



## Compte-rendu de l'atelier du CEDRE animé par Me Gilles Menguy, Avocat & Solicitor, Cabinet Gast & associés – Vendredi 12 décembre 2008

### Comment contrôler sa franchise dans le SAP ?

Etaient présentes quelques enseignes comme par exemple : Nouvel Horizon Services, Webcam Profs, Agidom, Coup de Main, Equilibre Familial, etc..., toutes spécialisées dans le service à la personne (aide aux personnes âgées, soutien scolaire, multiservice,...) et désireuses de connaître les avantages d'une ouverture à la franchise.

#### 1 – La nécessité d'un bon logiciel informatique de gestion

Une bonne gestion de l'information au sein des franchises de service à la personne est, en effet, essentiel pour qu'une franchise réussisse comme « Acadomia » par exemple. Le succès d'« Acadomia » repose surtout sur son montage économique basé autour de son logiciel. Le logiciel est donc essentiel dans la réussite d'une franchise SAP.

Plus spécifiquement, le franchisé, personne morale indépendante, va contracter avec les parents d'une part et d'autre part avec le professeur. Ainsi il est très important pour un réseau de franchises de SAP de se positionner dans des zones telles que zones universitaires, écoles, etc.

Il peut être intéressant de créer peu d'agences mais de taille importante qui marchent fort et créent une densité et une solidité du réseau.

Une des particularités du modèle développé par « Acadomia », réside dans le fait que les parents et le professeur **donnent mandat au franchisé** afin qu'il les mette en relation, les assiste et gère entre autres la relation de travail. Ainsi le franchisé devient **mandataire**, les parents et le professeur étant les **mandants**.

Ensuite, le franchisé donne mandat au franchiseur pour qu'il gère tous les dossiers administratifs (énormes, on est en France) de réduction d'impôts, de fiches de paie,

etc. Cela a pour conséquence de favoriser le bon fonctionnement de la franchise, surtout sur le plan administratif qui est ainsi géré par les services administratifs centraux du franchiseur.

A l'origine, les parents achetaient un coupon qui correspondait à une prestation. Le coupon était ensuite donné au professeur en échange d'une heure de travail. Ce coupon matérialisait ainsi le contrat de travail unissant le professeur aux parents. Cette méthode du coupon s'est avérée problématique pour différentes raisons (perte du coupon, utilisation reportée, ...).

Elle a ainsi été abandonnée au profit d'une autre méthode plus productive.

Aujourd'hui, pour payer le professeur, un ordre est donné sur une plateforme, un portail au niveau du franchiseur, qui paie lui-même le professeur.

Ainsi un **mandat d'encaissement** est en plus donné au franchiseur. Le franchisé n'est ainsi pas bloqué dans son développement et peut se concentrer sur l'animation du point de vente et la réception physique des familles et des professeurs.

L'argent est viré sur le compte bancaire du franchiseur, avec un numéro de compte par franchisé. Le franchiseur gère l'ensemble de l'argent par points de vente.

Quand le paiement a lieu, la moitié correspond aux charges sociales, une partie correspond à la marge du franchisé, une partie est le salaire du professeur et une autre correspond à la redevance de franchise.

Il est à noter que les SAP bénéficient du taux réduit de la TVA de 5.5 %.

L'avantage de cette méthode réside dans le fait que le franchiseur va pouvoir garder le restant de la somme et ne va payer l'Etat et le professeur que lorsque la prestation sera réalisée ; et c'est le compte du franchiseur que la banque rémunère, et qui constitue une partie de la rentabilité du système (très astucieux la franchise Acadomia !).

De plus, dans son nouveau contrat de franchise, Acadomia inclut désormais les charges sociales dans l'assiette du calcul de la redevance alors qu'avant il ne prenait en compte que la marge du franchisé !!!

Le contrat précise également que les franchisés doivent réaliser un certain nombre d'heures par an : 8000 heures la première année, puis entre 20 et 25.000 heures les troisièmes et quatrièmes années.

Un rapport a récemment été effectué sur ce que devrait être le marché des SAP dans le futur, la problématique étant celle de la rentabilité. Comment pérenniser les entreprises des entreprises du SAP le jour où il n'y aura plus de réduction d'impôts ? L'élimination de la réduction d'impôts a en effet été discutée au moment du vote de la dernière loi de finance.

(Lien vers le rapport :

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000595/0000.pdf>)

Une question s'est posée concernant la nécessité ou non d'une clause de non concurrence dans le contrat de franchise.

Cette clause existe dans le contrat de franchise mais il faut en plus inventer « des procédures » pour empêcher le franchisé d'être tenté de parasiter le système du

franchiseur à son profit s'il veut redevenir indépendant, après avoir résilié son contrat.

N'oublions pas que le savoir-faire n'est protégé que par le contrat de franchise !!! Cette protection peut passer notamment par le système informatique mis en place qui empêcherait toute visibilité et tout accès aux données. Ainsi une fois de plus, tout repose sur le logiciel utilisé.

Bien sur, le risque juridique de cette organisation est l'ingérence. Il faut donc faire ici très attention. Le franchisé doit demeurer indépendant.

En conclusion de ce premier débat, on peut considérer que l'informatique est un des verrous de la franchise de services SAP, et sans oublier, sur le plan économique, que le gain de productivité devient exceptionnel.

## **2 – La nécessité d'une logique de proximité dans la mise en place d'un réseau efficace**

Le dialogue avec les franchisés et le choix des franchisés restent très importants, mais il existe toujours une marge d'erreur.

Maître Gilles Menguy évoque la règle des 80/20. Il faut que 80% des franchisés du réseau soit globalement satisfait pour que le système fonctionne. Le franchiseur consacre beaucoup de temps en revanche pour gérer les 20% de problèmes mais c'est le prix à payer quand on veut faire de la franchise.

Dans le modèle proposé, la logique de proximité c'est-à-dire l'emplacement, la décoration, le système d'identification visuel de l'agence sont semble-t-il très importants.

Le maillage de proximité n'est cependant pas le même selon le type d'activité que l'on exerce. Le système du multiservice par exemple n'est pas facile à organiser.

Pour Age d'Or Services, enseigne qui possède des franchisés entre autres dans l'ouest parisien, c'est le gérant lui-même qui va chez les personnes âgées. Mais de plus en plus, des services de transport se mettent en place qui viennent en complément du SAP ou s'intègrent dans leur système, notamment pour les personnes vulnérables. Ces sociétés de transport de personnes utilisent d'ailleurs également le système du coupon.

Il est important dans la franchise de déterminer quel type de réseau sera le plus efficace (franchise, succursale, coopérative). Pour que ce soit d'un intérêt durable pour les deux parties, il faut bien choisir son mode de développement. Le choix d'implantation est facilité par l'existence de nombreuses statistiques et par le fait que les marchés des services à la personne sont très bien encadrés en France.

La question se pose de savoir s'il faut avoir une boutique et/ou agence. Si on crée une boutique et/ou agence trop tôt, le coût peut être très important et il y a un risque de perte de rentabilité. Cependant, une agence bien placée peut augmenter mécaniquement de 30% le chiffre d'affaires. La boutique représente également le

lien de confiance avec les clients, un lieu où les clients peuvent venir se plaindre par exemple.

Les services des mairies existent mais sont rarement performants.

Il faut aller là où il y a un problème de déficience de l'offre, confirme M. Amar de la société Nouvel Horizon Services.

### **3 – Les alternatives à la franchise**

Il existe une possibilité pour les personnes qui sont franchisés depuis longtemps et qui souhaitent quitter leur réseau, de créer un GIE ou un groupement coopératif. Les franchisés savent qu'il est très difficile de travailler seuls. L'intérêt du groupement est qu'il n'est pas capitaliste et que c'est le groupement lui-même qui s'autodirige s'exclame M. Khuja de la société Coup de Main ! Mais son propos n'a pas fait l'unanimité.

Il serait également intéressant d'imaginer un réseau d'associations qui seraient fiscalisées et auraient l'avantage de transmettre une image de confiance, de 'bien public', surtout pour les personnes âgées.

Les plateformes informatiques, quant à elles se développent de plus en plus, comme par exemple des sites inter particuliers où le prestataire s'inscrit et est noté par les particuliers. Le problème est que la norme de notation reste aléatoire. Un système tel que celui mis en place par Ebay où les particuliers se notent mutuellement est bien plus opérant.

Enfin, certains ont même évoqué l'idée de poursuivre leur développement en succursale. Pourquoi pas ? Mais alors il faut de gros moyens financiers.

### **Conclusion**

Cette commission de travail a permis au CEDRE-SAP de confirmer tout d'abord l'intérêt technique de ces travaux, et des immenses chantiers en perspective. Malheureusement, il y a un grand décalage entre les complexités juridiques et financières et donc des budgets importants doivent être mis sur la table.

En faisant l'état des lieux du SAP, on se rend compte que la plupart des entreprises sont des TPE (toute petite entreprise), et n'ont pas souvent les moyens de leur politique, mais s'aventurent pourtant à l'aveuglette.

Peut-être que le Private Equity pourra être une solution pour certains comme l'a évoqué Monsieur Quet de la société Webcam Profs.

---

---

**Notez sur vos agendas**

**Les prochaines commissions du CEDRE-SAP auront lieu :**

- **le mardi 24 février 2009 sur le thème : comment financer sa franchise de services à la personne ?**
- **Le mardi 21 avril 2009 sur le thème : franchise, coopérative, succursale, quelle technique de développement est la plus adaptée aux SAP ?**