

Chronique d'un désastre annoncé ! Comment planter une franchise à coup sûr.



()

Burgerim, une histoire peu banale

Thierry Rousset, un pro de la restauration en franchise

(<https://franchisebusinessclub.com/membre/thierryrusset>), nous a alerté sur ce cas édifiant de la franchise Burgerim relaté dans restaurantbusinessonline (lien en bas de page vers l'article complet en anglais). Il nous écrit : " C'est une histoire surprenante et, fort heureusement, extrêmement rare (à cette échelle en tout cas) ! L'article est long mais je vous invite à le lire en entier car il est très instructif d'autant que les Etats Unis ont la réputation d'avoir une stricte régulation de la franchise ! C'est en tout cas, pour ceux qui en doutaient encore, une illustration du fait que savoir vendre des franchises est une chose mais être Franchiseur (avec un F majuscule) en est une autre ! "

Voici donc un résumé que le Franchise Business Club a fait de cet article de restaurantbusinessonline .

Pensez aussi à participer à notre [atelier du 10 mars "Comment devenir un bon franchiseur u un encore meilleur franchiseur](#)

(<https://franchisebusinessclub.com/article/atelier-10-mars-qui-peut->



devenir-un-bon-franchiseur-et-comment)!". Il s'adresse aux nouveaux franchiseurs autant qu'aux anciens qui veulent se pencher à nouveau sur les bonnes bases classiques, performantes et sûres.

Burgerim fut l'une des marques les plus dynamiques aux États-Unis. Ensuite son fondateur a quitté le pays, laissant derrière lui des salariés non rémunérés, des franchisés en faillite et d'autres qui luttèrent pour leur survie.

Lorsque Burgerim déclara à des franchisés mi-décembre 2020 qu'il envisageait une mise en faillite et engagea un conseil en matière d'insolvabilité, c'était son premier message aux franchisés depuis des semaines.

Le message contenait le nom d'un responsable de la marque, ainsi qu'un e-mail qui ne fonctionnait pas. Les appels téléphoniques au siège de l'entreprise sont restés sans réponse. Les boîtes vocales étaient pleines. Même les employés n'avaient aucune idée de ce qui se passait.

Mais un contact avec Burgerim a généré une réponse rapide: celui d'une personne intéressée à ouvrir une franchise.

L'enquête sur le site Web de la société a généré une réponse d'un représentant des ventes le soir du Nouvel An, 13 jours après que la société ait informé les franchisés qu'elle se restructurait. Avec un argumentaire de vente sur Burgerim.

"Il n'a jamais été aussi opportun de devenir propriétaire d'une franchise Burgerim", a-t-il déclaré.

L'article dit que Burgerim a été créé pour vendre rapidement des franchises sans se soucier du reste. Le journaliste se base sur des entretiens avec des franchisés, des employés, des avocats, des experts en franchisage et des examens de nombreux documents publics et privés. Il brosse le portrait d'une organisation commerciale agressive qui a convaincu plus de 1 200 personnes d'investir des dizaines de milliers de dollars.

Une histoire sans précédent

La plupart de ces franchisés n'avaient aucune expérience en restauration ou en franchise - enseignants, cuisiniers, comptables, officiers de police, ingénieurs,



vétérans de la guerre et professionnels de l'immobilier, dont beaucoup vidaient les comptes d'épargne et les comptes de retraite pour payer leurs honoraires, espérant tous le rêve américain.

Au lieu de cela, ils ont reçu une franchise complexe qui se débattait avec certaines des étapes les plus élémentaires de la gestion d'une franchise - telles que la collecte des paiements de redevances - tout en laissant les opérateurs sujets à des régimes de prêts prédateurs, des dépassements de coûts de construction et des baux coûteux.

Mais une fois l'argent épuisé, Burgerim a fermé ses portes pendant que le président et fondateur de l'entreprise, Oren Loni, quittait le pays. Il a laissé une épave. Les employés de Burgerim n'ont pas été payés depuis des mois. Les franchisés ont perdu leurs économies et parfois leurs maisons et leurs moyens de subsistance.

Des débuts incertains

La marque a été lancée à Tel Aviv en 2008. En 2012, une société appelée Burgerim Holdings a ouvert un bureau à Los Angeles. L'une de ses précédentes marques était Bandora, un concept de shawarma. En 2017 la publication israélienne Haaretz explique que la franchise Bandora a fermé ses portes à la fin de 2015 après avoir signé avec des dizaines de franchisés inexpérimentés. L'article explique que Loni a «fui» Israël juste avant que les tribunaux ne lui rendent une ordonnance lui interdisant de partir.

Burgerim a apparemment commencé à franchiser en Israël en 2011 avant de le vendre en 2014. Plusieurs sources au sein de la société ont déclaré que Loni était un vendeur, pas un homme d'affaires. "Il pourrait vendre une popsicle de ketchup à une femme en costume blanc", a expliqué un employé.

Aucune expérience nécessaire

Il est presque impossible de comprendre à quel point Burgerim a réussi à vendre sur du sable. La société n'avait aucun emplacement aux USA en 2015 mais quand la marque s'est effondrée fin 2019, elle avait signé plus de 1 200 accords de franchise et environ 200 emplacements ouverts. Jusqu'à 100 ont fermé pour l'instant.

Burgerim a commencé avec de la bonne nourriture, un design moderne et haut de gamme. L'entreprise a fait de la publicité principalement sur Facebook et Instagram. Les annonces indiquaient «AUCUNE EXPÉRIENCE NÉCESSAIRE»



en toutes lettres et indiquaient que les gens n'avaient besoin que de 50 000 \$ pour ouvrir un restaurant . "Malheureusement, tant de franchisés qui se sont inscrits n'avaient pas d'argent", a déclaré un employé. "C'était une recette pour un désastre au-delà de la compréhension."

Stratégies de vente agressives

Burgerim a également fourni aux candidats franchisés de quoi apaiser leurs inquiétudes : une garantie de remboursement. Les franchisés étaient autorisés à résilier leur contrat de franchise s'ils ne trouvaient pas de lieu dans les six mois ou pour d'autres raisons. Les accords d'annulation prévoient que l'opérateur recevra son remboursement dans un délai de six à neuf mois, selon les documents fournis à Restaurant Business. Pourtant, le contrat de franchise de Burgerim stipule que les frais ne sont pas remboursables. L'entreprise a payé certains remboursements, disent les employés, au moins au début.

Combinez le tout

- un concept intéressant avec de la bonne nourriture,
- des opérateurs inexpérimentés
- une "promesse de remboursement
- des vendeurs de franchise agressifs qui ignoraient parfois les réglementations de franchise - et vous obtenez une entreprise qui a attiré des franchisés en masse. Mais cette croissance a masqué de graves problèmes .

Aucune royalty

Le plus gros problème, de loin, était l'incapacité de Burgerim à percevoir des redevances. La société facturerait des redevances de 5% des ventes et une contribution au fonds publicitaire de 2%. Mais l'entreprise ne semble pas avoir pris la peine de la collecter, un cas remarquablement rare où un franchiseur ne facture tout simplement pas aux franchisés le droit d'exploiter la marque. "C'est la première fois que je vois cela", a déclaré Rob Branca, expert en franchisage et ancien président de la Coalition of Franchisee Associations. «Cela m'indiquerait qu'ils n'avaient aucune intention de fonctionner comme un système de franchise.»

La plupart des marques de franchise calculent les ventes sur une base hebdomadaire et prélèvent l'argent directement sur le compte bancaire de l'opérateur. Chez Subway, par exemple, si le franchisé ne déclare pas de ventes, la société estimera ses ventes pour la semaine et percevra ses redevances de toute façon, corrigeant les problèmes plus tard.

Une fois que les opérateurs pensent qu'ils peuvent éviter de payer des redevances, il est difficile de les faire démarrer. Et les franchisés disent qu'ils ne



pourraient pas les payer même s'ils le voulaient. Ils perdent trop d'argent.

Dépassements de coûts

De nombreux opérateurs affirment avoir reçu des estimations de coûts d'ouverture qui s'avéreraient trop faibles, ce qui a mis un certain nombre d'entre eux dans une situation financière difficile avant même de pouvoir ouvrir leur magasin. Les franchisés ont été informés que la construction coûterait entre 300 000 \$ et 350 000 \$, plus le droit d'entrée de 50 000 \$, même si le document de divulgation de franchise de la société indique que sa fourchette d'investissement initiale réelle était de 194 700 \$ à 683 000 \$.

Les franchisés ont emprunté de l'argent sur la base de ces 350 000 \$. Alors que certains opérateurs qui ont fait appel à leurs propres architectes et entreprises de construction ont pu faire construire leurs restaurants pour moins que ce montant, de nombreux autres affirment avoir eu des retards et des dépassements de coûts.

La société a soutenu de nombreux baux de franchisés, en signant à un moment donné un bail de groupe avec un grand développeur qui comprenait des sites trop grands, trop chers ou les deux. C'était une autre étape inhabituelle. Les franchiseurs ne soutiennent généralement pas les baux de leurs franchisés.

Une exploitation difficile

Les opérateurs inexpérimentés, dont beaucoup avaient des baux coûteux et une dette plus élevée que prévu, se sont retrouvés avec un concept trop complexe et n'ont pas généré les ventes attendues, car la société n'a pas fait grand chose en termes de marketing.

Le problème était que seul une équipe très expérimentée pouvait gérer la complexité de l'assortiment et ne pas gâcher.

Bien qu'il existe sans aucun doute des endroits qui se portent bien, tous les franchisés ou anciens employés avec lesquels nous avons parlé ont déclaré que la grande majorité des restaurants n'étaient pas rentables.

La fin

Parce qu'elle n'a pas perçu de redevances, Burgerim s'est entièrement appuyé sur les droits d'entrée. Burgerim a commencé à faire face à des réclamations pour salaires impayés. Burgerim a également cessé de rembourser ses droits de



franchise, même après avoir envoyé aux opérateurs des accords de remboursement. Et c'est à ce moment-là que les poursuites ont été intentées en grand nombre.

Pendant ce temps, les emplacements ont continué à ouvrir. Mais comme les travailleurs ne sont pas payés, il est devenu de plus en plus difficile de faire venir des formateurs.

Le franchiseur ferme ses portes

La destination exacte de Loni, le fondateur parti sans laisser d'adresse, est un mystère. Beaucoup se demandent comment l'entreprise pouvait dépenser autant si rapidement. Certains employés ont dit que Loni a dépensé beaucoup d'argent pour consolider les franchisés. Il aurait fait des chèques à des franchisés en difficulté et les aurait aidés même parfois à trouver des appartements et à payer leur loyer pendant un certain temps.

Ils ont déclaré que la décision de ne pas facturer de redevances avait été prise avec la même intention. Loni voulait que les opérateurs gagnent de l'argent avant d'effectuer ces paiements. Et il était «trop confiant» dans sa capacité à vendre plus de franchises.

Burgerim se réorganiserait

Début janvier, Burgerim aurait déménagé d'Encino, en Californie, à Calabasas, à proximité, apparemment pour économiser sur les coûts de location et réduire son staff. Mais l'article souligne de nombreuses incohérences et suspicions.

Les franchisés luttent pour s'en sortir

Pourtant, la fermeture virtuelle de l'entreprise pendant des mois a laissé les franchisés dans un état de panique de masse. Beaucoup perdant de l'argent et d'autres en construction, les franchisés ont appelé toute personne à la recherche d'aide: avocats, consultants, employés.

Un certain nombre de franchisés sont en train de changer de marque. Certains changent de menu. D'autres essaient simplement de s'en sortir.

La société a toujours son contrat de distribution avec US Foods, mais à la mi-janvier, les opérateurs ont commencé à recevoir des notifications selon lesquelles le distributeur ne suivrait plus certains articles.



L'histoire de Burgerim racontée par cet article que vous pouvez consulter en entier en anglais est basée sur plus de 30 entretiens avec des franchisés actuels et anciens, plusieurs anciens employés, entrepreneurs, avocats, consultants et représentants de l'entreprise. Il est également basé sur de nombreux documents, notamment des documents accessibles au public, des documents légaux et des courriers électroniques et des dossiers privés.

(<https://www.restaurantbusinessonline.com/emerging-brands/burgerim-disaster>)

~~The Burgerim disaster~~ (<https://www.restaurantbusinessonline.com/emerging-brands/burgerim-disaster>)

When Burgerim told franchisees in mid-December that it was ...



<https://www.restaurantbusinessonline.com> (<https://www.restaurantbusinessonline.com>)

[#franchise restaurant](/recherche?terms=franchise%20restaurant) (/recherche?terms=franchise%20restaurant)

[#restauration](/recherche?terms=restauration) (/recherche?terms=restauration)

[#devenir franchiseur](/recherche?terms=devenir%20franchiseur) (/recherche?terms=devenir%20franchiseur)

[#franchiseur](/recherche?terms=franchiseur) (/recherche?terms=franchiseur)

3  4 

 .()

Vous devez être connecté pour pouvoir

[Connexion](#)

commenter

Connexion (v)



Commenter



[\(/membre/laredactionduclub\)](#)

[LaRedactionDuClub \(/membre/laredactionduclub...](#)

Nous avons noté les commentaires suivants à cet article :

[@ThierryRousset \(/membre/thierryrousset\)](#) : "En effet cette histoire est presque caricaturale à la vue de l'ampleur du désastre! Cependant, la tentation de vendre pour vendre est un piège tendu à tous les franchiseurs et auquel il faut savoir résister si l'on à l'ambition de construire un rés... [Voir plus \(\)](#)

1 Répondre • 13/02/2020



[\(/membre/jeansamper\)](#)

[JeanSamper \(/membre/jeansamper\)](#) Consultant Expert en Fr...

Je résume ainsi :

- SELECTION insuffisante des franchisés
- FINANCEMENT insuffisant des franchisés
- BUDGETS TRAVAUX souvent explosés + retards
- EMPLACEMENTS trop chers ou mal placés

1er constat : le franchiseur n'utilise pas bien les droits d'entrée pour aider ses franchisés à bien démarrer. Il ne fait pas bien son travail.

- ... [Voir plus \(\)](#)

3 Répondre • 14/02/2020



[\(/membre/thierryrousset\)](#)

[ThierryRousset \(/membre/thierryrousset\)](#) Co...

Très bien résumé!

1 Répondre • 14/02/2020



[\(/membre/antoinedeman\)](#)


[AntoineDeman \(/membre/antoinedeman\)](#) Animateur de ...

Il est sans doute rare de cumuler TOUTES ces erreurs mais on voit plus souvent des franchises en faire plusieurs et cela suffit à se planter

Répondre • 24/02/2020

Recommandations d'article




 (/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise) 06 avril 2023


Article

La transmission du savoir-faire en franchise

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

5 ♥

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

 (/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris) 28 mars 2023


Document

30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris

[\(/article/30454-](#)

♥

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

 (/article/comment-devenir-un-très-bon-franchiseur-5-9) 24 mars 2023

Article

Comment devenir un très bon franchiseur ? 5/9

[\(/article/commen-](#)

♥



[\(/article/comment-devenir-un-très-bon-franchiseur-5-9\)](#)

