

**BAROMETRE 2016**  
**L'INDICATEUR DE LA FRANCHISE – CAISSE D'EPARGNE**

**Etude réalisée par L'Indicateur de la Franchise**



Etude réalisée du **01/09/2015** au **26/09/2016**

Nombre de franchisés répondants : **2053**

Synthèse	3
Evolution	5
Profil	6
Aide au démarrage	8
Fonctionnement au quotidien	10
Fonctions supports	11
Têtes de réseau	13
Réussite et moral des franchisés	15
Aspects financiers	17



## Synthèse des moyennes de satisfaction

DEMARRAGE	87,79%
QUOTIDIEN	58,85%
SUPPORT	78,42%
TÊTE DE RESEAU	94,16%
REUSSITE ET MORAL	90,18%

**Moyenne globale de satisfaction\***

**83,35%**

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

### Introduction :

Cette étude est la quatrième édition du Baromètre L'indicateur de la Franchise – Caisse d'Epargne. Les résultats sont issus des enquêtes réalisées entre septembre 2015 et septembre 2016 auprès de 2 053 franchisés de 51 audits. Les statistiques présentées correspondent aux réponses des franchisés qui ont accepté de répondre aux 50 questions de notre questionnaire,

### Taux global de satisfaction :

Premier élément positif pour cette édition de notre Baromètre : la nouvelle progression du taux global de satisfaction des franchisés qui culmine cette année à plus de 83% soit 6 pts de plus qu'en 2013,

### Profil :

Le franchisé-type interrogé par L'Indicateur de la Franchise est un quadragénaire ou quinquagénaire, possédant dans 85% des cas un seul point de vente de son enseigne. Le plus souvent seul à gérer son point de vente, le franchisé a généralement entre 1 et 6 ans d'ancienneté au sein de son réseau. Enfin, le panel de réponses recueillis s'est fait auprès de 60% d'hommes et 40% de femmes,

### Aide au démarrage :

Ce chapitre recueille en moyenne près de 88% de réponses positives, en progression de 9 pts par rapport à 2013. D'ailleurs tous les aspects de ce chapitre progressent entre 4 et 13 pts comparé à notre dernier baromètre. On remarque aussi que près de 40% des répondants se déclarent non concernés par les points abordés dans ce chapitre. Les plus fortes progressions sont pour l'assistance à la recherche du local, les travaux d'aménagement et à la formation des employés (de +13 à +10 pts pour ces deux items),

### Fonctionnement au quotidien :

Dans sa globalité, ce chapitre se stabilise par rapport à 2013. On note d'emblée une baisse importante de l'appréciation de la notoriété de l'enseigne (- 8 pts). Cette question demeure la moins bien notée de l'ensemble de notre étude. A l'inverse, la liberté d'action vis-à-vis du franchiseur progresse de 9 pts, et atteint 74% de satisfaction,

**Fonctions supports :**

Forte progression sur ce chapitre qui augmente de 10 pts et arrive à 78% de satisfaction des franchisés interrogés, La qualité des produits reste un point fort dans la majorité des réseaux, (90% de satisfaction), La plus forte évolution pour cette année concerne la formation continue qui passe de 65% à 78%

**Tête de réseau :**

Cette année encore, ce chapitre reste le mieux noté de notre étude, avec même une légère évolution par rapport au précédent baromètre, Tous les aspects abordés dans ce chapitre progressent de manière plus ou moins conséquente, Il en ressort donc une vraie relation de confiance entre le franchiseur et le franchisé, observée dans la quasi totalité des réseaux,

**Réussite et moral des franchisés :**

Confirmation cette année de la tendance observée les années précédentes : l'optimisme des franchisés est au rendez-vous, En atteste leur sentiment de réussite qui dépasse 90%, ainsi que le taux de recommandation qui progresse de 10 pts,

**Aspects financiers :**

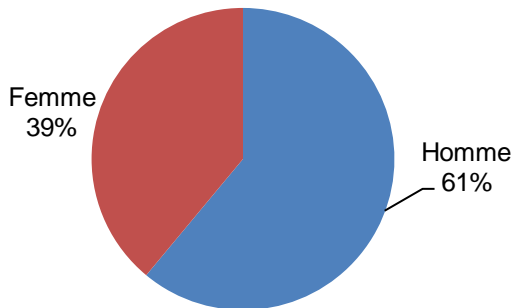
La moitié des franchisés interrogés déclarent avoir apporté moins de 30 k€ pour démarrer leur activité (69% affirment avoir apporté moins de 50 k€), 50% réalisent un chiffre d'affaire inférieur à 200 k€ et la majorité d'entre eux mettent moins de 2 ans pour pouvoir se rémunérer, Pour les 2/3 d'entre eux, la rémunération est inférieure à 30 k€ ou n'ont pas encore pu se rémunérer, ce qui est à mettre en opposition avec l'optimisme affiché dans le chapitre Réussite et moral,

**Conclusion :**

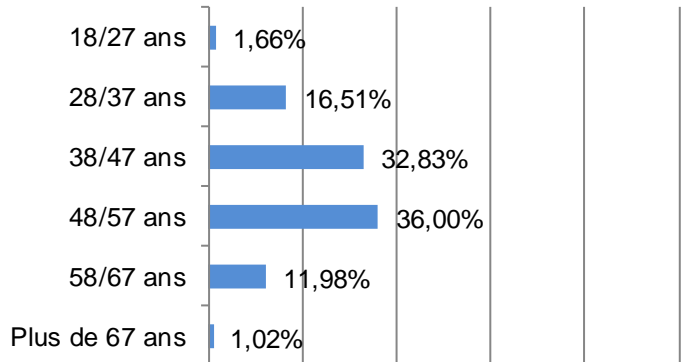
La relation entre le franchiseur et ses franchisés continue de se renforcer, Ces derniers mettent en avant l'aide au démarrage, ainsi que les qualités du franchiseur, L'optimisme et le moral restent à un niveau élevé et traduit la confiance que les franchisés ont dans leur enseigne et dans sa pérennité, Le niveau de rémunération, ainsi que le temps nécessaire pour l'atteindre, suscite plus de questions, et devra être réévalué à l'avenir pour voir si cela affecte le moral d'une partie des franchisés interrogés,

		2013	2016	Evolution
<b>DEMARRAGE</b>	implantation	82,40%	86,39%	+4 pt
	local	75,20%	85,96%	+11 pts
	financement	74,90%	83,22%	+8 pt
	aménagement	73,10%	86,16%	+13 pts
	formation	88,00%	92,19%	+4 pts
	conseils	82,50%	89,73%	+7 pt
	formation employés	73,70%	84,02%	+10 pts
	aide globale	77,80%	85,60%	+8 pt
		<b>78,40%</b>	<b>87,79%</b>	+9 pts
<b>QUOTIDIEN</b>	notoriété	56,20%	48,42%	-8 pts
	contraintes	59,00%	59,38%	+0 pts
	liberté	65,40%	74,23%	+9 pts
	entraide	53,50%	53,39%	-0 pts
			<b>58,50%</b>	<b>58,85%</b>
<b>SUPPORT</b>	animation interne	63,90%	75,20%	+11 pts
	qualité produits	87,30%	90,91%	+4 pt
	logistique	68,80%	81,11%	+12 pts
	publicité	57,10%	66,08%	+9 pts
	formation continue	65,60%	78,83%	+13 pts
			<b>68,50%</b>	<b>78,42%</b>
<b>TÊTE DE RESEAU</b>	disponibilité	92,00%	96,44%	+4 pt
	écoute	86,70%	92,64%	+6 pts
	réussite	88,40%	92,06%	+4 pt
	exclusivité	90,40%	93,10%	+3 pt
	juste évaluation	90,30%	94,01%	+4 pts
	assistance	89,00%	93,33%	+4 pt
	« bon franchiseur »	91,80%	97,13%	+5 pts
			<b>89,80%</b>	<b>94,16%</b>
<b>REUSSITE ET MORAL</b>	attentes	84,80%	92,43%	+8 pts
	recommandation	78,90%	88,61%	+10 pts
	optimiste	82,60%	90,28%	+8 pt
	réussite	83,90%	90,33%	+6 pt
	re-signer	79,60%	89,14%	+10 pts
			<b>82,00%</b>	<b>90,18%</b>
<b>MOYENNE GENERALE</b>		<b>77,30%</b>	<b>83,35%</b>	+6 pt

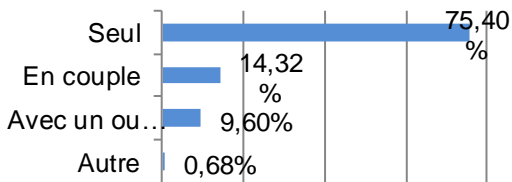
Sexe



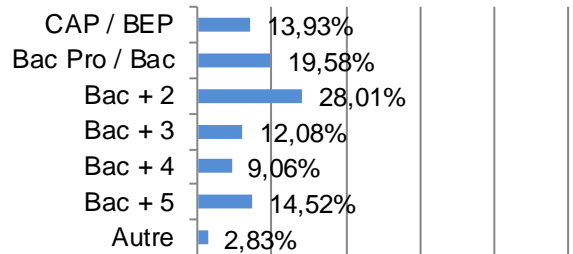
Âge



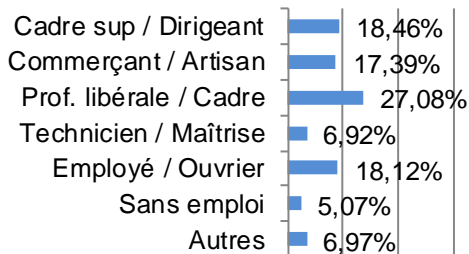
Gérez-vous votre entreprise ?



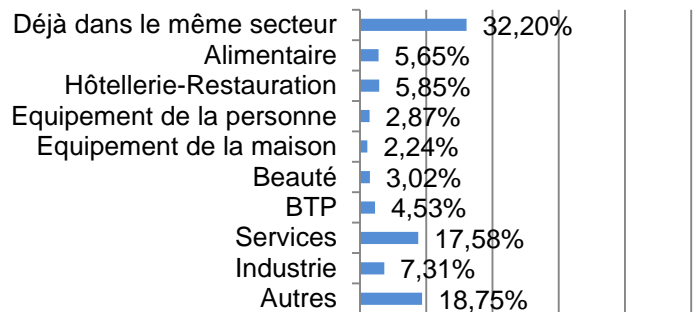
Quel est votre niveau d'études ?



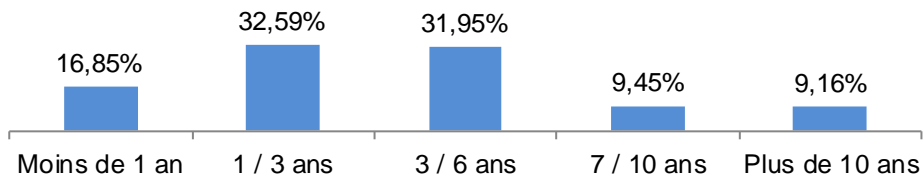
Quel était votre statut avant de devenir franchisé de votre enseigne ?



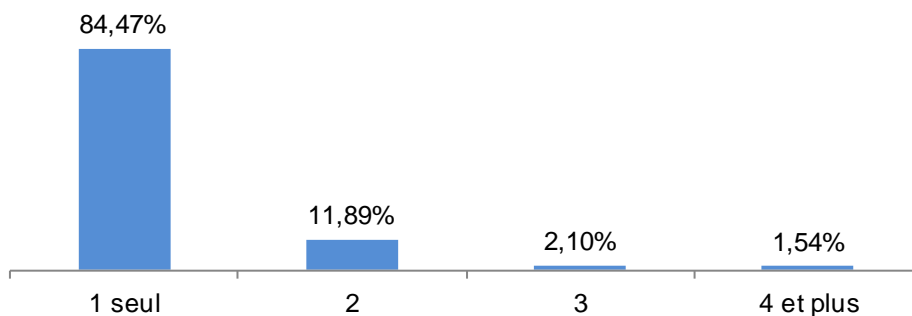
Dans quel secteur étiez-vous ?



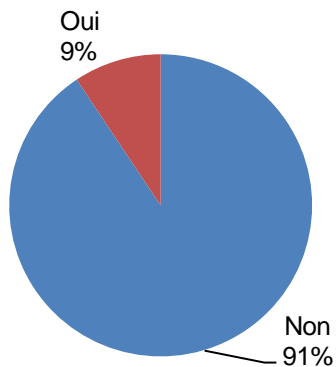
Depuis combien de temps êtes-vous membre de ce réseau ?



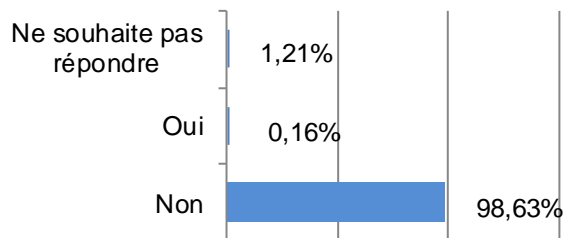
Combien de points de vente de cette enseigne possédez-vous ?



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



Avez-vous engagé une procédure judiciaire contre votre franchiseur ?



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\* **86,39%**

## Recherche d'un local

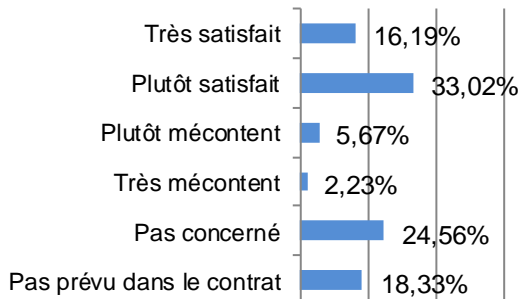
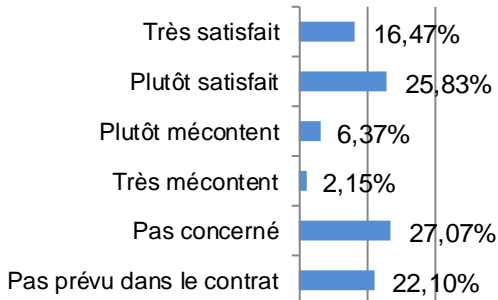
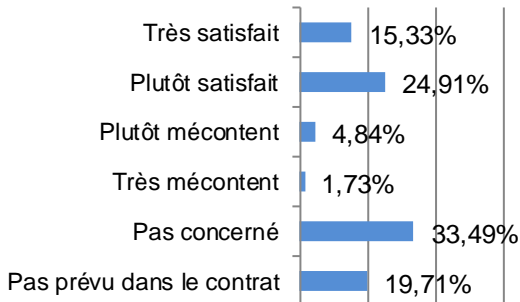
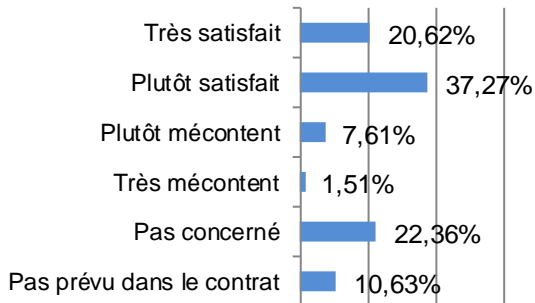
Satisfaits\* **85,96%**

## Recherche de financement

Satisfaits\* **83,22%**

## Travaux d'aménagement

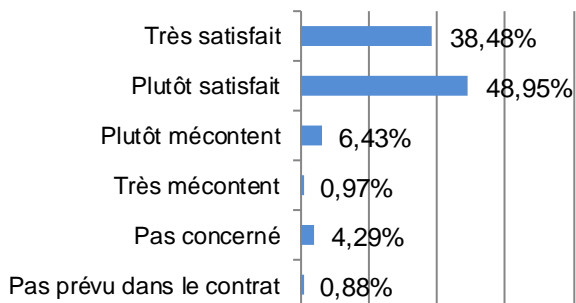
Satisfaits\* **86,16%**



\* 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.

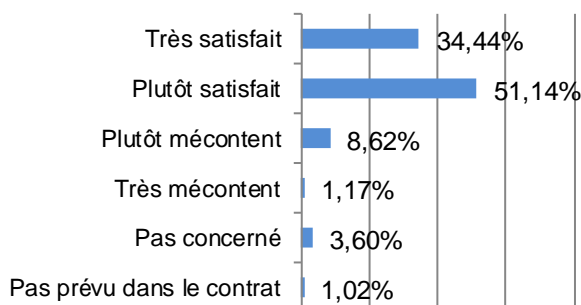


Lors de la création de votre entreprise, quelle a été votre opinion concernant l'assistance que vous a apportée votre franchiseur sur :



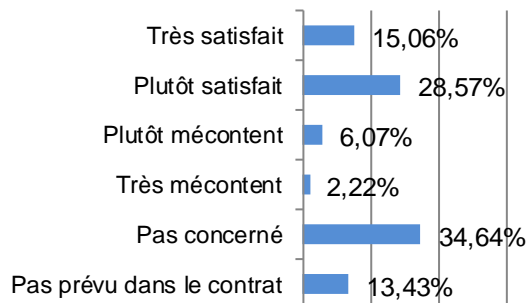
## Formation initiale

Satisfaits\* **92,19%**



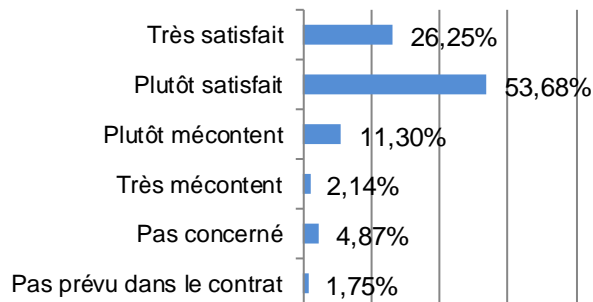
## Conseils et soutien

Satisfaits\* **89,73%**



## Formation & recrutement des employés à l'ouverture

Satisfaits\* **84,02%**

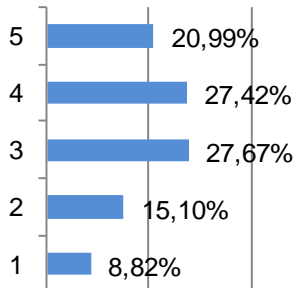


## Aide globale au démarrage

Satisfaits\* **85,60%**

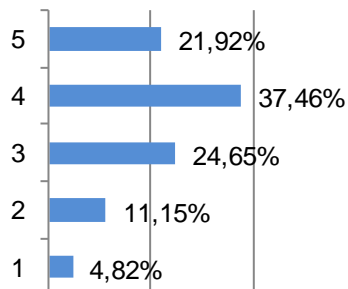
\* Total des réponses "très satisfait" et "plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "pas concerné" et "pas prévu dans le contrat" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

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.



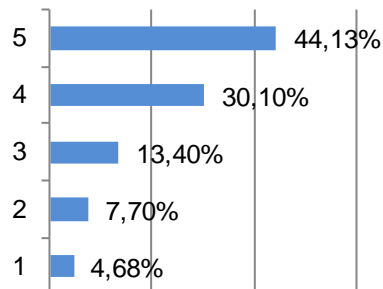
## La notoriété de votre enseigne

Satisfaits\* **48,42%**



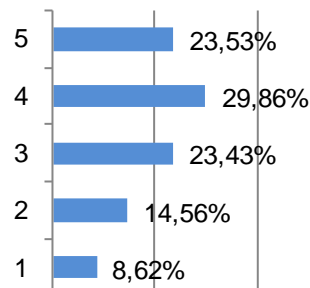
## Vos contraintes liées aux obligations contractuelles

Satisfaits\* **59,38%**



## Liberté d'action par rapport au franchiseur

Satisfaits\* **74,23%**

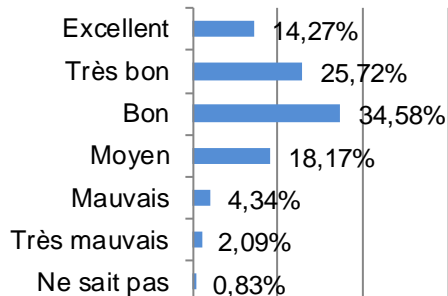


## Entraide en les franchisés du réseau

Satisfaits\* **53,39%**

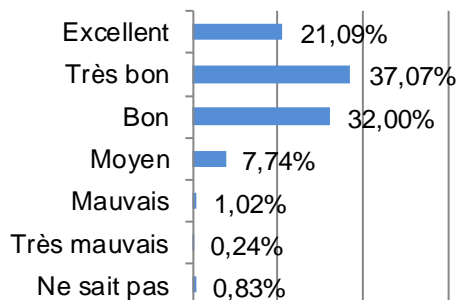
\* Total des réponses "5 - très satisfait" et « 4 - plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées.

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



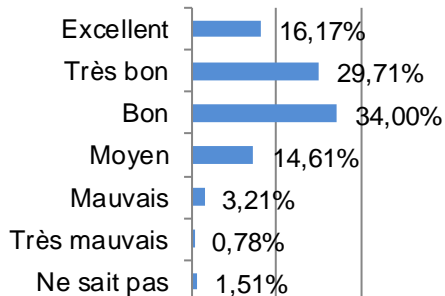
## Animation interne du réseau

Satisfaits\* **75,20%**



## Qualité des produits, services que vous proposez à vos clients

Satisfaits\* **90,91%**

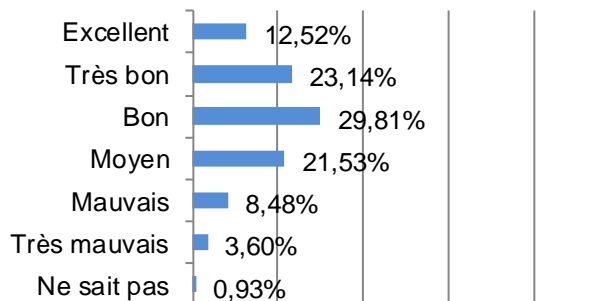


## Logistique de la centrale

Satisfaits\* **81,11%**

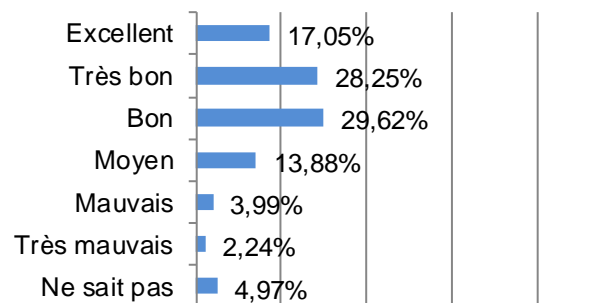
\*Total des réponses "bon", "très bon" et "excellent" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "ne sait pas" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

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



## Communication (publicité et promotion de l'enseigne)

Satisfaits\* **66,08%**

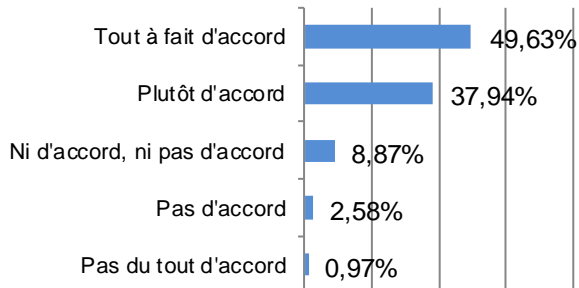


## La formation continue

Satisfaits\* **78,83%**

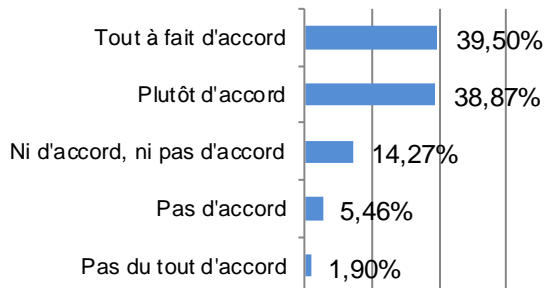
\*Total des réponses "bon", "très bon" et "excellent" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "ne sait pas" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



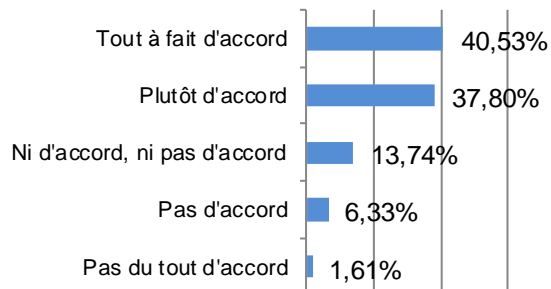
**Disponible**

D'accord ou neutre\* **96,44%**



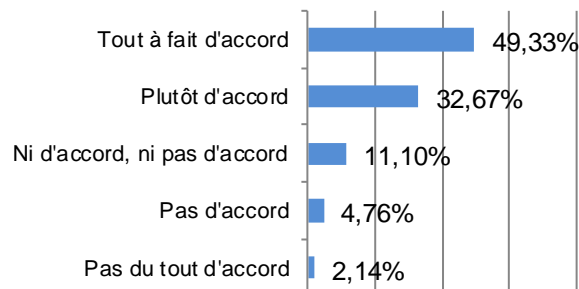
**A votre écoute**

D'accord ou neutre\* **92,64%**



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

D'accord ou neutre\* **92,06%**

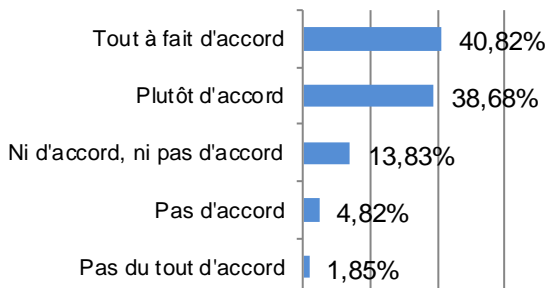


**Respectueux de votre zone de chalandise et de votre exclusivité territoriale**

D'accord ou neutre\* **93,10%**

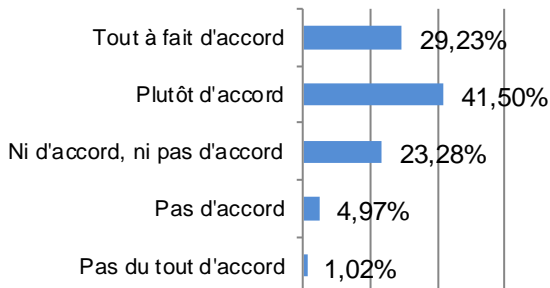
\*Le pourcentage correspond au total des réponses « Tout à fait d'accord », « Plutôt d'accord », « Ni d'accord, ni pas d'accord »

## Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



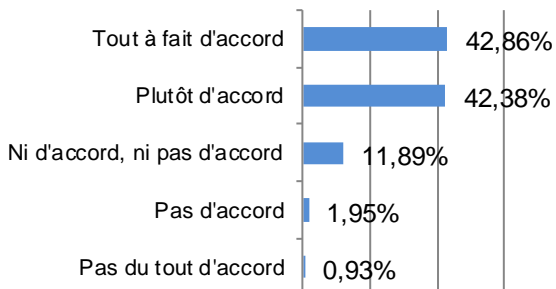
### Prêt à vous assister en cas de problème

D'accord ou neutre\* **93,33%**



### Juste dans son évaluation des résultats de votre entreprises

D'accord ou neutre\* **94,01%**

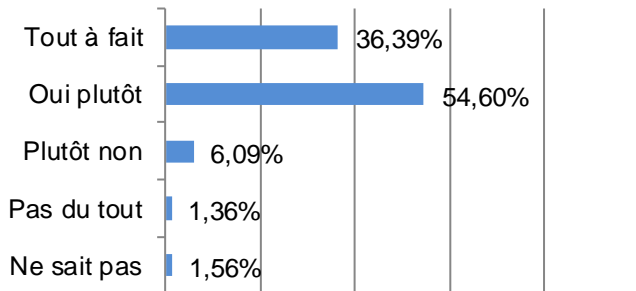


### Un « bon franchiseur »

D'accord ou neutre\* **97,13%**

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

Par rapport à vos attentes initiales lors du choix de votre réseau, êtes-vous satisfaits ?

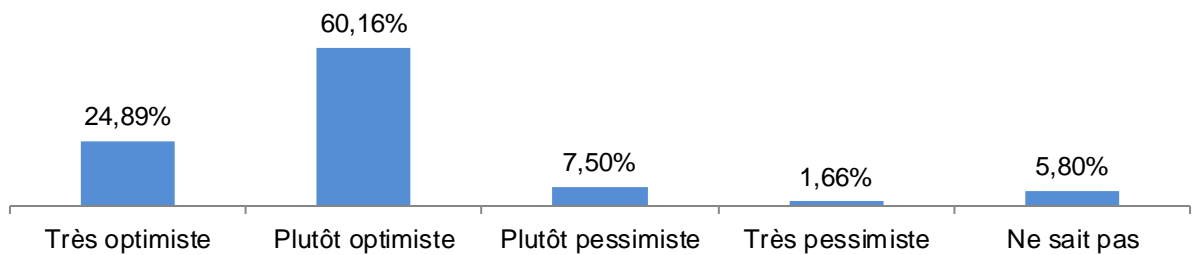


Votre attente a-t-elle été satisfaisante ?

Oui\* **92,43%**

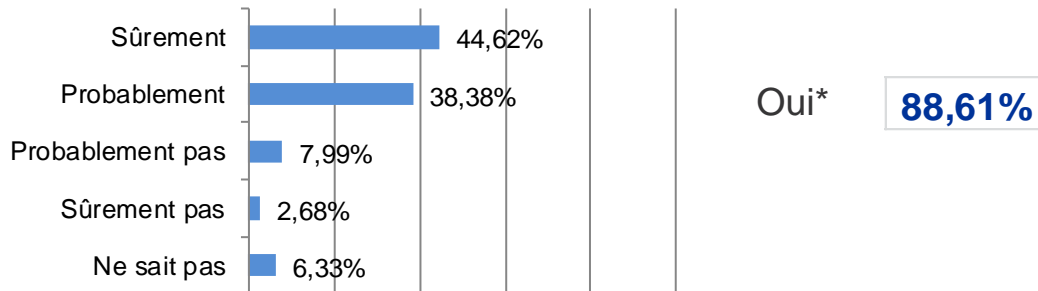
Si vous pensez à l'avenir de l'ensemble de votre réseau, diriez-vous que vous êtes :

Optimistes\* **90,28%**

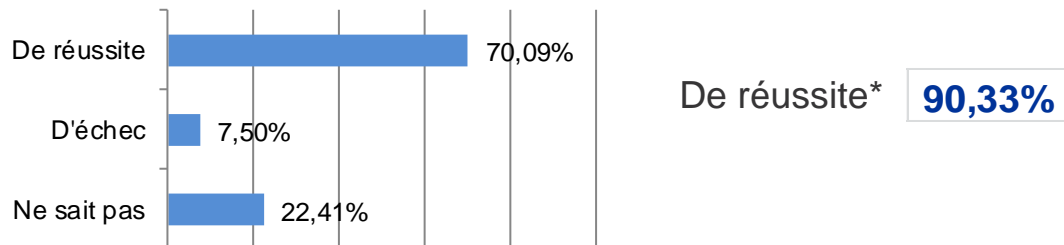


\*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

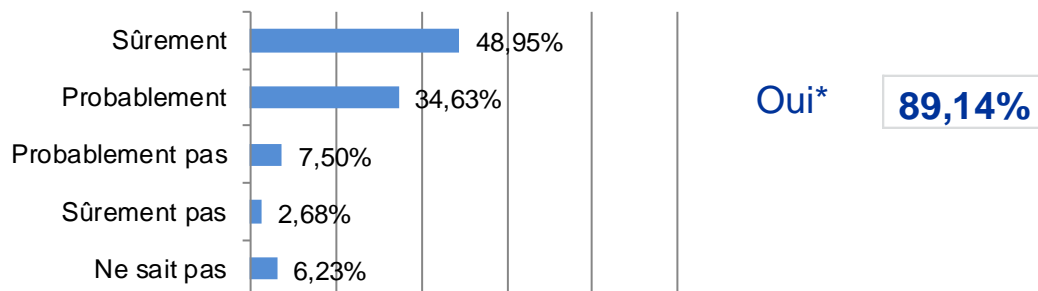
En supposant que cela soit possible, recommanderiez-vous votre réseau à un membre de votre famille ?



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



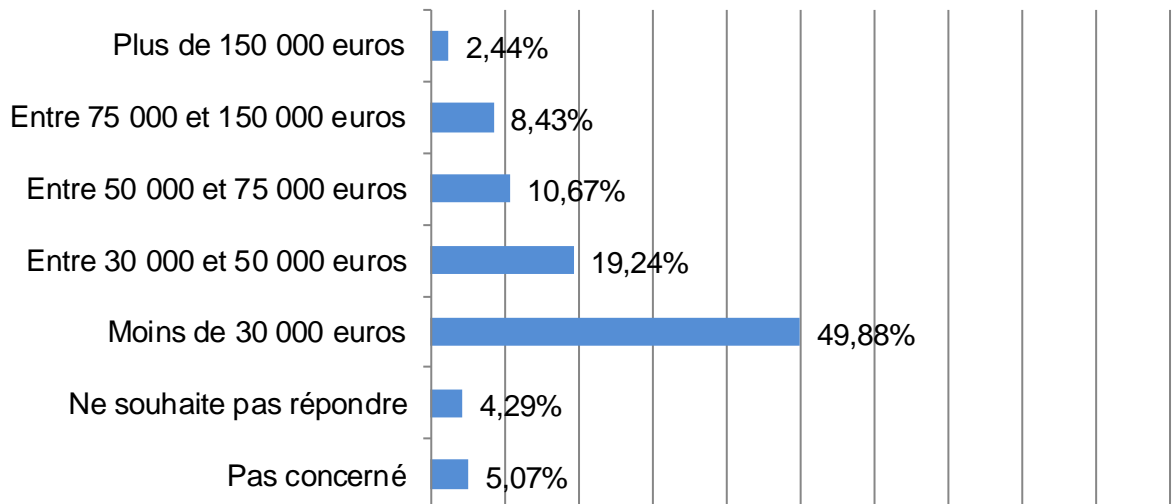
Si c'était à refaire, re-signeriez-vous ?



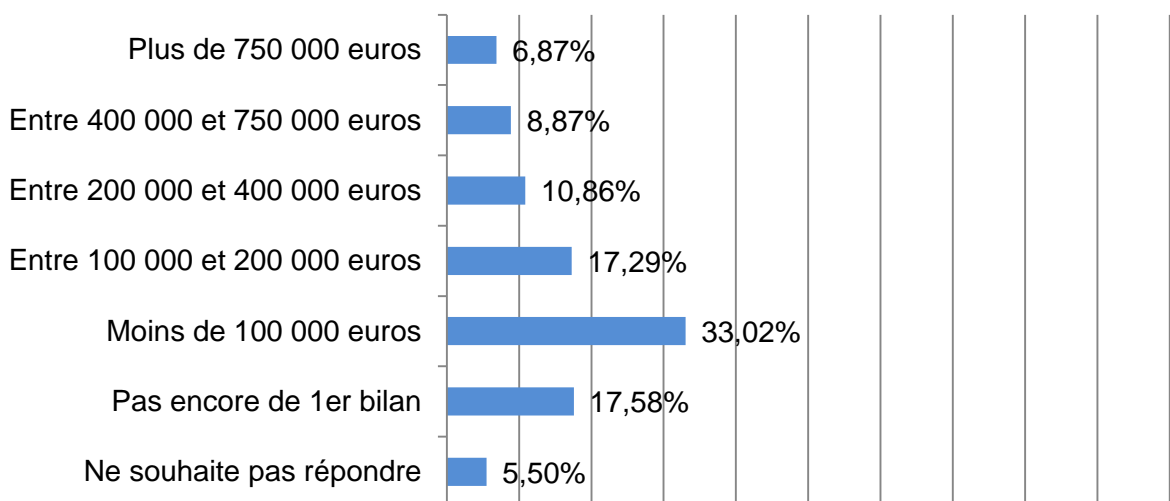
\*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.



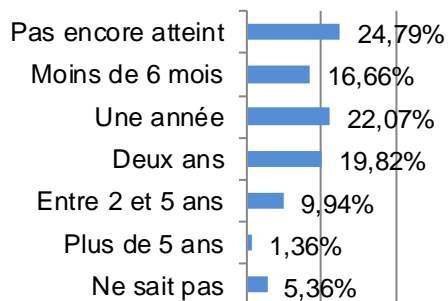
Pour démarrer votre activité, quel a été le montant total de votre apport personnel ?



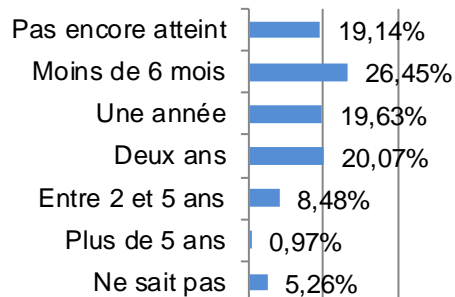
Dans quel intervalle se situe le dernier chiffre d'affaire annuel TTC de votre point de vente ?



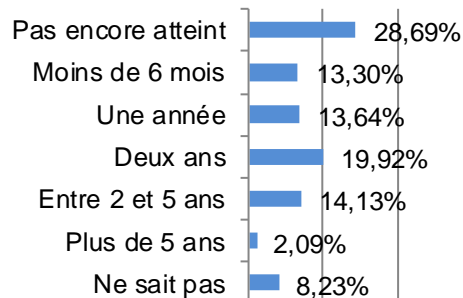
Combien de temps vous a-t-il fallu pour :



**Dégager du bénéfice**



**Pouvoir vous rémunérer**



**Atteindre le chiffre d'affaire prévisionnel**

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

