



Luc Audet
Avocat
Associé principal

LES FRANCHISÉS DÉÇUS SE PLAIGNENT DE QUOI ?

Beaucoup de gens ont des vies de couple intéressantes et enrichissantes. Pourtant il y a des échecs. Les principales raisons de l'échec de la vie en couple, les principales déceptions, sont bien connues : l'argent et le sexe. Un couple en devenir qui est prudent et qui désire assurer la pérennité de son couple fera tout pour prévenir les chicanes dans ces secteurs.

De la même façon, beaucoup de franchisés ont une vie professionnelle intéressante et enrichissante. Pourtant, là aussi, il y a des échecs. Les principales raisons des échecs, les principales sources de déception des franchisés, sont également assez bien connues. Libre au franchisé d'y apporter toute l'importance afin de se prémunir contre un éventuel échec causé par ces éléments, afin d'assurer la pérennité de son investissement. Les principales sources de déception des franchisés se regroupent en trois catégories :

Déception face au statut de franchisé :

Manque de liberté. L'exploitant d'une franchise bénéficie de beaucoup moins de latitude qu'un entrepreneur traditionnel à son compte. Alors que la majorité des façons de faire sont dictées par le manuel d'opération fourni par le franchiseur il arrive que des franchisés y voient au fil du temps une restriction à leur liberté d'entrepreneur.

Manque de soutien. À l'inverse, le franchisé qui a spécifiquement choisi d'exploiter une franchise est en droit de s'attendre à un soutien du franchiseur. Il arrive parfois que l'on entende des franchisés se plaindre du fait que le franchiseur ne leur apporte pas la formation, les réponses, le soutien technique, l'approvisionnement adéquat.

Charge de travail. La charge de travail du franchisé est un autre aspect qui peut provoquer du mécontentement chez certains candidats. L'opérateur de la franchise doit habituellement travailler autant que s'il avait ouvert un commerce indépendant à son compte.

Il est faux de prétendre que puisque le concept du franchiseur est éprouvé, il suffira de passer quelques heures par semaine à la succursale pour jeter un œil. Très rares sont les concepts gagnants fonctionnent sans que l'entrepreneur doivent y consacrer tout son temps et son énergie. Au surplus, il faut garder en tête que le franchisé doit bien souvent porter deux chapeaux dans son commerce soit : servir la clientèle directement et s'occuper de toutes les tâches administratives du commerce (les rapports de ventes pour le franchiseur, les rapports pour le gouvernement, les taxes, les permis, les salaires des employés etc.). Certains franchisés pensent que l'argent se fera tout seul. Penser ainsi mène tout droit à la déception !

Déception face à la rentabilité :

Performances financières. Au sommet des doléances provenant de franchisés on retrouve la non-rentabilité de la franchise et/ou l'impossibilité d'atteindre les revenus prévisionnels promis par le franchiseur. À ce niveau, la majorité des franchisés mécontents se sont fiés uniquement aux états financiers pro forma fournis par le franchiseur plutôt que de procéder à une étude de marché indépendante sur l'opportunité d'affaires. Il n'est pas rare de voir des prévisions trop optimistes provenant de franchiseurs qui tiennent plus à percevoir les frais de franchise initiaux qu'à réellement exploiter à long terme un réseau de franchise. Une étude minutieuse de l'occasion d'affaires offerte devrait être menée par des ressources indépendantes du franchiseur avant de signer les conventions de franchise.

Prévisions budgétaires. « Je ne prends pas de salaire ». Il s'agit d'une phrase que l'on retrouve sur le visage de bien des nouveaux franchisés qui sont en exploitation depuis peu. La sous-évaluation sur l'investissement total est très fréquente dans le domaine des franchises et elle apporte son lot de déceptions. Et pourtant, il est tout à fait normal qu'une entreprise qui débute ne soit pas rentable dès les premiers jours. Tous les candidats franchisés devraient être sensibilisés au fait qu'il faudra investir probablement plus d'argent en capitaux propres que les montants mentionnés par bien des franchiseurs.

Déception face au concept et/ou au franchiseur :

Mauvaises opportunités d'affaires. Les franchisés de certaines bannières éprouvent une déception face au positionnement concurrentiel du concept choisi. Il arrive fréquemment que la combinaison des quatre éléments suivants soit déficiente : prix, point de vente, produit et promotion de la franchise. Il faut garder en tête que bien des concepts offerts ne sont pas de réelles opportunités d'affaires. Les franchisés qui sont déçus du concept de leur franchise ont souvent manqué à leurs devoirs au moment de l'analyse préliminaire du projet.



Franchiseurs inexpérimentés. Il arrive que des franchiseurs commencent à développer un réseau de franchises avant d'être assez prêts. Ce n'est pas parce qu'un commerce indépendant a connu beaucoup de succès que la « recette » est suffisamment exceptionnelle pour créer un réseau de franchise. Lorsque le franchiseur est inexpérimenté, il arrive fréquemment que le franchisé n'ait pas accès à un manuel d'opération, au soutien technique ainsi qu'à de la formation structurée.

Conclusion :

Afin d'éviter ce genre de déceptions le futur franchisé devrait toujours s'informer auprès des franchisés du réseau avant de signer. Il est essentiel de constater par soi-même quelles sont les opinions des franchisés qui sont déjà dans le réseau. De plus, l'étude de marché approfondie et indépendante du franchiseur demeure un outil clé qui peut éviter bien des frustrations subséquentes. Retenez qu'un bon franchiseur vous donnera toujours l'heure juste !