



Parmi les articles diffusés sur le blog d'Olivier Gast, celui que vous trouverez ci-après, publié en 2011, a été un de ses « best-sellers » dont la diffusion a été « virale ». A sa lecture, vous comprendrez pourquoi.

Consultez les articles mensuels d'Olivier Gast sur <http://entoutefranchise.wordpress.com>

Dommmages collatéraux ! ou lettre ouverte à un franchiseur « collectiviste » : Quick !

Le CEDRE emploie souvent le terme « co-franchise » quand il veut évoquer la politique professionnelle de la Fédération Française de la Franchise.

Tout le monde sait aujourd'hui que l'idéologie dominante de la FFF est la co-franchise. Sorte de démocratie interne, d'intelligence collective, de réseau participatif, etc...autant de mots qui sonnent creux et masquent une réalité nouvelle : « les fonctionnaires de la franchise ! » (cf, l'Express Hors-Série Franchise, mars 2011, Coup de cœur de l'Express Quick : Lauréat...).

Quick est membre du conseil d'administration de la FFF depuis longtemps. C'est Quick qui a, entre autres, plaidé pour l'entrée des franchisés au Conseil d'Administration de la FFF. D'ailleurs c'est un de ses franchisés, M. Eric Azan, qui siège entre autres aussi au Conseil d'Administration. C'était à l'époque au nom de la nouvelle « gouvernance » !

Au même moment, Macdo avait préféré quitter la FFF...

Vous voulez savoir pourquoi ?

Et bien je vais vous l'expliquer.

1. Tout d'abord revenons aux fondamentaux du contrat de franchise

La franchise, née aux USA, a toujours considéré que le franchiseur était celui qui avait le savoir-faire. C'est le franchiseur qui fixe et impose les normes. C'est le franchiseur qui impose le système. C'est le franchiseur qui contrôle les franchisés. Le franchisé, commerçant indépendant, s'est engagé à respecter le savoir-faire et les procédures opérationnelles qui sont « l'ADN » du succès et de l'image de marque de l'enseigne.

C'est pour cette rigueur – impitoyable – que le franchisé réussit, et que beaucoup d'autres candidats à la franchise rêvent de rentrer dans le réseau.

Cette image de marque est le garant du succès du franchisé. Ce dernier veut respecter le système. Il sait que c'est son intérêt bien compris. L'ensemble devient interdépendant. C'est ce qu'on appelle aussi la synergie du réseau. Même si les structures de dialogue permettent aux franchisés de s'exprimer, le patron reste toujours le franchiseur.

On comprend alors le mal que fait à la franchise, cette idéologie (infantile !) qu'est la dérive vers la « co-franchise » comme l'indique M. Eric Grandjean, directeur des exploitations des franchisés Quick, qui s'exprimait (sans rire !) toujours dans cet article de l'Express, Hors-Série Franchise, mars 2011, en employant des termes comme « stratégie participative, intelligence collective, réseau participatif... » !

Oui oui il l'a dit. L'Express a désigné Quick « Lauréat des franchises coup de cœur pour son réseau participatif ».

Quelle malchance ou quelle belle solidarité dans l'idéologie !

On croit rêver, n'est-ce pas...

Allons plus loin.

2. Parlons maintenant des franchises dans la restauration rapide

Le Hamburger, plus que le sandwich, est un nid à microbes très dangereux s'il n'y a pas un suivi sanitaire très rigoureux. Mac Donald's ne badine pas avec les procédures d'hygiène et de contrôle. Tous les détails sont dans sa « Bible » (plusieurs milliers de pages) et repris dans le contrat de franchise (plus de cent pages). Les obligations très contraignantes du franchiseur y sont consignées, mais aussi les obligations des franchisés sont très détaillées. C'est à la transparence et maîtrise des « détails » qu'on peut mesurer le niveau de professionnalisme d'un franchiseur. Et chez Macdo, les clauses contractuelles ne sont pas que de la littérature. Chaque clause est gérée au scalpel, même par les services juridiques internes.

Il y a 30ans, je me rappelle comment Macdo a gagné son procès contre son master français, M. Dahan, devenu après Ho Kicht et racheté un peu plus tard par Quick !

Les centaines de témoignages consignés dans des PV's d'huissiers décrivaient les conditions laxistes d'applications des procédures sanitaires, non respectées.

Certains huissiers parlaient même de hamburgers congelés tombés dans des tas de sciures et repris par l'employé et réintroduits dans la chaîne du Big Mac ! Ni vu ni connu !

J'étais stagiaire à l'époque et j'avais assisté au procès à Chicago. C'est Macdo qui a gagné, bien sur.

En 2003, le CEDRE avait donné son trophée du meilleur directeur de réseau à M. Pierre Frédéric ROULOT, Directeur Réseau Mac Donald's France.

Mais toutes les grandes chaînes de fast-food américaines Burger King, KFC, Subway respectent la même philosophie. C'est ce qui s'appelle respecter le consommateur. Il faut chérir son consommateur.

Mais cela ne peut se mettre en place (surtout quand on a 33 000 restaurants dans le monde comme Macdo) qu'en respectant les principes essentiels de la franchise et notamment sa « verticalisation ».

Il y a 20ans, j'utilisais la formule « suzerain-vassal », ce qui avait le mérite de la clarté !

D'ailleurs, les experts du CEDRE (Cabinet Gast & Menguy) veillent à ce que la verticalité soit respectée dans la rédaction de leurs contrats.

Vous imagineriez la « co-franchise » chez Macdo ou chez KFC ou chez Subway devenu n°1 mondial avec 34 000 franchisés....

Soyons sérieux, il y a incompatibilité entre la « co-franchise » et la vraie franchise américaine de Fast Food. Pourquoi ?

Parce que la co-franchise, la franchise « collectiviste » conduit mécaniquement à la déresponsabilisation individuelle (ou irresponsabilité collective).

Le franchisé Quick, commerçant indépendant, s'il n'est contrôlé avec la plus extrême rigueur, par les équipes du franchiseur, appliquera les conditions de sécurité selon sa propre culture personnelle avec plus ou moins d'élasticité. Comme M. Dahan, le master franchisé Mac Donald's France qui pensait en savoir plus que son franchiseur sur l'interprétation des règles et des normes de sécurité !!!

Contrairement à ce qu'affirme Quick dans ses pages de « Communication – Explication », paru récemment dans les quotidiens, (« ce que nous allons faire de plus en matière de qualité »), c'est sa relation franchise qu'il faut revoir.

D'abord : quitter la FFF (comme l'a fait Mac Donald's), reprendre l'esprit entrepreneur et revenir aux fondamentaux de la franchise vertueuse qui ne peut qu'être verticale. Alors seulement les franchisés se remettront à respecter les procédures sanitaires et redeviendront responsables devant leurs consommateurs.

Dans les années 1990, j'ai beaucoup travaillé pour Quick, je les aimais bien, à l'époque du joint-venture avec Casino et GBINO (Groupe Belge).

Ils voulaient développer...

Pensez-donc, Quick n'a toujours que 484 restaurants (un nain !) au lieu de tenter une politique du politiquement correct avec leur produit exclusif « Hallal », ils pourraient aujourd'hui avoir au moins 2000 restaurants, non ? Je n'ai pas dit 20 000 restaurants.

Non juste 2000, par exemple !

Et bien non, on préfère parler de gouvernance...

Un autre exemple me vient à l'esprit : celui de l'enseigne « Pomme de Pain », aussi un concept de sandwicheries comme Subway, sauf que Subway possède 34 000 (!!!) franchisés dans le monde, Pomme de Pain 150 environ en 25ans !

Pour la petite histoire, il faut savoir que Subway n'a pas été accepté comme membre de la FFF. « L'intrigue » bât son plein au sein de la FFF (!!!) peut-être d'ailleurs que c'est même Quick qui a fait barrage, allez savoir !

Pauvre France ! (que des combats de nains !)

Je conclus.

Avez-vous entendu parler des fonctionnaires de la franchise ?

Et bien CQFD.

Qui est propriétaire de Quick ? Qualium Investissement (99% du capital de Quick).

Qui est Qualium Investissement ?

Une filiale de capital investissement qui appartient à la Caisse des Dépôts et Consignations donc à l'Etat !!!

Donc aux fonctionnaires.

On comprend mieux maintenant où est le rapport entre un drame (décès d'un adolescent par intoxication alimentaire), un franchiseur qui conçoit sa franchise selon une idéologie « participative » et « collectiviste », la fameuse « co-franchise » et l'irresponsabilité de « l'intelligence collective » chère à Quick.

Bravo les fonctionnaires de Bercy !

Merci la FFF.

Vous l'aurez compris, je vous conseille de prendre Mac Donald's, pour guide, plutôt que Quick !