

**QUESTIONNAIRE FRANCHISE – DRÔME (26)**  
**19/12/2009**

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 ?

Sylvie Chalas, 40 ans, j'ai toujours travaillé dans l'industrie auparavant ; ceci étant j'ai connu des secteurs très variés, notamment le traitement des métaux pour l'industrie mécanique, les équipements et fournitures pour la production laitière, puis la décoration de contenants alimentaires en verre. Le fil conducteur de ma vie professionnelle a d'abord été le marketing de produits techniques (toujours en B/B), avant que je m'oriente vers la gestion de projets toujours en milieu industriel et en B/B.

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

J'ai surfé un certain temps sur les sites référençant des enseignes se développant en franchise, avant de découvrir PASSTIME®. J'ai demandé par mail un dossier de candidature, que j'ai renvoyé et qui a abouti à ma première rencontre 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 longuement préparé cette rencontre et j'avais plusieurs pages de questions. L'entretien a duré au moins 3 heures, et le franchiseur a apporté des réponses claires et argumentées à toutes les interrogations que j'avais. Leurs objectifs et leurs ambitions étaient aussi formulés d'une façon que j'ai perçue comme transparente et honnête, et étaient en outre en phase avec l'idée que je me faisais du développement de l'enseigne.

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

Convaincue par la solidité du concept lui-même et par le sérieux des franchiseurs, j'ai plutôt travaillé à affiner ma connaissance de la concurrence présente sur le secteur que j'allais développer, ainsi que sur le potentiel de ce secteur.

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

En ce qui me concerne il est certain que je n'aurais pas pu. Je ne suis jamais sortie du milieu industriel auparavant et, seule, je n'aurais pas été à l'aise avec un système qui met en œuvre - et repose sur - un subtil équilibre gagnant/gagnant entre les annonceurs du Guide PASSTIME® et les particuliers qui deviennent les utilisateurs

de ce dernier. J'aurais été embarrassée en outre avec les méthodes de commercialisation du Guide PASSTIME®.

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

Oui, pour avoir étudié de façon plutôt approfondie le système de la franchise, lors de mes études, je peux dire que le franchiseur a bien compris ses engagements et son rôle. Les obligations auxquelles il est tenu en vertu du système de la franchise, sont bien remplies, notamment sur les plans de l'assistance continue, de l'animation du réseau. Après, comme je le dis plus bas, certains aspects peuvent encore être consolidés – comme la formation théorique dispensée avant le démarrage de l'activité. En effet, c'est une franchise encore jeune, et le franchiseur a reconnu humblement que sur certains points il apprenait encore son métier de franchiseur. Mais la volonté de respecter les engagements est indiscutablement là. De même que la volonté d'améliorer justement la maîtrise de tous les aspects du rôle de franchiseur. Et c'est cela qui compte.

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 ?

Le franchiseur nous a remis « une bible » selon la terminologie propre à la franchise, à l'occasion d'une formation dispensée avant le démarrage de notre activité. Cette bible et la formation ont répondu à la majorité des attentes et interrogations que je pouvais avoir. Sur la partie commercialisation, la formation pourrait encore gagner en précisions et en apports d'information sur les attitudes et réflexes à avoir en rendez-vous de prospection. Ceci dit, le fait d'avoir été assistée sur le terrain, au démarrage de ma commercialisation, par un manager délégué par le franchiseur, m'a fait gagner un temps considérable dans la maîtrise des 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 ?

Si j'ai choisi le système de la franchise, c'est en grande partie parce que je voulais être indépendante, sans être seule. Je comptais vraiment sur l'effet réseau, tant pour le soutien moral qu'on peut s'apporter mutuellement, que pour les échanges sur nos méthodes de travail. C'est exactement ce qui se passe et c'est formidable. Non seulement le franchiseur organise régulièrement des conférences téléphoniques qui permettent de faire le point sur nos activités respectives, tout en échangeant de précieuses informations sur nos expériences, mais en dehors de ces échanges programmés, nous avons aussi de multiples échanges au téléphone les uns avec les autres, ainsi que sur un forum mis en place par le franchiseur. Ce forum est vraiment un point de rencontre très appréciable. Chacun apporte sa contribution, et l'historique des échanges sur les divers sujets abordés, permet de glaner foules d'information et d'affiner et enrichir sa méthode de travail.

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 me suis exprimée sur ces sujets dans les points 6) et 7). L'assistance est un des points forts du réseau ; on en bénéficie soit directement de la part du franchiseur, via le forum notamment, soit par l'intermédiaire de « franchisés managers » désignés par le franchiseur. Nous avons rapidement réponse aux interrogations que nous exprimons. Et l'assistance se manifeste aussi de façon spontanée, tant de la part du franchiseur que du manager qui nous suit.

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 ?

Au bout d'un quadrimestre je peux dire que je suis en phase avec mon prévisionnel. Ceci est très 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 ?

Oui je trouve que le concept est vraiment bien pensé. Il embrasse des catégories suffisamment variées pour satisfaire les goûts et les envies d'une majorité de personnes ; il propose une offre de proximité qui est d'une densité à ma connaissance inégalée ; et il est très convivial.

D'un département à l'autre, nous avons des situations concurrentielles très différentes. En ce qui me concerne, il a tout à fait sa place sur le marché, à côté d'autres offres (et non pas nécessairement frontalement en concurrence avec les offres en question).

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 ?

Je re-signerais à coup sûr si c'était à refaire. PASSTIME® est un bon concept, bien étudié ; les franchiseurs apportent l'assistance nécessaire au démarrage et au développement de l'activité, et ont une vraie volonté de faire de PASSTIME® un système incontournable au niveau national. Pour ceux qui se sentent une affinité avec ce concept, pour ceux qui sont des bosseurs, et aussi – très important ! – pour ceux qui ont vraiment envie de vivre leur développement dans un esprit d'échange et d'entraide avec le réseau, qui ont envie de contribuer à bâtir une équipe nationale solide et solidaire – (et non pas de travailler seul dans leur coin) – alors oui ! il faut vous engager, et vite ! vous aurez besoin de nous et nous serons là pour vous soutenir ; et nous avons besoin de vous pour avoir au plus tôt une couverture nationale !