

# Formation, animation : les forces de la franchise

# #3

## Franchisés



63% des franchisés reçoivent la visite d'un animateur du réseau au moins une fois par trimestre. C'est davantage le cas pour les franchisés du secteur du Commerce (66%) que des Services (60%), et plus particulièrement pour les franchisés du secteur alimentaire (74%).

Les animateurs ont plus tendance à visiter les points de vente de 10 salariés ou plus : 70% les voient au moins une fois par trimestre.

La fréquence de visite des animateurs augmente aussi avec le chiffre d'affaires : 68% des franchisés réalisant un CA de 750 000€ ou plus en rencontrent un au moins une fois tous les 3 mois, contre seulement 53% des franchisés avec un CA de 150 000€ ou moins.



**6 franchisés sur 10**

rencontrent un animateur du réseau au moins une fois par trimestre

33% des franchisés ont suivi une formation continue au cours des deux dernières années, une part qui progresse en tendance vs 2018 (29%).

Les formations continues sont plus courantes dans le secteur des Services (46%) que dans le secteur du Commerce, où seulement 20% des franchisés ont pu en bénéficier.

**1 franchisé sur 3**

a suivi une formation continue ces deux dernières années

Bien qu'encore assez peu répandues, les formations continues sont jugées utiles au partage d'expérience entre franchisés (75% en 2019 vs 68% en 2018) et au développement de leur activité (74% en 2019 vs 71% en 2018). Les franchisés du secteur des Services en sont encore plus convaincus : 80% les jugent utiles au partage d'expérience contre 63% dans le secteur du Commerce. Un sentiment encore plus marqué dans les points de vente de plus de 5 salariés, où plus de 8 franchisés sur 10 reconnaissent le rôle positif des formations continues sur le partage d'expérience (82%) et le développement de leur activité (84%).



**3 franchisés sur 4**

ayant suivi une formation continue la jugent utile au partage d'expérience avec d'autres franchisés

L'utilisation du digital dans l'animation du point de vente prend toute sa place chez les franchisés : 52% des franchisés ayant suivi une formation continue y sont formés. Une tendance encore une fois plus marquée dans les Services, avec 56% des franchisés formés au digital, contre seulement 43% dans le secteur du Commerce. Des attentes de formation digitale plus importantes chez les 35-49 ans (61%) que chez les 50 ans et plus (47%).



**1 franchisé sur 2**

ayant suivi une formation continue est formé à l'utilisation du digital dans le point de vente

# Formation, animation : les forces de la franchise

# #3

## Franchiseurs

84% des franchiseurs ont mis en place des commissions ou groupes de travail avec leurs franchisés pour animer leur réseau. Une proportion plus importante chez les franchiseurs implantés à Paris (90%) qu'en province (78%).

L'intranet est également un outil d'animation plus largement mis en place par les franchiseurs en région parisienne (93%) que dans le reste de la France (80%).

Les réseaux les plus anciens (15 ans ou plus) sont ceux qui proposent le plus d'outils d'animation à leurs franchisés : des conventions (95% vs 86% pour les réseaux de moins de 15 ans), des groupes de travail (88% vs 80%), un intranet (88% vs 76%), une association de franchisés (31% vs 12%).

Le coaching ou le parrainage des nouveaux franchisés par des franchisés déjà installés est une pratique plus répandue dans le secteur du Commerce : 73% des réseaux l'ont mis en place, contre 59% dans les Services.

La formation initiale du personnel des franchisés est un peu plus suivie à Paris (91%) qu'en province (85%) et davantage mise en place dans le secteur des Services (90%) que dans celui du Commerce (82%).

Les réseaux les plus anciens (15 ans ou plus) proposent davantage ce type de formation : 95% forment le personnel des franchisés contre 78% pour les réseaux de moins de 15 ans.

De la même façon, les réseaux générant un chiffre d'affaires annuel cumulé des franchisés de 10 millions d'euros ou plus sont plus nombreux à former le personnel des franchisés (94%) que les plus petits réseaux (79%).



**8 franchiseurs sur 10**

ont mis en place des commissions ou groupes de travail avec leurs franchisés



**2 franchiseurs sur 3**

favorisent le coaching ou le parrainage des nouveaux franchisés par des franchisés déjà installés



**88%**

des franchiseurs déclarent que le personnel des franchisés suit également une formation initiale