

Les données de cette étude sont fictives. Elles sont simplement destinées à permettre de visualiser la mise en page des enquêtes et ne sont pas représentatives des résultats observés dans les différents réseaux audités.

Les commentaires de synthèse ne correspondent pas aux résultats chiffrés ou aux verbatim.

Dans une enquête véritable la synthèse est bien entendu, l'exact reflet des données présentées dans les différents graphiques.

Le nombre de page des enquêtes varie de quinze à un vingtaine de pages, en fonction de la taille du réseau et du volume de verbatim reçu.



Etude réalisée entre le 13/06/09 et le 05/07/09

Auprès de la totalité des franchisés Franchise One

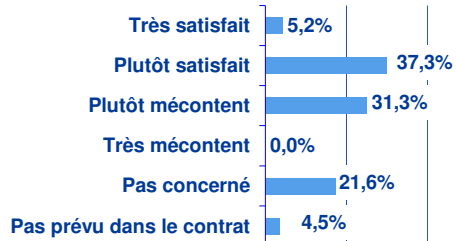
Questionnaire administré par internet, téléphone et fax.

Taux de réponses au questionnaire : 83,0%

Aide au démarrage	Page 3
Fonctionnement au quotidien	Page 5
Support de l'enseigne	Page 6
Tête de réseau	Page 7
Enseigne	Page 13
Aspects financiers	Page 16
Profil	Page 17
Synthèse	Page 19

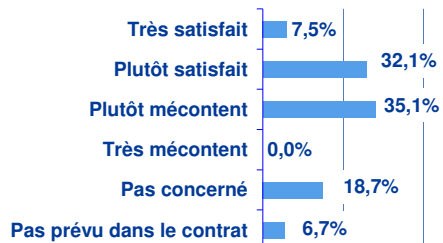


Lors de la création de votre entreprise, quelle a été votre opinion concernant l'assistance que vous a apportée votre franchiseur sur :



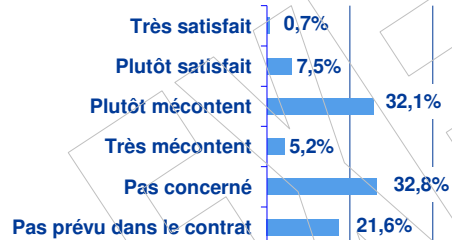
Etude d'implantation

Satisfaits* **57,6%**



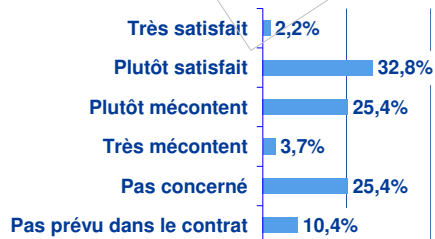
Recherche du local

Satisfaits* **53,0%**



Recherche de financement

Satisfaits* **18,0%**



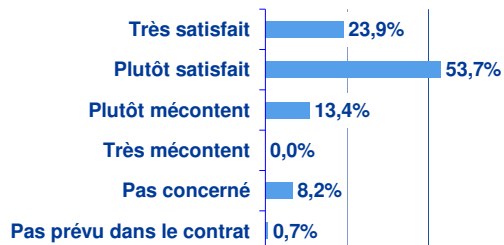
Travaux d'aménagement

Satisfaits* **54,7%**

*Total des réponses "très satisfait" et "plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "pas concerné" et "pas prévu dans le contrat" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

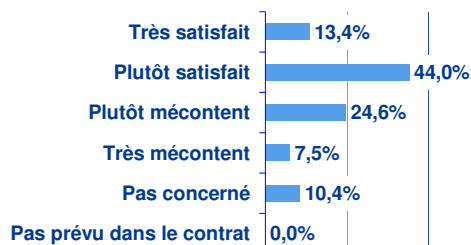
Aide au démarrage

Lors de la création de votre entreprise, quelle a été votre opinion concernant l'assistance que vous a apportée votre franchiseur sur :



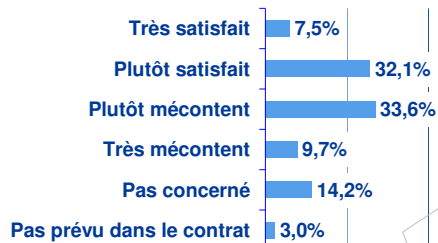
Formation initiale

Satisfaits* **85,2%**



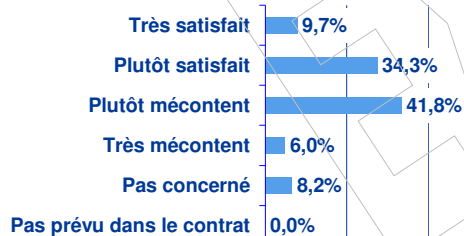
Conseils et soutien

Satisfaits* **64,2%**



Formation & recrutement des employés à l'ouverture

Satisfaits* **47,7%**



Aide globale au démarrage

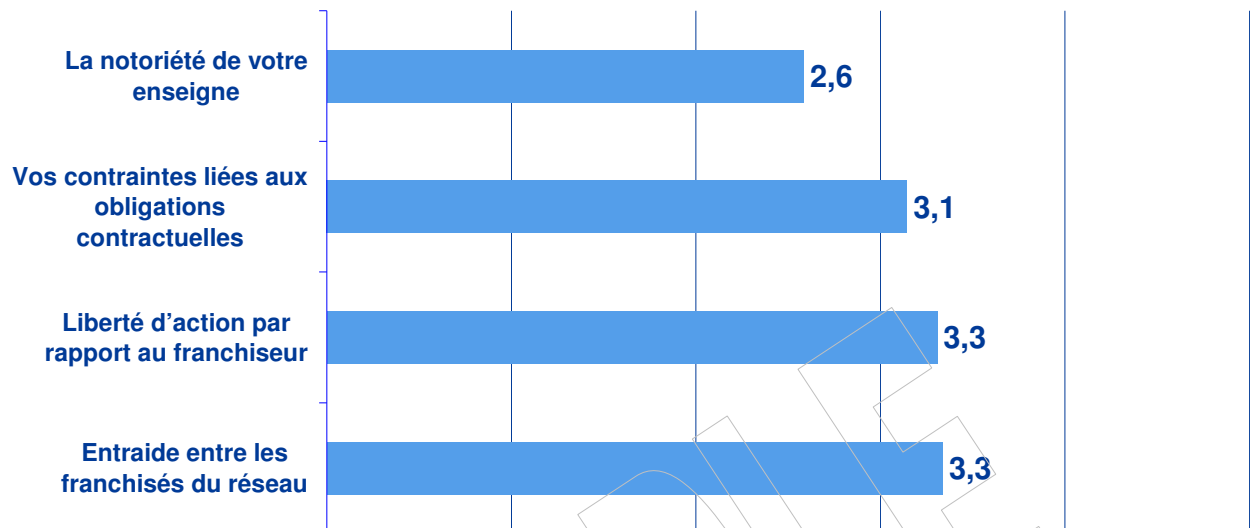
Satisfaits* **48,0%**

*Total des réponses "très satisfait" et "plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "pas concerné" et "pas prévu dans le contrat" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

Moyenne de satisfaction par rapport à l'AIDE AU DEMARRAGE

53,5%

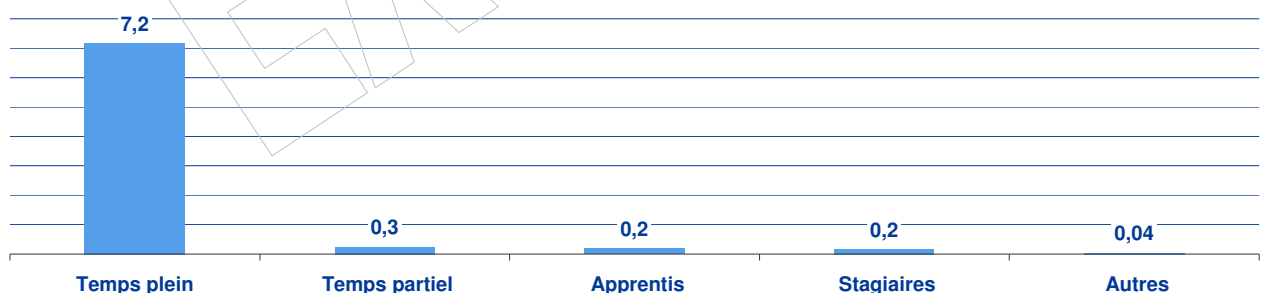
Et maintenant que vous êtes dans le réseau, comment noteriez-vous les points suivants de 1 à 5, 5 étant votre niveau maximum de satisfaction et 1 l'absence de satisfaction.



Indice global de satisfaction par rapport au fonctionnement au quotidien

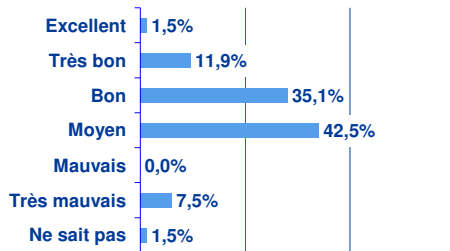
3,1

Combien d'employés avez-vous ?



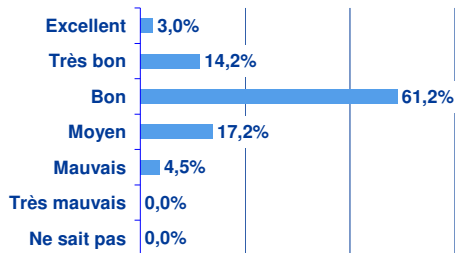
Moyenne des réponses en nombre de têtes

Comment jugez-vous le service que vous a apporté votre enseigne concernant ces différents points ?



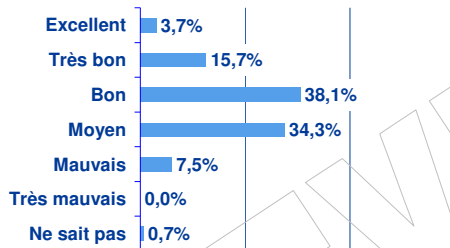
Animation interne du réseau

Satisfaits* **49,2%**



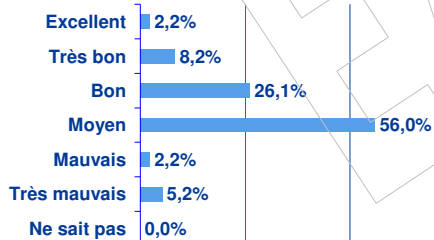
Qualité des produits, services que vous proposez à vos clients

Satisfaits* **78,4%**



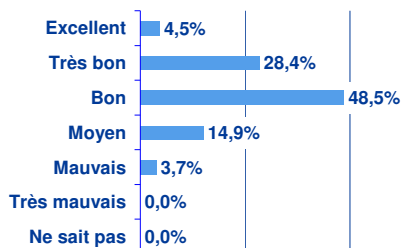
Logistique de la centrale

Satisfaits* **57,9%**



Communication (publicité et promotion de l'enseigne)

Satisfaits* **36,6%**



La formation continue

Satisfaits* **81,3%**

*Total des réponses "bon", "très bon" et "excellent" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "ne sait pas" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

Moyenne de satisfaction par rapport au SUPPORT

60,7%

Quelles sont les qualités que vous reconnaissez le plus à votre franchiseur ?

« Simplicité et facilité des relations. »

« Disponibilité, franchise, convivialité, écoute. »

« Disponibilité, équitable. »

« Sens du dialogue avec les franchisés, capacité à s'améliorer. »

« Ouverture au dialogue participatif avec les franchisés dans les processus de prises de décision, véhicule de réelles valeurs professionnelles. »

« Disponibilité et assistance. »

« Disponibilité, taille humaine, relative homogénéité dans le choix des franchisés. »

« Le dialogue, la taille humaine, le sérieux. »

« Bon niveau de l'animation et des prestations, pas de conflit majeur franchiseur/franchisés. »

« Disponible, rapide dans les réponses. »

« L'esprit de dialogue, la mise en service des remarques ou des souhaits que l'on formule. »

« Accessible pour le dialogue. Equipe dynamique. »

« La disponibilité d'écoute et de réponse aux questions que l'on peut se poser. »

« Il y a véritablement de l'échange entre franchiseur et franchisés. Une grande marge de manœuvre laissée aux franchisés. »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

Quelles sont les qualités que vous reconnaissez le plus à votre franchiseur ?

« Disponibilité de son équipe, bon état d'esprit. »

« Ouvert au dialogue, réactif, vision moyen et long terme. »

« La qualité du dialogue entre franchiseur et franchisé. »

« La volonté de se démarquer de la concurrence. »

« Communication, bon accompagnement, volonté de réussite des agences, professionnalisme. »

« Innovant dans la politique commerciale. »

« L'accompagnement, le dynamisme marketing, l'originalité des services offerts. »

« Volonté de développer le réseau. »

« La participation des franchisés à la vie de la marque existe toujours même si les modifications proposées ne vont pas dans le bon sens. Souhait de réussite de la marque, respect de l'indépendance des franchisés. »

« L'indépendance qu'il parvient à laisser dans la conception du travail à son franchisé tout en le conseillant et le guidant dans son entreprise. »

« Un réseau qui se développe bien. »

« Organisation - logistique. »

« Les échanges constructifs, l'implication, la réactivité, le tout pour asseoir la cohésion du réseau. »

« Sérieux. »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

Quels sont les points que votre franchiseur devrait améliorer en priorité ?

« Sa communication interne à la marque et externe. »

« Les outils de communication au sein du réseau en particulier sur la remontée des besoins des franchisés. »

« La mise en place d'une communication vis à vis de la notoriété de l'enseigne. »

« La communication externe. »

« L'ambiance interne entre les franchisés. Une bonne communication entre les franchisés. »

« Communication franchiseur/franchisés. »

« Communication franchiseur / franchisé (ex : migration vers le nouveau logiciel) pas assez présent sur le terrain. »

« La communication avec les franchisés. »

« Investir plus en tant que franchiseur dans la communication de marque/notoriété. »

« Maillage du territoire ouest, recruter un « Dir Com » issu du secteur. »

« Évaluation des besoins financiers au démarrage. »

« Lourdeur de fonctionnement, inefficacité, incapacité à gérer les conflits internes, uniquement intéressé par les dividendes. »

« La centrale d'achat commune. »

« Améliorer la négociation dans les coûts publicitaires et développer une centrale d'achat efficace. »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

Quels sont les points que votre franchiseur devrait améliorer en priorité ?

« Animation réseau. »

« Moins de boulimie au niveau des animations du réseau, il n'y a de mesure que sur du quantitatif (déclaratif), jamais sur le qualitatif il faut savoir réadapter le discours quand les résultats ne suivent pas. »

« L'écoute de ses franchisés, l'évolution de ses structures et compétences, sa communication. »

« L'écoute de ses franchisés et non l'imposition déguisé de ses souhaits. Une véritable étude de marché avant toute signature de contrat, et une étude qui l'engage autant que nous même (pratique un peu trop la politique de l'autruche). Ne pas confondre franchisé et responsable salarié et donc avoir une vrai communication avec son franchisé et lui seul sur l'ensemble des point de gestion financière et du personnel. Savoir réellement se remettre en question. »

« L'écoute et la souplesse. »

« Un soutien plus présent pour les agences dont le démarrage est plus difficile. »

« Assistance au démarrage, politique marketing plus constante, meilleure connaissance du tissu Parisien (reste trop régional !) Créer une école de formation. »

« Suivi avant l'ouverture, aide au financement, aide dans certains contrats qui pourraient être standardisés pour faire gagner du temps et de l'énergie au franchisé. »

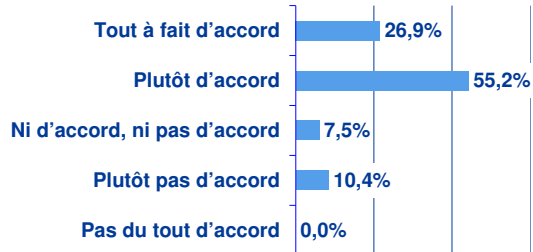
« Les conseils aux franchisés lors du démarrage de l'activité. »

« Ouverture des agences perfectible , mon franchiseur devrait soutenir plus les candidats et aller plus dans les aides produites (recherches de partenaires bancaires par exemple). Il serait également bon que les franchisés en ouverture puissent bénéficier d'une aide physique du réseau (je ne parle pas d'une personne qui viendrait prodiguer des conseils mais d'une ou plusieurs personnes qui viennent travailler sur le terrain avec les équipes jeunes). »

« Le support aux franchisés, des régions moins importantes pour les animateurs, une implication plus forte des animateurs dans le recrutement des futurs franchisés. »

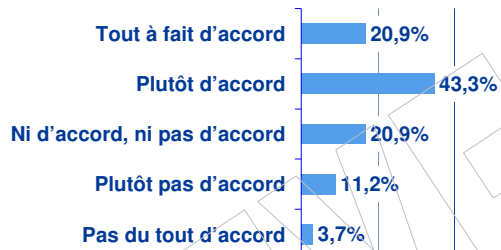
Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



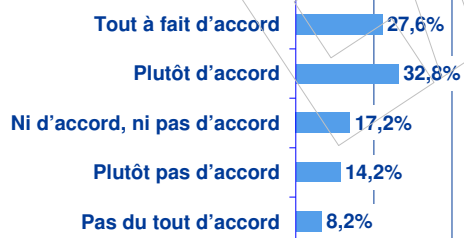
Disponible

D'accord ou neutre* **89,6%**



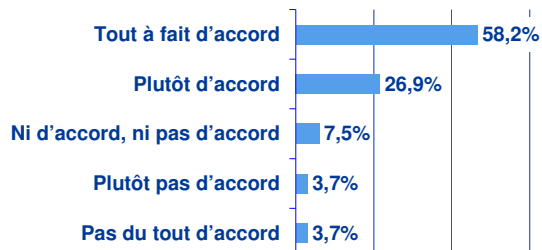
A votre écoute

D'accord ou neutre* **85,1%**



Conscient que votre réussite est à la base de la réussite de l'enseigne

D'accord ou neutre* **77,6%**

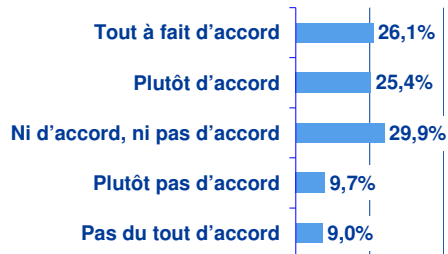


Respectueux de votre zone de chalandise et de votre exclusivité territoriale

D'accord ou neutre* **92,5%**

*Le pourcentage correspond au total des réponses « Tout à fait d'accord », « Plutôt d'accord », « Ni d'accord, ni pas d'accord »

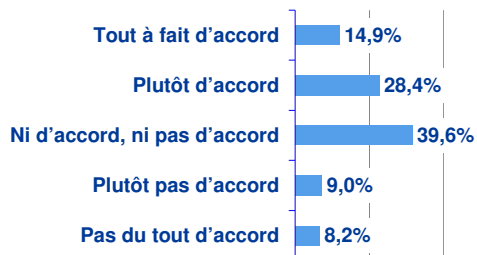
Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



Prêt à vous assister en cas de problème

D'accord ou neutre*

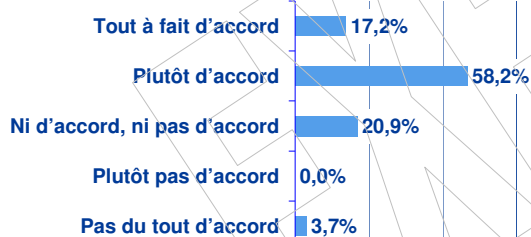
81,3%



Juste dans son évaluation des résultats de votre entreprise

D'accord ou neutre*

82,8%



Un « bon franchiseur »

D'accord ou neutre*

96,3%

*Le pourcentage correspond au total des réponses « Tout à fait d'accord », « Plutôt d'accord », « Ni d'accord, ni pas d'accord »

Moyenne de satisfaction par rapport à la tête de réseau

86,5%

Quelle est la raison numéro 1 pour laquelle vous avez choisi votre enseigne ?

« Notoriété, transparence des résultats, fiabilité comptable. »

« Secteur exclusif, bonne image sur le département. J'ai commencé en tant que négociateur dans la société. »

« La notoriété, le droit d'entrée (souplesse et écoute). »

« Notoriété dans les régions où l'enseigne est très présente, possibilité d'évolution et d'expansion. »

« L'image qu'avait Franchise One au début des années 90, notamment grâce aux fondateurs du réseau. »

« Participation franchiseur, franchisé. »

« Le premier contact avec le chargé de développement de l'enseigne fut excellent, il m'a convaincu de la qualité de l'enseigne. »

« Etat d'esprit et la situation d'un réseau en développement. »

« Qualité relationnelle des membres du réseau. Intervention des franchisés dans les décisions du réseau. »

« Dialogue franchisé / franchiseur. »

« Dimension raisonnable du réseau, et tête de réseau accessible. Prévisionnel réaliste, droit d'entrée, à l'époque raisonnable. »

« Le rapport très humain avec le franchiseur et la disponibilité du secteur. »

« Lors du choix de l'enseigne: -le côté participatif des franchisés dans les commissions - le sentiment d'un réseau à taille humaine -une réelle indépendance des franchisés dans les points de vente (pas de salariat déguisé) -une proximité et un épanouissement des autres franchisés rencontrés -une stratégie de développement du réseau mesurée et logique - un sentiment de convivialité avec le franchiseur. »

« Dirigeants très abordables et participation des franchisés aux décisions importantes du réseau. »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

Quelle est la raison numéro 1 pour laquelle vous avez choisi votre enseigne ?

« La liberté de parole et l'aspect interactif des décisions. »

« Qualité d'écoute et disponibilité au niveau des hommes. Professionnalisme et performance de la méthodologie. »

« Exclusivité territoriale. »

« J'étais salarié dans une agence Franchise One. »

« Rachat de l'agence à l'enseigne Franchise One et nous étions employés par Franchise One dans l'agence que nous avons achetée. »

« L'agence était déjà sous l'enseigne Franchise One quand je suis arrivé. »

« Mon frère était déjà dans le réseau. »

« Parce que je n'avais pas fait d'études et que c'était possible chez Franchise One. J'ai démarré comme commerciale dans une agence et j'ai racheté l'agence. »

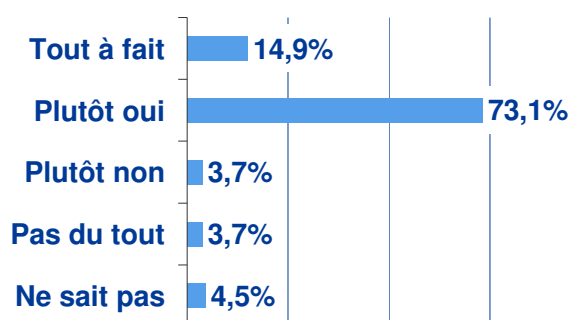
« Offre de rachat de point de vente existant et esprit du réseau. »

« Secteur géographique disponible, état d'esprit des franchisés et de la tête de réseau, formation, mode de fonctionnement. »

« Réseau familial et ancien conseiller Franchise One. »

« Mon associé de l'époque était gérant d'une agence à l'enseigne Franchise One. »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.



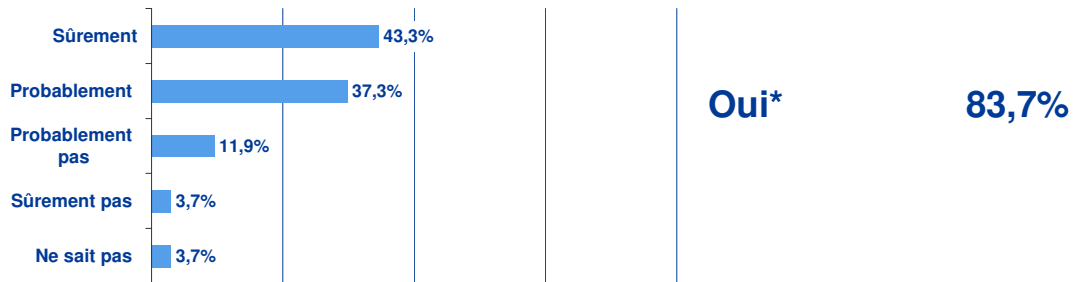
Votre attente a-t-elle été satisfaite ?

Oui*

92,2%

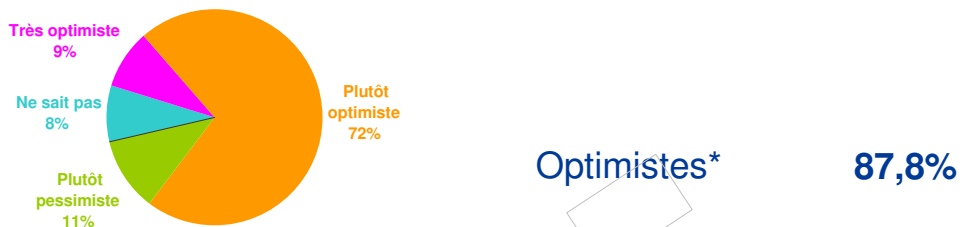
Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

En supposant que cela soit possible, recommanderiez-vous votre réseau à un membre de votre famille ?

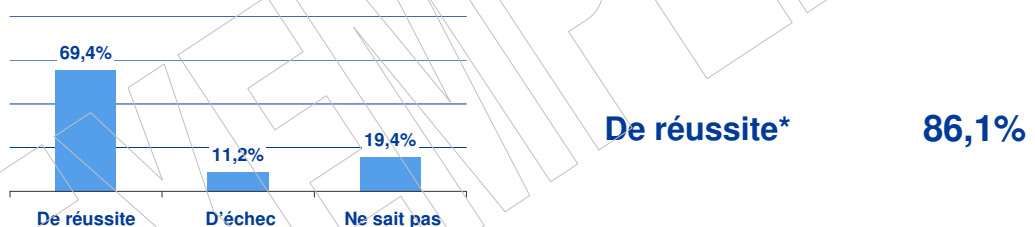


*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

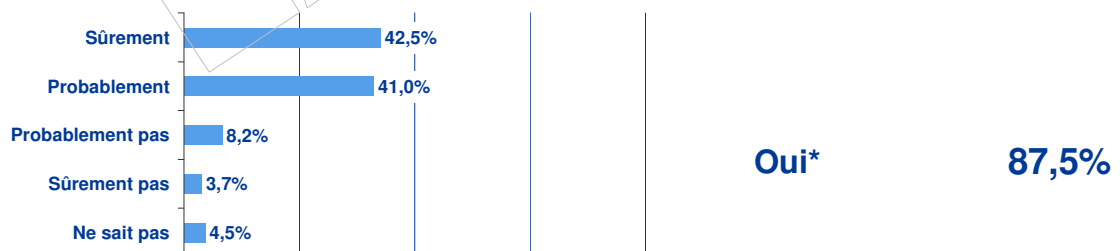
Si vous pensez à l'avenir de l'ensemble de votre réseau, diriez-vous que vous êtes :



Personnellement, dans votre activité au sein de votre enseigne, avez-vous plutôt un sentiment :



Si c'était à refaire, le referiez-vous, re-signeriez-vous ?



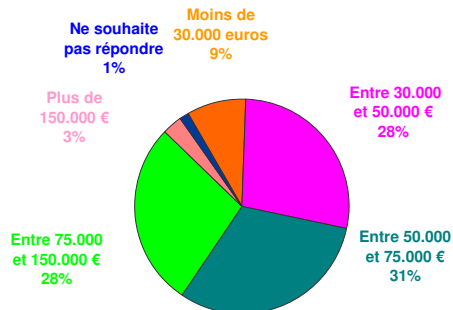
*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

Moyenne de satisfaction par rapport à l'enseigne

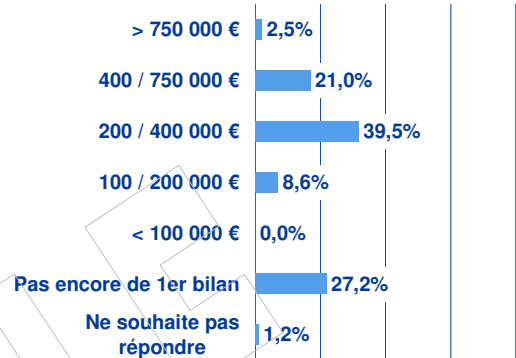
87,5%

Aspects financiers

Pour démarrer votre activité, quel a été le montant total de votre apport personnel ?

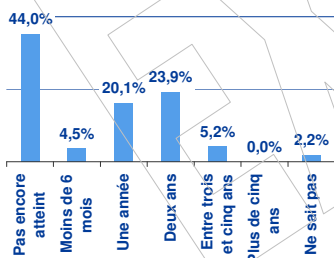


Dans quel intervalle se situe le dernier chiffre d'affaires annuel TTC de votre point de vente ?

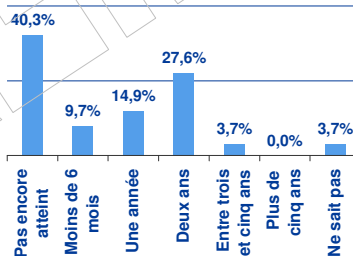


Combien de temps vous a-t-il fallu pour :

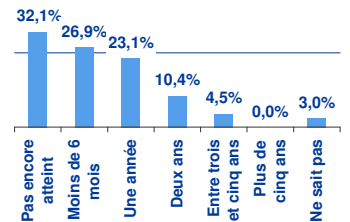
Dégager du bénéfice



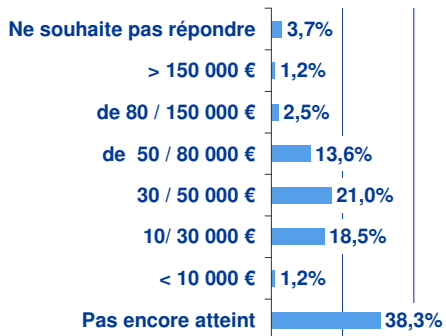
Atteindre le chiffre d'affaire prévisionnel



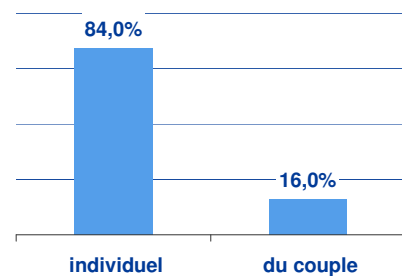
Pouvoir vous rémunérer



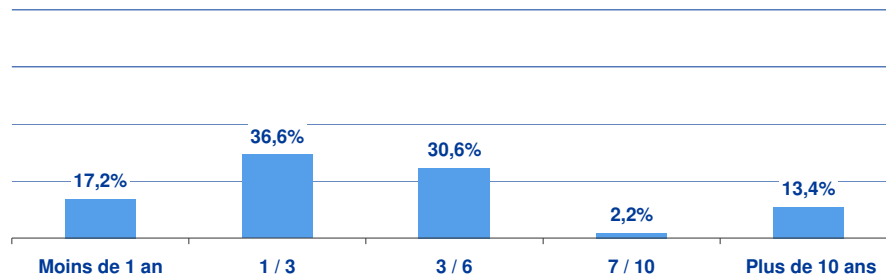
Dans quelle fourchette se situe votre revenu annuel net avant impôt ?



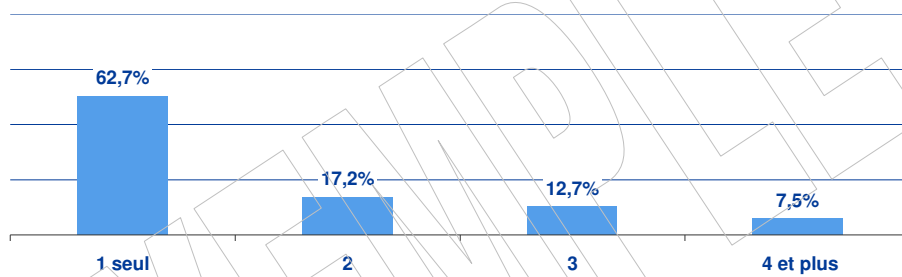
c'est votre revenu



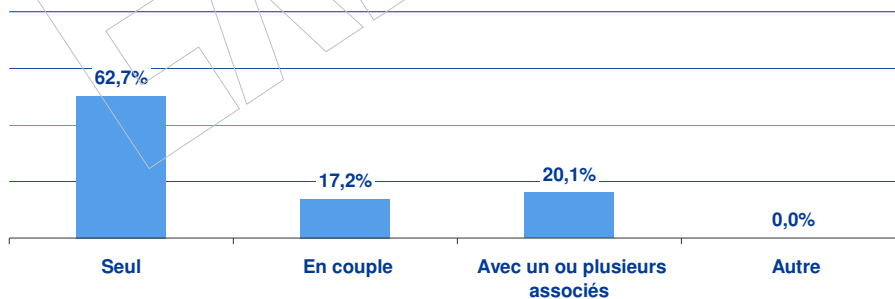
Depuis combien de temps êtes-vous membre de ce réseau ?



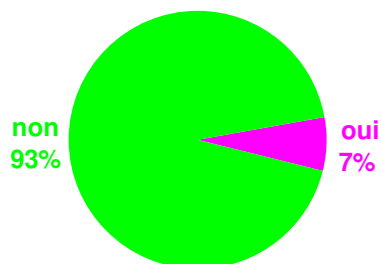
Combien de points de vente de cette enseigne possédez-vous ?



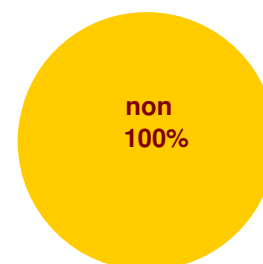
Gérez-vous votre entreprise ?



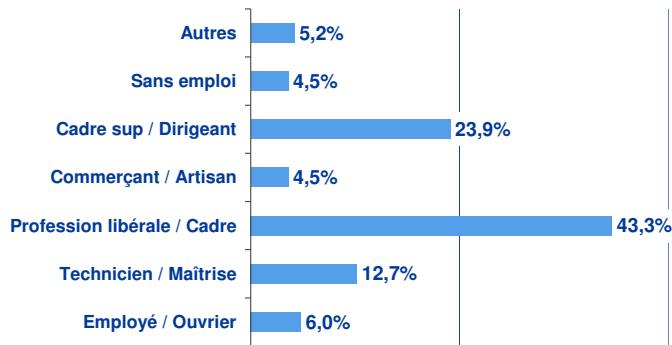
Exploitez-vous également un ou plusieurs points de vente n'appartenant pas à cette enseigne ?



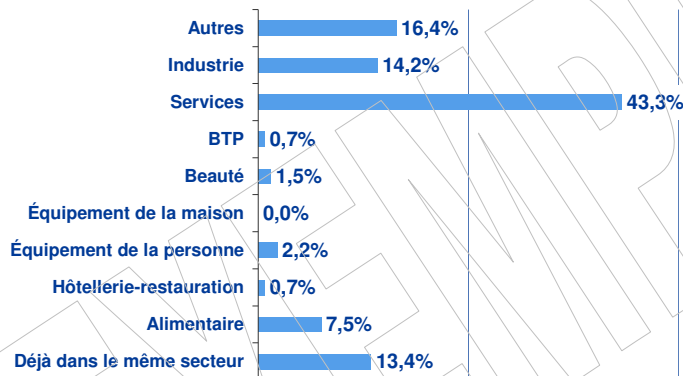
Avez-vous engagé une procédure judiciaire contre votre franchiseur ?



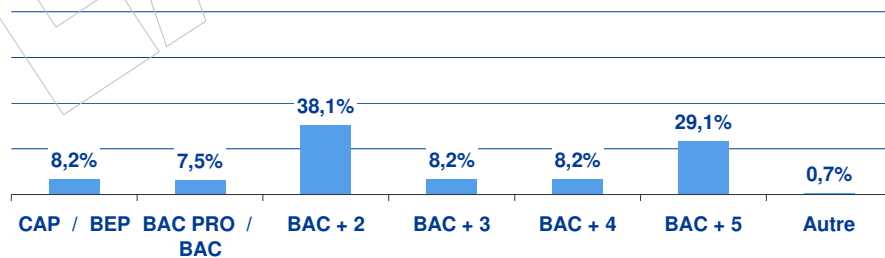
Quel était votre statut avant de devenir franchisé de votre enseigne ?



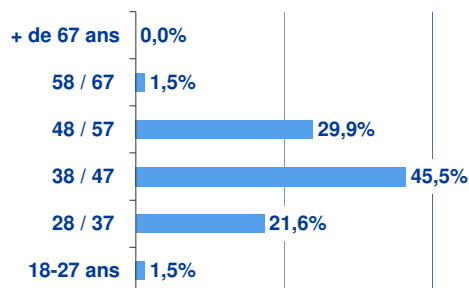
Dans quel secteur étiez-vous ?



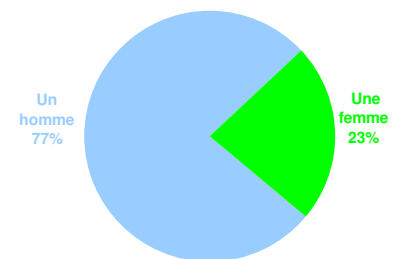
Quel est votre niveau d'études ?



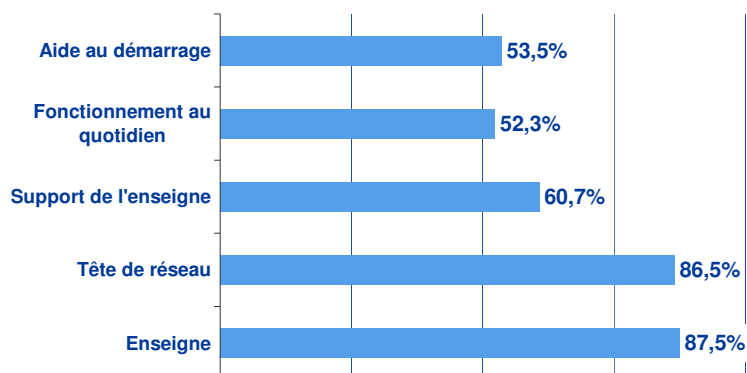
A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



Vous êtes ?



Synthèse des moyennes de satisfaction



Moyenne globale de satisfaction*

68,4%

Moyenne arithmétique de l'ensemble des réponses positives rapportées à l'ensemble des opinions exprimées

La grande majorité des franchisés Franchise One étaient cadres ou cadres supérieurs avant de rejoindre le réseau, mais peu proviennent du même secteur. Signalons que plus d'un tiers des partenaires Franchise One possèdent plusieurs agences de ce réseau, ce qui est la preuve de leur satisfaction et de la confiance qu'ils ont dans leur enseigne.

Aide au démarrage

L'assistance au démarrage de Franchise One est de qualité puisqu'elle obtient 70,2 % de satisfaction globale, et ce malgré les 34,4% accordés à l'aide à la recherche de financement. Ce dernier résultat est assez surprenant sachant que Franchise One est référencé auprès de plusieurs groupes bancaires importants auxquels il transmet les coordonnées des franchisés et sachant, d'autre part, que Franchise One fournit une aide à la rédaction du budget prévisionnel. Notons l'excellent résultat concernant la formation initiale, point-clé pendant la phase de lancement d'une nouvelle activité. En effet, la franchise est souvent l'occasion de changer de métier, la réussite dans la nouvelle profession dépend alors en grande partie de la qualité de la formation reçue.

Fonctionnement au quotidien

La notoriété est assez moyenne. Mais, les franchisés Franchise One semblent jouir d'une bonne liberté d'action et d'une entraide au dessus de la moyenne (ce qui est assez rare), le tout sans trop de contraintes. Cela démontre un bon équilibre dans leur quotidien.

Support de l'enseigne

La communication semble perfectible aux yeux des franchisés Franchise One. Cela recoupe la note précédente de 2,7 sur 5 obtenue par la notoriété, ces 2 éléments étant étroitement liés. Par contre, les franchisés sont très satisfaits de la qualité des services Franchise One qu'ils proposent à leurs clients, et de la formation continue qui obtient un très bon score.

Tête de réseau

Le franchiseur Franchise One est visiblement très apprécié par ses partenaires. « C'est quelqu'un qui est à l'écoute. Il va au devant des problèmes. Il est aux petits soins pour ses franchisés. », « Sa franchise, sa simplicité, son honnêteté, la qualité de son travail. » et les chiffres le prouvent : disponible à 95,1%, respectueux de la zone de chalandise à 97,5%, les partenaires Franchise One considèrent même à 98,8 % qu'il est « un bon franchiseur » ! Félicitations !

Enseigne

Les attentes des franchisés Franchise One ont été satisfaites à 97,5%. Ce résultat est excellent. En effet, il y a souvent un écart entre ce qu'attendent les candidats avant de signer et la réalité une fois installés et parfois, certaines déceptions. Or, au vu de ce résultat, il apparaît que Franchise One tient parfaitement ses promesses, 94,9% des franchisés étant même prêts à re-signer. Ce résultat parle de lui-même. Encore une fois félicitations au franchiseur Franchise One !

Aspects financiers

Pour les franchisés ayant au moins un an d'ancienneté (donc, en enlevant les 27,2% et les personnes ne souhaitant pas répondre), nous constatons que 88% des franchisés réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 200.000 € et que plus de la moitié des franchisés gagnent plus de 30.000 € par an, presque un quart d'entre eux déclarant même plus de 50.000 € de revenus annuels.

L'enseigne Franchise One apparaît comme très proche et très à l'écoute de ses franchisés. Malgré le bémol constaté au niveau de la communication et donc par voie de conséquence de la notoriété ressentie par les franchisés, ceux-ci signifient clairement leur attachement à leur tête de réseau et à leur enseigne. Le réseau Franchise One étant en phase intensive de développement, il est rassurant de savoir que ceux qui participent au quotidien à cette expansion sont prêts à re-signer. C'est un signe important de la bonne santé de ce réseau dynamique.