

QUESTIONNAIRE FRANCHISE – YONNE (89)
15 Décembre 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 ?

Bonjour, Sandra Radicelli, 25 ans, franchisé indépendante Passtime® pour le département de l'Yonne (89).

Après avoir suivi des études de comptabilité à Auxerre (89), j'ai eu une courte expérience professionnelle dans cette même ville puis j'ai décidé de partir en région parisienne pour avoir un peu plus d'opportunité et surtout des possibilités d'évolutions.

J'ai donc évolué environ 3 ans au sein d'un groupe leader mondial de construction en tant que comptable d'exploitation.

Mon conjoint, étant revenu, lui, à Auxerre depuis quelques mois afin de concrétiser la création de sa propre entreprise m'a motivé pour revenir dans le département et donner un tournant à ma « jeune carrière ». Au départ, j'avais peur de « régresser » d'un point de vue professionnel et aussi de revoir mon salaire « à la baisse », puisque je devais me faire à l'idée que dans le département de l'Yonne, les salaires sont relativement peu élevés par rapport à la région parisienne.

Comme je suis de nature curieuse et que j'aime me lancer de nouveaux défis, je me suis dit que je pouvais devenir « mon propre patron » et qu'il y avait bien un concept de franchise qui pouvait également se faire à Auxerre. Je cherchais donc un concept déjà bien ficelé, et qui aurait déjà fait ses preuves.

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

En fait, j'ai découvert le concept Passtime® un peu par hasard ! Environ un an avant de partir de la région parisienne, je cherchais une idée de concept qui pourrait me plaire sur les différents sites spécialisés de franchise et lorsque j'ai vu le logo Passtime® (que je ne connaissais pas), ma curiosité s'est éveillée, j'ai donc lu attentivement la description de la franchise. Instantanément, j'ai trouvé le concept absolument génial et novateur et à vrai dire en tant que consommatrice invétérée, je me suis tout d'abord positionnée à la place des consommateurs ! Et là je me suis dit « bingo », je vais lancer le Passtime® sur le département du 89 ! J'ai donc retiré le dossier fin décembre, la réponse n'a pas tardé et je suis donc partie à la rencontre des franchiseurs à Perpignan pour un entretien.

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) ?

À vrai dire, j'avais déjà eu un « coup de cœur » pour cette franchise, et si vraiment l'entretien n'avait pas répondu à mes attentes, je n'aurais pas été voir la concurrence,

éventuellement je me serais tourné vers un autre concept, mais ma déception aurait été grande.

Au final, l'entretien m'a apporté beaucoup de réponses et de précisions, cela m'a conforté dans l'idée que je m'étais faite sur la franchise.

J'ai eu un réel engouement pour ce concept et tous les ingrédients étaient là pour me rassurer, notamment sur mon manque d'expérience dans le domaine commercial.

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

Cette période m'a été bénéfique, même si pour ma part, ma décision était prise, mais cela m'a permis d'affiner mon prévisionnel, de démarcher les banques, etc.

En fait je voulais que tout soit prêt avant de démarrer la formation prévue par les franchiseurs à Perpignan.

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

Il est clair que non ! C'est eux qui ont créé ce concept et c'est eux qui le connaissent le mieux ! Ils ont vu son évolution, ce qu'il fallait changer ou améliorer, ils ont testé une multitude de choses avant que les franchisés arrivent. Tout ce cheminement, je n'aurai pas eu ni le poids financier ni suffisamment d'expérience pour le faire moi-même. C'est en partie pour cela que l'on adhère à une franchise, pour bénéficier d'une assistance, d'un soutien, d'une expérience solide et fondée.

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

Oui parfaitement. Les audioconférences sont mises en place dès le début des partenariats, j'ai vraiment senti à ce moment-là la force de la franchise. Tout est à notre disposition pour nous aider et nous rassurer. L'assistance et les conseils sont nécessaires et indispensables à mon sens lors d'un début d'activité en réseau de franchise. Une fois la période de commercialisation commencée, le soutien est là également. J'avoue que cela est très rassurant. Le forum mis en place permet également d'avoir des réponses à nos questions de manière très rapide. Cela nous permet aussi de comparer nos points de vue. Et avec presque 70 départements en place, ce ne sont pas les sujets qui manquent !

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 de quelques jours à Perpignan, puis des audioconférences orchestrées par un « ancien » (nommé « super franchisé ») toutes les semaines lors des partenariats et une semaine sur deux lors de la commercialisation pour connaître l'avancement de chacun et nous apporter toute l'aide et tous les conseils nécessaires. Pour ma part, l'aide de « l'ancien » franchisé et vraiment adaptée. Premièrement parce qu'au vu de la fulgurante progression de la franchise, les franchiseurs à eux seuls ne peuvent pas être disponible pour chacun et à tout moment. Deuxièmement, les rapports entre nous en audioconférence sont

assez détendus, et de ce fait les éventuelles difficultés abordées se règlent facilement et rapidement. Pour terminer, « l'ancien » peut nous aider au vu de sa propre expérience.

A noter aussi que notre « super franchisé » nous rend une visite de deux jours en début de commercialisation afin de venir avec nous en rendez-vous et une fois de plus, nous apporter les conseils nécessaires.

Donc d'une manière générale, oui un grand nombre d'outil est mis en place par les franchiseurs afin de nous accompagner au mieux.

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 ?

Oui bien sûr, nous restons en contact ! Et c'est vraiment super de pouvoir échanger régulièrement avec les franchisés avec qui nous sommes partis en formation mais aussi avec les plus anciens.

Les rapports sont bons et j'ai personnellement l'impression que nous formons une grande famille.

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 ?

Au niveau de l'assistance, il n'y a rien à dire, pour ma part tout est parfait.

Concernant la formation, il me semble qu'il serait judicieux d'apporter un complément sur quelques notions car nous venons tous de domaines professionnels différents et nous ne sommes pas tous égaux sur ce point, mais dans l'ensemble la formation initiale est tout de même suffisante.

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 ?

Il est encore un peu tôt pour faire des affirmations puisque j'entame mon 4ème mois de commercialisation mais je peux vous dire que pour l'instant, tout se déroule très bien sur mon département, je suis même un peu surprise car j'exploite un département relativement petit et assez rural. Selon moi, mon chiffre d'affaires sera, à la fin de cette première année, en conformité avec ce que j'avais prévu, il sera peut-être même au-delà de ce que j'espérais.

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 effectivement très bien placé sur le marché, et je peux vous dire que le concept plaît énormément et aux partenaires et aux adhérents. Après quelques semaines ou quelques mois, il est plaisant d'entendre dire « Passtime ? Ah mais oui je connais, c'est génial ! ».

Par rapport à l'étude faite en amont, je suis plus que satisfaite car comme je vous l'ai dit précédemment, les chiffres sont pour le moment, au-delà de mes espérances.

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 ?

Bien sûr ! Où dois-je signer ? (rire)

Pour finir, je dirai aux postulants de se dépêcher avant que tous les départements ne soient implantés ! (rire)

Non, sérieusement je pense qu'au vu de la force du concept, de son investissement relativement bas, du chiffre d'affaires potentiel et de la dynamique du réseau, la franchise Passtime est vraiment prometteuse.

Ce nouveau statut me comble de jour en jour, et bientôt, ce sera votre tour !