

## QUESTIONNAIRE FRANCHISE – ISERE (38)

11/01/2010

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 ?

MERCIER Magalie, j'ai 39 ans, avant d'être franchisée PASSTIME, j'ai été commerciale dans l'immobilier, dans l'informatique, mais également assistante commerciale durant plusieurs années.

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

Sur un site internet de franchise, j'étais à la recherche d'une franchise, j'ai vu une annonce parlant de PASSTIME, le concept m'a intéressée, j'ai donc envoyé un mail ;

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'ai rencontré les responsables de la franchise dans leurs locaux à Perpignan en octobre. Malgré un très bon contact, il m'a fallu plusieurs semaines de réflexion avant de prendre la décision de démissionner de mon précédent poste, se mettre « à son compte » est quand même un challenge qui nécessite une certaine réflexion. Je désirais depuis longtemps créer ma société, et cela me rassurait de le faire au sein d'une franchise, qui vous apporte une méthode, des conseils. Vous n'êtes pas seuls. De plus le concept de PASSTIME correspondait aux critères que je recherchais. Je ne souhaitais pas avoir un commerce, je voulais pouvoir travailler seule, sans salariés (du moins au départ), ne pas être obligée de prendre un local commercial, et avoir un investissement raisonnable. Je suis allée également me renseigner sur des concepts plus ou moins concurrents à Passtime, mais ces derniers ne proposaient pas un produit aussi complet que le guide Passtime, que je trouve beaucoup plus intéressant, et en plus leurs droits d'entrée étaient beaucoup plus élevés. C'est pourquoi mon choix s'est porté sur Passtime.

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

J'ai continué à récolter des informations pour me conforter dans ma décision.

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

Sans aucun doute : non. Passtime est un concept très bien étudié et pour arriver à ce résultat il a fallu plusieurs années aux franchiseurs. De plus quand on commence, on a souvent tendance à accepter des conditions de certains partenaires qui ne correspondent pas au concept. Le franchiseur est là pour nous rappeler à l'ordre, et cela est primordial pour la réussite lors de la commercialisation.

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

Oui, avec le développement permanent de la franchise, le franchiseur met en place des outils destinés à nous aider dans notre travail de tous les jours. Cela se voit encore plus au regard des résultats des « nouveaux » !

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 ?

Comme je vous l'ai dit dans ma précédente réponse, je fais partie des plus anciens du réseau Passtime, en trois ans la franchise a énormément évolué, des choses se sont mises en place, des erreurs ont été corrigées, et du coup maintenant l'aide et l'assistance au démarrage ne sont plus les mêmes qu'à mes débuts. Malgré tout, déjà il y a trois ans, nous avions les outils les plus importants pour le lancement.

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 ?

Les relations entre franchisés ont toujours existé. Nous sommes plus proches de certains pour différentes raisons : proximité géographique, ancienneté etc... Mais depuis que notre franchiseur a mis en place un forum, cela a complètement changé les relations entre franchisés. Nous communiquons les uns avec les autres beaucoup plus, alors que nous ne nous sommes pas encore tous rencontrés. C'est super sympa, on se sent vraiment dans une « équipe » tout en restant indépendant.

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 ?

Tout au long de l'année nous avons des téléconférences en petits groupes pour faire un point régulier sur notre activité et répondre aux questions de chacun. Le forum est la aussi pour trouver des réponses aux questions que l'on se pose. C'est parois le franchiseur qui répond ou un autre franchisé. Et chaque année nous nous retrouvons tous durant une journée, cela nous permet de faire connaissance avec les « nouveaux » qui ont rejoins la franchise et de revoir les « anciens » c'est un moment d'échange et de convivialité.

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 ?

Quand j'ai commencé PASSTIME, nous n'étions pas nombreux, le produit n'était pas connu et il est vrai que la première année n'a pas été à la hauteur de mes espérances. Mais depuis le CA est en constante évolution, et certains de nos collègues affichent des chiffres qui laissent rêveur...

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 ?

Nous avons un très bon produit, le concept est très bien pensé, et nous n'avons pas beaucoup de concurrents directs. Il faut juste que nos adhérents se rendent compte de tous les avantages que leur apporte le guide PASSTIME.

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 recommencerais sans hésiter, c'est un travail très intéressant et enrichissant par la diversité des personnes que nous pouvons rencontrer. Il faut tout de même, pour réussir, avoir le goût des contacts et un tempérament commercial. Mais ensuite je pense que c'est vraiment une question de personne, plus qu'un C.V.