



**CEDRE**

Club EUROPEEN DES DIRECTEURS DE RESEAU

**Jeudi 17 mars 1994**

**DEUXIEME FORUM EUROPEEN  
DES DIRECTEURS DE RESEAU**

**ALLOCUTION de Mr. JEAN-PIERRE TIHON**  
**(Directeur de la Franchise de FRANCE QUICK SA**  
**Président du Club Européen des Directeurs de Réseau CEDRE)**

Mesdames et Messieurs,

C'est avec beaucoup de plaisir que je vous accueille à ce **DEUXIEME FORUM EUROPEEN DES DIRECTEURS DE RESEAU**.

Vous êtes venus nombreux, prouvant ainsi votre intérêt pour cette manifestation dont l'objectif est de promouvoir le rôle du Directeur de réseau et de faire mieux connaître son travail.

La fonction de Directeur de réseau, encore mal définie aujourd'hui, est appelée à se développer.

Le Directeur de réseau est par essence pluridisciplinaire et sa tâche est multiforme. Selon la taille et le secteur d'activité de son réseau, il privilégie l'action sur le terrain ou le marketing, ou bien encore les activités financières et immobilières.

Mais cette nouvelle profession tend à prendre de l'importance.

En effet, les réseaux commerciaux ou le commerce indépendant organisé sous toutes ses formes, qu'il s'agisse de franchises, de concessions, de coopératives, de groupements ou de succursale, représentent aujourd'hui 50% du commerce de détail, et de plus en plus nombreuses sont aujourd'hui les entreprises qui ont recours à un directeur de réseau.

De plus, dans une période difficile, le directeur de réseau joue un rôle clef dans l'expansion et la croissance de son entreprise. Il est en effet, en grande partie, responsable de la réussite de la politique marketing et commerciale de l'enseigne pour laquelle il travaille.

Or, la spécificité du directeur de réseau n'est pas suffisamment mise en exergue, et il existe peu de structures professionnelles à même d'apporter une réponse et une réflexion adaptées aux problèmes qui se posent dans le cadre de cette fonction.

Le Club Européen des Directeurs de Réseau (CEDRE), association professionnelle dont je viens d'être élu Président, s'est justement donné pour mission d'apporter une réflexion sur la fonction de directeur de réseau, et se veut être un forum permanent d'échange d'idées, de connaissances et d'expérience multiples.

Créée en 1991, cette association a pour but, tant au niveau français qu'euro-péen de :

- définir et de valoriser la profession de directeur de réseau,
- favoriser la réflexion et l'émanation de propositions sur la fonction de directeur de réseau, son champ d'action et sa déontologie,
- créer un lieu d'échange d'informations techniques et scientifiques sur le développement des réseaux commerciaux,
- promouvoir la profession à l'égard du monde de la distribution, des médias spécialisés ou non, et enfin auprès du grand public,
- devenir une véritable bourse du travail pour les directeurs commerciaux.

L'Association regroupe aujourd'hui près de soixante dix responsables de réseau commerciaux de toutes formes, intervenant dans des secteurs d'activité très variés, et organise et participe à de nombreuses manifestations (diner débats, groupe de travail et de réflexion, etc).

Dans le cadre du mandat qui m'a été confié, j'espère pouvoir faire bénéficier de mon expérience et de mes connaissances dans le domaine de la franchise, aux adhérents du CEDRE.

En effet, entré en 1979 chez QUICK INTERNATIONAL, j'ai eu la responsabilité de développer le réseau de franchise à la fois en terme d'opérations et de concept depuis 1985, et ai été nommé Directeur de la Franchise de FRANCE QUICK SA depuis septembre 1992.

Il m'est rapidement apparu nécessaire, dans le cadre du développement de notre réseau de franchise, de mettre l'accent sur la confiance et la communication au sein du réseau.

J'ai ainsi dynamisé la franchise en instaurant une structure de dialogue avec les franchisés qui, par exemple participent à des cellules de réflexion, tout en faisant bénéficier les franchisés d'une structure forte : supervision, direction marketing, aide en matière de gestion, formation, cellule de recherche et de développement, etc.

Le contrat de franchise que nous proposons à la signature reflète cette philosophie de la franchise axée sur la confiance.

Ce contrat vise notamment à opérer une meilleure répartition des coûts entre les parties (QUICK = immobilier ; franchisé = mobilier), à assurer une meilleure rentabilité au franchiseur et au franchisé et à donner à l'un et à l'autre des garanties au terme du contrat : le franchisé, propriétaire du fonds de commerce, a l'assurance de le voir racheté par la chaîne à l'expiration du contrat, assurant à QUICK la pérennité de son enseigne.

Parallèlement à cette Association qui s'adresse aux directeurs de réseau déjà en fonction, il existe désormais une formation spécifique d'ingénieur maître en ingénierie des réseaux commerciaux, dispensée par l'I.U.P. de Colmar.

Cet enseignement permet de répondre à la demande en cadres compétents, capables de maîtriser parfaitement les différentes facettes de la profession de directeur de réseau.

Nous avons le plaisir d'accueillir cette année de jeunes étudiants de l'I.U.P. de Colmar qui viennent participer à ce DEUXIEME FORUM EUROPEEN DES DIRECTEURS DE RESEAU, ainsi qu'au Salon de la Franchise, nous apportent leurs idées neuves et leur enthousiasme, et prennent assistance et conseils auprès de leurs aînés.

C'est donc dans le cadre de ces actions de promotion et de réflexion, qu'associé au groupe BLEINHEIM, premier organisateur privé de salons dans le monde particulièrement sensibilisé aux demandes spécifiques des réseaux commerciaux puisqu'il est présent sur le marché de la franchise depuis plus de 10 ans, le CEDRE a organisé pour la première fois en 1993 le FORUM EUROPEEN DES DIRECTEURS DE RESEAU.

Devant le succès de cette manifestation qui répond à une réelle demande de la profession et des entreprises, nous organisons cette année le Deuxième FORUM EUROPEEN DES DIRECTEURS DE RESEAU,

A la veille du **SALON EUROPEEN DE LA FRANCHISE ET DES RESEAUX COMMERCIAUX** auquel le CEDRE participe également, nous avons voulu braquer les projecteurs sur le rôle essentiel du directeur de réseau et resserrer le débat autour de lui.

Au titre des situations qu'il doit maîtriser, l'une cruciale en période de concurrence exacerbée, est de répondre, en temps réel si possible, aux demandes toujours changeantes des consommateurs.

C'est pourquoi nous avons choisi pour thème à ce 2ème FORUM : MAITRISER L'INFORMATION POUR S'ADAPTER AUX COMPORTEMENTS DES CONSOMMATEURS.

C'est un lieu commun de dire qu'aujourd'hui le consommateur dicte sa loi aux entreprises, mais encore faut il savoir s'adapter à cette nouvelle règle du jeu dans un contexte économique et juridique contraignant.

Il n'est pas facile de concilier à la fois l'intérêt de la société mère et des commerçants du réseau, tout en répondant au mieux aux desiderata des consommateurs.

Il est aujourd'hui essentiel au bon fonctionnement d'un réseau que les informations de toutes sortes circulent avec rapidité, qu'elles soient analysées, et qu'une réponse appropriée y soit apportée dans les meilleurs délais.

Les stratégies marketing et commerciales des entreprises du commerce doivent pouvoir répondre au plus vite aux nouvelles données du marché, et le cas échéant, anticiper les tendances à venir.

Les nouvelles technologies jouent un rôle essentiel, mais ne sont qu'un moyen de transmission des informations ; il faut mettre également mettre l'accent sur la motivation et le confiance de tous les intervenants pour véritablement favoriser le dialogue au sein d'un réseau, tel que nous avons tenté de faire chez QUICK.

C'est pourquoi dans le cadre de ce Forum, allons nous essayer de mener une réflexion globale sur les nouveaux comportements des consommateurs et leur implication sur les réseaux, ainsi que sur la circulation de l'information dans les réseaux et les technologies disponibles.

Nous avons donc demandé à cinq intervenants de bien vouloir développer, chacun dans leur domaine, une réflexion sur l'adaptation nécessaire aux comportements des consommateurs grâce à la maîtrise de l'information et de la communication.

Tout d'abord, Monsieur **Maurice de TALANSIER**, directeur de la coordination commerciale du Cetelem, spécialiste de la distribution, nous présentera les derniers résultats et tendances de l'étude menée par le Cetelem sur les comportements des consommateurs.

Monsieur **Olivier DES LYONS**, Vice Président du groupe **ETAM**, nous parlera du système informatisé de remontées d'informations des magasins vers le siège mis en place au sein de son réseau, qui permet de multiplier les ventes et réduire le niveau des stocks.

Madame **Sandrine GAUTIER**, responsable au sein de la direction commerciale de **FRANCE TELECOM**, du marketing secteur commerce-distribution, dressera un bilan sur l'évolution des technologies de communication et d'information, et leurs implications bénéfiques pour les réseaux du commerce associé.

Monsieur **Lionel BOUDOISSIER**, Directeur d'**A.G.T.** (Assistance à la Gestion par Télétransmission) abordera plus spécifiquement les problèmes liés à la gestion et à la comptabilité des réseaux, et nous proposera un système de centralisation des informations comptables et d'analyse de gestion appliqué avec succès par Mr **BRICOLAGE**.

Enfin Maître **Olivier GAST**, Avocat à la Cour d'Appel de Paris, spécialiste en **ingénierie juridique des réseaux commerciaux**, nous apportera le point de vue d'un praticien du droit, et nous exposera quelle est l'évolution juridique du statut de commerçant indépendant face à l'intégration technologique des réseaux.

Ces différents intervenants sauront vous apporter des réponses tant théoriques que pratiques aux problèmes qui peuvent se poser à vous dans les réseaux dont vous avez la responsabilité, et je vous invite à nous faire part de vos expériences et à poser vos questions à la fin de chaque intervention.

Je laisse maintenant la parole à Mr **TALANSIER**.