



**BAROMETRE 2014  
L'INDICATEUR DE LA FRANCHISE – CAISSE D'EPARGNE**

**Etude réalisée par l'Indicateur de la Franchise**



Etude réalisée du **01/08/2013** au **31/07/2014**

Nombre de franchisés répondants : **1027**

Synthèse

Evolution 2013 / 2014

Aide au démarrage

Fonctionnement au quotidien

Fonctions supports

Têtes de réseau

Réussite et moral des franchisés

Aspects financiers

Profil

- Annexe -

Etude comparative des taux de satisfaction en fonction de l'ancienneté des franchisés

## Synthèse des moyennes de satisfaction

DEMARRAGE	85,59%
QUOTIDIEN	56,86%
SUPPORT	76,88%
TÊTE DE RESEAU	92,78%
REUSSITE ET MORAL	88,61%

Moyenne globale de satisfaction\*

81,92%

\*Moyenne arithmétique de l'ensemble des réponses positives rapportées à l'ensemble des opinions exprimées

**Introduction :**

Cette étude est la troisième édition du Baromètre L'Indicateur de la Franchise Caisse d'Épargne. Les résultats sont issus des enquêtes réalisées entre août 2013 et juillet 2014 auprès de 1 172 franchisés de 24 réseaux de franchise de tailles et d'activités diverses. Les statistiques présentées correspondent aux réponses des 1 027 franchisés qui ont accepté de répondre aux 50 questions de notre questionnaire, soit un taux de participation de 88% en moyenne.

**Taux global de satisfaction :**

La première surprise du résultat de cette étude est la nouvelle progression du taux global de satisfaction des franchisés qui s'élève à près de 82% soit 2,6 pts de plus que l'an dernier.

**Aide au démarrage :**

Les huit questions de ce chapitre obtiennent en moyenne plus de 85% de réponses positives en progression de 3 pts par rapport à l'an dernier, en ligne avec l'évolution de la moyenne générale de satisfaction. La formation initiale, en retrait de 1,5 pts obtient tout de même une moyenne de satisfaction de plus de 90%. Notons qu'une forte proportion des franchisés (40 à 45%) se déclarent non concernés par les deux items en plus forte progression, c'est-à-dire l'assistance à l'aménagement (+ 7 pts) et à la recherche de financement (+ 6 pts), ce qui a pour effet d'en limiter l'impact sur la moyenne globale du chapitre.

**Concept vécu au quotidien :**

Les 4 items abordés dans ce chapitre sont les moins bien notés des 29 questions qui mesurent la satisfaction des franchisés. La moyenne du chapitre est néanmoins en légère progression. L'appréciation de l'entraide entre les franchisés stagne avec un taux de satisfaction de seulement 45% et reste la question la moins bien notée de l'ensemble du questionnaire. Une étude complémentaire présentée en annexe montre d'une part que le taux de satisfaction sur ce point varie de plus de 15 pts en fonction de l'ancienneté des franchisés et que d'autre part ce sont les franchisés le plus récemment entrés dans le réseau qui en ont la meilleure perception, ce qui est logique puisque c'est lors de leur intégration que les occasions d'entraide entre franchisés sont les plus fréquentes.

**Fonctions Support :**

Deux sujets se détachent clairement avec des évolutions très fortes : la publicité (+9 pts) et l'animation interne (+ 6 pts). Pour conjurer la crise et les difficultés, les franchiseurs ont, semble-t-il, accentué la communication tant externe (publicité et promotion de la marque) qu'interne (animation du réseau).

**Tête de réseau :**

La relation avec leur franchiseur est une nouvelle fois plébiscitée par les franchisés. Ce chapitre non seulement recueille les plus forts taux de satisfaction, mais également continue à progresser avec un taux moyen de réponses positives proche de 93%. Les 7 items mesurés donnent des taux compris entre 90 et 96% et 6 questions sur 7 sont en légère progression (de + 1 à +3 points).

**Réussite et moral des franchisés :**

Les résultats de ce chapitre constituent la deuxième surprise de ce baromètre : ils affichent la plus forte évolution avec en moyenne un bond de 6 points de satisfaction. L'optimisme dans l'avenir du réseau, le taux de recommandation et le taux de re-signature progressent respectivement de + 9, +8 et +7 points.

**Profil :**

Pas de grande modification concernant le profil des répondants qui reste sensiblement identique à celui de nos précédentes études.

**Aspects financiers :**

72% des franchisés interrogés déclarent avoir apporté moins de 50 k€ pour lancer leur entreprise, 48% réalisent plus de 200 k€ de chiffre d'affaires annuel et 75% ont commencé à se rémunérer en moins d'un an. Le rapprochement de ces 3 statistiques illustre bien les points forts et la performance du système de franchise. En revanche, 63% des franchisés déclarent se rémunérer moins de 30 k€ net annuel ce qui n'est pas en ligne avec la quasi-euphorie du chapitre Réussite et Moral des franchisés.

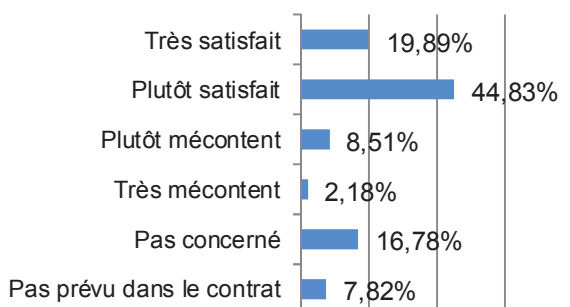
**Conclusion :**

La relation franchiseur/franchisés est au beau fixe. Les franchiseurs ont renforcé le support apporté aux franchisés particulièrement sur les aspects animation interne et communication externe. Les franchisés apprécient ces efforts : leur optimisme et leur sentiment de réussite sont surprenants de vitalité dans la morosité ambiante.

Le montant de leur revenu annuel net ne semble cependant pas être au rendez-vous et il est, dès lors, légitime de se questionner sur la pérennité des niveaux de satisfaction atteints.

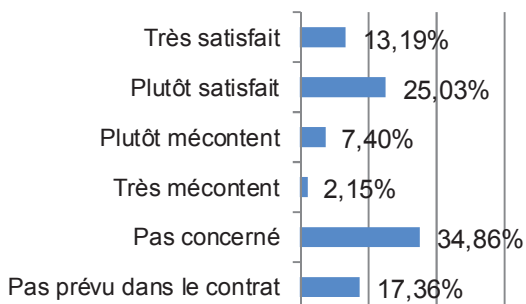
		2013* (norme calcul 2014)	2014	Evolution
<b>DEMARRAGE</b>	implantation	85,89%	85,82%	-0 pts
	local	81,29%	80,00%	-1 pts
	financement	76,52%	82,56%	+6 pts
	aménagement	75,71%	82,93%	+7 pts
	formation	91,97%	90,47%	-2 pts
	conseils	86,63%	88,25%	+2 pts
	formation employés	79,15%	77,72%	-1 pts
	aide globale	82,17%	85,52%	+3 pts
		<b>82,42%</b>	<b>85,59%</b>	+3 pts
<b>QUOTIDIEN</b>	notoriété	56,42%	57,45%	+1 pts
	contraintes	53,69%	56,18%	+2 pts
	liberté	63,74%	68,55%	+5 pts
	entraide	45,57%	45,28%	-0 pts
		<b>54,86%</b>	<b>56,86%</b>	+2 pts
<b>SUPPORT</b>	animation interne	64,48%	70,19%	+6 pts
	qualité produits	93,82%	92,04%	-2 pts
	logistique	79,87%	77,95%	-2 pts
	publicité	59,12%	68,17%	+9 pts
	formation continue	72,17%	75,97%	+4 pts
		<b>73,89%</b>	<b>76,88%</b>	+3 pts
<b>TÊTE DE RESEAU</b>	disponibilité	94,39%	95,62%	+1 pts
	écoute	88,45%	90,26%	+2 pts
	réussite	88,45%	91,82%	+3 pts
	exclusivité	94,28%	91,66%	-3 pts
	juste évaluation	89,66%	92,41%	+3 pts
	assistance	88,89%	91,92%	+3 pts
	« bon franchiseur »	93,62%	95,62%	+2 pts
		<b>91,11%</b>	<b>92,78%</b>	+2 pts
<b>REUSSITE ET MORAL</b>	attentes	87,88%	90,26%	+2 pts
	recommandation	79,53%	86,08%	+7 pts
	optimiste	81,61%	90,58%	+9 pts
	réussite	87,31%	89,31%	+2 ppts
	re-signer	78,70%	86,90%	+8 pts
		<b>83,01%</b>	<b>88,61%</b>	+6 pts
<b>MOYENNE GENERALE</b>		<b>79,34%</b>	<b>81,92%</b>	+3 pts

Lors de la création de votre entreprise, quelle a été votre opinion concernant l'assistance que vous a apportée votre franchiseur sur :



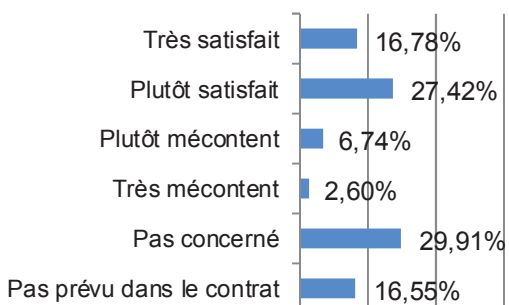
## Etude d'implantation

Satisfaits\* **85,82%**



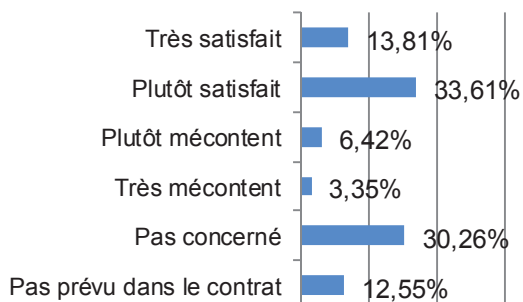
## Recherche d'un local

Satisfaits\* **80,00%**



## Recherche de financement

Satisfaits\* **82,56%**

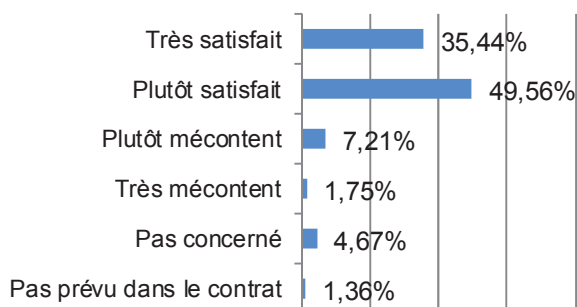


## Travaux d'aménagement

Satisfaits\* **82,93%**

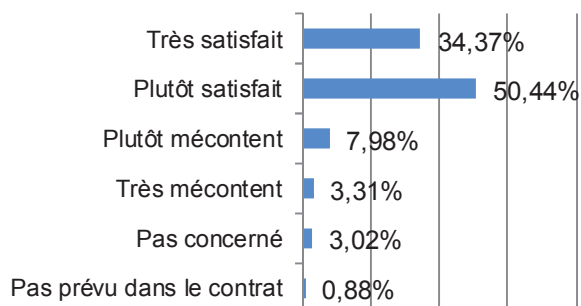
\* Total des réponses "très satisfait" et "plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "pas concerné" et "pas prévu dans le contrat" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

Lors de la création de votre entreprise, quelle a été votre opinion concernant l'assistance que vous a apportée votre franchiseur sur :



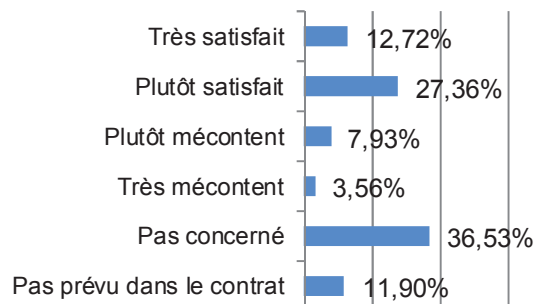
## Formation initiale

Satisfaits\* **90,47%**



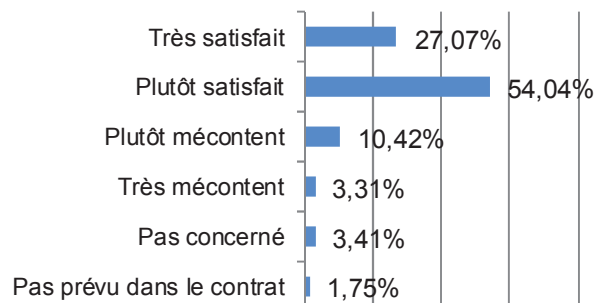
## Conseils et soutien

Satisfaits\* **88,25%**



## Formation & recrutement des employés à l'ouverture

Satisfaits\* **77,72%**

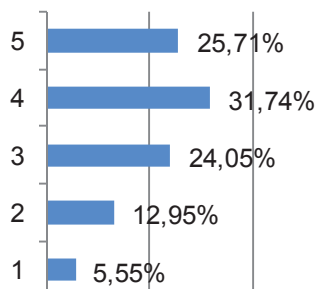


## Aide globale au démarrage

Satisfaits\* **85,52%**

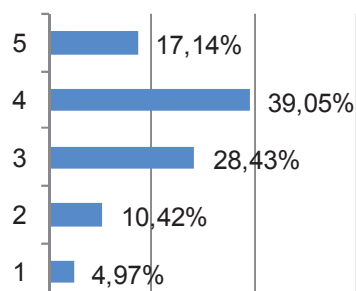
\* Total des réponses "très satisfait" et "plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "pas concerné" et "pas prévu dans le contrat" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

Et maintenant que vous êtes dans le réseau, comment noteriez-vous les points suivants de 1 à 5, 5 étant votre niveau maximum de satisfaction et 1 l'absence de satisfaction.



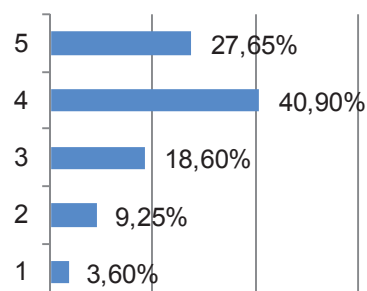
## La notoriété de votre enseigne

Satisfaits\* **57,45%**



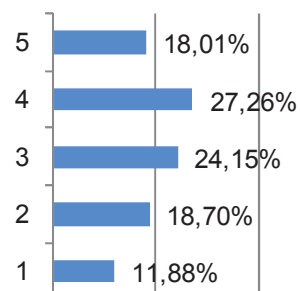
## Vos contraintes liées aux obligations contractuelles

Satisfaits\* **56,18%**



## Liberté d'action par rapport au franchiseur

Satisfaits\* **68,55%**



## Entraide en les franchisés du réseau

Satisfaits\* **45,28%**

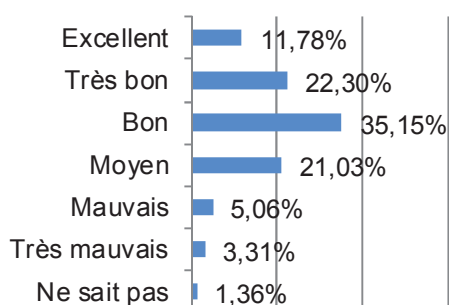
\* Total des réponses "5 - très satisfait" et « 4 - plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées.



## Fonctions Support

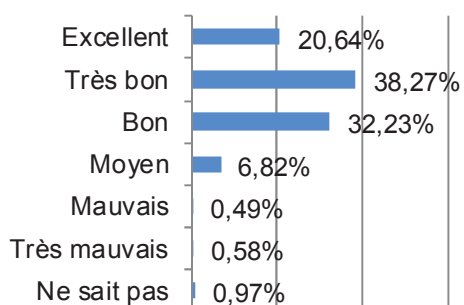
76,88%

Comment jugez-vous le service que vous a apporté votre enseigne concernant ces différents points ?



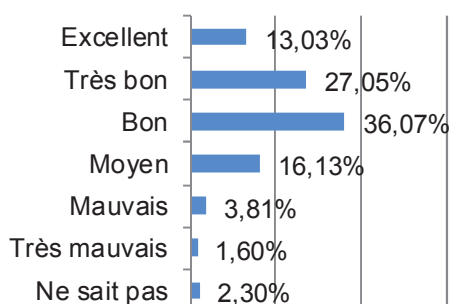
### Animation interne du réseau

Satisfaits\* **70,19%**



### Qualité des produits, services que vous proposez à vos clients

Satisfaits\* **92,04%**



### Logistique de la centrale

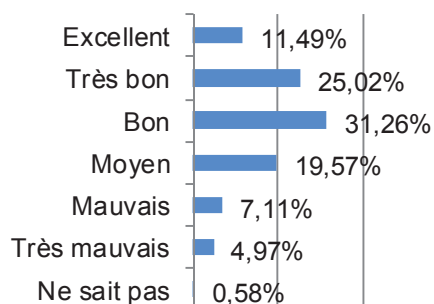
Satisfaits\* **77,95%**

\*Total des réponses "bon", "très bon" et "excellent" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "ne sait pas" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

## Fonctions Support (Suite)

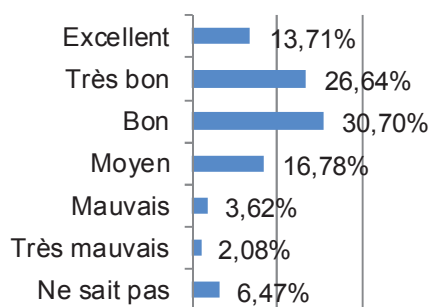
76,88%

Comment jugez-vous le service que vous a apporté votre enseigne concernant ces différents points ?



### Communication (publicité et promotion de l'enseigne)

Satisfaits\* **68,17%**

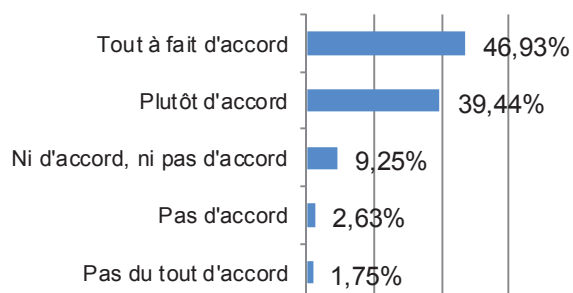


### La formation continue

Satisfaits\* **75,97%**

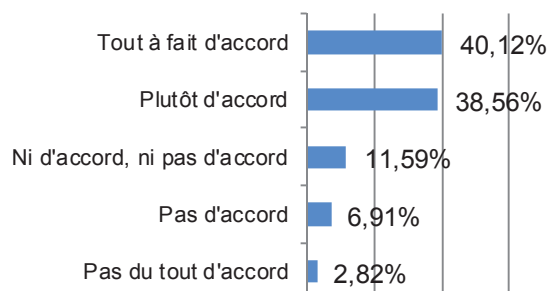
\*Total des réponses "bon", "très bon" et "excellent" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "ne sait pas" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



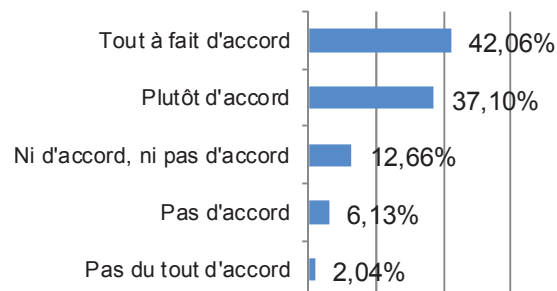
## Disponible

D'accord ou neutre\* **95,62%**



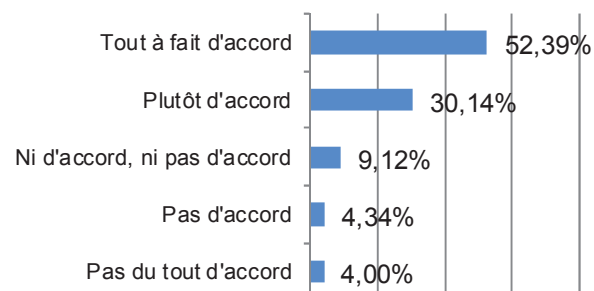
## A votre écoute

D'accord ou neutre\* **90,26%**



## Conscient que votre réussite est la base de la réussite de l'enseigne

D'accord ou neutre\* **91,82%**

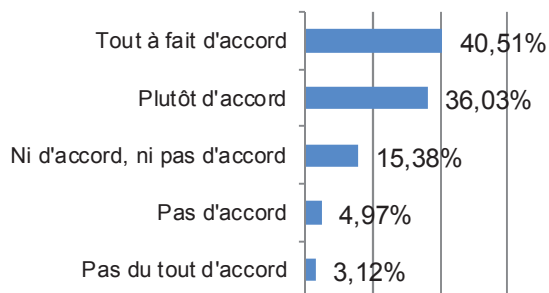


## Respectueux de votre zone de chalandise et de votre exclusivité territoriale

D'accord ou neutre\* **91,66%**

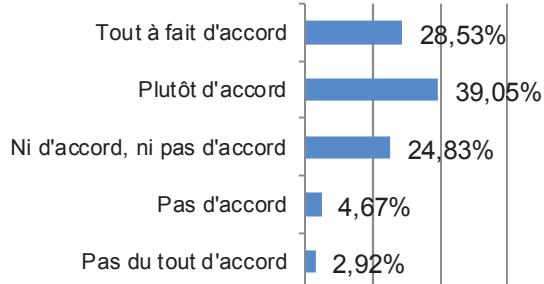
\*Le pourcentage correspond au total des réponses « Tout à fait d'accord », « Plutôt d'accord », « Ni d'accord, ni pas d'accord »

Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



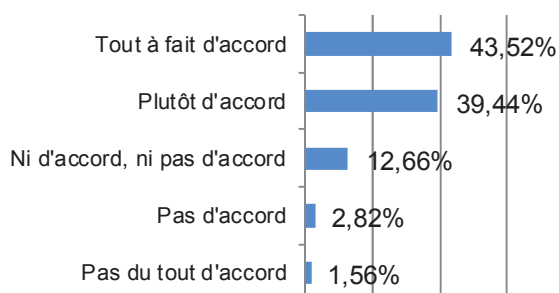
**Prêt à vous assister en cas de problème**

D'accord ou neutre\* **91,92%**



**Juste dans son évaluation des résultats de votre entreprises**

D'accord ou neutre\* **92,41%**

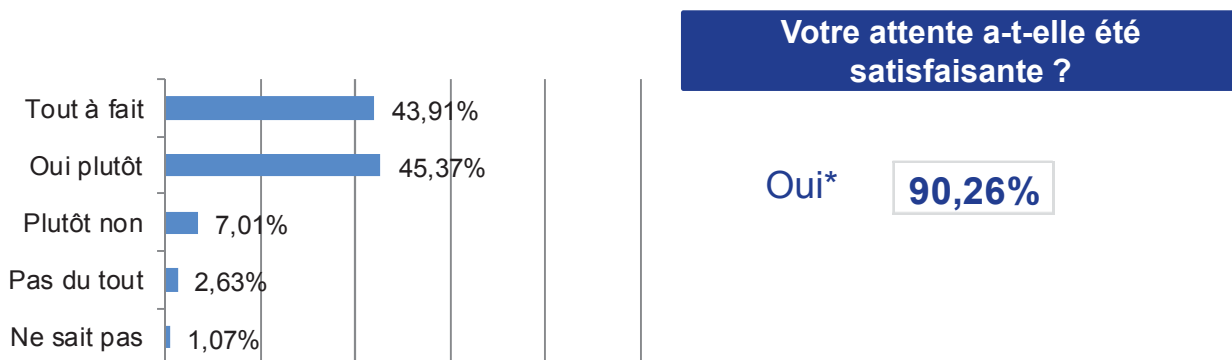


**Un « bon franchiseur »**

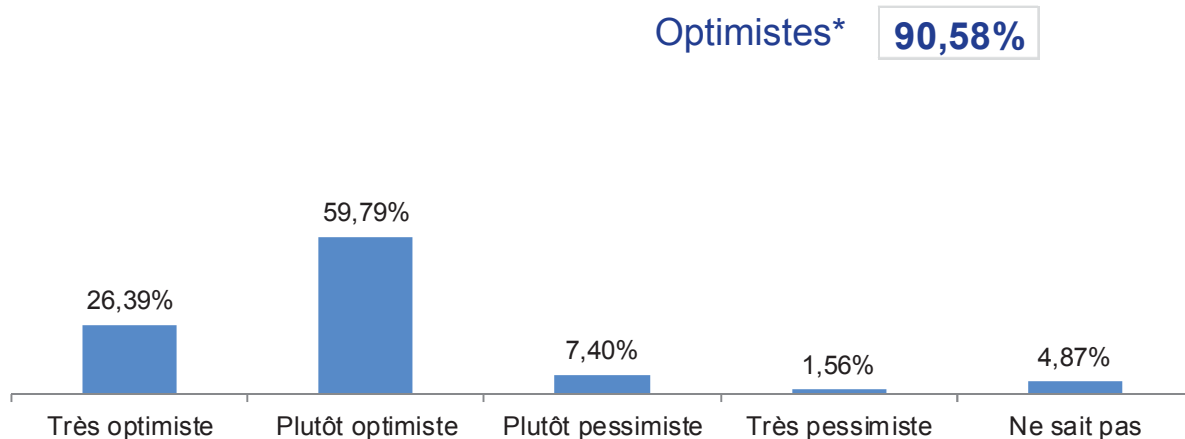
D'accord ou neutre\* **95,62%**

\*Le pourcentage correspond au total des réponses « Tout à fait d'accord », « Plutôt d'accord », « Ni d'accord, ni pas d'accord »

Par rapport à vos attentes initiales lors du choix de votre réseau, êtes-vous satisfaits ?

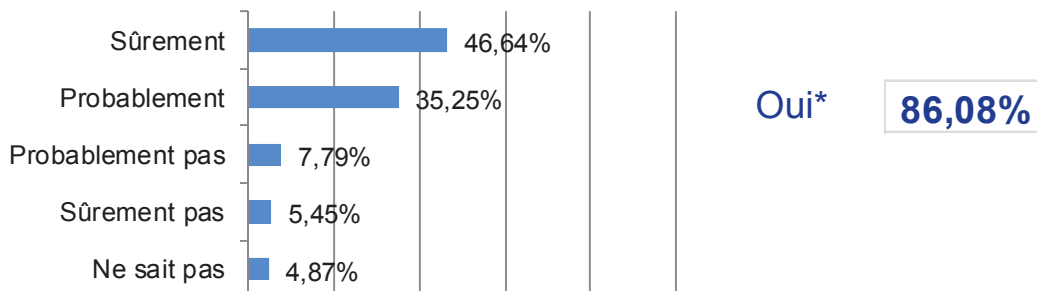


Si vous pensez à l'avenir de l'ensemble de votre réseau, diriez-vous que vous êtes :

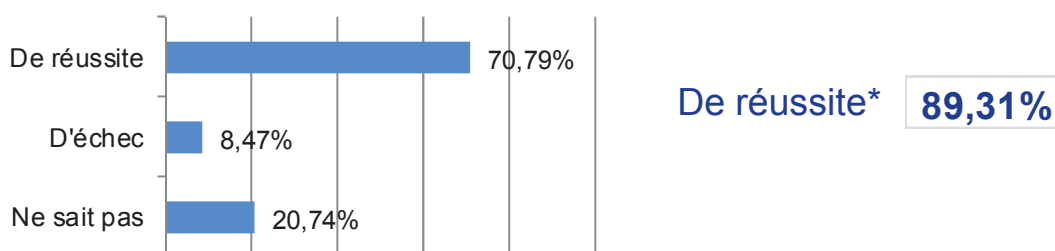


\*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

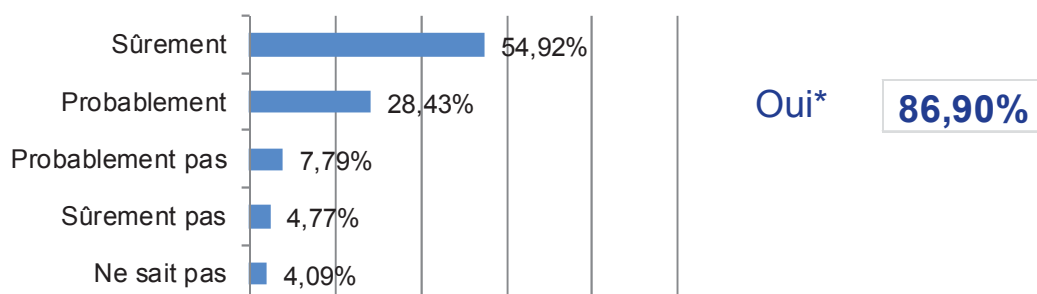
En supposant que cela soit possible, recommanderiez-vous votre réseau à un membre de votre famille ?



Personnellement, dans votre activité au sein de votre enseigne, avez-vous plutôt un sentiment :



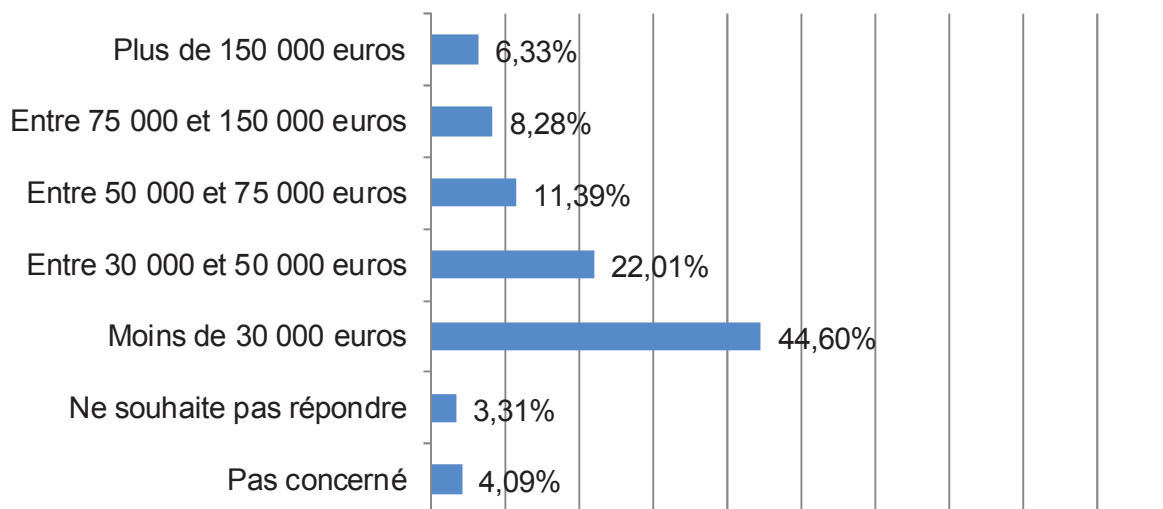
Si c'était à refaire, re-signeriez-vous ?



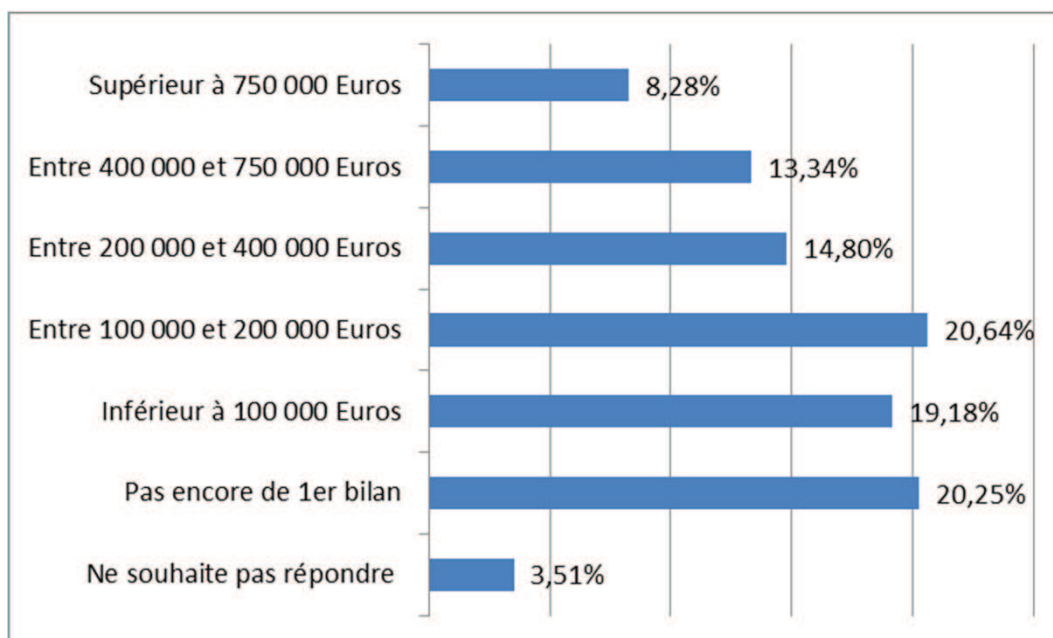
\*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

## Aspects financiers

Pour démarrer votre activité, quel a été le montant total de votre apport personnel ?

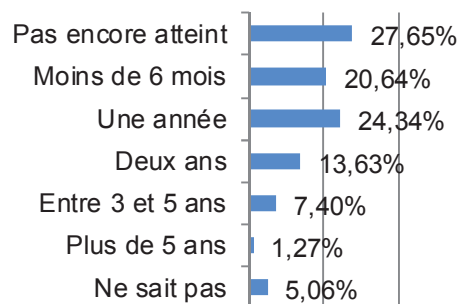


Dans quel intervalle se situe le dernier chiffre d'affaire annuel TTC de votre point de vente ?

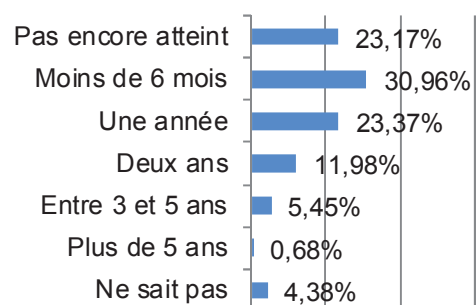


## Aspects financiers (Suite)

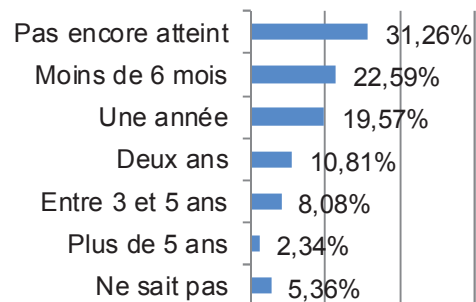
Combien de temps vous a-t-il fallu pour :



Dégager du bénéfice



Pouvoir vous rémunérer

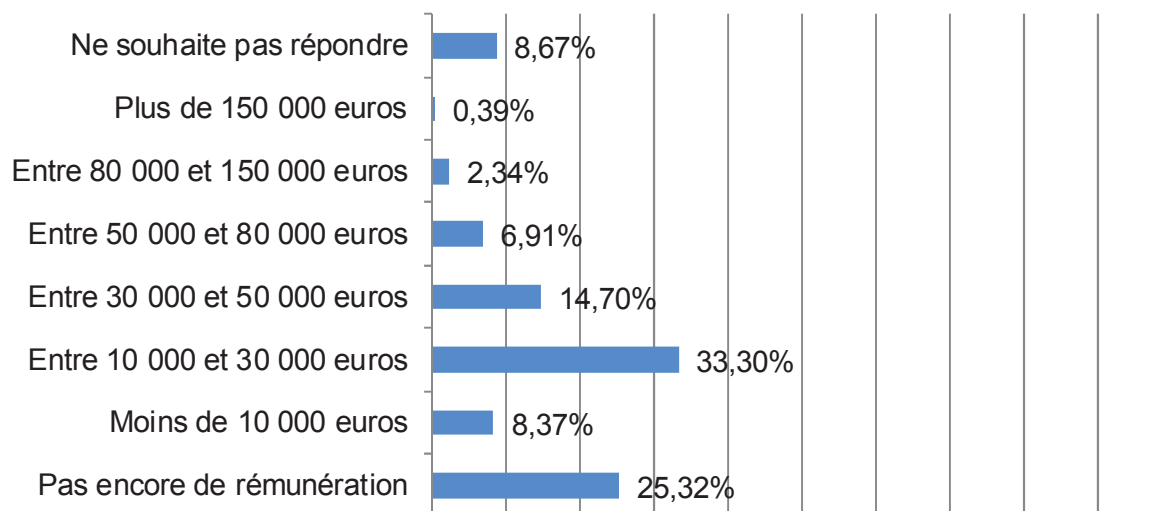


Atteindre le chiffre d'affaire prévisionnel

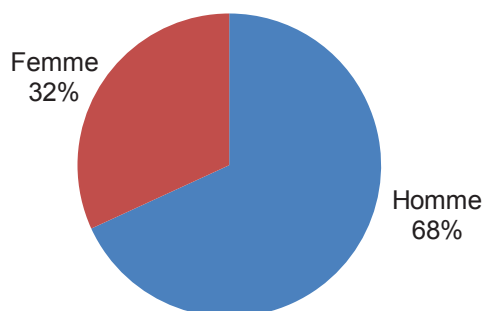


## Aspects financiers (Suite)

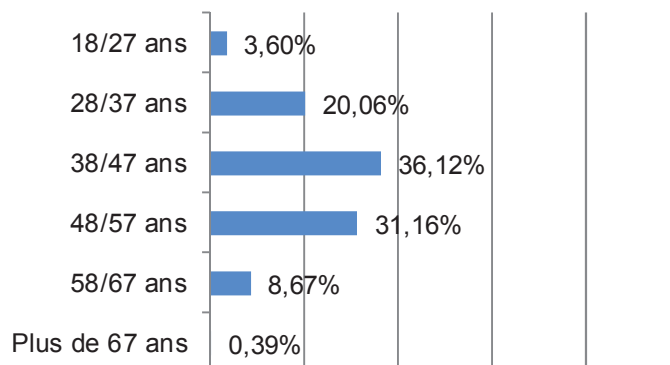
Dans quelle fourchette se situe votre revenu annuel net avant impôt ?



## Sexe



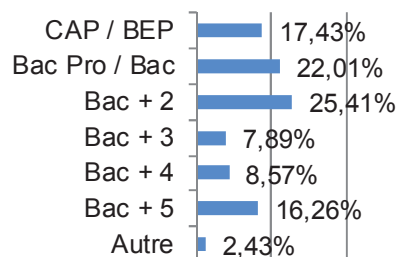
## Âge



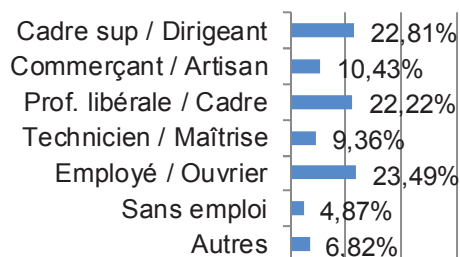
## Gérez-vous votre entreprise ?

Seul(e)	71,37%
En couple	17,33%
Avec un ou des associé(s)	10,22%
Autre	1,07%

## Quel est votre niveau d'études ?



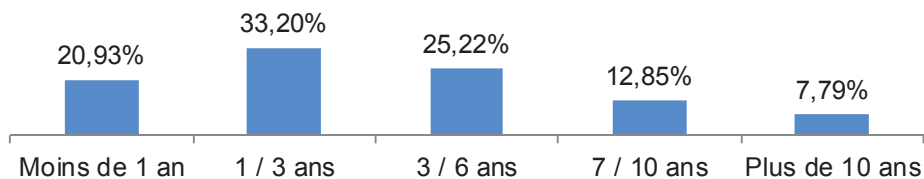
## Quel était votre statut avant de devenir franchisé de votre enseigne ?



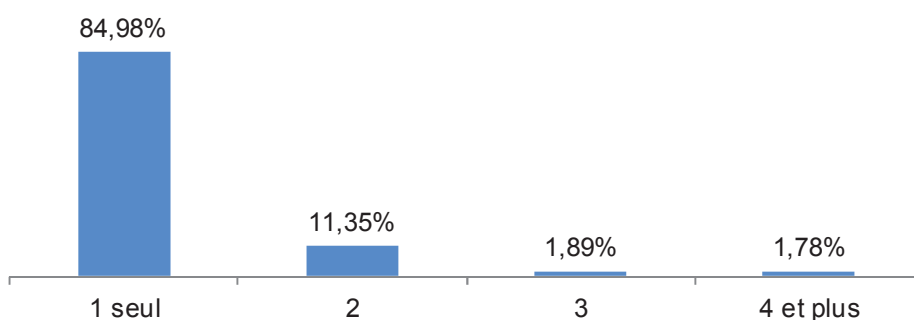
## Dans quel secteur étiez-vous ?

Equipement de la personne	2,53%
Equipement de la maison	3,41%
Beauté / santé	3,70%
Hôtellerie / restauration	4,58%
Alimentaire	4,97%
BTP	5,74%
Industrie	11,20%
Services	18,40%
Autres	20,93%
Déjà dans le même secteur	24,54%

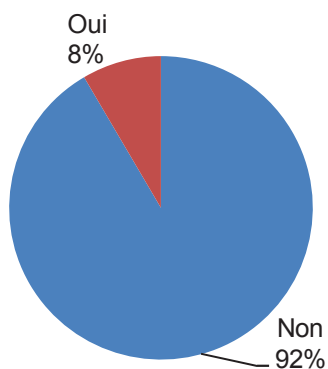
Depuis combien de temps êtes-vous membre de ce réseau ?



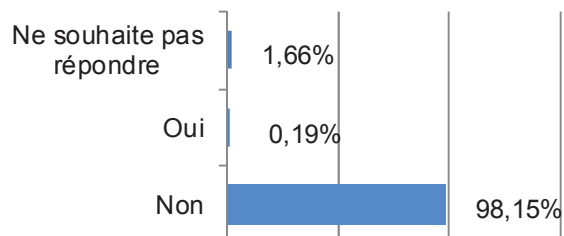
Combien de points de vente de cette enseigne possédez-vous ?



Exploitez-vous également un ou plusieurs points de vente n'appartenant pas à cette enseigne ?



Avez-vous engagé une procédure judiciaire contre votre franchiseur ?



## Taux de satisfaction selon l'ancienneté

		Barometre 2014	Moins de 1 an	1 / 3 ans	3 / 6 ans	7 / 10 ans	Plus de 10 ans
DEMARRAGE	implantation	85,82%	84,72%	85,78%	87,34%	85,88%	84,31%
	local	80,00%	80,65%	79,80%	84,16%	69,64%	83,78%
	financement	82,56%	84,09%	84,97%	81,97%	81,03%	71,88%
	aménagement	82,93%	88,00%	82,50%	79,82%	80,65%	86,36%
	formation	90,47%	90,78%	90,77%	89,75%	90,16%	91,18%
	conseils	88,25%	90,73%	86,97%	89,72%	84,38%	88,73%
	formation employés	77,72%	76,56%	75,63%	78,35%	77,05%	86,11%
	aide globale	85,52%	86,57%	84,31%	87,25%	83,06%	86,30%
		<b>85,59%</b>	<b>86,89%</b>	<b>85,32%</b>	<b>86,22%</b>	<b>82,90%</b>	<b>85,92%</b>
QUOTIDIEN	notoriété	57,45%	56,28%	49,85%	59,46%	64,39%	75,00%
	contraintes	56,18%	61,40%	55,43%	55,60%	53,03%	52,50%
	liberté	68,55%	68,84%	71,26%	67,18%	65,15%	66,25%
	entraide	45,28%	56,74%	46,92%	43,24%	35,61%	30,00%
		<b>56,86%</b>	<b>60,81%</b>	<b>55,87%</b>	<b>56,37%</b>	<b>54,55%</b>	<b>55,94%</b>
SUPPORT	animation interne	70,19%	76,70%	69,03%	70,04%	65,91%	65,82%
	qualité produits	92,04%	93,90%	91,99%	90,27%	93,08%	91,25%
	logistique	77,95%	82,52%	77,22%	75,20%	76,38%	80,00%
	publicité	68,17%	72,17%	65,38%	69,11%	66,67%	68,75%
	formation continue	75,97%	78,92%	70,24%	78,14%	82,14%	76,06%
		<b>76,88%</b>	<b>80,96%</b>	<b>74,86%</b>	<b>76,50%</b>	<b>76,62%</b>	<b>76,41%</b>
TÊTE DE RESEAU	disponibilité	95,62%	98,14%	95,60%	95,37%	93,18%	93,75%
	écoute	90,26%	94,88%	90,32%	88,03%	87,12%	90,00%
	réussite	91,82%	95,35%	92,38%	91,89%	88,64%	85,00%
	exclusivité	91,66%	94,85%	92,12%	90,20%	91,47%	86,25%
	juste évaluation	92,41%	93,95%	94,13%	91,51%	90,15%	87,50%
	assistance	91,92%	96,28%	90,91%	90,35%	90,91%	91,25%
	« bon franchiseur »	95,62%	96,28%	95,89%	96,14%	93,94%	93,75%
		<b>92,78%</b>	<b>95,69%</b>	<b>93,07%</b>	<b>91,98%</b>	<b>90,77%</b>	<b>89,64%</b>
REUSSITE ET MORAL	attentes	90,26%	90,78%	87,94%	91,12%	91,67%	93,67%
	recommandation	86,08%	89,27%	85,89%	87,80%	80,00%	82,67%
	optimiste	90,58%	95,15%	90,88%	89,80%	88,71%	82,19%
	réussite	89,31%	88,49%	86,81%	92,24%	91,07%	88,73%
	re-signer	86,90%	89,76%	86,97%	86,35%	83,46%	86,49%
		<b>88,61%</b>	<b>90,84%</b>	<b>87,73%</b>	<b>89,41%</b>	<b>86,94%</b>	<b>86,83%</b>
MOYENNE GENERALE		<b>81,92%</b>	<b>84,74%</b>	<b>81,24%</b>	<b>81,83%</b>	<b>80,19%</b>	<b>80,62%</b>