

## QUESTIONNAIRE FRANCHISE (11/12/2009)

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 ?

CAMIN Lionel : franchisé indépendant pour la Côte d'Or (21) pour la 3<sup>ème</sup> année. Suite à un changement d'orientation professionnelle après mes études (licence AES), j'ai décidé de travailler dans le privé plutôt que le public où je me dirigeais par mon cursus. J'ai donc fait mon expérience au fil des différents emplois que j'ai occupés, alternant entre du management de centre de profit ou plus succinctement, emploi de commercial. A terme le but étant de devenir un jour indépendant.

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

L'idée de devenir indépendant en tête, je recherchais des idées notamment sur les sites de franchises et je suis donc entré en contact avec Passtime suite à ces recherches. Contact par mail puis rendez-vous pour faire connaissance, etc.

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) ?

Ma rencontre avec les franchiseurs se fit sur un après midi. Après les questions de « routine » que l'on peut attendre d'un rendez vous de ce type, ils ont répondu à toutes les interrogations que je pouvais avoir, le tout dans une ambiance conviviale et décontractée.

Après je dirais que le concept me plaisait déjà et m'interpellaient que ce soit au niveau des produits, des résultats, des perspectives. Il s'agissait là d'un vrai challenge pour eux et pour moi car il y a 3 ans au niveau du réseau tout restait à faire, ce n'était encore que le début.

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

Le fait de devenir indépendant ne se fait pas du jour au lendemain, c'est une décision importante qui doit être réfléchi. Suite à mes premiers contacts avec Passtime, j'ai étayé mon étude de marché avec mes recherches et les renseignements qu'ils m'ont donnés, de façon à voir la faisabilité du projet sur mon département et si j'en avais les capacités. Le fait de se baser sur un concept déjà rodé, permet d'éviter certains pièges, de bénéficier d'une expérience, et d'économies grâce au réseau ou d'un gain de temps. La décision s'est faite donc tout naturellement à l'issue de cette période de réflexion.

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

Pour une nouvelle franchise qui démarre, c'est comme pour une nouvelle entreprise, tout n'est pas parfait dès le départ, toutefois, ce fut une aide précieuse au démarrage, et par la suite aussi, qui me fut apportée. Le réseau se structure de plus en plus et de mieux en mieux, au fil des nouveaux franchisés. A l'heure d'aujourd'hui, un nouveau franchisé Passtime bénéficie de nombreux supports pour l'assistance qui le place dans des conditions optimum pour réussir, après ça reste du travail et de la volonté.

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

Oui

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 ?

Depuis 3 ans maintenant que cela se structure, je peux dire que du chemin a été fait en terme de diversité et de qualité des outils mis en place par la franchise pour ceux qui démarrent. Parmi ces « outils » on retrouve : expérience, techniques de commercialisation, site internet, un produit éprouvé et d'autres en devenir ou en réflexion, visites sur le terrain, conférences audio régulières pour l'échange et faire des bilans, forum dédié à l'échange d'idées ou d'infos et permettant le lien entre franchisés mais aussi entre franchisés et franchiseurs dans le but d'avancer tous ensemble.

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 ?

Pour moi qui ai connu le réseau depuis le départ c'est-à-dire lorsque l'on était à peine 4 ou 5 départements et qui le voit maintenant avec bientôt une cinquantaine de départements, je peux dire que du boulot a été fait là encore. Je pense que les échanges sont grandement facilités par le forum mis en place dernièrement en plus des audio conférences. Il y a un bon état d'esprit. De plus à mon niveau j'ai pu rencontrer une partie des nouveaux lors de mes visites sur leur secteur ce qui permet de créer un lien supplémentaire. Et une fois par an, on se retrouve dans le cadre d'un séminaire organisé par la franchise.

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 ?

Je prends toujours du recul face à cela car comme je le disais précédemment, le réseau s'est vraiment développé depuis 3 ans et bien entendu la formation et l'assistance aussi à travers les nouveaux outils évoqués. A l'heure d'aujourd'hui, le nouveau franchisé qui intègre le réseau est placé dans de bonnes conditions de réussite, il ne tient qu'à lui d'y arriver.

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 ?

Depuis 3 ans maintenant, les objectifs que je m'étais fixé ont toujours été atteints. Avec tous les ans de la progression.

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 ?

A mon sens et compte tenu de la concurrence qu'il y a sur cette gamme de produits, nous sommes en première position que ce soit en terme de qualité du produit, de diversité et d'importance des offres proposées : c'est le meilleur rapport qualité prix du marché.

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 ?

Oui, je signerai de nouveau pour l'aventure sans hésiter.

Par contre, je ne tenterai jamais de convaincre un nouveau postulant de signer avec cette enseigne à tout pris, ce n'est pas le but. Je lui dirais ce que je sais c'est-à-dire que le concept fonctionne très bien, les produits Passtime plaisent, le travail au quotidien est très sympa, maintenant il faut être conscient de ses capacités, de ses objectifs et contraintes personnelles et que la réussite passe par le travail que l'on fournira, ça reste la base ! Alors une fois tout cela murit et réfléchi et si la personne s'en sent capable alors là oui, il ne faut pas hésiter.