



(/p/devenir-franchiseur)

Le manuel opérationnel expliqué par un expert en franchise

Le manuel opérationnel appelé également manuel opératoire ou bible en Europe et aux Amériques est le document fondamental grâce auquel le franchiseur va transmettre son savoir-faire à son franchisé. Gilbert Mellinger revient pour nous sur les objectifs et l'utilité du manuel opérationnel.

Gilbert Mellinger : « **Le manuel opérationnel c'est la pierre d'angle de toute relation de franchise**, c'est le document essentiel, fondamental. Rappelons que la franchise c'est une marque, **un savoir-faire** (<http://ac-franchise.com/article/la-franchise-et-le-transfert-du-savoir-faire>) et une assistance. Et le savoir-faire, toujours selon le code de déontologie, doit être secret, substantiel et identifié. La seule façon de l'identifier c'est le manuel opérationnel, donc c'est **l'outil fondamental qui permet à un réseau de franchises de fonctionner**.

Les 4 objectifs du manuel opérationnel

Le manuel opérationnel a fondamentalement quatre objectifs :

- Le premier est évidemment d'être **le support descriptif du savoir-faire**. Quand nous décrivons le savoir, nous avons d'un côté un support papier, de l'autre des supports pour la formation. Nous nous sommes rendus compte que les supports de formation vivent et que le support papier ne vit pas.



- Nous lui donnons un deuxième objectif à ce manuel opérationnel, outre la description du savoir faire, nous le construisons de manière à ce que cette dernière soit également le **support pédagogique utilisé pour la formation**. Il a un deuxième objectif didactique, pédagogique utilisé pour former le franchisé.

- Le troisième objectif que nous lui assignons, c'est que nous construisons le manuel opérationnel de telle manière à ce qu'il puisse aussi **servir de référentiel pour une certification à venir ultérieurement**. La certification c'est avoir la confirmation que nous exécutons bien les process tel qu'ils sont décrits et nous allons les décrire de manière à ce qu'ils puissent servir de référentiel pour cette certification.

- Le quatrième objectif - qui en cas de conflits ou de contestation entre franchiseur et franchisé - c'est bien évidemment d'être un **outil de preuves à produire devant un juge en cas de contestation sur la nature ou la substantialité du savoir-faire**.

Le manuel : un outil avant tout !

Il y a quelques années encore, la technologie à la portée des PME, que sont la plupart des réseaux de franchises, imposait le papier et également un logiciel Word que tout le monde connaît mais qui est totalement impropre à l'utilisation pour des fins pédagogiques. Aujourd'hui, la technologie a fait des grands pas, elle est devenue accessible et nous utilisons maintenant des outils comme la plateforme collaborative qui servira de support pour le manuel opérationnel qui sera du coup en ligne sur un intranet et les problèmes de mise à jour sont totalement résolus puisque la dernière version c'est celle qui est en ligne sur l'intranet.

Le franchisé a accès en permanence à la dernière version de ce manuel opérationnel et le franchiseur peut faire les modifications, les mises à jour, les évolutions du concept et décrire le manuel opérationnel de manière excessivement simple. Il lui suffit de modifier un document c'est celui qui est en ligne.

L'expérience montre qu'il y a effectivement très peu de problèmes, les gens s'approprient très vite l'outil comme **outil de dialogue** et du coup le manuel opérationnel lui, est vu tous les jours et bien sur c'est encore plus facile s'il est mis en place très tôt dans la vie du réseau.



Nous avons choisi une plateforme collaborative non pas pour les fonctionnalités qu'elle permet : les wiki, les forums, les échanges, les discussions, un vrai outil d'animation de réseau. Nous avons voulu d'abord un support pour mettre le manuel opérationnel, nous avons pu choisir un site internet et créer un intranet figé qui ne soit pas Web2.0 c'est-à-dire un échange permanent entre le franchiseur et le franchisé. Nous avons préféré choisir un outil qui permette de faire les deux. Charge au franchiseur de l'utiliser comme support de manuel opérationnel mais aussi comme support d'animation avec toute la richesse que permet la plateforme collaborative.

Et c'est l'intérêt d'utiliser une plateforme collaborative, le manuel opérationnel n'est plus un classeur qui dort sur des rayonnages. Il est vu tous les jours car la plateforme collaborative utilisée par le franchiseur est le lieu où il va découvrir les nouveautés du réseau, un nouvel arrivant, un nouveau produit, une nouvelle promotion et dans un coin, à gauche, à droite il va trouver le manuel opérationnel. »





()

Gilbert Mellinger, ancien PdG du cabinet conseil Epac

[#manuel \(/recherche?terms=manuel\)](/recherche?terms=manuel) [#savoir-faire \(/recherche?terms=savoir-faire\)](/recherche?terms=savoir-faire)

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

1



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter


Connexion ()



Commenter




Recommandations d'article

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

Article

[La transmission du savoir-faire en franchise](#)


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

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

Article

[Dix caractéristiques du franchise qui réussit...](#)

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

 [\(/p/membre/jeanhgagnon\)](/p/membre/jeanhgagnon) 08 février 2023

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

Article

[Interview : La limite d'intervention du franchiseur](#)

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



Transmission

5 ♥

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

3 ♥

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

1 ♥

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



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

