

(/p/manager-des-franchises-ou-adherents)

# Où est la limite entre assistance et assistanat des franchisés ?



()

Le **contrat de franchise** définit précisément l'assistance que le **franchiseur** doit fournir au **franchisé** à chaque étape de la création de la franchise. Rappelons que le franchisé crée une structure indépendante juridiquement et financière de celle du franchiseur. Le franchisé est un chef d'entreprise à part entière et un commerçant indépendant qui prend ses propres décisions et qui gère son entité seul tout en appliquant le concept du franchiseur et tout en bénéficiant de son assistance. Le **franchiseur** doit, quand à lui, contribuer à la réussite de son franchisé mais en aucun cas il peut s'immiscer dans la gestion du franchisé et prendre des décisions à sa place.

# Assistance : Quel est le rôle du franchiseur ?

L'assistance du franchiseur se manifeste en général avant, pendant et après l'ouverture de la franchise.

Le **franchiseur** aide son nouvel adhérent dans la recherche du local, dans l'établissement du business plan. Il peut le mettre en relation avec des établissements bancaires et l'accompagner pour la préparation et le dépôt du dossier financier. Il est aussi présent lors de l'aménagement du local et du recrutement du personnel. Cette aide se concrétise sous forme de conseils et d'orientation pour le franchisé car c'est lui seul qui décidera et qui aura le dernier mot.

Ensuite le **franchisé est formé** et c'est à ce moment à que le franchiseur transmet le **savoir-faire**. La transmission doit être complète afin que le franchisé puisse appliquer le concept dans sa nouvelle structure.

L'assistance se poursuit le jour de l'ouverture et tout au long de l'activité du franchisé. Cela passe par des **formations continues** organisées tout au long de l'année, des réunions régionales ou nationales réunissant l'ensemble du réseau, une assistance téléphonique, des visites régulières....

La liaison entre le **franchisé et le franchiseur est assurée par l'animateur réseau**. C'est lui qui remonte toutes les informations en cas de problèmes liés à l'activité et qui recadre le franchisé s'il se rend compte d'incohérences dans l'application du concept. Il met tout en œuvre, dans la limite de l'assistance décrite dans le contrat, pour rectifier le tir puisque l'objectif final de la tête de réseau est de **faire réussir le franchisé**.

## **En cas de difficultés du franchisé, l'assistance ne doit pas se transformer en assistanat !**

L'ensemble du champ d'intervention du franchiseur dans l'assistance commerciale et technique du franchisé doit être noté dans le **contrat de franchise**. Ce qui est sûr c'est que le franchiseur ne peut pas se substituer au franchisé et décider à sa place surtout quand celui-ci se retrouve en difficulté. Le franchiseur doit analyser la situation du franchisé en situation précaire et le conseiller de façon formelle et écrite afin de conserver une preuve en cas de conflit. Ces recommandations doivent permettre à l'animateur réseau de remettre le franchisé sur les rails pour que son entreprise poursuive son activité dans les bonnes conditions.



Par exemple le franchiseur pourra accorder des délais de paiement au franchisé de manière ponctuelle mais ne pourra pas gérer directement le stock ou résilier des contrats de prestations de services du franchisé.

Si le franchiseur dépasse les limites de l'assistance et s'immisce trop dans la gestion de l'entreprise du franchisé lorsque celui traverse une mauvaise passe, cela peut laisser supposer que le franchisé est en grande difficulté et qu'il retarde l'inévitable à savoir la fermeture de sa franchise.

## **L'animation : clé de voute de la réussite d'un réseau**

Le **métier d'un franchiseur** qui décide de lancer un réseau de franchise ne doit pas se limiter à multiplier les ouvertures ou à réfléchir que sur l'évolution de son concept. Ces points sont importants certes, mais pour qu'un réseau soit dynamique, prospère et qu'il grandisse, il faut l'animer. Cette animation se matérialise par l'organisation de formations, de visites régulières et des réunions qui offrent aux adhérents l'occasion d'échanger et de partager avec la tête de réseau et les autres membres du réseau.

L'animation d'un réseau passe par les points suivants :

- **La visite régulière de l'animateur régional**

C'est l'animateur réseau qui a la tâche de rendre visite aux franchisés de son secteur, au moins une fois tous les 2 mois, . Il est l'intermédiaire entre les **franchisés et la tête de réseau**, il s'assure du respect du concept et remonte les informations quand nécessaire.

- **La formation**

La **formation réunit franchisés** et collaborateurs afin que leur soit transmis le **savoir-faire** de l'enseigne. Le concept est formalisé dans le manuel opératoire que chaque participant recevra pendant la formation. La formation englobe tous les domaines du métier : commercial, management, merchandising, informatique, gestion....

- **Les réunions régionales**

Elles sont organisées par l'animateur régional à une cadence de 2 fois par trimestre. Y participent les franchisés de la région pour y traiter des résultats et des actions commerciales à venir. C'est aussi l'occasion pour les participants de se confier sur leurs doutes et mécontentements.



## • La convention nationale

Elle a lieu une fois par an et elle réunit l'ensemble du réseau, le franchiseur et les membres de la tête de réseau. Souvent organisée sous forme de team building, la convention nationale est en général un moment de convivialité, de divertissement et de séance de travail où le franchiseur fait le point sur l'année écoulée et annonce les nouveautés pour l'avenir.

Antoine Deman

Développeur et Animateur des une franchise de services

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

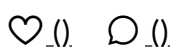
[#formation franchise \(/recherche?terms=formation%20franchise\)](#)

[#réunion \(/recherche?terms=r%C3%A9union\)](#)

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

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

[#franchisé \(/recherche?terms=franchis%C3%A9\)](#)



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

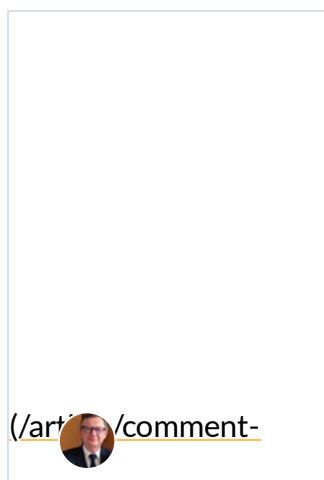
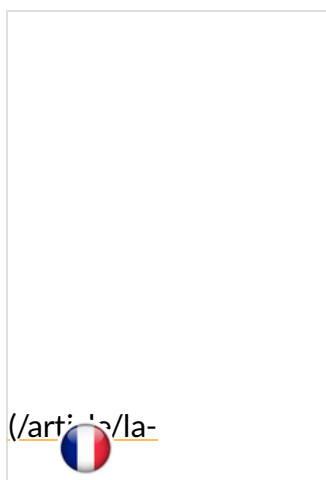
Connexion ()



Commenter



## Recommandations d'article



06  
avril  
2023

tran(/franchise-  
savoir-faire-club)  
franchise)

Article

### **La transmission du savoir-faire en franchise**

(/article/la-  
transmission-

5 ♥

1 ◯ (/article/la-  
transmission-  
du-savoir-faire-  
en-franchise)

devenir un très bon  
franchiseur-5-9)

Article

### **Comment devenir un très bon franchiseur ? 5/9**

(/article/commen

♥

1 ◯

(/article/comment-  
devenir-un-tres-  
bon-franchiseur-  
5-9).

la-franchise-en-9  
questions)

Article

### **Les bases de la franchise en 9 questions**

(/article/les-  
bases-de-la-

♥

1 ◯

(/article/les-  
bases-de-la-  
franchise-en-9-  
questions).



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité (/confidentialite)

