

Étude de satisfaction Monsieur Le Zinc 2022 - Note de synthèse

Introduction :

C'est le premier audit de satisfaction que nous réalisons auprès des membres du réseau Monsieur Le Zinc, concept original de bar à bière et à vin lancé en franchise* en 2018. L'ensemble des 8 membres du réseau ont accepté de répondre à l'ensemble de nos questions, rendant les résultats significatifs. Le concept innovant de l'enseigne est la raison principalement évoquée par les franchisés* d'avoir choisi Monsieur Le Zinc. Le niveau de moral est d'optimisme semble au plus haut chez les membres du réseau.

Profil :

Le réseau se développant en franchise* depuis 2018, il est en pleine phase de développement. Monsieur Le Zinc est un réseau exclusivement composé d'hommes, aux alentours de la trentaine et diplômés de BAC à BAC+5, et possédant un seul point de vente de l'enseigne. On remarque également une grande diversité dans l'origine du franchisé*, tant par son statut que son secteur d'activité précédant son entrée dans le réseau.

Aide au démarrage :

L'ensemble des points abordés dans l'aide au démarrage satisfont les franchisés* Monsieur Le Zinc : 100% de satisfaction sur ce chapitre, 14 points supérieur au benchmark*. Les conseils et le soutien de la tête de réseau lors de cette étape cruciale sont plébiscités par l'ensemble des répondants, de même que l'aide globale au démarrage. D'excellentes impressions sur lesquelles l'enseigne devra capitaliser dans son développement.

Fonctionnement au quotidien :

Le fonctionnement au quotidien, qui est généralement le chapitre le moins bien noté de notre audit, semble satisfaire l'ensemble des franchisés* Monsieur Le Zinc. Que ce soit l'entraide entre franchisés*, leur liberté d'action par rapport à la tête de réseau, ou la notoriété de l'enseigne, leurs retours sont unanimement positifs. Ce dernier point est très important car bien supérieur à ce que nous observons chez d'autres jeunes réseaux en développement.

Support de l'enseigne :

Les fonctions supports sont saluées par les franchisés* qui en sont satisfaits. Avec 100% d'opinions favorables, les résultats observés surpassent largement notre seuil de référence. L'animation interne du réseau, la logistique de la centrale ou la communication externe sont jugées très satisfaisantes par l'ensemble des répondants.

Étude de satisfaction Monsieur Le Zinc 2022 - Note de synthèse

Tête de réseau :

Les franchisés* Monsieur Le Zinc sont unanimes pour reconnaître que leur relation avec leur franchiseur* est de qualité. Ce dernier est jugé disponible, à leur écoute et prêt à les assister en cas de besoin. Les répondants ont également indiqué que le réseau était mené par un « bon franchiseur ». La lecture des verbatims ne fait que confirmer les impressions observées.

Enseigne :

Nous mesurons ici le moral et l'optimisme des franchisés* Monsieur Le Zinc qui semble au beau fixe. L'ensemble des franchisés* estiment que leur attente initiale a été satisfaite, et seraient prêts à recommander l'enseigne à un proche. Selon les franchisés*, l'avenir de l'ensemble de l'enseigne est marqué d'un optimisme à tout épreuve.

Aspects financiers :

Un point de vente Monsieur Le Zinc emploie en moyenne 4 salariés et réalise un chiffre d'affaires annuel globalement supérieur à 200 000 euros. Les franchisés* parviennent à dégager du bénéfice et se rémunérer à l'issue du premier exercice. Le revenu annuel net du franchisé* Monsieur Le Zinc se situe entre 10 000 et 30 000 euros pour la plupart d'entre eux. Des résultats à prendre avec du recul étant donné la jeunesse du réseau...

Conclusion :

Les résultats de ce premier audit de satisfaction auprès des franchisés* Monsieur Le Zinc sont simplement remarquables. En effet, les répondants sont satisfaits de l'ensemble des points abordés de bout en bout : 100% de satisfaction générale. Cela permet au réseau Monsieur Le Zinc d'aborder l'avenir et son développement avec sérénité. L'enseigne se trouve également devant un défi d'importance : confirmer les excellents résultats observés lors de ce premier audit...

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, ...)