine l'extension de l'entreprise. Cependant, une fois le modèle peaufiné, le fondateur Guillaume Richard se

lance dans le grand bain. La marque O₂ naît en 2000 de la fusion avec une autre société parisienne de services à domicile, At Home. Son créneau ? Le ménage et la garde d'enfants. Le tournant radical, c'est le plan Borloo en 2005, qui prévoit une exonération de charges pour les employeurs de services à la personne. Guillaume Richard et son associé sollicitent leurs familles pour ouvrir leur capital, avant de pouvoir emprunter 225 000 euros auprès d'une banque. L'opération est réalisée en 2006. À la fin de cette même année, une nouvelle levée de fonds de 1,5 million d'euros permet à l'entreprise une croissance exponentielle. 63 agences sont ouvertes sur les cinq premiers mois de 2007. Avec ses 93 agences réparties dans toutes

les agglomérations françaises, O₂ acquiert une présence nationale et peut se targuer d'être le premier réseau à obtenir la certification Qualicert : la reconnaissance de son engagement à offrir à ses clients des prestations de service de qualité. Le Groupe O₂ entérine ainsi l'entrée du secteur dans l'ère de la qualité. Il reçoit par ailleurs le Trophée IRCEM. 2009 est l'année de la consolidation, avec 5 000 salariés, 18 000 clients et 43 millions d'euros de chiffre d'affaires. C'est aussi l'année de la signature d'une convention de partenariat avec Pôle emploi et le ministère de l'Économie. Les progrès continuent : élargissement de la gamme et lancement des activités d'aide aux seniors et de garde d'enfants d'urgence en 2011, ouverture d'un réseau de franchises pour se développer en 2012...

LES CLÉS DU SUCCÈS

Quelques chiffres suffisent à montrer le succès d'O₂ : 40 000 familles clientes chaque semaine, un réseau national de 189 agences de proximité, 11 500 salariés... O₂, qui a fait le choix d'installer son siège social au Mans « moins cher que Lille et tout aussi proche de Paris », est le premier créateur net d'emplois entre 2008 et 2013, avec 4 000 à 5 000 recrutements par an. Son président fondateur, Guillaume Richard, vise un objectif double :





dans un contexte de chômage massif, souligner l'apport des entreprises de services à la personne à l'économie française et leur contribution à la création d'emplois, mais aussi participer à la lutte contre le travail dissimulé. La plus-value d'O₂ ? Une exigence de qualité, par un

**LE PARI GAGNÉ D'O₂ A ÉTÉ DE FAIRE
DE LA VALORISATION DE SES MÉTIERS
UN ENJEU MAJEUR.**

recrutement rigoureux en CDI, des intervenants qualifiés et formés, des suivis qualité réguliers, une garantie « satisfait, refait ou remboursé », etc. Également une vision différente de l'aide aux personnes âgées : le principe d'O₂ est le « faire ensemble », pour que la personne aidée puisse garder sa dignité. Le pari gagné d'O₂ a été de faire de la valorisation de ses métiers un enjeu majeur. Alors que le secteur des services à la personne, souvent perçu comme un domaine de « petits boulots », peine généralement à recruter, le groupe se mobilise sur cet enjeu. Il s'engage dans l'accompagnement de ses salariés, qu'il s'agisse de stabilité, de formation ou d'évolution.

Ainsi, chaque salarié d'O₂ peut réaliser une à trois formations par an, dans des organismes agréés (formation au ménage écologique pour les assistants ménagers, aux techniques de manutention des personnes pour les auxiliaires de vie...). 100 % des gardes d'enfants O₂ sont, par ailleurs, formés à la prévention des risques et aux gestes de premiers secours. L'évolution interne constitue également une préoccupation du Groupe : aujourd'hui, plus de 35 % des assistants d'agence et des chargés de clientèle sont d'anciens intervenants à domicile. Tous les atouts sont donc réunis pour qu'O₂, fidèle à son slogan, puisse continuer à voir « la vie en mieux ».

GUILLAUME RICHARD

Président fondateur d'O₂ affirme : « Ces dix dernières années, les mesures des gouvernements successifs ont contribué à bâtir une nouvelle filière d'excellence à la française, capable de s'exporter. C'est aujourd'hui l'ambition d'O₂ : porter ce savoir-faire à l'international, devenir un leader mondial du secteur dans les quinze ans qui viennent. »

