



Qui sommes-nous ?

L'Indicateur de la Franchise est un **cabinet d'études spécialisé dans les enquêtes d'opinion des franchisés**.

Ces études constituent des outils de décision et de management de grande valeur particulièrement pour les franchiseurs et les candidats à la franchise.

De manière plus générale, l'ensemble des acteurs économiques qui s'intéressent au commerce organisé y trouvent une source d'informations originales et impartiales.

NOS MISSIONS:

- Fournir aux têtes de réseau des **outils de pilotage et de management**
- Fournir aux candidats à la franchise des **informations objectives** pour sécuriser leur choix de réseau
- Distinguer les **réseaux les plus performants** pour les franchisés
- Participer au travers de ces actions à la **promotion de la franchise**

Les avantages:

POUR LA TÊTE DE RÉSEAU

- Un **audit détaillé, quantitatif et qualitatif, du niveau de satisfaction de ses adhérents**, avec des indicateurs clés pour suivre les performances dans le temps et les comparer à celles des autres réseaux.
- Une preuve de la **volonté de transparence** et de la **qualité du réseau**, à faire valoir auprès des candidats et des franchisés.

Une **visibilité** sur notre site qui reçoit plus de 200 000 visiteurs ultra-qualifiés par an.

POUR LES CANDIDATS À LA FRANCHISE

- Une **enquête de satisfaction très complète** et réalisée auprès de tous les membres d'un réseau, outil d'aide à la décision indispensable pour bien choisir leur réseau.

Une étude pour **comparer les résultats** des différentes enseignes d'une même activité.

Une sélection, sur des critères objectifs, des réseaux obtenant la meilleure performance pour leurs franchisés.

POUR LES MEMBRES DUR ÉSEAU

Une **remontée collective à la tête de réseau des améliorations** à mettre en œuvre.

- Une comparaison de leur situation à celle des membres des autres réseaux et particulièrement avec les réseaux du même secteur.

Déroulement d'un audit de satisfaction

- 1** La tête de réseau nous passe commande d'un audit de satisfaction de ses franchisés.
- 2** **Tous les franchisés** sont questionnés pour s'assurer de la représentativité des résultats. **L'anonymat est garanti.** Tous les aspects, comme l'aide au démarrage, la vie au quotidien, le support de l'enseigne, le profil des franchisés,... et, bien sûr, les aspects financiers, sont abordés. L'étude comprend une partie qualitative avec des questions ouvertes .
- 3** Le résultat de l'étude est communiqué à la tête de réseau qui peut choisir de la garder en interne, ou d'en autoriser la publication et la commercialisation.
- 4** En cas d'accord du franchiseur pour publier l'étude, nous diffusons un communiqué de presse à l'attention de la presse spécialisée franchise et le rapport d'audit est alors téléchargeable sur notre site .
- 5** Un **certificat d'audit** est délivré. Le réseau peut ainsi mettre en avant sa volonté de transparence et l'attention qu'il porte à la satisfaction de ses membres.



Les études complémentaires

Le rapport d'audit standard peut être complété :

- ✓ Par des questions spécifiques en fonction de l'actualité du réseau.
- ✓ Par des analyses en fonction de la région d'animation, de l'ancienneté des franchisés ou autres critères spécifiques au réseau étudié.

Sélection des réseaux les plus performants

Ces sélections ont pour objectif de mettre en avant les réseaux les plus performants du point de vue des franchisés. Elles se basent sur les résultats de nos audits de satisfaction.



CAISSE D'ÉPARGNE

A l'occasion du Colloque Caisse d'Épargne – l'Indicateur de la Franchise, une fois par an, le **Palmarès Caisse d'Épargne** récompense les trois réseaux arrivés en tête de leur catégorie par taille de réseau.



Pour la **sélection du Top10**, nous établissons un classement des réseaux audités dans une période récente et retenons les 10 réseaux les plus performants, toutes activités et tailles confondues.

L'indicateur de la Franchise – 9 rue du thal 67210 Obernai – 03 88 95 33 55 – info@plus-que-pro.fr

Voir la liste des réseaux audités sur www.lindicateurdelafanchise.fr

L'Indicateur de la Franchise est partenaire de la Caisse d'Épargne.