



# Votre savoir-faire, le faire savoir :

... enjeux et opportunités !

On le sait tous, l'un des éléments fondamentaux de la franchise est le savoir-faire. Celui-ci doit être secret, substantiel, identifié, transmissible. Bien sûr, il doit aussi faire l'objet de mises au point permanentes. Jusque là rien de bien nouveau, mais quels sont les enjeux de ce savoir-faire ? Quelles opportunités peut-on utiliser pour le rendre plus pertinent, efficace, facteur de valeur ajoutée ? Voici quelques pistes...

Impossible de protéger son savoir-faire ex abrupto, il faut donc trouver des façons intelligentes de le protéger de la concurrence !

## Les pilotes : un fondamental du savoir-faire :

Non seulement dans le fait qu'ils permettent de valider la substantialité du savoir-faire, en s'assurant qu'ils dégagent suffisamment de résultat, pour que les franchisés gagnent suffisamment bien leur vie après rémunération de la franchise permettant pour la tête de réseau de rentabiliser investissements et exploitation du savoir-faire.

On le sait les pilotes sont aussi souvent les écoles qui permettent la transmission du savoir-faire tant lors de la formation initiale que lors de la formation permanente. Bien sûr, vous avez 2 pilotes au moins, vous savez bien que le premier pilote est souvent le « brouillon » du 2<sup>e</sup> pilote.

## Le savoir-faire un agrégat de petits riens qui font toute la différence :

Notre cabine d'essayage sans miroir, avec certes un peu plus de signes de ralliement de la clientèle, ne va-t-elle pas générer plus de chiffre d'affaires que la belle cabine bleue ?

En effet, chaque fois que la cliente se regarde, elle sort de la cabine, ce qui convenez-en, permet à la vendeuse d'argumenter de façon efficace (car elle a trouvé un argumentaire digne de ce nom dans sa bible). Mieux, imaginez si le franchiseur a élaboré un fauteuil d'une forme remarquable pour que les messieurs puissent admirer ces dames confortablement installés !...

Voilà un élément de savoir-faire distinctif et générateur de valeur ajoutée pour le franchisé comme pour le franchiseur. Simpliste direz-vous ? « la simplicité [du savoir-faire] ... n'est nullement incompatible avec son efficacité commerciale » - Cour d'Appel de Paris - 7 juin 2006

## Transmettre ce savoir-faire :

Au travers de la formation initiale, cela va sans dire ! En se servant du support de la bible naturellement.

N'oubliez pas de matérialiser la satisfaction client (celle de votre adhérent) lors de la formation initiale. Faites-lui donc remplir, feuille d'évaluation, fiche de présence... Surtout conservez -les précieusement dans le dossier du franchisé. Faites de même avec la transmission de la bible, faites signer un récépissé, à conserver dans le dossier franchisé bien sûr !

## Protéger le savoir-faire :

Évidemment, puisque c'est le point nodal de votre concept. Impossible de le protéger en tant que tel. Rendez-le donc suffisamment distinctif pour que vous puissiez si nécessaire agir un jour en contrefaçon ou en concurrence déloyale contre un concurrent ou un ancien franchisé peu délicat.

Voici deux cabines d'essayage destinées à un réseau de prêt à porter. Quelle est celle qui, pour vous, révèle le plus de savoir-faire ?



Protéger votre bible ? :Faut-il encore la mettre sur un support papier ? Ou bien un support électronique offre-t-il aujourd'hui suffisamment de garanties pour ne pas se faire piller son savoir-faire ? Agissez de manière préventive : faites faire un constat d'huissier sur le contenu de votre bible, déposez une ou des enveloppes Soleau auprès de l'INPI. Exigez aussi la restitution de la bible lors du départ d'un franchisé de votre réseau.

## Faire évoluer son savoir-faire :

Voici une nouvelle cabine d'essayage repérée sur internet : virtuelle, elle permet à la cliente de voir les vêtements sur elle sans avoir à se dévêtir ! Ce n'est qu'un modeste exemple de savoir-faire mis au point en permanence qui va permettre de prendre une sacrée longueur d'avance sur la concurrence et donc de protéger efficacement son savoir-faire.



Bien sûr les évolutions sont transmises au cours des formations permanentes, régulièrement organisées par le réseau sur des thématiques d'évolution du savoir-faire mais aussi pour enrichir la pratique des adhérents sur des domaines différents.

N'oublions jamais que l'absence ou l'insuffisance de savoir-faire entraînera la nullité du contrat de franchise pour absence de cause ... avec des conséquences lourdes financièrement et le risque quasi permanent d'un délitement du réseau ...

Pascale Bégat  
Approove - Expert-comptable  
Collège des Experts F.F.F.  
[www.approove.fr](http://www.approove.fr)  
Tél. : +33 (0)3 89 40 21 26  
[pbegat@approove.fr](mailto:pbegat@approove.fr)

Olivier Deschamps  
Avocat  
DMD Lawrope  
[www.dmd-avocats.com](http://www.dmd-avocats.com)  
Tél. : +33 (0)1 44 39 00 80  
[odeschamps@dmd-avocats.com](mailto:odeschamps@dmd-avocats.com)

Et puis aussi :

- [Atelier sur le savoir faire](#) animé à franchise expo paris - 2008
- Prochaine [réunion graines de réseaux](#) sur le savoir faire et la bible du réseau
- les autres [fiches experts](#)



**graines de réseaux**

- Des réponses pratiques à des questions terrain,
- Des rencontres informations entre jeunes réseaux,
- Des témoignages de réseaux de franchise ayant réussi,
- Un esprit club respectant une éthique de la franchise...

Tél (0)3 89 40 21 26  
<http://www.grainesdereseaux.com/> [newgdr@gmail.com](mailto:newgdr@gmail.com)

NB : Cette fiche est à jour à la date de sa parution, indiquée plus haut. Elle fait partie des fiches expert distribuées tous les matins sur le salon Franchise Expo Paris et d'autres salons de la franchise. Nous vous invitons à consulter les [autres numéros](#).