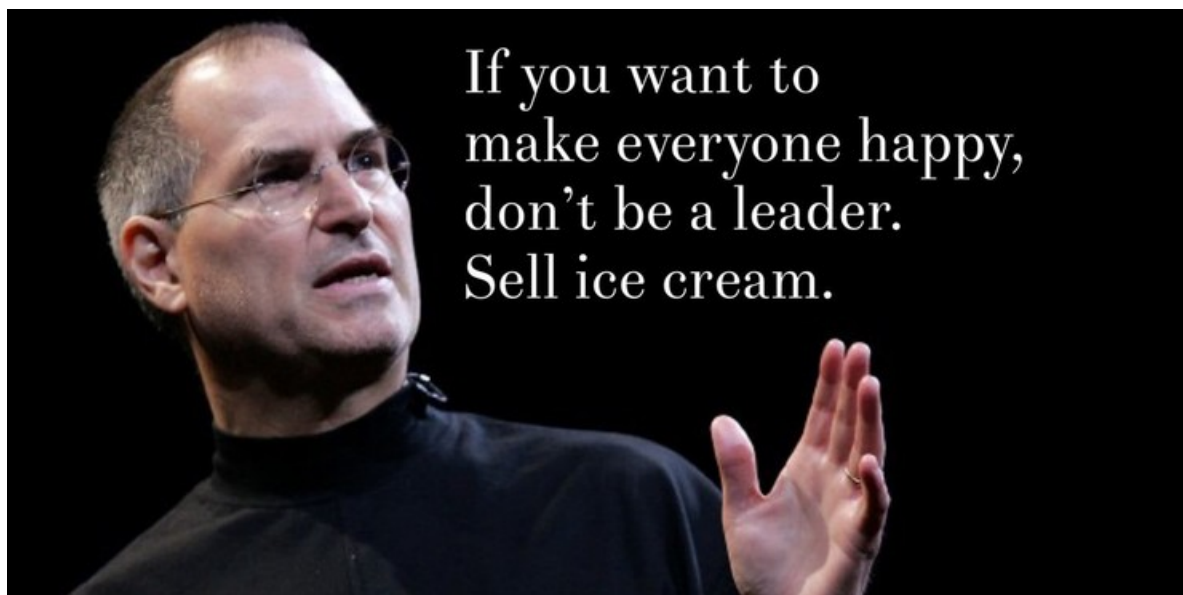




(/membre/jeansamper)

# L'intérêt général et l'intérêt particulier dans la gestion d'un réseau de franchise.



()

Steve Jobs

Dès la rédaction du titre de cet article, j'ai buté sur le premier obstacle de ce sujet délicat dès lors que j'ai failli écrire : « l'intérêt général contre le(s) intérêt(s) particulier(s) ».

Tout le paradoxe de cette problématique, qui n'est pas bien entendu exclusive au monde de la franchise, c'est que non seulement l'intérêt individuel d'un membre du réseau peut, à un moment donné, diverger de l'intérêt général mais, c'est également parfois la somme des intérêts individuels qui ne va pas coïncider avec l'intérêt général !



# Et pourtant, le franchiseur qui ne peut être que garant de l'intérêt général ne peut pas ignorer les intérêts individuels de ses franchisés !

Prenons un exemple concret (et vécu lorsque je dirigeais Subway France même si je caricature un peu ici pour illustrer le propos) :

1. **Le franchiseur conclut un accord sur des conditions avec un fournisseur** qui approvisionnera tous les points de vente sur le plan national. Cet accord inclut bien entendu le respect de plusieurs conditions, l'une des plus importantes étant la réalisation d'un certain volume de chiffre d'affaires.
2. **Quelques franchisés disent à la centrale qu'ils ont trouvé le même produit moins cher** chez Métro et que par conséquent l'accord national est mauvais puisqu'un simple franchisé, sous-entendu « sans le pouvoir d'achat de la marque » peut trouver mieux !
3. Les franchisés en question décident donc de **ne pas adhérer à l'accord national**.
4. **A l'échéance** prévue pour faire le point avec le **fournisseur**, celui-ci indique que les volumes annoncés n'ont pas été réalisés et qu'il **doit augmenter ses prix !**
5. **Tous les franchisés sont mécontents** de la hausse même ceux qui n'ont pas joué le jeu !

## Alors comment faire converger l'intérêt général et le particulier ?

1) L'une des clés est je pense, **d'accepter** dès le départ que certaines décisions de la centrale **ne feront pas l'unanimité**. Il faudra pourtant les assumer et les défendre car comme disait Steve Jobs : « *If you want to make everyone happy don't be a leader, sell icecream !* ».

2) Deuxième clé, la **transparence !**

L'une des raisons pour lesquels certains franchisés se plaisent à ne pas jouer le jeu, quitte à se compliquer la vie en allant eux-mêmes faire leurs achats, c'est parce qu'ils pensent que **le franchiseur « en profite pour marger » !** Et bien soit, **si c'est le cas, il faut savoir l'expliquer aux franchisés** et leur



démontrer que la valeur ajoutée apportée par le franchiseur lorsqu'il négocie de manière centralisée est supérieure aux éventuels inconvénients et/ou écarts de prix.

3) Enfin, le franchiseur doit aussi **aider ses franchisés à prendre du recul pour analyser** froidement les éléments qu'il compare.

Dans notre exemple, il pourra par exemple demander au franchisé s'il a pris en compte la valeur de son temps passé à aller chez Métro ; n'aurait-il pas pu l'utiliser plus efficacement à autre chose ? Et qu'en est-il également du carburant, etc.

**Bien entendu, la relation franchiseur / franchisés n'est pas une science exacte c'est pourquoi il est toujours intéressant de chercher à comprendre la véritable motivation du franchisé « dissident » car elle cache souvent un autre problème qu'il faudra savoir identifier.**



Mais ça ce serait l'objet d'un autre article !

Thierry Rousset

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

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

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

1  3 



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion \(\)](#)



Commenter



[\(/membre/ceciletauvel\)](/membre/ceciletauvel)

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

Merci beaucoup pour ce retour d'expérience. Nous rencontrons la même problématique lorsque nous proposons une formation commune par un formateur



externe. Si certains ne veulent pas payer, tous doivent payer pl  
Certains franchisés jouent plus ou moins le jeu en fonction de  
caractère.

1 Répondre • 03/07/2019



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

**ThierryRousset (/membre/thierryrusset)...**

Merci pour votre réponse!

Répondre • 03/07/2019



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

**NathalieSchlemmerMaire (/membre/nat...**

Votre approche et analyse doivent résonner et faire écho auprès de tous les franchiseurs et responsables au sein des réseaux qui doivent effectivement en permanence trouver le bon équilibre entre intérêt général et intérêt particulier. C'est un sujet complexe mais que vous décrivez avec justesse et pertinence. C'est très ... [Voir plus](#) ()

1 Répondre • 03/07/2019

## Recommandations d'article

 <a href="#">(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris)</a> 28 mars 2023 Document <b>30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris</b> <a href="#">(/article/30454-</a>	 <a href="#">(/article/comment-devenir-un-très-bon-franchiseur-5-9)</a> ( <a href="#">/membre/jeansamper</a> ) Article <b>Comment devenir un très bon franchiseur ? 5/9</b> <a href="#">(/article/commen</a>	 <a href="#">(/p/contrat-de-franchise-les-tips-pour-devenir-une-cause-d-engagement-du-franchisé)</a> 24 mars 2023 Article <b>L'espérance de gain comme cause d'engagement du franchisé</b> ...
--	---	---





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



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

2

[1 \(/article/l-esperance-de-gain-comme-cause-d-engagement-du-franchise\)](/article/l-esperance-de-gain-comme-cause-d-engagement-du-franchise)



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

