



(/membre/jeanhgagnon)

Comprendre ce qui contribue à la performance des franchisés : les facteurs personnels et contextuels



()

Jean H Gagnon Cabinet Fasken avocats Montréal

Dans l'édition du 20 août 2018 de la publication scientifique *Journal of Business and Psychology* l'on retrouve, sous le titre « ***Understanding Franchisee Performance : The Role of Personal and Contextual Resources*** », les résultats d'une importante étude universitaire menée en Australie auprès de 1570 franchisés de 35 réseaux de franchises.

Bien que cette importante étude ait été menée de l'autre côté du globe, ses résultats sont font intéressants et pertinents pour tout franchiseur soucieux de la performance de ses franchisés.

L'objectif de cette large étude consistait à



identifier les facteurs d'ordre personnel et d'ordre contextuel susceptibles de contribuer à une meilleure performance d'un franchisé,

et ce, sur deux plans, soit

- a) la performance financière du franchisé,
- b) l'apport constructif du franchisé au réseau dans son ensemble (notamment au chapitre de sa participation constructive aux activités du réseau, de sa conformité aux normes et standards du franchiseur et de la fiabilité de ses rapports et renseignements au franchiseur).

En premier lieu, les auteurs ont recherché **quel était l'impact des trois traits de caractère suivants d'un franchisé sur sa performance au sein de son réseau de franchises :**

- a) sa proactivité,
- b) son optimisme,
- c) son engagement affectif envers son réseau.

Voici, en quelques brefs paragraphes, les constats auxquels les trois auteurs de cette étude en sont arrivés à l'égard de l'impact de ces trois attributs sur la performance du franchisé :

- **Le caractère proactif d'un franchisé** a un impact positif sur sa performance financière, mais pas nécessairement sur son apport constructif au réseau;
- **Le degré d'optimisme d'un franchisé** a un impact positif sur sa performance financière, mais pas nécessairement sur son apport constructif au réseau;
- Inversement, **l'engagement affectif du franchisé** envers son réseau a un impact positif sur son apport constructif au réseau, mais pas nécessairement sur sa performance financière.

En second lieu, les auteurs ont aussi recherché **quelle était l'influence des deux facteurs contextuels suivants sur la performance du franchisé :**

- a) le soutien familial,
- b) le soutien organisationnel perçu par le franchisé.

Voici les constats auxquels en sont arrivés les chercheurs à l'égard de l'impact de ces deux facteurs sur la performance du franchisé :

- **Le soutien familial** a un impact positif autant sur la performance financière du franchisé que sur son apport constructif au réseau;
- **La perception par le franchisé du fait qu'il bénéficie d'un véritable soutien organisationnel** de son franchiseur a également un impact positif autant sur sa performance financière que sur son apport constructif au réseau.
- Enfin, **la perception par le franchisé d'un manque de soutien** de son franchiseur peut annuler l'impact positif de son caractère proactif sur sa performance financière.

Voici, dans mes mots (*puisque l'article n'est disponible qu'en anglais seulement*), la conclusion générale de cette étude :



« Nos résultats indiquent que l'optimisme du franchisé, la proactivité, le soutien familial et la perception par le franchisé d'un bon niveau de soutien organisationnel étaient tous associés positivement à sa performance financière. En outre, l'engagement affectif du franchisé, le soutien familial et la perception d'un bon niveau de soutien organisationnel étaient aussi associés positivement à l'apport constructif du franchisé à son réseau.

Nous avons également constaté des effets interactifs démontrant que l'optimisme peut améliorer l'apport constructif du franchisé à son réseau, mais uniquement lorsque le soutien familial est également élevé. De plus, un faible niveau de soutien organisationnel mine la relation entre la proactivité du franchisé et sa performance financière.

Ces résultats soulignent la nécessité pour les franchiseurs de s'assurer que leurs franchisés se sentent soutenus dans leurs rôles et l'importance d'un climat de soutien au sein du réseau de franchises.

Lorsque les franchises perçoivent un faible niveau de soutien organisationnel (ou au sein des réseaux de franchise où l'environnement ne montre pas un climat de soutien aux franchisés), un tel manque de soutien peut entraîner (directement) une baisse dans les performances et (interactivement) annihiler l'impact positif de la proactivité sur la performance financière.

Dans l'ensemble, nos recherches fournissent une application précieuse de la théorie de la conservation des ressources à un contexte novateur, ainsi que des informations utiles sur la performance des franchisés sur lesquelles les franchiseurs peuvent s'appuyer dans la sélection, le développement et le soutien des franchisés afin de maximiser leurs performances à l'avantage de tous. »

Au bout du compte, le mot-clé qui ressort de cette étude est « soutien » :

soutien familial, soutien du franchiseur et climat de soutien au sein du réseau. Il s'agit donc là d'un aspect essentiel du rôle du **franchiseur qui, en sus de devoir fournir lui-même un soutien constant** (mais adapté à la situation de chacun) **à ses franchisés, devrait aussi encourager le soutien familial et susciter, au sein de son réseau, un environnement de soutien et d'entraide** entre tous ses membres et ses collaborateurs (franchisés, personnel du franchiseur, fournisseurs, bailleurs, prêteurs, etc.).

Bien que cette étude soit plutôt théorique, les constats relevés par ces chercheurs peuvent donc aider des franchiseurs à mieux comprendre certains des facteurs qui ont un impact sur la performance de leurs franchisés et, avec cette compréhension, d'améliorer leurs outils et leurs processus de sélection de franchisés, de communication avec leurs franchisés et de soutien aux franchisés.

À l'approche de la fin de cette difficile année 2020, je profite de cet article pour vous souhaiter de tout cœur, pour vous et tous vos proches, une heureuse et reposante période des Fêtes (tout en prenant bien soin de protéger votre santé) et une magnifique année



2021 qui marquera le plus rapidement possible un retour à une nouvelle normalité, à une reprise de saines relations sociales et commerciales et à une nouvelle phase de succès et de croissance.

Jean H Gagnon (<https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon>)

Avocat au **Cabinet Fasken Montréal** (<https://franchisebusinessclub.com/p/fasken>)

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

[#franchisé](/recherche?terms=franchis%C3%A9) [#succès](/recherche?terms=succ%C3%A8s)

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

5

Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion \(\)](#)



Commenter



Recommandations d'article



24
mars
2023

[\(/p/contrat-de-franchise-les-tips-pour-articles-pour-ance-de-gain-comme-cause-d-engagement-du-franchisee\)](/p/contrat-de-franchise-les-tips-pour-articles-pour-ance-de-gain-comme-cause-d-engagement-du-franchisee)

Article

L'espérance de gain comme cause d'engagement du franchisé

... ..



[\(/article/dix-caracteristiques-du-franchise-qui-reussit\)](/article/dix-caracteristiques-du-franchise-qui-reussit)

Article

Dix caractéristiques du franchisé qui réussit...

[\(/article/dix-](/article/dix-)



[\(/article/faut-il-deux-unites-pilotes-en-franchise\)](/article/faut-il-deux-unites-pilotes-en-franchise)

Article

Faut-il deux unités pilotes en franchise ?

[\(/article/faut-il-deux-unites-](/article/faut-il-deux-unites-)



2 ♥

[1 !\[\]\(8af806fb1314382d09bc5ec5b767526c_img.jpg\) \(/article/l-esperance-de-gain-comme-cause-d-engagement-du-franchise\)](#)

3 ♥

[. !\[\]\(bd1a142de767a21e5362c595f844a4ff_img.jpg\) \(/article/dix-caracteristiques-du-franchise-qui-reussit\)](#)

♥

[. !\[\]\(74d4806277d7e73349d8e8c0897931e9_img.jpg\) \(/article/faut-il-deux-unites-pilotes-en-franchise\)](#)



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

