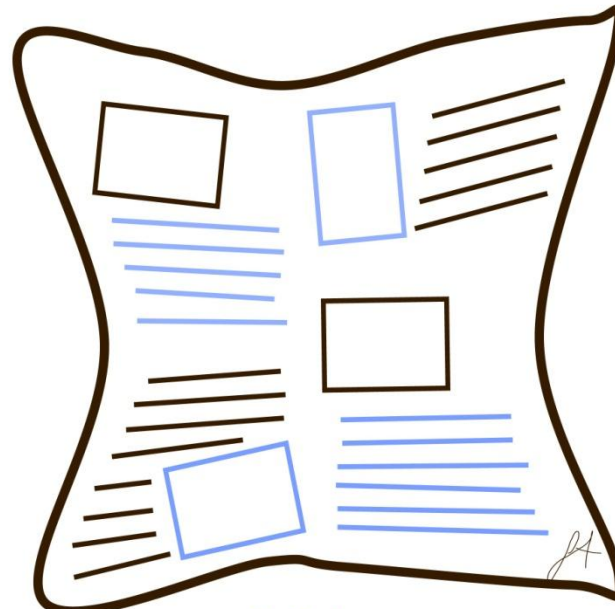


Le savoir faire, le faire savoir

opportunités et enjeux pour les réseaux de franchise



bible

Mars 2008



Les dessins utilisés dans ce document sont réalisés
par Florence ADAM©



Pascale Bégat

Expert-comptable
Membre collège experts FFF
www.approove.fr



Olivier Deschamps

Avocat
Membre collège experts FFF
www.dmd-avocats.com



Les dessins utilisés dans ce document sont réalisés
par Florence ADAM©



Franchise (et réseaux)

- Une marque déposée

- Un savoir-faire
 - ▶ Secret
 - ▶ Substantiel
 - ▶ Transmissible
 - ▶ Identifié

- Une relation continue entre le franchiseur et le franchisé





Les pilotes du réseau

- Code de déontologie européen :
 - ▶ franchiseur doit avoir mis au point et exploité avec succès le concept pendant une durée raisonnable et dans au moins une unité pilote avant le lancement du réseau
 - ▶ Le 1^{er} pilote est souvent le « brouillon » du 2^e pilote.

- « école de formation » :
 - ▶ Formation initiale
 - ▶ Formation permanente

- Validation du concept /substantialité





Le savoir faire & substantialité :



Le savoir-faire, le faire savoir



Le savoir faire & substantialité :





savoir-faire en franchise:

- Formation initiale
- Manuel opératoire ou bible

- Mises au point permanentes
 - ▶ Formation permanente





Formation initiale

- Durée suffisante
- avant/après signature du contrat ?
- Adaptée au profil de franchisé(s) recherché(s)



Feuilles de présence, d'évaluation, de satisfaction...





Formation initiale franchise

Support =





Le manuel opératoire : la bible franchise

- Support de formation initiale
- Transcription du savoir-faire
- Élément de preuve éventuel en cas de conflit :

- Mais aussi :
 - ▶ Lien entre les adhérents
 - ▶ Moyen de communication
 - ▶ Transmission des mises à jour du concept





La forme de la bible : les contraintes

- Modulable et évolutive,
- Structurée & pratique à lire ou à utiliser
- Pratique à mettre à jour,
- préservant le caractère secret du Savoir-faire
- Et pédagogique !
- Véhicule de l'image du réseau





La forme de la bible : des astuces

- Supports papier ou autres
- Pas de plan type
 - ▶ Un référencement de type plan comptable (schéma arborescent)
- Les dates de mise à jour sur chaque page
- Toujours dans le même sens de lecture





La bible quelques écueils à éviter :

⚠ Trop succincte

⚠ Immixtion dans la gestion du franchisé

⚠ Cohérence des informations avec :

⚠ le contrat

⚠ Les documents « commerciaux » du contrat

⚠ La remise de la bible :

▶ Avant/après la signature ?

▶ Pouvoir prouver la remise





Le savoir-faire : sa protection

- Tout n'est pas protégeable

- Etre astucieux :
 - ▶ Constats huissiers
 - ▶ Enveloppe Soleau

- Faire évoluer son savoir-faire





Le savoir faire : en évolution permanente



La chaîne de magasins Shinsegae avec l'i-Fashion Clothing Technical Center of Konkuk University permet dans son point de vente d'Elord de faire essayer les vêtements aux clients par le biais de leur double virtuel qui disposera des mêmes mensurations (comme ça tout le monde pourra admirer votre cul plat sur écran LCD). Tout cela est possible grâce au passage dans un scanner 3D qui s'occupe de vous mesurer sous tous les angles en 10 secondes.

Après le premier passage dans la machine, le client dispose de ses informations sur une smartcard pour un usage ultérieur.





Formation

- Formation permanente :
 - ▶ Expression de la relation permanente
 - ▶ École de formation : enregistrement DRTEFP



Feuilles de présence, d'évaluation, de satisfaction...





Conclusion

- savoir-faire = richesse du réseau
 - ▶ À préserver et à transmettre avec soin
 - 3 maîtres-mots
 - ▶ Substantiel
 - ▶ secret
 - ▶ Gagnant/gagnant
- Prochaine réunion graines de réseaux sur ce thème
- Fiche experts sur ce thème

Nous contacter : www.approove.fr
ou www.dmd-avocats.com

pbegat@approove.fr
odeschamps@dmd-avocats.com
Le savoir faire, le Faire savoir

