

Étude de satisfaction Doc Biker 2020 - Note de synthèse

Introduction :

C'est la deuxième fois que nous auditons la satisfaction des membres du réseau Doc Biker, enseigne spécialisée dans l'entretien forfaitaire pour les deux roues. Cette année, 85% des franchisés* ont accepté de répondre à nos 50 questions. Le concept proposé par Doc Biker est la raison principale avancée par les franchisés* d'avoir choisi cette enseigne, l'ensemble d'entre eux déclarant que leurs attentes initiales ont été satisfaites.

Profil :

On note une certaine stabilité dans le développement de l'enseigne par rapport à notre enquête de 2018, l'objectif semblant être de consolider les bases. En effet, un seul répondant déclare avoir intégré le réseau au cours des 12 derniers mois. La totalité d'entre eux ne gèrent qu'un seul centre Doc Biker.

Aide au démarrage :

L'aide au démarrage satisfait globalement 92% des répondants, 6 points supérieur à notre benchmark*. La satisfaction est totale sur l'aide apportée pour l'étude d'implantation, la recherche du local et la recherche du financement. La satisfaction sur la formation initiale dispensée par le franchiseur* connaît une progression forte, passant de 60% à 90% en deux ans.

Fonctionnement au quotidien :

Le fonctionnement au quotidien, qui est généralement le chapitre le moins bien noté de notre audit, recueille cette année 65% de bonnes opinions, et reste au-dessus du benchmark*. Les répondants ont mis en valeur leur liberté d'action par rapport au franchiseur*, 81% d'entre eux la jugeant positive. A l'opposé, des efforts semblent attendus sur la notoriété de l'enseigne, ainsi que sur l'entraide entre franchisés* (63% et 54% de satisfaction sur ces deux aspects).

Support de l'enseigne :

Les fonctions supports élargissent à 69% d'opinions favorables, 8 points en-dessous de notre seuil de référence. Les produits et services proposés aux clients finaux sont plébiscités comme étant de qualité par les franchisés*. La communication externe semble concentrer un certain nombre d'attentes, rejoignant les remarques sur la notoriété de l'enseigne Doc Biker. Il en va de même pour la formation continue qui est jugée trop moyenne par les répondants (45% de satisfaction pour ce point précis).

Étude de satisfaction Doc Biker 2020 - Note de synthèse

Tête de réseau :

Avec 97% d'appréciations positives, la relation entre franchiseur* et franchisés* est saluée par ces derniers. Ils sont unanimes sur l'assistance que leur apporte la tête de réseau, et le respect de leur zone de chalandise qu'ils apprécient. 100% des répondants déclarent que le réseau Doc Biker est géré par un « bon franchiseur ».

Enseigne :

Avec 97% de satisfaction, ce chapitre se situe largement au-dessus de notre benchmark*. L'ensemble des répondants affirment que leurs attentes initiales ont été satisfaites, et se montrent optimistes sur l'avenir de l'enseigne Doc Biker. Des résultats qu'il conviendra de maintenir dans le temps avec le développement du réseau...

Aspects financiers :

Un centre Doc Biker emploie en moyenne 4 salariés et réalise un chiffre d'affaire compris entre 200 000 et 400 000 €. Le temps nécessaire au franchisé* pour dégager des bénéfices ou se rémunérer varie suivant les situations, dépendant grandement de l'ancienneté. Enfin, le niveau de rémunération du franchisé* dépend de l'ancienneté ainsi que du format de centre choisi par celui-ci.

Conclusion :

Par rapport à notre enquête de 2018, la satisfaction générale des franchisés* Doc Biker progresse pour s'établir à 86%. Les appréciations sur l'aide au démarrage et la relation avec la tête de réseau sont consolidées, et le moral et l'optimisme des franchisés* progresse de façon importante. Des efforts semblent attendus sur l'entraide entre franchisés* ainsi que sur la communication externe afin d'augmenter la notoriété de l'enseigne. Des améliorations qui permettront au réseau Doc Biker de continuer son développement en maintenant le niveau élevé d'optimisme qui anime aujourd'hui ses membres.

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, ...)