



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

# L'animation : Clé de voûte de la pérennité du réseau de franchise



()

Article remis à jour., rédigé par Jean Samper en préparation du webinar du 10 mai sur le management de réseau.

L'animation est l'une des facettes les plus importantes du management d'un réseau de franchise. En effet, une fois toutes les étapes indispensables à la mise en marche du réseau achevées - création et mise à l'épreuve de la faisabilité du concept, mise à disposition des moyens financiers nécessaires à



l'exploitation, recrutement des franchisés... - la tête de réseau doit veiller à l'animation permanente de sa chaîne de franchises. **Une tâche délicate qui requiert une attention, des compétences et des process particuliers.**

Un franchiseur, qui croit en l'originalité de son concept, doit savoir que la qualité de l'animation de son réseau le distinguera en partie des réseaux concurrents. Toutefois, il lui faut trouver **les outils nécessaires à l'organisation et la dynamisation du fonctionnement du réseau.**

Un réseau de franchise est semblable à une chaîne où tous les maillons se complètent. La tête de réseau doit travailler l'interdépendance de toutes les parties prenantes afin de générer le principe de synergie mais surtout l'optimisation des résultats de chaque maillon tout en respectant à 100 % la promesse client. L'animation peut se matérialiser grâce à l'efficacité du franchiseur dans le transfert de son savoir-faire à ses franchisés, son développement et son assistance permanente, garantie de son application efficace.

## **Animateur de réseau : Un poste à ne pas sous-estimer !**

Dans la plupart des tout jeunes réseaux, le franchiseur préfère assurer lui-même l'animation de son réseau et parfois il est tellement seul qu'il n'a pas d'autre choix. Même si cette approche est fort appréciée par les franchisés - car ils aiment être accompagnés au départ par le créateur du réseau - elle peut néanmoins être préjudiciable au franchiseur puisque il va devoir y consacrer beaucoup de temps, et donc son absence se fera sentir au siège ou à la centrale d'achats. Un problème qui peut être résolu par le recrutement d'un animateur de réseau.

Ce dernier doit faire preuve d'une compétence irréprochable mais pas nécessairement totale dans tous les domaines du savoir-faire du réseau car il pourra s'appuyer sur les "sachants" déjà en place dans les pilotes ou au siège. Il jouera, outre le rôle d'intermédiaire permanent entre le franchiseur et ses franchisés, un rôle de formateur permanent, complémentaire de l'équipe de formation si elle existe déjà. Il devra veiller à l'efficacité du transfert du savoir-faire du concepteur et veiller à son application par ses adhérents.

Dans certains réseaux, l'animateur est un technicien, un sachant, un expert du concept. Dans d'autres c'est un coordinateur entre franchisés et détenteurs des divers savoir-faire du réseau et souvent, c'est un mix.

Beaucoup de franchiseurs, lors du recrutement des animateurs de réseaux, ciblent des candidats qui possèdent une certaine expérience de la franchise



même s'ils ne possèdent pas le savoir-faire "métier" car ils apportent le savoir-manager une équipe franchisés. Il faut toutefois faire attention de ne pas tomber sur des profils qui présentent une certaine rigidité, due au vécu du candidat. Il faut aussi veiller à ce que ces animateurs ne soient perçus comme illégitimes par les franchisés qui en sauront plus qu'eux sur le métier et le concept. **Un animateur performant est une personne qui s'adapte à merveille à l'esprit de l'enseigne.** Pour tomber sur le profil idoine, la tête de réseau doit baser ses entretiens d'embauche sur des questions qui mettent en évidence le degré de motivation des candidats, évidemment. Mais surtout le profil du poste doit être parfaitement défini ; l'animateur sera-t'il un manager coordinateur de compétences et d'experts ou un "sachant technique et/ou gestion..." ?

Une fois le profil idéal trouvé, le franchiseur doit permettre à l'animateur de suivre une formation de longue durée sur le terrain afin de le roder aux techniques du savoir-faire s'il n'est pas du métier. Cette formation indispensable permettra à ce dernier d'apporter toutes les réponses aux questions qui lui seront posées, plus tard, par les franchisés. Il devra faire preuve de beaucoup de tact et de diplomatie et éviter le piège de la subordination. Un franchisé reste avant tout un entrepreneur autonome qui a confiance en la réussite financière du concept.

## **Une animation efficace pour la réussite de chaque franchisé**

Un franchiseur qui voit grand doit savoir qu'un animateur sans outils mis à sa disposition pour animer au mieux le réseau, ne peut pas être performant dans son rôle de formateur, de médiateur ou même de coach. Une multitude d'outils peut être utilisée pour faciliter la communication au sein du réseau et apporter aux franchiseurs toute l'aide et l'assistance dont ils ont besoin : Journal interne, intranet, plan de formation continue...

Les visites programmées - le plus souvent - ou surprises - parfois - de l'animateur l'aideront à vérifier le degré d'applicabilité du concept par les franchisés. Elles permettront aussi une meilleure remontée de l'information au siège et donc une vision plus claire sur les attentes des clients mais aussi celles des franchisés.

L'organisation de groupes de travail dirigés par l'animateur, favorisera l'échange d'expériences entre franchisés. **L'animateur aura également pour mission de transmettre les directives opérationnelles à l'ensemble des adhérents du réseau ou de veiller à leur application.**



La tête de réseau peut aussi organiser des évènements annuels - conventions nationales, séminaires, congrès ... - pour mieux fédérer ses franchisés. Un réseau de franchise solide est un réseau dirigé par un franchiseur qui sait allier l'originalité du concept à une animation qui s'adapte aux réalités du marché.

Mais l'essentiel, à mon sens, est que l'animateur de réseau soit parfaitement intégré dans le cercle vertueux du management d'un réseau de franchisés : Remontée des infos (chiffres + faits + observations) => tableau de bord => constat => diagnostic => entretien animateur/franchisé => décision d'un plan d'action => mise en oeuvre par le franchisé et les "sachants" ou "techniciens" du siège => suivi de la mise en oeuvre => mesure des résultats par le tableau de bord et ainsi de suite.

J'ai commencé dans la franchise en 1975 (je vous parle d'un temps que les moins de 20 ans ne peuvent pas connaître...) et nous n'avions pas d'informatique en magasin, encore moins de remontées chiffrées par Internet. Nous nous placions déjà dans ce cercle vertueux mais ne pouvions faire les constats que lors d'une visite au point de vente ce qui donnait souvent un aspect "flicage" à nos visites. Aujourd'hui l'animateur de réseau arrive chez le franchisé pour l'aider à trouver les solutions et améliorer ses résultats ; dans un réseau bien organisé et composé de franchisés bien recrutés (un réseau idéal quoi !) il est logiquement le partenaire qu'on attend et que l'on voit arriver avec plaisir. Mais, bon, le réseau idéal n'existe pas vraiment, n'est-ce pas ?

**Jean Samper** (<https://franchisebusinessclub.com/membre/jeansamper>)

Fondateur et animateur du Franchise Business Club.

**Nous vous invitons à participer à ces échanges entre pros de la franchise le 10 mai :**

(<https://franchisebusinessclub.com/article/manager-un-reseau-faire-reussir-ses-franchises-webinar-le-10-mai>)

**Manager un réseau. Faire réussir ses franchisés. Webinar**  
(<https://franchisebusinessclub.com/article/manager-un-reseau-faire-reussir-ses-franchises-webinar-le-10-mai>)



## reussir-ses-franchises-webinar-le-10-mai)

Après le salon de la franchise fin mars le temps est venu ...

<https://franchisebusinessclub.com> (<https://franchisebusinessclub.com>)

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

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

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

5 1



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



(/membre/antoinedeman)

**Antoine Deman** (/membre/antoinedeman) Animateur de...

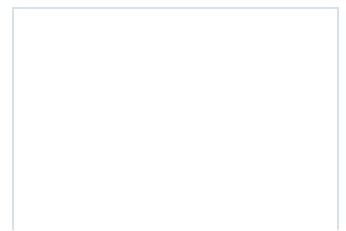
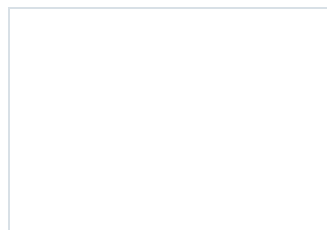
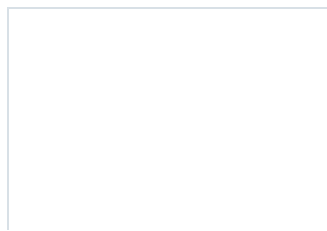
Je partage cette analyse et j'invite aussi à lire cet autre article <https://ac-franchise.com/article/lanimation-un-pilier-dans-le-developpement-dun-reseau-de-franchises-2814> (<https://ac-franchise.com/article/lanimation-un-pilier-dans-le-developpement-dun-reseau-de-franchises-2814>)




()

Répondre • 12/05/2018

## Recommandations d'article



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

Article

### **Dix caractéristiques du franchisé qui réussit...**

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

3 ♥

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



[\(/p/manager-alexisbrane\)](#)  
[\(/article/franchise-la-limite-d-intervention-du-franchiseur\)](#)

08 février 2023


Article

### **Interview : La limite d'intervention du franchiseur**

[\(/article/intervie](#)

1 ♥

[\\_o \(/article/interview-la-limite-d-intervention-du-franchiseur\)](#)

[\(/article/reseau-d-enseigne-6-cles-de-succes-pour-federer-votre-reseau-autour-de-votre-image-de-marque\)](#)  
  
[\(/membre/alexisbrane\)](#)

Article

### **Réseau d'enseigne : 6 clés de succès pour fédérer votre réseau autour de votre**

2 ♥

[\\_o \(/article/reseau-d-enseigne-6-cles-de-succes-pour-federer-votre-reseau-autour-de-votre-image-de-marque\)](#)

