

12 ACTUALITÉS

PARI TENU
POUR
FRANCHISE
EXPO PARIS

CE JOUR-LÀ,
J'AI CRÉÉ
MA BOÎTE.



14 LES LOGOS DE LA FRANCHISE 2010

83 ZOOM SERVICES AUTOMOBILES

100 INTERVIEW



JEAN-LOUIS MOCHAMPS

DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT
ET AFFILIATION FRANCE DU
GROUPE BEAUMANOIR.



16 REGARD



XAVIER CHATTE-RUOLS

chef de secteur (Mode, Habitat,
Santé) au Service Économique
de Johannesburg, Afrique du Sud.

18 EN VUE

Yves Rocher, Airria

28 ZAPPING

AvivA, Moulin de Païou, Domireva, Activ Travaux,
Ambiance Rénovation, Michel Simond...

73 L'ENSEIGNE DU MOIS



COURS ADO

PROFESSIONNALISER LE SOUTIEN SCOLAIRE

47 CAHIER ÉCLAIRAGE

CONSEILS POUR DÉVELOPPER VOTRE SOCIÉTÉ EN FRANCHISE !

www.franchisetv.fr
www.officieldelafranchise.fr

L'enseigne du mois DÉCRYPTAGE

Dans cette rubrique, nous offrons aux réseaux les plus récents cinq pages de notre revue, cinq pages pour convaincre les candidats. Cela au travers d'une expertise de leur système de franchise, à cœurs ouverts, à livres ouverts (livres de comptes, bien sûr, ainsi que documents Doubin). Parallèlement au travail journalistique de la rédaction de *L'Officiel*, des spécialistes reconnus, hommes et femmes de marketing, de finance, conseils en développement, etc., analysent les documents pour évaluer les chances de réussite de ces récents franchiseurs ! Les critiques, bienveillantes, et les conseils qu'ils peuvent tirer de ces échanges constituent pour eux un réel coup de pouce.



COURS ADO : professionnaliser le soutien scolaire



DÉCRYPTAGE *L'enseigne du mois*



Cours Ado : professionnaliser le soutien scolaire

Aider ses élèves à construire leur avenir : telle est la mission que s'est donnée Cours Ado. Une enseigne créée en 1998 par une ancienne enseignante, Isabelle Dumas, qui possède une expérience de plus de 15 ans dans le soutien scolaire.

Sélection drastique des professeurs, enseignement au plus proche des besoins des enfants et suivi des élèves : l'enseigne Cours Ado ne badine pas avec le soutien scolaire. Elle s'est fixé des exigences de rigueur et de qualité dans un secteur en plein essor, mais encore largement dominé par le travail au noir. Pour Isabelle Dumas, la fondatrice, titulaire d'un Capes de mathématiques et d'une maîtrise de gestion, il est impensable de transiger sur ce point. Cette ancienne enseignante, passionnée par ce métier mais n'ayant pas "l'esprit fonctionnaire", et confrontée à des classes parfois surchargées, décide de créer, en 1993, Math Tremplin, une agence proposant des cours en groupe. La création d'une réduction d'impôt pour les familles ayant recours à un service de soutien scolaire à domicile entraîne la création, en 1998, de Cours Ado.

Notre modèle économique est très attractif pour le franchisé.

Ils avaient d'ores et déjà suivie dans cette aventure en mars 2010. À cela s'ajoutent les deux succursales historiques. "À la fin de l'année, nous serons trente, commente-t-elle. Nous pouvons compter sur deux ouvertures par mois, tout en étant difficiles dans le choix des franchisés".

DEUX OUVERTURES PAR MOIS

La 1^{re} agence ouvre à Cambrai (59), une 2^e unité en propre suivra en 2003, à Saint-Quentin (02), avant une 3^e à Amiens (80). "À ce moment-là, nous avons été confrontés à un souci : le salarié ne s'occupait pas suffisamment de l'agence, il ne la chouchoutait pas, raconte la présidente. Pour qu'une unité le soit, nous nous sommes dits qu'elle devait être tenue par un indépendant". Un réseau de franchise est donc lancé en 2006. Trois nouvelles unités verront le jour, mais un contrat "pas suffisamment verrouillé", notamment, entraînera des litiges. Après que la justice lui ait donné raison dans l'un des procès (les deux autres affaires sont en cours), et ayant beaucoup appris de cette expérience, Isabelle Dumas décide de repartir sur de bonnes bases, et relance la franchise en 2009, avec un nouveau contrat. Huit nouveaux franchisés

DE NOMBREUX OUTILS

Ces derniers, dont les agences proposent des cours particuliers dans toutes les disciplines, du CP à Bac + 2, bénéficient de nombreux services. Le système Intranet a été pensé pour les décharger d'un maximum de travail administratif : attestations fiscales, facturations et système de calcul de TVA entièrement automatisés, possibilité de missionner un professeur dans une nouvelle famille en un clic...

Des outils qui permettent aux franchisés de consacrer un maximum de temps pour, le matin, se faire connaître dans la ville, auprès notamment des associations et des organismes publics, et l'après-midi, recevoir les familles et recruter des enseignants. Une dernière mission qui parfois les inquiète mais pour laquelle Isabelle Dumas se veut rassurante : "C'est plus simple qu'il n'y paraît. Les diplômes ne s'inventent pas. Ils



leur font également passer nos tests. De plus, nous les accompagnons tant qu'ils en ont besoin." Tous les professeurs de Cours Ado disposent au minimum d'une licence dans la matière qu'ils enseignent et se destinent à en faire leur métier.

La société franchiseur, Sigma et Dumas, propose un contrat de 5 ans, prévoyant un droit d'entrée de 19 500 euros, des redevances de 300 euros par mois pour la communication, de 250 euros pour l'Intranet et de 1,5 % du chiffre d'affaires pour l'animation. L'enseigne privilégie les villes moyennes. "C'est plus facile d'y développer une proximité, explique la fondatrice. De plus, notre modèle économique est très attractif pour le franchisé. Nous avons de petites surfaces, environ 30 mètres carrés, situées sur des axes passants, mais pas forcément en centre-ville. En fait, tous les franchisés paient à peu près 600 euros de loyer. C'est vite rentabilisé".

REPÈRES

Contrat : Franchise
Durée du contrat : 5 ans
Droit d'entrée : 19 500 euros
Investissement moyen : 40 000 euros



Trois questions à Isabelle Dumas, présidente-fondatrice de Cours Ado

Quelle est votre vision de la franchise ?

Je trouve que c'est une super opportunité, surtout en temps de crise. Un bon franchisé est quelqu'un qui a envie que ses franchisés réussissent. Il faut de l'audace et être bien entouré car seul, on ne peut pas tout faire. Et puis il faut travailler à l'économie, il ne faut pas faire dépenser des sommes astronomiques pour rien.

De son côté, un bon franchisé est un bosseur, qui a l'esprit d'équipe. Certains sont toujours là quand on a besoin d'eux, et c'est avec ces franchisés que l'on construit l'ambiance du réseau. Ensuite, les autres se disent que finalement cela n'a pas l'air mal de participer, de se lâcher un peu.

Quel profil de candidats recherchez-vous ? Doivent-ils être d'anciens professeurs ?

Surtout pas ! En revanche, il faut qu'ils aient le sens du contact, du service. Ils doivent avoir la fibre commerciale et une bonne culture générale. On ne peut pas tolérer une faute d'orthographe dans les courriers adressés aux parents. Il faut également qu'ils soient passionnés par le métier et enthousiastes. Certains hésitent entre deux enseignes. Je leur dis : "Prenez l'autre !".

Qu'est-ce qui vous démarque de la concurrence ?

À la base, je suis enseignante, j'ai un Capes de mathématiques. C'est un gros plus. Ensuite, nous avons un système de recrutement draconien. Tous les candidats doivent faire nos tests, écrits par des professeurs agrégés. De cette façon, nous décelons réellement le niveau de l'enseignant et sa pédagogie. Il est assez facile de faire de la pub, d'avoir plein d'élèves, mais derrière, le recrutement ne suit pas toujours. Au bout

d'un moment, les parents s'en aperçoivent... En outre, à la fin de chaque cours, le professeur réalise un bilan de ce qu'il a fait et évalue l'enfant.

En ce qui concerne les franchisés, ils se rendent compte que chez Cours Ado, on parle d'abord des enfants avant de parler d'argent. De plus, nous essayons de construire un réseau chaleureux, pour que ce soit un plaisir d'y travailler, de s'y réunir. La couleur parle, le logo aussi, tout va dans ce sens.



TÉMOIGNAGE DE DELPHINE BOCK, FRANCHISÉE À HAGUENAU (67)

Qu'est-ce qui vous a motivé à rejoindre l'enseigne ?

Cours Ado était une enseigne jeune. Les responsables avaient de l'ambition, voulaient construire quelque chose. Pour moi, c'était plus intéressant que de rejoindre un réseau plus ancien où tout est déjà créé. Je cherchais dans les services à la personne. Le soutien scolaire était un domaine qui m'intéressait, et cela s'est très bien passé dès le premier contact. J'ai regardé d'autres enseignes mais on ne vous répond même pas. Les personnes disent qu'elles vont vous rappeler mais ne le font jamais. Isabelle Dumas et Élodie Racine (*responsable réseau, ndr*) sont des femmes qui

ont du punch, qui donnent envie de les rejoindre. De plus, on voyait le sérieux du concept au niveau des bilans après chaque cours, de l'intranet... On voyait qu'il y avait une vraie recherche de la qualité.

Quels sont pour vous les aspects positifs de Cours Ado ?

Ce qui est très important, c'est que l'on peut facilement se contacter et se rencontrer entre franchisés. Nous sommes assez solidaires. Nous sommes indépendants mais nous faisons partie d'un groupe. Nous nous donnons des idées, c'est très agréable. De plus, on peut appeler Isabelle Dumas ou Élodie Racine à tout moment.

Si elles ne sont pas disponibles, elles vous rappellent immédiatement. Elles seront toujours là, c'est l'avantage d'une jeune franchise. Elles n'ont pas la grosse tête et sont à l'écoute. Enfin, les outils sont très bien faits.

Quels sont les points à améliorer ?

C'est difficile. Il y avait le site Internet mais il va être refait. C'est d'ailleurs un exemple d'une chose sur laquelle nous avons travaillé tous ensemble. Nous avons eu chacun notre mot à dire. En dehors de cela, je ne vois vraiment pas. Je suis très contente de mon choix. Si c'était à refaire, je le referais.

LE POINT DE VUE JURIDIQUE



“Le franchiseur me semble sérieux”

À la lecture du DIP et du contrat de franchise, Olivier Deschamps s'est interrogé sur la durée de la formation initiale, la marque ou encore certaines obligations du franchisé. Isabelle Dumas, présidente-fondatrice de Cours Ado, y répond.



Olivier Deschamps,
avocat à la Cour, cabinet D, M & D.

1 - LA MARQUE

Dans le DIP, il est prétendu que la marque appartient à Isabelle Dumas, qui va faire une opération d'apport partiel d'actifs, alors que le certificat d'enregistrement indique que la marque a été déposée “pour le compte de la société Sigma et Dumas”. Qui croire ?

La réponse d'Isabelle Dumas :

“Nous sommes passés en société Sigma et Dumas en 2009. J'ai apporté la marque, les succursales, le savoir-faire. Nous avons retravaillé le logo et quand j'ai refait le dépôt de marque, avec cette nouvelle version, la création de société était en cours. Par sécurité, j'ai mis au nom de Sigma et Dumas, alors que l'apport d'actifs n'était pas encore fait.”

2 - FORMATION

Le contrat prévoit une formation initiale de 10 jours. Est-ce suffisant ?

La réponse d'Isabelle Dumas :

“Complètement. Les objectifs sont atteints à la fin de la formation, les franchisés sont opérationnels. Ils apprennent à trouver des professeurs, à les recruter. Nous leur expliquons tous les problèmes qu'ils pourraient rencontrer de la part des enfants, et les solutions. Nous leur apprenons à bien vendre le produit, à utiliser la base Intranet, à établir leur plan marketing pour trois ans. Ensuite, un expert comptable intervient sur la gestion de leur agence.”

3 - CHIFFRE D'AFFAIRES

Le franchisé s'engage à réaliser un chiffre d'affaires minimum, sous peine éventuellement d'une résiliation du contrat. La “jeunesse” du concept permet-elle d'imposer ce chiffre d'affaires ?



Les objectifs sont atteints à la fin de la formation.

(Isabelle Dumas)



La réponse d'Isabelle Dumas :

“On peut se tromper, on peut avoir un franchisé qui ne marche pas... même si j'espère que cette clause ne sera jamais appliquée. Finalement, on le protège plus que nous. C'est lui rendre service que de faire en sorte qu'il ne s'obstine pas, qu'il arrête de perdre de l'argent. Et puis cela les motive. Nous avons un produit qui est rentable et on se rend compte que, parfois, certains franchisés peuvent être légèrement plan-plan. Donc cela booste un peu.”

4 - LOCATION D'ENSEIGNE

Pourquoi une location d'enseigne ? En cas de séparation, l'idée souvent répandue est que le franchiseur va alors pouvoir décrocher physiquement l'enseigne qui lui appartient. Mais en droit ce n'est pas possible car celle-ci est devenue “immeuble par destination”.

La réponse d'Isabelle Dumas :

“Le concept fonctionne très bien, mais si ce n'est pas le cas, et s'il faut se séparer, cela doit se faire très vite. En revanche, au sujet de l'enseigne devenue “immeuble par destination”, je vais en parler avec l'avocat qui a rédigé le contrat. Il ne m'a pas donné la même version.”

5 - CONCLUSION

À mon sens, nous sommes en présence d'un contrat très contraignant pour un jeune réseau ; contrat qui comprend beaucoup de “redites”, beaucoup de coûts complémentaires... Il est plus que légitime de contrôler son image de marque, son réseau, son savoir-faire... mais trop de contraintes peut tuer l'initiative et le développement harmonieux d'un réseau. Le franchiseur – sous réserve qu'il appréhende le métier de franchiseur – me semble toutefois sérieux et le concept pertinent notamment dans la mesure où de nombreuses formules sont proposées aux parents, ce qui doit permettre d'adapter un enseignement ou un cours particulier en fonction des besoins réels de l'enfant. ■

LE POINT DE VUE FINANCIER



“Les deux contractants sont protégés”



Dans son analyse des documents, Sylvie Hyat-Taye a soulevé un certain nombre de questions. Informations financières données au candidat, capital de la société franchiseur et frais au démarrage pour le franchisé : le point sur tous ces éléments.

Sylvie Hyat-Taye,
Bred-Banque populaire

1 - INFORMATIONS SUR LES SUCCURSALES

La période de référence est trop courte pour avoir les chiffres de l'enseigne et des franchises, mais les agences de Cambrai et de Saint-Quentin ont un vécu. L'expérience d'Isabelle Dumas devrait être un point positif, néanmoins nous n'avons aucune référence financière sur l'activité de ces deux unités. Il est bien noté dans le DIP [Document d'information pré-contractuel, ndlr] qu'à la demande du franchisé, le franchiseur peut lui communiquer les chiffres d'affaires, mais pour l'établissement bancaire qui reçoit le candidat, c'est là la vraie référence du succès de l'enseigne et du concept.

La réponse d'Isabelle Dumas, présidente-fondatrice :

“Il est vrai que généralement les banques nous les demandent et nous les renvoyons. Les succursales fonctionnent très bien, d'ailleurs nous n'avons eu aucun refus de prêt. Quoi qu'il en soit, désormais, nous remettons ces éléments directement avec le DIP.”

2- LE CAPITAL SOCIAL

Le capital social de la société franchiseur de 1 000 euros nous semble modeste.

La réponse d'Isabelle Dumas :

“En vérité, nous sommes à 250 000 euros. Il n'y a aucun souci à ce niveau-là. C'est en cours. Cela devrait être sur Infogreffe depuis six mois, mais cela tarde un peu. En fait, c'est enregistré mais pas encore visible.”

“Les frais
d'accompagnement
au démarrage
sont de zéro euro.”

(Isabelle Dumas)

3 - PUBLICITÉ DE LANCEMENT

Le franchisé devra effectuer une publicité d'ouverture. Dans le DIP, il est indiqué qu'il conviendra d'y consacrer 7 500 euros. En revanche, le contrat annexé stipule qu'il ne devra pas être inférieur à 3 500 euros. Quel est le bon montant ?

La réponse d'Isabelle Dumas :

“En franchise, il y a les conseils et les obligations. 7 500 euros, c'est l'idéal. 3 500, c'est juste, mais nous ne voulons pas coincer les franchisés. Disons que c'est le minimum. Il me semble que cela a été prévu dans le cadre de l'ouverture d'une 2^e agence, qui nécessite moins de publicité.”

4 - FRAIS D'ACCOMPAGNEMENT

Le coût d'accompagnement de deux jours au lancement semble être de 4 000 euros en plus, auquel on ajoute les frais d'hébergement, de transport et de séjour des animateurs. Cela nous paraît élevé.

La réponse d'Isabelle Dumas :

“Cela ne se fait plus du tout. Maintenant, les frais d'accompagnement au démarrage sont de zéro euro. Nous avons modifié ce point car les premières franchisées n'avaient pas énormément de moyens et cela faisait beaucoup pour elles. Nous nous sommes dits que nous allions nous débrouiller autrement.”

5- CONCLUSION

Les éléments juridiques confiés sont de bonne qualité. Les deux contractants sont protégés. Nous avons noté un certain nombre de points positifs comme les conditions de renouvellement du contrat, sans versement d'un nouveau droit d'entrée ; la redevance d'exploitation de 1,5 % qui n'intervient qu'à compter du quatrième mois d'activité ; et le fait que l'étude de marché local soit faite par le franchisé et par le franchiseur. Cependant, les éléments financiers sont indispensables pour apporter la preuve de la réussite du concept. Il est important pour le candidat et le financier de connaître l'exactitude du coût global d'une installation Cours ADO, de la première dépense – le droit d'entrée –, à la dernière, pour qu'il puisse préparer un prévisionnel juste. Nous faisons très attention à ce que l'ensemble des coûts soient bien identifiés afin de ne pas avoir de surprise après validation des prêts. ■