



Réseau d'OR  
décerné en 2012 par  
L'Indicateur de la Franchise

*CETTE ÉTUDE A FAIT L'OBJET D'UNE CESSION PARTIELLE DE DROITS QUI  
AUTORISE LA TÊTE DE RÉSEAU À EN UTILISER LES RÉSULTATS POUR SES  
BESOINS DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE.*

Etude réalisée par l'Indicateur de la Franchise, seul organisme indépendant des têtes de réseaux, à publier des enquêtes de satisfaction des adhérents déjà en place, pour vous aider à mieux choisir votre futur réseau.



|                                      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| Etude réalisée du                    | 31/10/12 au 12/11/12   |
| Auprès de la totalité des franchisés | Alliance Sud Expertise |
| Taux de réponse au questionnaire :   | 100%                   |
| Nombre de répondants :               | 22                     |

Questionnaire administré par internet et par téléphone.

Aide au démarrage

Fonctionnement au quotidien

Support de l'enseigne

Tête de réseau

Enseigne

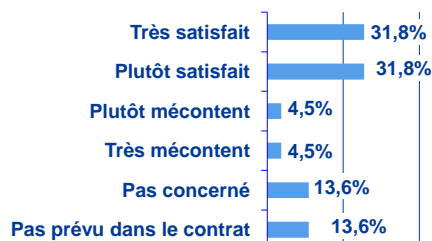
Aspects financiers

Profil

Synthèse

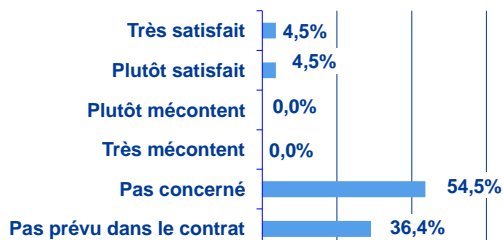


Lors de la création de votre entreprise, quelle a été votre opinion concernant l'assistance que vous a apportée votre franchiseur sur :



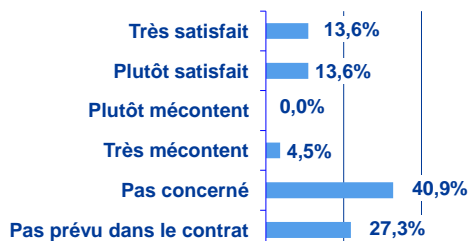
## Etude d'implantation

Satisfaits\* **87,5%**



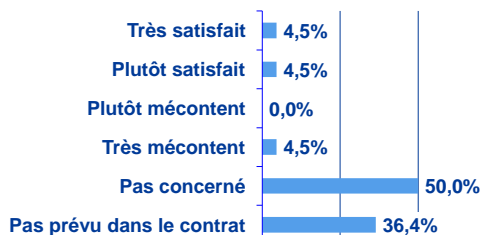
## Recherche du local

Satisfaits\* **100,0%**



## Recherche de financement

Satisfaits\* **85,7%**

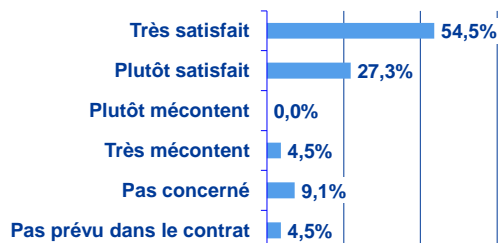


## Travaux d'aménagement

Satisfaits\* **66,7%**

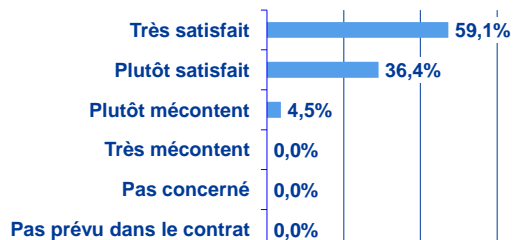
\*Total des réponses "très satisfait" et "plutôt satisfait" par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses "pas concerné" et "pas prévu dans le contrat" n'ont pas été prises en compte dans ce calcul car elles n'expriment pas d'opinion de satisfaction ou d'insatisfaction.

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



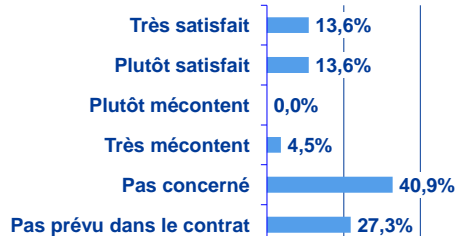
### Formation initiale

Satisfaits\* **94,7%**



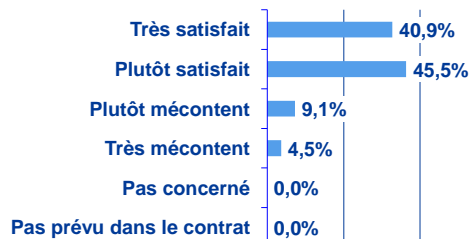
### Conseils et soutien

Satisfaits\* **95,5%**



### Formation & recrutement des employés à l'ouverture

Satisfaits\* **85,7%**



### Aide globale au démarrage

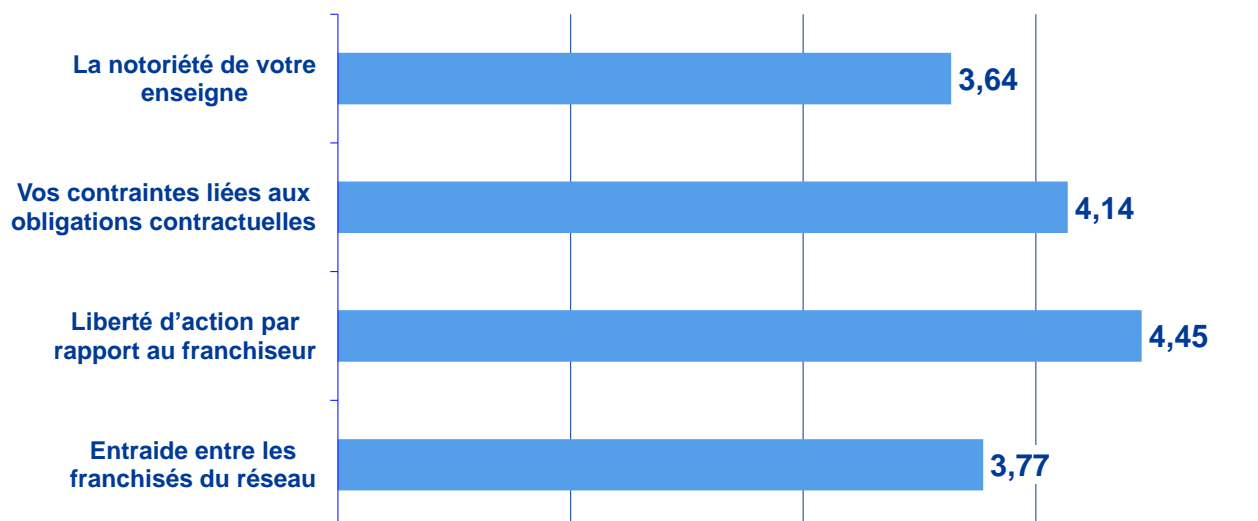
Satisfaits\* **86,4%**

\*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.

Moyenne de satisfaction par rapport à l'AIDE AU DEMARRAGE

**87,8%**

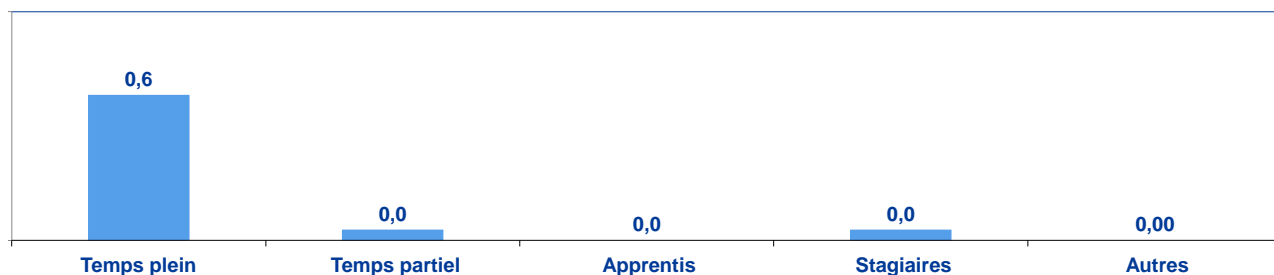
Et maintenant que vous êtes dans le réseau, comment noteriez-vous les points suivants de 1 à 5, 5 étant votre niveau maximum de satisfaction et 1 l'absence de satisfaction.



**Indice global de satisfaction par rapport au fonctionnement au quotidien**

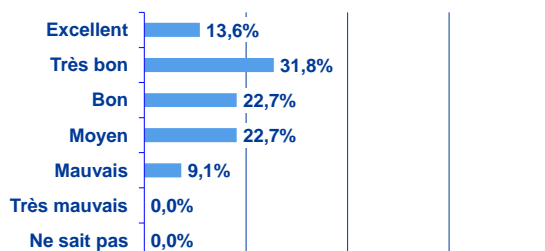
**4,00**

**Combien d'employés avez-vous ?**



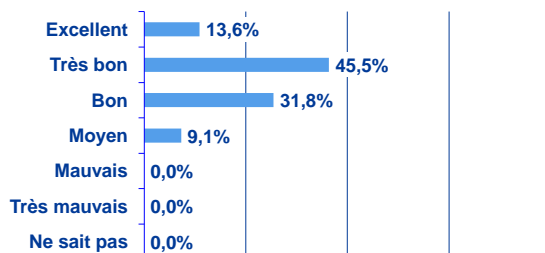
*Moyenne des réponses en nombre de têtes*

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



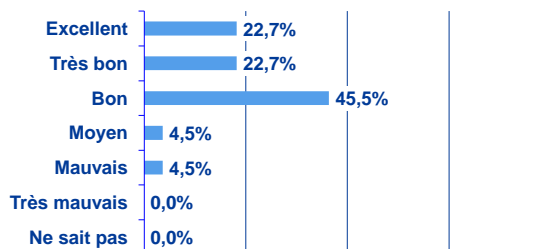
### Animation interne du réseau

Satisfaits\* **68,2%**



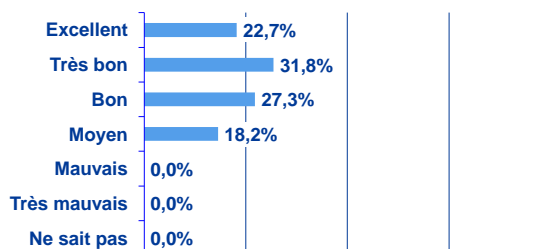
### Qualité des produits, services que vous proposez à vos clients

Satisfaits\* **90,9%**



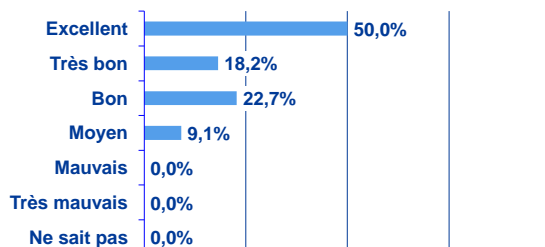
### Logistique de la centrale

Satisfaits\* **90,9%**



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

Satisfaits\* **81,8%**



### La formation continue

Satisfaits\* **90,9%**

\*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.

Moyenne de satisfaction par rapport au SUPPORT

**84,5%**

### Quelles sont les qualités que vous reconnaissez le plus à votre franchiseur ?

« Disponibilité, écoute, liberté d'action et de choix quand aux différences d'implantations et de cursus personnel . Présence sur internet. »

« *Ambiance familiale, toujours à l'écoute lors de contact téléphoniques pour diverses raisons.* »

« La connaissance de son réseau, de chaque personne, de chaque cabinet. »

« *Disponibilité, compétence, réactivité* »

« Convivialité disponibilité la non imposition de critères d'évolution l'envie de bien faire et de progresser être positif »

« *Très réactif disponible sont de très bon conseil diffuse des informations en exclusivité développement du site internet que beaucoup nous envie .....* »

« Sa disponibilité pour répondre (souvent en urgence et à n'importe quelle heure) à des problématiques terrains (conseil, apport d'une solution etc.) »

« *Sa dimension humaine (une sorte de chaleur familiale) avec toujours une écoute attentive à nos demandes, quelque soit le personnel franchiseur; son respect vis à vis du franchisé (le franchisé à vraiment l'impression de participer à la réussite commune* »

« Le respect des ses engagements (même oraux), impliquant une grande confiance. Sa maîtrise des enjeux métiers, son optimisme en l'avenir et ses idées novatrices. »

« *L'écoute, l'assistance, le développement des outils de l'enseigne, une formation de qualité. La tête de réseau fait ce qu'elle dit !* »

« Qualité de développement »

« *La disponibilité et son aide ponctuel* »

« Disponibilité dynamisme recherche de pérennité regard vers l'avenir conseils »

« *Disponibilité* »

« Dimension humaine, franchise "familiale" »

« *La disponibilité et la communication* »

« Relations humaines »

« *Capacité à rendre visible et efficace un site internet pertinent . Préservation de l'indépendance des franchisés aide efficace à l'organisation interne des franchisés réponses rapides lors des demandes de maintenance de l'outil informatique* »

« La force du site internet. Centre de formation et qualité de celle ci. »

« *Ecoute, disponibilité et réactivité pro-activité et recherche permanente de nouveaux marchés* »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

### Quels sont les points que votre franchiseur devrait améliorer en priorité ?

« Encadrement familial »

« Développer une veille juridique plus pointue et réaliser une synthèse explicité des différents textes qui sortent afin d'en comprendre le contenu sans ambiguïté. »

« - mettre en place un fil conducteur (stratégie commerciale à court, moyen et long terme) - accompagner les franchisés en difficultés - mettre en place une synergie par l'échange des bonnes pratiques »

« L'implantation du réseau qui n'est, pour l'instant, pas encore "nationale" »

« Notoriété de l'enseigne »

« Maillage du territoire veille juridique »

« La publicité le renom de l'enseigne (pas assez connue encore, par rapport à d'autre ; aux dires de mes clients ....) »

« Le rapprochement et le commercial envers les grands comptes afin de retomber sur l'ensemble du réseau. (en cours de réalisation, mais le franchisé en veut toujours plus!) »

« Développer les grands comptes »

« La notoriété vis à vis des grands donneurs d'ordres et sociétés »

« Aucun pour moi il est parfait et correspond et même plus à toutes mes attentes. »

« Communication entre les franchisés »

« Pilotage commercial »

« Développement national pour une meilleure notoriété »

« Stratégie commerciale plus particulièrement pour les appels d'offres »

« Organisation moyens humains »

« Circulation de l'information et veille technique perfectibles ou à rendre plus régulières »

« Améliorer la visibilité de l'enseigne dans certaines régions »

« Néant »

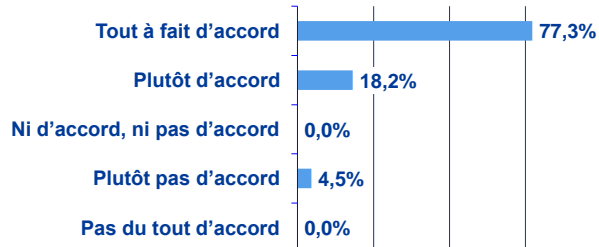
« La communication ! La communication ! Encore la communication ! Avec ses franchisés. La franchise repose sur le webmaster, très insuffisant ! »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.





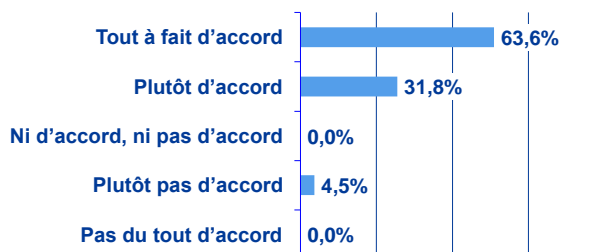
Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



**Disponible**

D'accord ou neutre\*

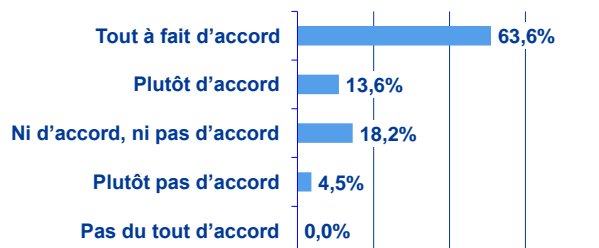
**95,5%**



**A votre écoute**

D'accord ou neutre\*

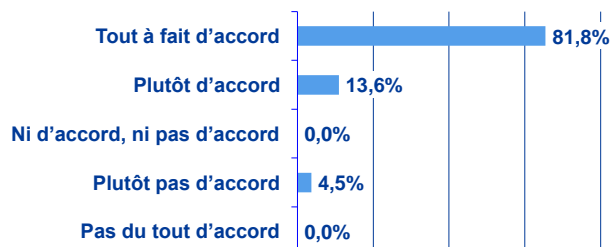
**95,5%**



**Conscient que votre réussite est à la base de la réussite de l'enseigne**

D'accord ou neutre\*

**95,5%**



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

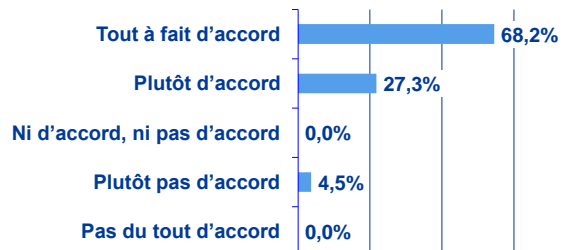
D'accord ou neutre\*

**95,5%**

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

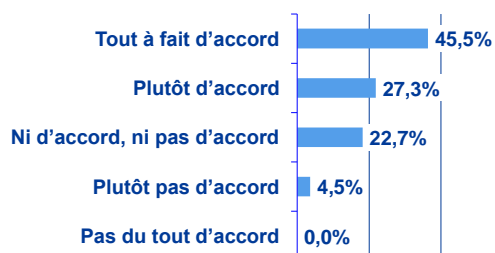
# Tête de réseau (suite)

Diriez-vous de votre franchiseur qu'il est :



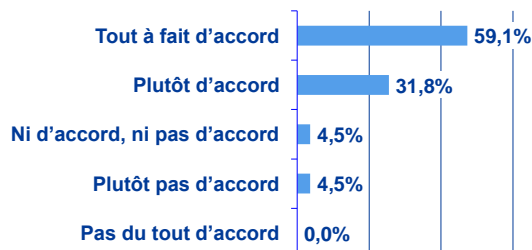
**Prêt à vous assister en cas de problème**

D'accord ou neutre\* **95,5%**



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

D'accord ou neutre\* **95,5%**



**Un « bon franchiseur »**

D'accord ou neutre\* **95,5%**

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

**Moyenne de satisfaction par rapport à la tête de réseau**

**95,5%**

## Quelle est la raison numéro 1 pour laquelle vous avez choisi votre enseigne ?

« Le contact et la disponibilité et sa présence sur internet »

« Proximité géographique, vision commune de l'engagement qualité et non pas uniquement commercial. Pas d'obligation de posséder une boutique en centre ville. »

« 3 raisons principales : - l'accompagnement et la mise en place des bons gestes métiers - le site internet pour les contacts clients. - la veille concurrentielle et juridique réalisé par le franchiseur »

« La relation chaleureuse et transparente avec le franchiseur »

« Le contact humain avec les responsables, »

« Le site internet »

« Il n'y a pas de raison particulière, je dirais plutôt que c'est le feeling et l'impression que la dirigeante nous à fait au premier abord et qui ne s'est pas démenti après . Entreprise familiale, loin des usines à gaz que me décrive certains de mes collègues . »

« La qualité du site internet qui génère des affaires et montre le professionnalisme de la marque. »

« Le sérieux de la tête de réseau »

« Une entreprise familiale et sérieuse »

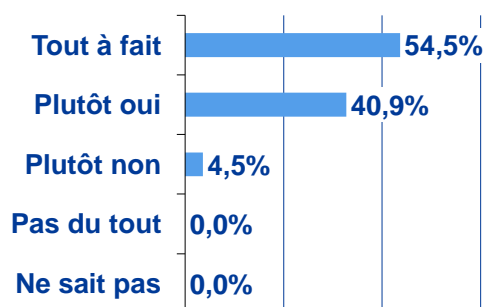
« La disponibilité; l'accueil réservé lors de la formation. »

« Mise en avant de la qualité/ site internet très bien géré/ référencement très performant et innovation et développement au rendez vous /bon contact et aide performante avec la tête de réseau »

« Bon référencement internet »

« Aide au démarrage et veille règlementaire. »

Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.



Votre attente a-t-elle été satisfaite ?

Oui\*

95,5%

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

Quelle est la raison numéro 1 pour laquelle vous avez choisi votre enseigne ?

« Franchise à taille humaine »

« Visibilité sur internet »

« La visibilité et la pertinence du site internet installé depuis l'origine dans la liste de tête des moteurs de recherche . »

« Veille juridique, technologique, et supports de communication du réseau »

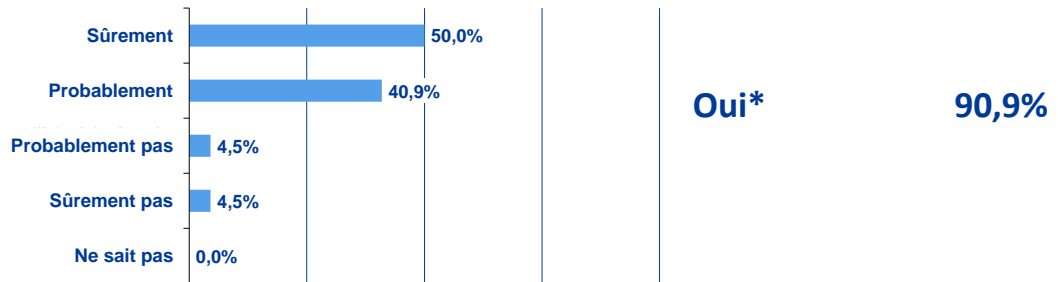
« Le premier contact, l'accessibilité des dirigeants »

« Communication institutionnelle site internet, visibilité force du réseau l'image veille réglementaire et juridique contacts via le site contacts via le développement du franchiseur partage d'informations formations »

« Visibilité importante de l'enseigne notamment au travers du site internet. Tête de réseau très accessible et réactive. Déontologie respectée. »

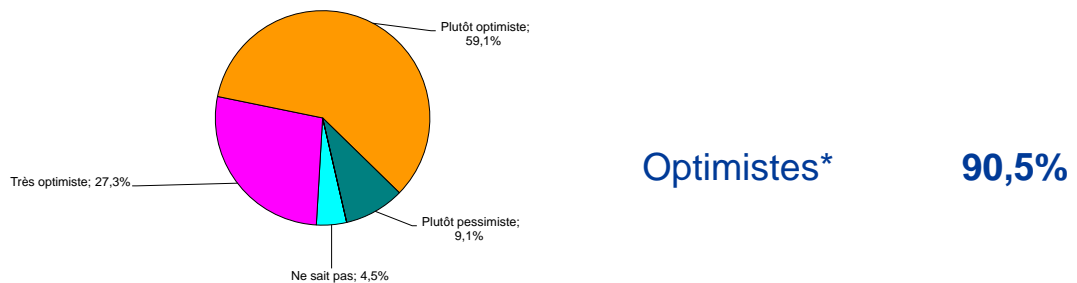
Nota : chacun des textes repris ci-dessus, exprime l'opinion personnelle et individuelle d'un franchisé. Les formulations d'origine ont été conservées. Toutes les opinions exprimées ont été retranscrites à l'exception de celles pouvant mettre en cause les personnes ou la concurrence.

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

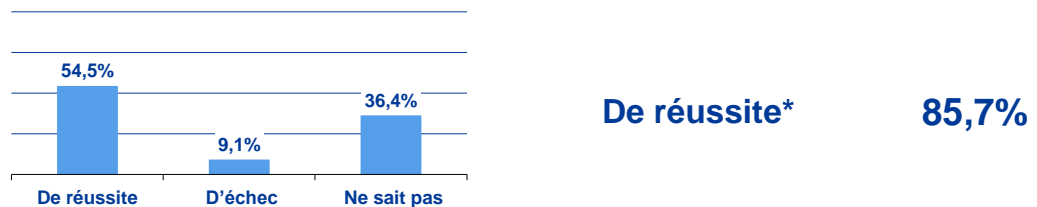


\*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

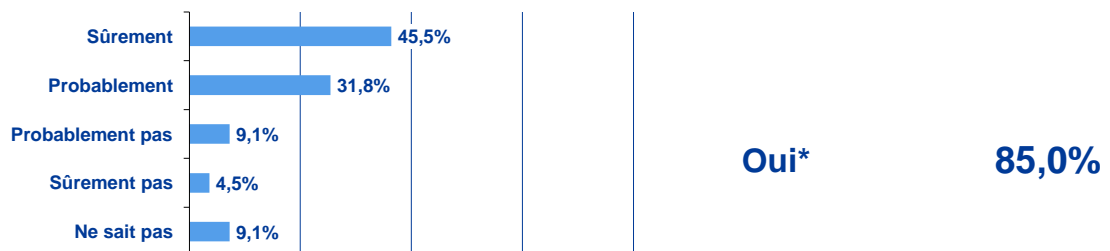
**Si vous pensez à l'avenir de l'ensemble de votre réseau, diriez-vous que vous êtes :**



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



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

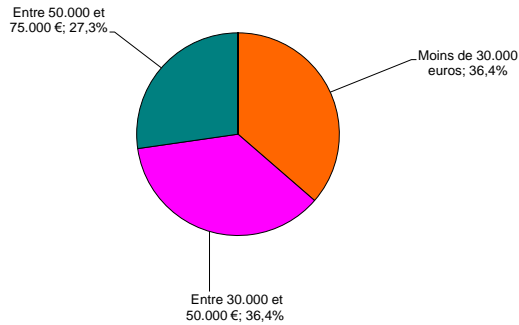


\*Total des réponses positives par rapport à l'ensemble des opinions exprimées. Les réponses « ne sait pas » ne sont pas comptabilisées dans ce calcul.

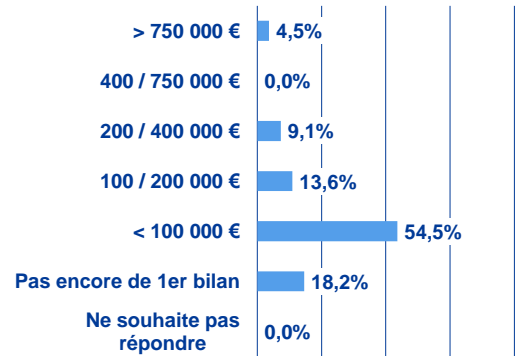
**Moyenne de satisfaction par rapport à l'enseigne 89,5%**

# Aspects financiers

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

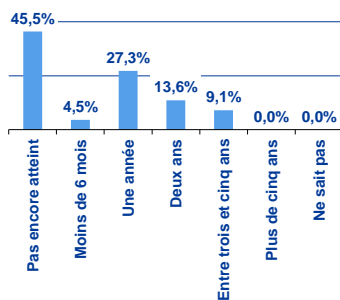


Dans quel intervalle se situe le dernier chiffre d'affaires annuel TTC de votre point de vente ?

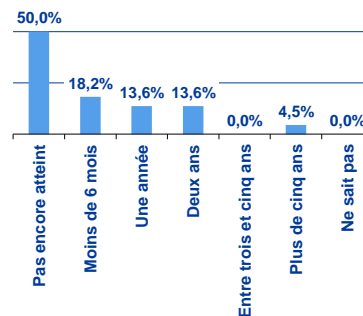


Combien de temps vous a-t-il fallu pour :

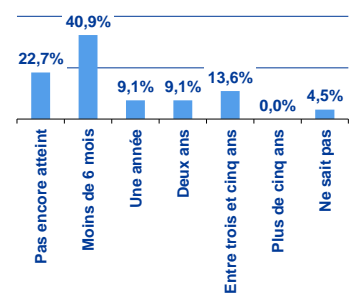
Dégager du bénéfice



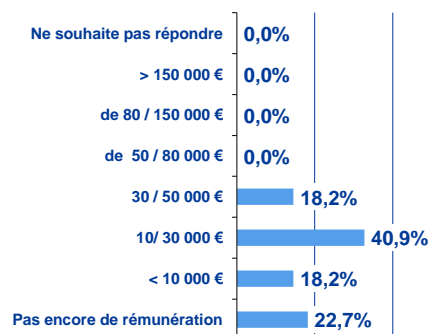
Atteindre le chiffre d'affaires prévisionnel



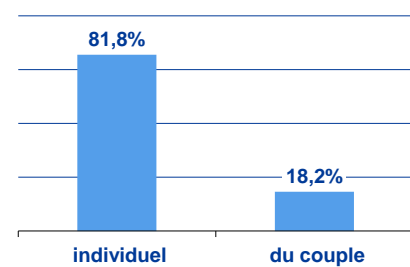
Pouvoir vous rémunérer



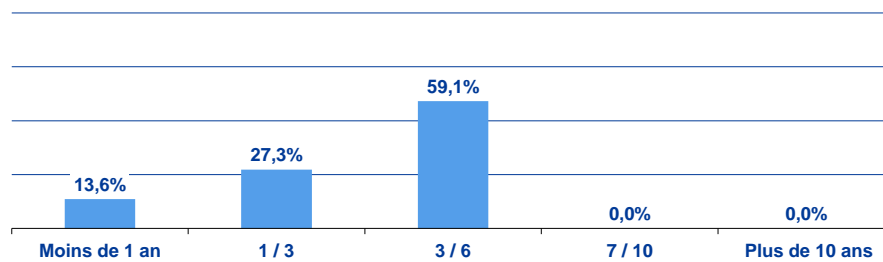
Dans quelle fourchette se situe votre revenu annuel net avant impôt ?



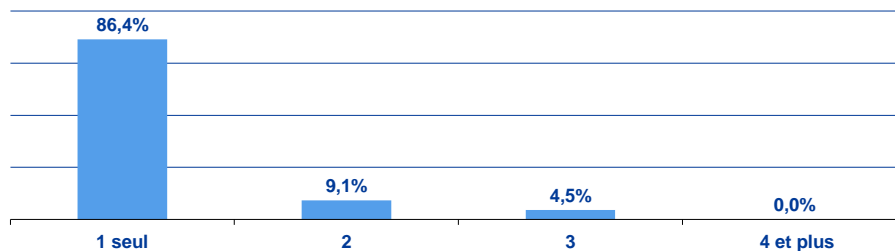
c'est votre revenu



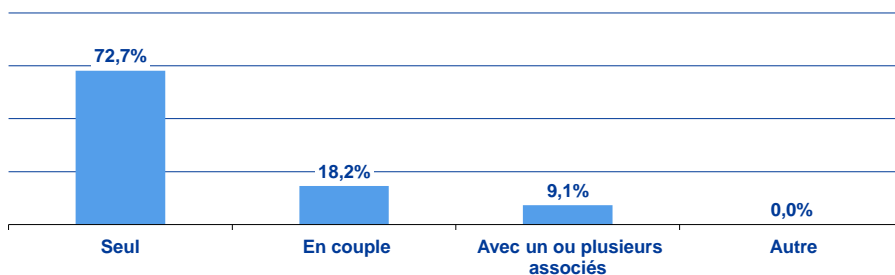
Depuis combien de temps êtes-vous membre de ce réseau ?



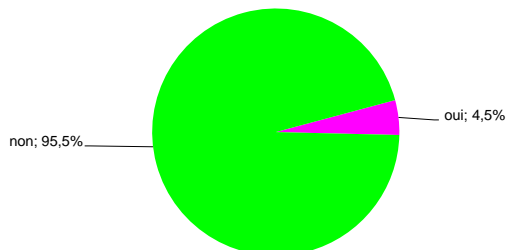
Combien de points de vente de cette enseigne possédez-vous ?



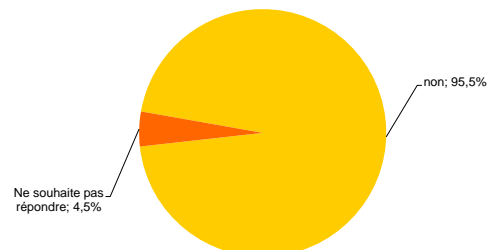
Gérez-vous votre entreprise ?



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

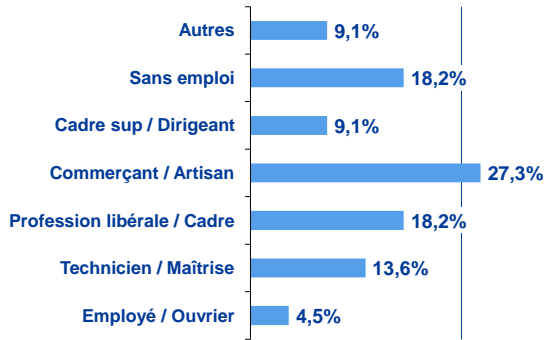


Avez-vous engagé une procédure judiciaire contre votre franchiseur ?

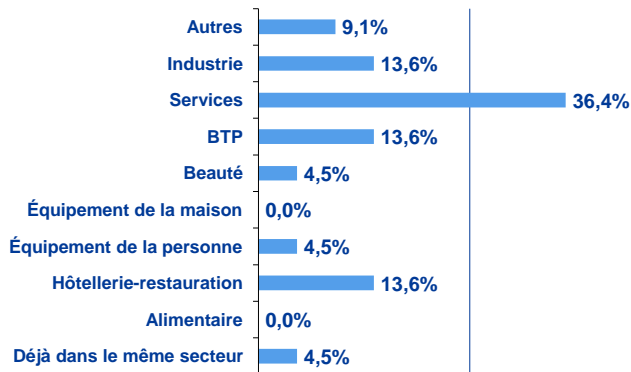




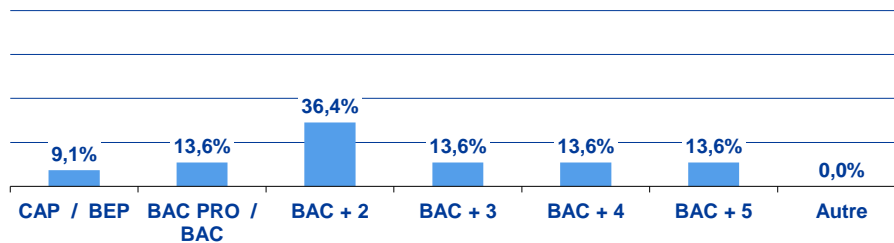
## Quel était votre statut avant de devenir franchisé de votre enseigne ?



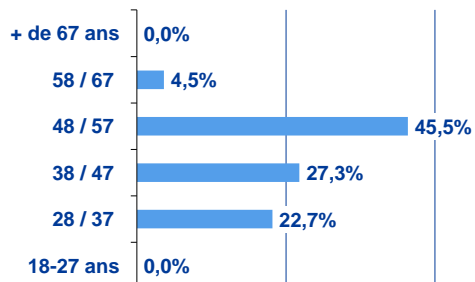
## Dans quel secteur étiez-vous ?



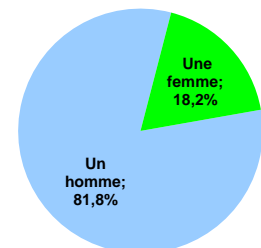
## Quel est votre niveau d'études ?



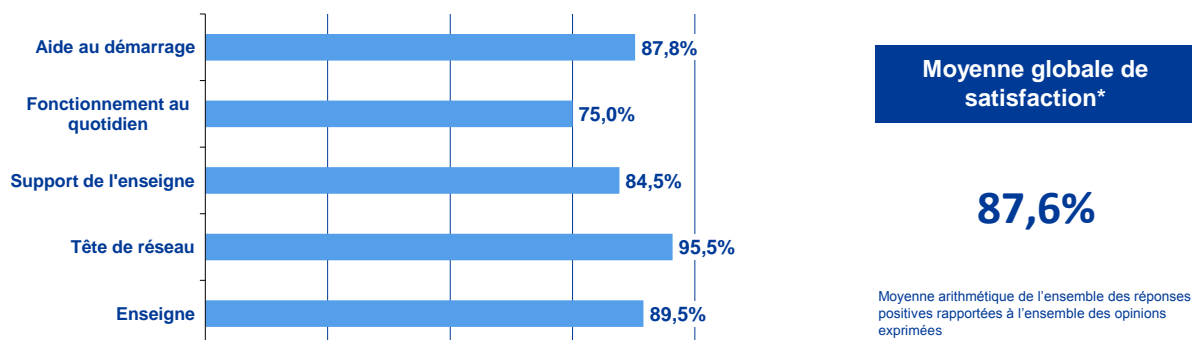
## A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?



## Vous êtes ?



## Synthèse des moyennes de satisfaction



Nous auditions pour la première fois la satisfaction des franchisés du réseau Alliance Sud Expertise. Les 22 franchisés de ce réseau ont joué le jeu et tous ont répondu à nos questions. Il s'agit d'un réseau relativement jeune : les franchisés les plus anciens ont 6 ans d'ancienneté et 40% ont moins de 3 années dans le réseau. Le réseau est constitué majoritairement de franchisés masculins (82%), de provenances assez diverses, les franchisés issus des services ou anciennement commerçants représentant le cas le plus fréquent. Ils ont choisi Alliance Sud Expertise essentiellement pour le contact humain, le sérieux du franchiseur, et ont été particulièrement attirés par le site internet.

#### Aide au démarrage

L'aide au démarrage – hors recherche et aménagement des locaux qui ne sont en l'occurrence pas indispensables à cette activité – est un point fort de cette enseigne avec près de 88% d'opinions positives, soit 16 points au-dessus de notre « benchmark historique ». La formation initiale ainsi que les conseils et le soutien lors du démarrage sont littéralement plébiscités et recueillent plus de 95% d'opinions positives.

#### Fonctionnement au quotidien

Le fonctionnement au quotidien est un thème qui obtient de forts beaux résultats. Sur tous les items les appréciations se situent nettement au-dessus de notre benchmark, y compris la notoriété, ce qui est étonnant compte tenu de la taille relativement faible de ce jeune réseau.

#### Support de l'enseigne

Très bons résultats également concernant le support de l'enseigne même s'il semble que deux franchisés aient systématiquement émis des avis réservés qui traduisent apparemment des attentes concernant l'animation interne du réseau et l'organisation logistique.

#### Tête de réseau

L'appréciation de la tête de réseau est quasi-unanimement positive avec un taux de satisfaction exprimé de 95%, homogène sur l'ensemble des sujets. Les verbatims eux aussi sont particulièrement élogieux et expriment un fort sentiment de confiance. Bravo !

#### Enseigne

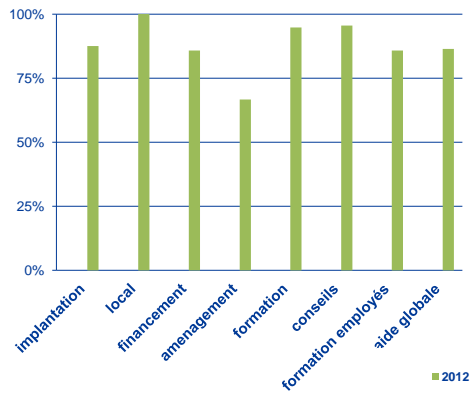
Le taux d'opinion positive sur ce chapitre, qui mesure le sentiment de réussite des franchisés, est, là aussi, significativement supérieur à notre benchmark, et ce, sur chacun des items mesurés. Deux items ressortent avec des appréciations particulièrement fortes : la satisfaction par rapport aux attentes initiales et le taux de recommandation.

#### Aspects financiers

Pour les ¾ des franchisés l'apport personnel est resté inférieur à 50 k€, qui est la valeur médiane de l'apport personnel de l'ensemble des franchisés qui répondent à nos enquêtes tous secteurs confondus. Concernant le niveau de rémunération, un quart des franchisés ayant commencé à se rémunérer déclarent un revenu net annuel supérieur à 30 k€. La durée pour pouvoir se rémunérer est inférieure à une année pour environ 2/3 des franchisés déclarant avoir commencé à se rémunérer.

#### Conclusion

Notre enquête révèle le dynamisme de ce jeune réseau. Gageons que les franchiseurs sauront continuer leurs efforts, notamment sur la notoriété nationale, ainsi que sur la communication et l'animation interne, pour se maintenir au niveau du « label réseau d'or » que nous avons le plaisir d'attribuer à ce réseau audité pour la première fois.

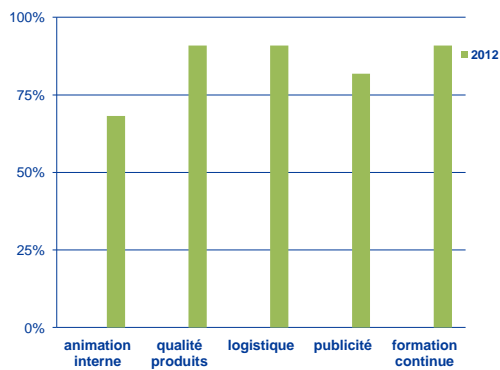
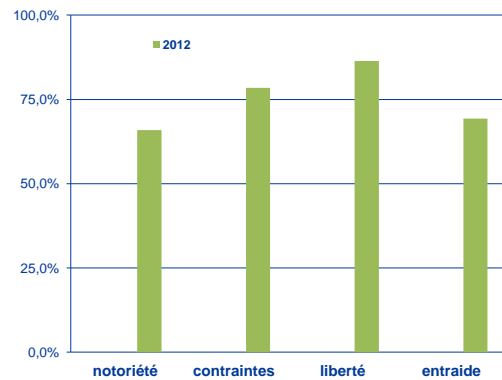


**AIDE AU DEMARRAGE**

L'aide au démarrage – hors recherche et aménagement des locaux qui ne sont en l'occurrence pas indispensables à cette activité – est un point fort de cette enseigne avec près de 88% d'opinions positives, soit 16 points au-dessus de notre « benchmark historique ». La formation initiale ainsi que les conseils et le soutien lors du démarrage sont littéralement plébiscités et recueillent plus de 95% d'opinions positives.

**FONCTIONNEMENT AU QUOTIDIEN**

Le fonctionnement au quotidien est un thème qui obtient de forts beaux résultats. Sur tous les items les appréciations se situent nettement au-dessus de notre benchmark, y compris la notoriété, ce qui est étonnant compte tenu de la taille relativement faible de ce jeune réseau.

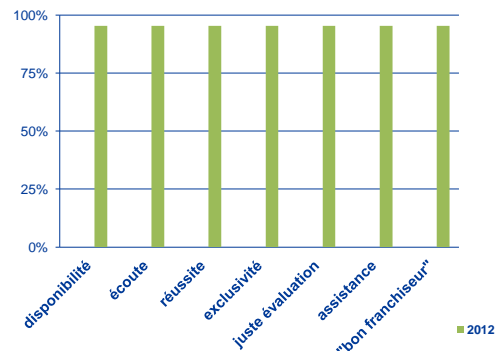


**SUPPORT DE L'ENSEIGNE**

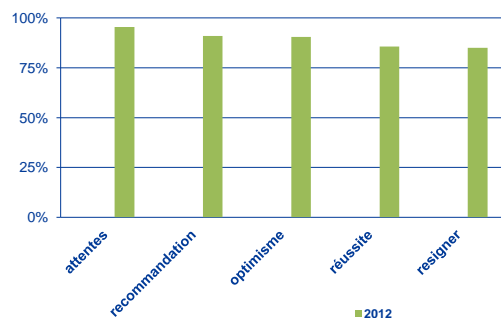
Très bons résultats également concernant le support de l'enseigne même s'il semble que deux franchisés aient systématiquement émis des avis réservés qui traduisent apparemment des attentes concernant l'animation interne du réseau et l'organisation logistique.

**TETE DE RESEAU**

L'appréciation de la tête de réseau est quasi-unanimement positive avec un taux de satisfaction exprimé de 95%, homogène sur l'ensemble des sujets. Les verbatims eux aussi sont particulièrement élogieux et expriment un fort sentiment de confiance. Bravo !

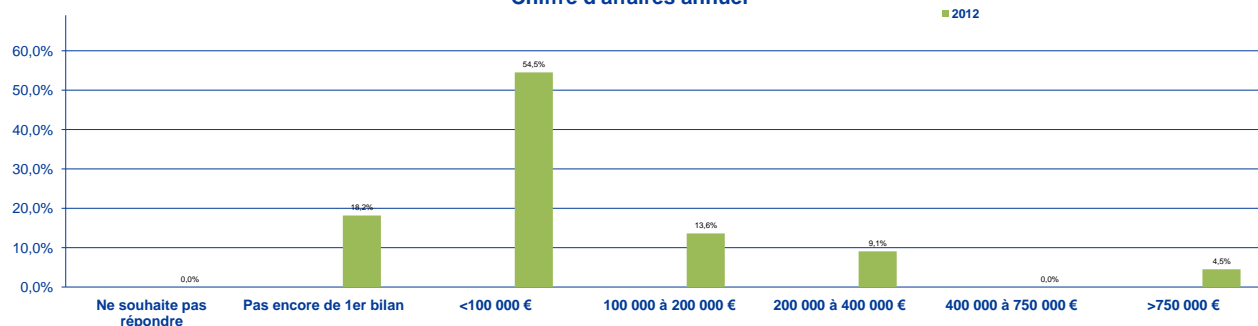


ENSEIGNE

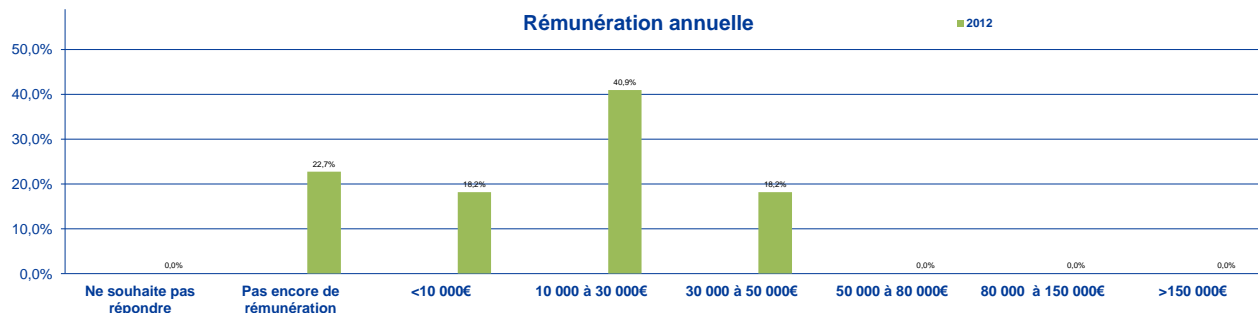


Le taux d'opinion positive sur ce chapitre, qui mesure le sentiment de réussite des franchisés, est, là aussi, significativement supérieur à notre benchmark, et ce, sur chacun des items mesurés. Deux items ressortent avec des appréciations particulièrement fortes : la satisfaction par rapport aux attentes initiales et le taux de recommandation.

Chiffre d'affaires annuel



Rémunération annuelle



ASPECTS FINANCIERS

Pour les ¾ des franchisés l'apport personnel est resté inférieur à 50 k€, qui est la valeur médiane de l'apport personnel de l'ensemble des franchisés qui répondent à nos enquêtes tous secteurs confondus. Concernant le niveau de rémunération, un quart des franchisés ayant commencé à se rémunérer déclarent un revenu net annuel supérieur à 30 k€. La durée pour pouvoir se rémunérer est inférieure à une année pour environ 2/3 des franchisés déclarant avoir commencé à se rémunérer.

CONCLUSION

Notre enquête révèle le dynamisme de ce jeune réseau. Gageons que les franchiseurs sauront continuer leurs efforts, notamment sur la notoriété nationale, ainsi que sur la communication et l'animation interne, pour se maintenir au niveau du « label réseau d'or » que nous avons le plaisir d'attribuer à ce réseau audité pour la première fois.

|                         |                           |  |  | 2012         | IDLF 2012    |
|-------------------------|---------------------------|--|--|--------------|--------------|
| <b>DEMARRAGE</b>        | <i>implantation</i>       |  |  | 87,5%        | <b>73,2%</b> |
|                         | <i>local</i>              |  |  | 100,0%       | <b>63,8%</b> |
|                         | <i>financement</i>        |  |  | 85,7%        | <b>63,7%</b> |
|                         | <i>amenagement</i>        |  |  | 66,7%        | <b>63,1%</b> |
|                         | <i>formation</i>          |  |  | 94,7%        | <b>86,9%</b> |
|                         | <i>conseils</i>           |  |  | 95,5%        | <b>82,4%</b> |
|                         | <i>formation employés</i> |  |  | 85,7%        | <b>63,9%</b> |
|                         | <i>aide globale</i>       |  |  | 86,4%        | <b>78,1%</b> |
|                         |                           |  |  | <b>87,8%</b> | <b>71,9%</b> |
| <b>QUOTIDIEN</b>        | <i>notoriété</i>          |  |  | 65,9%        | <b>56,5%</b> |
|                         | <i>contraintes</i>        |  |  | 78,4%        | <b>61,3%</b> |
|                         | <i>liberté</i>            |  |  | 86,4%        | <b>68,8%</b> |
|                         | <i>entraide</i>           |  |  | 69,3%        | <b>53,8%</b> |
|                         |                           |  |  | <b>75,0%</b> | <b>60,1%</b> |
| <b>SUPPORT</b>          | <i>animation interne</i>  |  |  | 68,2%        | <b>64,6%</b> |
|                         | <i>qualité produits</i>   |  |  | 90,9%        | <b>88,7%</b> |
|                         | <i>logistique</i>         |  |  | 90,9%        | <b>70,3%</b> |
|                         | <i>publicité</i>          |  |  | 81,8%        | <b>58,1%</b> |
|                         | <i>formation continue</i> |  |  | 90,9%        | <b>68,8%</b> |
|                         |                           |  |  | <b>84,5%</b> | <b>70,1%</b> |
| <b>TETE DE RESEAU</b>   | <i>disponibilité</i>      |  |  | 95,5%        | <b>86,2%</b> |
|                         | <i>écoute</i>             |  |  | 95,5%        | <b>80,5%</b> |
|                         | <i>réussite</i>           |  |  | 95,5%        | <b>82,3%</b> |
|                         | <i>exclusivité</i>        |  |  | 95,5%        | <b>83,6%</b> |
|                         | <i>juste évaluation</i>   |  |  | 95,5%        | <b>76,3%</b> |
|                         | <i>assistance</i>         |  |  | 95,5%        | <b>82,3%</b> |
|                         | <i>"bon franchiseur"</i>  |  |  | 95,5%        | <b>84,2%</b> |
|                         |                           |  |  | <b>95,5%</b> | <b>82,2%</b> |
| <b>ENSEIGNE</b>         | <i>attentes</i>           |  |  | 95,5%        | <b>85,0%</b> |
|                         | <i>recommandation</i>     |  |  | 90,9%        | <b>82,2%</b> |
|                         | <i>optimisme</i>          |  |  | 90,5%        | <b>85,8%</b> |
|                         | <i>réussite</i>           |  |  | 85,7%        | <b>77,4%</b> |
|                         | <i>re-signer</i>          |  |  | 85,0%        | <b>82,8%</b> |
|                         |                           |  |  | <b>89,5%</b> | <b>82,6%</b> |
| <b>MOYENNE GENERALE</b> |                           |  |  | <b>87,6%</b> | <b>73,4%</b> |