

QUESTIONNAIRE FRANCHISE (24/11/2009)

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 ?

Laurent VERGES : 31 ans, en couple, 2 enfants, franchisé pour le département de la Réunion (974). De formation ingénieur travaux en BTP, j'ai exercé en tant que responsable de chantier durant 6 ans dans un groupe international à Pau. Par goût du changement, nous avons décidé de nous installer en famille à la Réunion l'année dernière. N'adhérant pas au système de fonctionnement de mon nouvel employeur, j'ai décidé de rechercher un job plus en adéquation avec mes valeurs et mes souhaits de découverte de la région. Après avoir étudié plusieurs pistes (emploi, création d'entreprise, franchise), mon choix s'est porté sur la franchise qui permettait de démarrer rapidement mon activité tout en pouvant bénéficier de l'appui du réseau.

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

J'ai connu Passtime par le biais de sites spécialisés en franchise. Après avoir étudié les points positifs et négatifs des différents secteurs d'activités et des franchises, j'ai envoyé un dossier de candidature aux 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) ?

Lorsque j'ai rencontré les franchiseurs, j'étais convaincu de la qualité du concept et du potentiel de développement dans les différents départements. L'étude des concurrents n'a fait que renforcer mon opinion et je n'ai posé ma candidature qu'auprès de Passtime. C'est actuellement le seul concept qui fait que le partenaire, le client et le franchisé sont totalement gagnants. L'engagement, l'engouement et la motivation des franchiseurs pour leur « bébé » a fini de me convaincre.

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

J'ai profité de ce délai pour affiner mon étude financière.

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

Lorsque l'on choisit une franchise, c'est pour bénéficier de l'expérience des créateurs. Elle nous permet de démarrer l'activité rapidement avec des conseils avisés et évite l'expérimentation des premières années. Le concept a déjà fait ses preuves alors que sans assistance nous ne sommes pas sûrs de pouvoir proposer un produit final qui convienne au client.

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

A ce jour, les franchiseurs ont respectés les engagements initiaux et assument leur rôle.

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 ?

Lors de la formation initiale, les franchiseurs nous ont remis un guide de la franchise abordant tous les aspects commerciaux, techniques, financiers et juridiques du concept. Le site internet est complet et convivial. Le logiciel de mise en ligne des partenaires est simple d'utilisation. Nous participons également à des audioconférences très utiles pour le démarrage de l'activité et pour l'échange d'expérience lors de la recherche de partenaires et lors de la commercialisation. Ces outils ont été suffisants pour la mise en place de l'activité. Cette assistance a été récemment renforcée par l'ouverture d'un forum très apprécié de tous.

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 ?

Nous sommes régulièrement en contact avec certains franchisés lors des audioconférences. Le forum permet de communiquer quotidiennement avec l'ensemble du réseau et de créer une véritable cohésion qui est renforcée par le biais des séminaires annuels.

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 ?

La formation nous a permis de faire connaissance entre franchiseurs, « anciens » franchisés et nouveaux. Elle a eu pour rôle de créer un lien et de faciliter grandement nos échanges lors des audioconférences et sur le forum. Concernant l'assistance, j'étais quelque peu sceptique puisque je me trouve à plusieurs milliers de kilomètres de « toute vie Passtime ». J'ai été agréablement surpris par la réactivité des réponses apportées à toutes mes questions et les outils mis en place correspondent bien à mes attentes.

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-elles bonnes malgré tout ?

Lors de l'établissement du prévisionnel, il faut rester mesuré et prendre en compte que la première année reste un démarrage d'activité avec un produit quasiment inconnu du grand public. Pour ma part, je suis en avance sur mon chiffre d'affaire prévisionnel.

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 très bien placé sur le marché. Je le vérifie d'autant plus qu'il existe une forte concurrence sur la Réunion et le produit reste très bien accueilli. Le produit est complet et attractif avec un prix inférieur à la concurrence.

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 ?

Avec un peu de recul, je me rends bien compte du travail effectué en amont par les franchiseurs durant toutes ces années. Le produit et l'assistance sont efficaces, les perspectives de développement sont intéressantes et l'esprit réseau est rassurant. Sans aucun doute je m'engagerai à nouveau avec Passtime. Il faut savoir que la création d'entreprise demande beaucoup d'investissement personnel, mais le résultat est au bout et il est proportionnel au temps consacré, à la motivation et à l'organisation de chacun.