

(/p/manager-des-franchises-ou-adherents)

Ces 5 choses que les franchisés n'aiment généralement pas du tout!



()

Une réédition d'un article de Thierry Rousset

On compare souvent la relation entre un franchiseur et ses franchisés à un mariage.

Certains vous diront d'ailleurs que la plupart des conflits entre franchiseurs et franchisés trouvent leurs racines avant la signature du contrat c'est-à-dire pendant la période des fiançailles ; ce moment où chacun met ses plus beaux habits pour séduire l'autre !

Cependant, même si comparaison n'est pas raison, il n'y a aucun doute que cette relation revêt un caractère émotionnel qui la rend sans doute plus complexe que tout autre de nature contractuelle !

L'implication émotionnelle des franchisés est d'ailleurs souvent directement proportionnelle à leur niveau d'investissement (par rapport à leur patrimoine total) ainsi qu'à la rentabilité de leur affaire.

Il y a également aussi bien entendu un grand niveau de stress lié au fait de "se lancer pour la première fois à son compte" ce qui est le cas de beaucoup de franchisés.

On pourrait également ajouter la différence de taille entre l'organisation du franchiseur et celle du franchisé qui peut créer une sensation de déséquilibre.

Et enfin bien sûr le manque de solidité ou de préparation des structures de communication du franchiseur et en particulier la formation des animateurs réseaux qui sont les principales courroies de transmission du système.

La toile de fond de cette relation complexe est donc tendue entre les lettres du mot communication !

Mais il y a dans tous les cas quelques éléments assez facilement identifiables et que les franchisés supportent très mal.

Voici ceux qui me semblent les plus importants :

1. Le manque d'homogénéité dans l'application des règles établies. Si vous êtes rigoureux, et vous devez l'être, lors des évaluations (audit) des points de vente, soyez le de la même manière avec tout le monde. Les bons vous en seront reconnaissants car ils y verront un garde-fou protecteur de la marque dans laquelle ils ont investi ; quant au moins bons soit ils reprendront le chemin duquel ils n'auraient jamais dû sortir, soit vous pourrez les accompagner vers ... la sortie!



2. Le manque de reconnaissance de leur qualité d'entrepreneurs car, contrairement à ce que répétait à l'envie le président d'un grand réseau dans lequel j'ai travaillé, les franchisés ne sont pas des demi-entrepreneurs ! Et ils sont dans tous les cas, par nature, plus entrepreneurs que les salariés de la tête de réseau. Il ne s'agit bien entendu pas d'opposer les deux sur cette base mais de s'assurer que tous les salariés concernés comprennent et aient la sensibilité nécessaire pour respecter le fait qu'ils ont en face d'eux des gens qui ont souvent mis sur la table les économies de toutes leur vie !

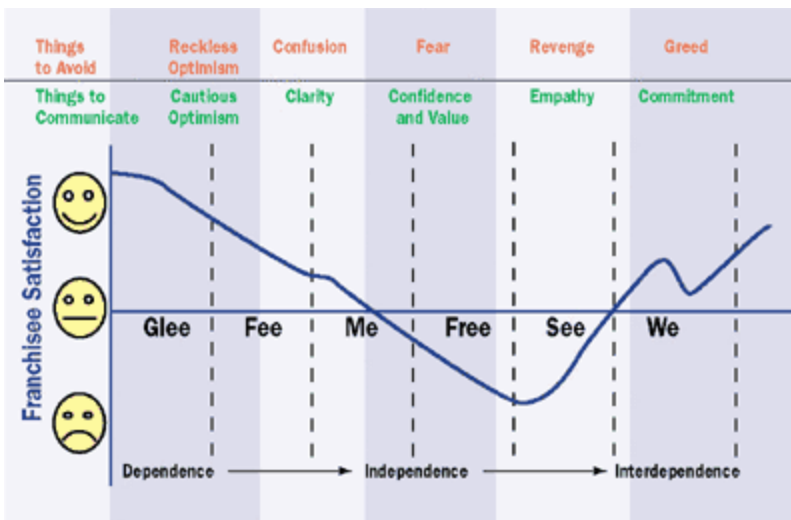
3. Le manque de concertation concernant les lancements de nouveaux produits. Bien entendu, il n'est pas question de tester tous les nouveaux produits dans tous les points de vente et il doit exister des comités représentatifs élus par leurs pairs qui aideront à la prise de décision pour l'ensemble du réseau. Je ne suis surtout pas un adepte de la gestion participative des réseaux de franchise et chacun doit être à sa place et jouer le rôle qui lui correspond mais, force est de reconnaître que les franchisés accumulent au fil du temps une grande expérience pratique qui est très utile au franchiseur !

4. Le manque de transparence dans les prix et conditions d'achat. Comme je l'ai dit dans un article précédent, le fait que le franchiseur prenne une marge sur les achats ne devient problématique que s'il le fait de manière opaque. Tant que la valeur ajoutée créée par le franchiseur justifie la marge appliquée tout le monde est gagnant.

5. Le manque de reconnaissance des éventuelles difficultés financières auxquelles le franchisé peut se trouver confrontées. C'est sans doute ici le point le plus crucial et je l'ai personnellement vécu aussi bien du côté franchisé que du côté franchiseur. Ce point est d'autant plus essentiel que les ces difficultés peuvent très rapidement faire sombrer le franchisé dans un cercle vicieux ; le premier réflexe dans ce type de situation étant le plus souvent de réduire les coûts et donc de baisser la qualité de service. C'est le rôle de l'animateur de tirer la sonnette d'alarme et c'est le rôle du franchiseur au plus haut niveau de l'organisation (selon sa taille) de traiter directement le problème.

L'idée de cet article m'est venue d'un Post sur LinkedIn publié par Greg Nathan, l'auteur du passionnant livre "The Franchise e-Factor" (disponible seulement en anglais à ma connaissance) qui explique très bien l'évolution de la relation franchiseur/franchisé au fil du temps et qu'il illustre à l'aide de ce graphique :





()

Réédition d'un article de Thierry Rousset

[#franchise \(/recherche?terms=franchise\)](#)

[#franchisés \(/recherche?terms=franchis%C3%A9s\)](#)

[#franchiseurs \(/recherche?terms=franchiseurs\)](#)

[#management \(/recherche?terms=management\)](#)

[#management réseau \(/recherche?terms=management%20r%C3%A9seau\)](#)

6 ❤️ () 4 💬 ()



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



[Cecile Tauvel \(/membre/ceciletauvel\)](#)

Merci pour ces 5 points qui sont très intéressants. Existe-t-il un résumé en français du livre "the franchise E-factor" ?

❤️ 💬 Répondre • 16/07/2019



[Thierry Rousset \(/membre/thierryrousset\)](#)
Non, pas à ma connaissance en tous cas!





(/membre/christophepintomarinho)

Christophe Pinto Marinho (/membre/chri...

Le point numéro 1 a particulièrement retenu mon attention. En effet d'après mes observations personnelles et les retours que j'ai pu avoir à l'IAE, un réseau mature peut voir émerger des "barons", franchisés qui ont contribué à l'essor de l'enseigne ou à l'affinage du concept, ou encore qui possèdent un nombre important de... [Voir plus](#) ()

♥ ○ Répondre • 22/08/2019



(/membre/thierryrousset)


Thierry Rousset (/membre/thierryrousset)...

Bonjour Christophe,
C'est une question intéressante car effectivement la formation de « contrepouvoirs » de franchisés très musclés au sein d'un réseau est un problème auquel sont confronté la plupart des franchiseurs à un moment ou à un autre.
Lorsque je dirigeais Burger King sur la zone Turquie, Afrique et Moyen Orient, j'... [Voir plus](#) ()

1 ♥ ○ Répondre • 23/08/2019

Recommandations d'article

(/article/italie-du-19-
au-21-octobre-2023-
le-samedi-de-la-
franchise-tenait-a-
milan)




(/membre/jeansamper)

Article

Italie : Du 19 au 21 octobre

(/article/france-la-
transmission-
savoir-faire-club-
franchise)




06
avril
2023

Article

La transmission du savoir-faire en franchise

(/article/30454-
visiteurs-en-mars-
2023-a-franchise)-
paris)



28
mars
2023

Document


30454 visiteurs en mars 2023 à



[2023, le salon de la franchise renaît à Milan](#)

[\(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renait-a-milan\)](#)

[\(/article/la-transmission-](#)

5 
[1_0 \(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise\)](#)

[Franchise Expo Paris](#)


[_0 \(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)



[Mentions légales](#) • [Conditions générales d'utilisation](#) • [Politique de confidentialité \(/confidentialite\)](#)

