

Étude de satisfaction Doc'Biker 2018 - Note de synthèse

Introduction :

En septembre 2018, nous avons audité pour la première fois la satisfaction des franchisés* Doc'Biker, réseau spécialisé dans l'entretien de véhicules 2 roues. Sur les 11 membres que compte l'enseigne, 8 ont accepté de jouer le jeu et répondre à nos 50 questions. Le concept proposé et son attractivité ont convaincu la plupart des franchisés* d'intégrer Doc'Biker. L'ensemble des répondants ont affirmé que leur attente initiale était satisfaite.

Profil :

Lancé en franchise* en 2011, Doc'Biker a connu un développement rapide au cours de ses premières années, développement qui continue actuellement à un rythme plus modéré. Le réseau est composé en grande majorité d'hommes, aux alentours de la trentaine et possédant un seul point de vente de l'enseigne. Notons également que 7 répondants sur 8 déclarent gérer seul leur agence, la moitié d'entre eux possédant aussi un point de vente d'une autre enseigne.

Aide au démarrage :

L'aide au démarrage recueille 87% de satisfaction chez les franchisés*, équivalent à notre benchmark*. Les conseils et le soutien du franchiseur* lors du lancement sont appréciés par l'ensemble des répondants, de même que l'aide globale apportée à ce moment-là. Nous avons également constaté quelques mécontentements sur la formation initiale du franchisé* ou de ses salariés.

Fonctionnement au quotidien :

Avec 71% d'appréciations positives, le fonctionnement au quotidien surpasse le benchmark* de 11 points. 3 franchisés* sur 4 sont satisfaits de la cohésion entre les membres du réseau, ainsi que des marges de manœuvre dont ils bénéficient de la part de la centrale. 62% des répondants sont enthousiastes sur la notoriété de Doc'Biker, ce qui est supérieur à ce que nous observons chez les réseaux de cette taille.

Support de l'enseigne :

Les fonctions supports satisfont globalement 77% des répondants, juste en-dessous de notre seuil de référence. Les franchisés* sont unanimes sur la qualité des produits et services proposés à leurs clients, aspect qu'il conviendra de conserver sur la durée. L'animation interne du réseau est également jugée positive par les franchisés*. A l'opposé, leur jugement sur la formation continue est plus contrasté, certains l'ayant jugée de mauvaise qualité...

Étude de satisfaction Doc'Biker 2018 - Note de synthèse

Tête de réseau :

L'appréciation des franchisés* sur la tête de réseau est impressionnante : sa disponibilité, son sens de l'écoute et son assistance sont plébiscités. La totalité des répondants apprécie également que le franchiseur* respecte leur exclusivité territoriale. Des éléments que nous retrouvons dans la lecture des verbatims exprimés. 100% d'entre eux jugent que le réseau est dirigé par un « bon franchiseur ».

Enseigne :

Nous mesurons ici le moral et l'optimisme des franchisés* du réseau. L'ensemble des répondants ont indiqué que leur attente initiale avait été satisfaite par le réseau, et estiment avoir réussi dans leur activité de franchisé*. Sur l'avenir de l'enseigne Doc'Biker, tous les répondants font preuve d'optimisme. Ces appréciations sont supérieures à ce que nous pouvons observer dans d'autres enseignes.

Aspects financiers :

Un point de vente Doc'Biker emploie en moyenne 5 salariés. Il faut de quelques mois à deux ans au franchisé* pour dégager du bénéfice et pouvoir se rémunérer. Son apport moyen est situé entre 50 000 € et 75 000 €. On constate des variations sur les chiffres d'affaires annuels et les revenus perçus par les franchisés*, typique de ce que nous observons chez des réseaux similaires.

Conclusion :

Sept ans après son lancement en franchise*, le réseau Doc'Biker poursuit son développement et la satisfaction de ses membres semble au rendez-vous. Pour ce premier audit, leur niveau de satisfaction s'établit à 85%, juste au-dessus de notre benchmark*. La relation avec la tête de réseau est mise en avant comme un point fort de l'enseigne, de même que l'aide au démarrage. Les demandes des franchisés* s'articulent sur une communication externe plus accrue afin de conforter la notoriété de l'enseigne. Le moral et l'optimisme des franchisés* doivent permettre à ce sympathique réseau de poursuivre son développement dans les meilleures conditions.

Nota Bene 1: **benchmark*** = moyenne de satisfaction obtenue sur l'ensemble des franchisés interrogés tous réseaux confondus (400 enquêtes ; environ 18 000 franchisés* interrogés)

Nota Bene 2: les termes **franchise***, **franchiseur***, **franchisés*** sont utilisés au sens générique quel que soit la forme juridique du contrat de partenariat utilisé dans le réseau (franchise, licence de marque, commission affiliation, concession, autres partenariats, ...)