

QUESTIONNAIRE FRANCHISE – ARDECHE (07)
27 DECEMBRE 2010

- 1) Auriez-vous l'amabilité de nous dire qui vous êtes et de nous expliquer, en quelques mots, votre parcours professionnel jusqu'à la découverte de ce réseau ?

Géraldine, 41 ans, maman de 2 enfants, franchisée du département de l'Ardèche (07).

Salariée depuis plus de 10 ans dans la formation professionnelle, je désirais depuis très longtemps me lancer dans une activité «à mon compte» où je pourrais enfin m'épanouir professionnellement. Je m'orientais plus particulièrement sur des concepts en franchise. Je connaissais déjà un peu le milieu de la franchise et ses avantages pour les personnes novices en commerce. J'ai fait de multiples recherches (salon de la franchise à Paris, à Marseille, inscriptions sur des sites dédiés à la franchise, magazines...) et me suis renseignée sur plusieurs concepts susceptibles de m'intéresser. Mais voilà, droits d'entrée inabordables, redevances trop importantes, activité incompatible avec ma situation familiale...

- 2) Par quels moyens avez-vous connu cette franchise et comment êtes-vous entré en contact avec elle ?

C'est en surfant sur des sites référençants des enseignes en franchise et plus particulièrement à la lecture d'une «news letter» envoyée par un site auquel j'étais abonnée que j'ai pris connaissance du concept Passtime. J'ai tout de suite pensé que c'était très intéressant. J'ai rempli un dossier de candidature afin de tenter ma chance. Après réception de mon dossier et un entretien téléphonique, j'ai obtenu un rendez-vous avec les franchiseurs.

- 3) Pouvez-vous nous commenter la rencontre initiale avec le franchiseur et nous dire ce qui a déterminé votre choix pour cette franchise plutôt qu'une autre (ou pour un de ces concurrents) ?

J'avais constitué un dossier sur mon département (démographie...) et préparé quelques questions me semblant essentielles à une bonne étude. J'ai été très agréablement surprise par l'accueil réservé par l'équipe des franchiseurs. Ils ont su me mettre à l'aise grâce à leur «naturel», leur dynamisme, leur sérieux et leur «proximité». J'ai pu m'exprimer en toute confiance. Leurs discours et leurs objectifs ne paraissaient honnêtes et en phase avec ce à quoi je m'attendais.

- 4) Comment avez-vous mis à profit les délais de réflexion prévue par la loi Doubin ?

Je me suis rapprochée d'autres franchisés déjà en place afin d'être sûre de ne pas me tromper concernant la faisabilité du projet sur mon département : l'Ardèche. Sachant que ce département est vaste et peu peuplé; qu'aucune grande ville n'existe sur ce département et que les routes sont difficiles à parcourir. La plus grande ville compte environ 15 000 personnes. Malgré les avis mitigés des franchisés et de mon entourage, je me suis tout de même lancée.

5) Pensez-vous que vous auriez pu réussir aussi aisément sans l'assistance du franchiseur ?

Incontestablement : NON. L'appui et le savoir faire de notre franchiseur est vraiment indispensable à l'élaboration d'un bon produit. Seule, je n'aurais pas pu être opérationnelle et compétente aussi rapidement. En effet, l'élaboration des contrats, les stratégies de recherches, le site internet, les méthodes de commercialisation du Guide Passtime... sont autant de points indispensables que je n'aurais certainement pas pu établir sans faire d'erreurs.

6) Est-ce que le franchiseur a respecté tous ses engagements initiaux et est-ce qu'il continue à assumer son rôle ?

Sans aucun problème. Ils connaissent très bien leur position et leurs engagements vis à vis du réseau. De plus, ce sont des personnes sur qui l'on peut compter. Ils sont très présents et à l'écoute. Ils respectent leurs engagements. De plus, ils cherchent toujours à parfaire leur concept par divers outils.

7) Quels outils votre franchiseur a mis à votre disposition lors du lancement de votre entreprise ? Diriez-vous qu'ils ont été suffisants ? Et sinon pourquoi ?

Tout d'abord, une formation théorique nous a permis de répondre à quelques questions sur les méthodes de prospection et à nous donner confiance en nous. A l'issue de ces quelques jours de formation, ils nous ont remis un outil indispensable dans lequel ils nous transmettent leur savoir faire : «la bible» ou «le mode opératoire de la franchise» dont je me sers encore aujourd'hui. De plus, l'assistance fournie sur le terrain par un franchisé délégué par le franchiseur est vraiment bénéfique. Ça m'a permis de corriger mes erreurs et de maîtriser certaines techniques de vente.

8) À présent que vous êtes en activité, êtes-vous en contact avec d'autres franchisés du réseau ? Et dans l'affirmative comment cela se passe avec eux ?

Je suis régulièrement en contact avec d'autres franchisés du réseau et ceci m'est vraiment nécessaire. J'obtiens toujours une réponse fiable aux questions que je peux poser. Solidarité, dynamisme, réactivité, sympathie et convivialité sont les traits caractéristiques du réseau. Nous sommes tous un peu de «la même famille». Avec Passtime, j'ai trouvé plus que ce que je pouvais m'imaginer d'une franchise en terme de soutien et d'échange. Nous sommes indépendants mais jamais seuls. De plus, plusieurs outils ont été mis en place par le franchiseur afin de faciliter les échanges au sein du réseau tels que des audioconférences, un forum de discussion et des séminaires. Ces échanges sont très enrichissants et formateurs.

9) Qu'est-ce que vous pourriez nous dire au sujet de la formation et de l'assistance dans ce réseau ? En êtes-vous satisfait ? Et sinon pourquoi ?

A mon avis, concernant la formation, le volet de la commercialisation devrait pouvoir encore gagner en précision.

Pour ce qui est de l'assistance, il n'y a à mon goût rien à redire. Par le biais du forum, du franchisé délégué ou par le franchiseur lui-même, nous pouvons obtenir toutes réponses à nos interrogations avec beaucoup de rapidité et de fiabilité.

- 10) Si vous avez établi un prévisionnel, êtes-vous en conformité avec celui-ci ? Dans le cas contraire, les perspectives de chiffres d'affaires vous paraissent t'elles bonnes malgré tout ?

Je n'avais pas établi de prévisionnel à proprement parler. Aujourd'hui, mon chiffre d'affaires est plutôt encourageant.

- 11) Diriez-vous, aujourd'hui, que le concept est bien placé sur le marché ? Et est-ce que cela correspond à l'étude que vous auriez pu réaliser en amont ?

Le concept est vraiment bien étudié. Il s'applique à toucher le plus grand nombre de personnes en fonction de leurs habitudes de consommation. Le concept permet également de dynamiser certaines activités et donne des idées de sortie.

Tout ceci colle parfaitement aux réflexions que j'ai pu mener en amont.

- 12) Pour finir, accepteriez-vous de vous engager à nouveau avec votre franchiseur si vous pouviez revenir en arrière ? Et si oui, que pourriez-vous dire aux postulants pour les convaincre de signer à leurs tours avec cette enseigne ?

Un grand OUI.

Avec PASSTIME, il n'y a pas de mauvaises surprises. C'est un réseau sérieux et dynamique dans lequel vous pouvez avoir toute confiance. L'activité est très compatible avec une vie de famille. Avec du travail et un esprit réseau, vous pourrez vous épanouir professionnellement tout en étant chef d'entreprise.

Dépêchez-vous de nous rejoindre car il ne reste plus que quelques départements à couvrir.

Faites le pas et vous ne regretterez pas!