

Franchise : misez sur

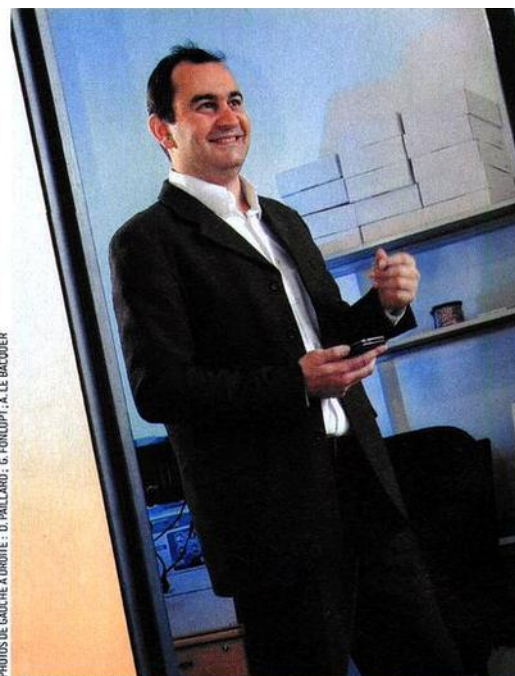
ENTREPRENEURS. Depuis trois ans, le nombre de franchises explose dans les services informatiques. L'occasion de créer son entreprise en limitant les risques. A condition de faire le bon choix.

Qui sera le McDo du dépannage informatique ? Bugbusters, Go Micro ou SOS PC Assistance ? Une dizaine de réseaux se sont lancés depuis trois ans dans une véritable course contre la montre. Leur objectif : être les premiers à mailler le territoire. Leur levier : la franchise, avec toutes les armes de ce type de commerce associé : des tarifs « tout compris » – de

40 à 90 euros de l'heure –, un savoir-faire éprouvé, la notoriété d'une marque nationale, etc. Certaines enseignes, comme PC 30 ou Chronomicro, poussent l'analogie avec les franchises de livraison de pizzas jusqu'à adopter le scooter pour assurer des interventions sous trente minutes. Au total, les enseignes majeures (voir tableau pages suivantes) comptent ouvrir cette année pas moins de 380 unités en franchise ou assimilé (concession, licence de marque, partenariat). Le profil type du candidat qu'elles recrutent ? Un informaticien de formation doté d'une fibre commerciale ou, inversement, un commercial rompu au marché de la prestation.

Anticiper la prochaine consolidation du secteur

Le candidat idéal pour reprendre une franchise a entre 35 et 45 ans. Il plafonne en SSII ou en DSI et souhaite voler de ses propres ailes tout en limitant les risques liés à la création d'entreprise. En contrepartie d'un droit d'entrée et de royalties, le franchisé bénéficie de l'assistance d'un réseau. Le taux de mortalité s'en ressent. « Neuf franchisés sur dix sont encore en activité au bout de cinq ans, contre deux sur dix chez les entrepreneurs isolés », avance Yves Sassi, fondateur de l'Observatoire de la franchise. Malgré ses atouts, la franchise est tout sauf une assurance tous risques. En premier lieu, la jeunesse du secteur laisse supposer une prochaine consolidation. Combien d'enseignes survivront d'ici à trois ans ? Cinq au maximum et deux au minimum, si on établit



PHOTOS DE GAUCHE À DROITE : D. PAILLARD ; G. FOUQUIET, A. LE BACQUIER

« J'ai choisi d'avoir pignon sur rue. Mon local-atelier est situé en zone urbaine, sur un axe à fort passage. »

Xavier Jimenez, franchisé PC 30 à Lille

un parallèle avec des marchés aujourd'hui à maturité tels que le fast-food ou le pot d'échappement. « Ne resteront que les réseaux qui auront su faire preuve de professionnalisme tout en mettant en avant leurs éléments différenciateurs, tranche Michel Khan, conseil en franchise. Les franchiseurs doivent être à la fois de bons techniciens et de bons "marketeurs". » Alors, autant miser sur le bon cheval dès le départ. Dans tous les cas, le franchisé ne doit pas signer de clause de non-concurrence. Ainsi, à l'issue du contrat – d'une durée moyenne de cinq ans –, il pourra rejoindre un autre réseau.

Mais sur quels critères se fonder avant de s'engager ? En premier lieu, le candidat vérifiera si les conditions financières d'ac-

Les mesures qui dopent les services aux particuliers

Le chèque emploi service universel

Le CUS remplace le chèque emploi service. Il permet de régler un prestataire de services. A l'instar des tickets-restaurant, il peut être préfinancé par une entreprise ou une collectivité locale.

La réduction d'impôt

Elle atteint 50 % des dépenses engagées par le particulier. La TVA est réduite à 5,5 % pour le prestataire agréé par l'Agence nationale des services à la personne.

Le programme internet accompagné

Il vise à réduire la fracture numérique. Sur le modèle du portable étudiant à 1 euro par jour, il associera constructeurs, éditeurs, distributeurs. Et pour le volet formation à domicile, des prestataires agréés.

Les 12 principaux réseaux de services informatiques fonctionnant

DÉPANNAGE ET PRESTATIONS ASSOCIÉES (INSTALLATION, PRISE EN MAIN, FORMATION...)

	Bugbusters	Chronomicro	Ciel mon ordi !	Go Micro	Informatique Minute
CRÉATION DU RÉSEAU	2004	2004	2004	2002	2005
NATURE DU CONTRAT	Franchise	Franchise	Franchise	Licence de marque	Franchise
POSITIONNEMENT	Particuliers et entreprises	Particuliers et PME	Particuliers	Particuliers, professionnels et collectivités	Particuliers et professionnels
NOMBRE D'UNITÉS EXISTANTES	12 franchises et 6 succursales	4	2	47 d'ici à la fin 2005	1
OUVERTURES PRÉVUES EN 2006	12	40 au minimum	5	40 agences	50
ZONE DE CHALANDISE MINIMALE	Un département	80 000 habitants	Principales métropoles françaises	250 000 habitants	300 000 habitants
PROFIL TYPE DU FRANCHISÉ	Cadre technico-commercial	Entrepreneur passionné d'informatique	Passionné d'informatique, sens commercial	Commercial ou technicien	Expert informatique, manager, investisseur
NOMBRE MOYEN DE SALARIÉS PAR UNITÉ	2	4	5 équivalents temps plein	De 1 à 12	3
INVESTISSEMENT INITIAL HORS PAS-DE-PORTE (dont apport personnel)	40 k€ (50 %)	60 k€ (50 %)	NC (5 k€)	De 25 à 30 k€ (8 k€)	8 k€ (20 k€)
DROIT D'ENTRÉE	15,6 k€ (ht)	20 k€	5 k€	15 k€	30 k€
REDEVANCE D'EXPLOITATION	Fixe (350 € - ht) + % dégressif sur CA	5 % du CA	% du CA	500 € par mois	10 % de la marge brute
CONTRIBUTION À LA PUBLICITÉ	2 % du CA	Pas pour l'instant	Incluse dans la redevance	Aucune	5 % du CA
CHIFFRE D'AFFAIRES MOYEN PAR UNITÉ	150 k€ en année 1	330 k€	Objectif : 250 k€	De 150 à 220 k€	300 k€
MARGE MOYENNE D'EXPLOITATION	20 %	NC	NC	NC	15 %

●●● Le positionnement de l'enseigne peut également guider le choix. Les réseaux ciblent les particuliers et les petites structures (artisans, commerçants, professions libérales et TPE). Deux segments délaissés par les SSII et plus ou moins bien couverts par les quelque 4 800 dépanneurs locaux indépendants, dont la qualité de service s'avère aléatoire. A lui seul, le marché des services aux particu-

liers est évalué par Bouarfa Mahi, gérant de PC Global Services, à 375 millions d'euros par an, sur la base d'une facturation horaire de 75 euros hors taxes. Selon Stéphane Thabart, fondateur de Chronomicro, au moins la moitié des 11,7 millions de foyers français équipés d'un ordinateur est susceptible de faire appel à un dépanneur. De plus, la mise en œuvre, depuis le 1^{er} janvier, des mesures Borloo en faveur

des services à la personne devrait sans doute doper ce marché domestique.

La porte ouverte à une multitude de services

Prometteur, le dépannage ne doit cependant pas occulter les autres créneaux investis par la franchise. A savoir, par exemple, la délégation de compétences en free-

en franchise ou assimilé

			AUTRES SERVICES			
Obug	PC 30	SOS PC Assistance	Ines	Kalifeye	Mister Harry	NTIC Services
2004	2004	2003	2004	2004	2005	2001
Licence de marque	Franchise et partenariat	Entrepreneur salarié	Licence de marque	Franchise	Concession de marque	Franchise
Particuliers	Particuliers, professions libérales et TPE	TPE essentiellement	Vente d'outils collaboratifs en ASP (GRC, messagerie...)	Placement de freelances en SSII, PME, grands comptes	Création de sites web pour les TPE et PME	Expertise en NTIC pour professions libérales, TPME
4	13 franchises et 3 succursales	300 entrepreneurs salariés	20	7	1	30
12	40 franchises	50	20	3	6, dont 5 en concession	100
100 000 habitants	Entre 100 000 et 300 000 habitants	Environ 30 km autour du domicile	NC	Aucune	80 000 habitants	30 000 entreprises
Informaticien créateur d'entreprise	Entrepreneur passionné d'informatique	30 ans, expertise technique, esprit commercial	Cadre commercial, consultant confirmé	Acquis en prestation de services, dynamisme commercial	Aptitudes commerciales, connaissance du web	Attrait pour le ToIP, la visioconférence, la mobilité...
De 0 à 1	De 5 à 6	0	1	1	1	0
6 k€ (100 %)	45 k€ (de 15 à 20 k€)	Coût de démarrage pris en charge par le réseau	De 30 à 40 k€	Aucun	20 k€ (100 %)	30 k€ (5 k€)
6 k€ (ht)	12 k€	Aucun	20 k€	8 k€ (ht)	15 k€	30 k€
6 % du CA (ht)	6 % du CA	Environ 30 % du CA	NC	6 % du CA	6 k€ par an + 2 % du CA dès la 2 ^e année	1,5 k€ à partir du 13 ^e mois
Aucune	Sur devis	Aucune	1 % du CA	Aucune	1 % du CA dès la 2 ^e année	Aucune
44 k€ (sans salarié)	30 k€ par mois	50 k€	NC	140 k€	150 k€ en année 1, 450 k€ après 5 ans	230 k€
26 k€ (sans salariés)	30 % en excédent brut d'exploitation (EBE)	30 %	NC	De 15 à 20 %	30 %	150 k€

lance (Kalifeye), le conseil en nouvelles technologies (NTIC Services), la création de sites web (Mister Harry) ou la distribution de solutions collaboratives en mode locatif hébergé (Ines). En outre, si le dépannage constitue le cœur de l'offre d'une majorité de ces réseaux, il ouvre également la porte à toutes sortes de services associés, comme l'installation d'un périphérique ou la prise en main de logiciels, qui ciblent

les petites entreprises. Ce marché affiche, lui aussi, un beau potentiel. « 800 000 TPE ne sont toujours pas connectées à Internet, et 20 % ne possèdent aucune informatique », constate Sylvain Fievet, DG fondateur de SOS PC Assistance.

Démarcher les particuliers, les professionnels ou les deux conditionne le nombre de salariés à encadrer, mais aussi le type d'emplacement. Xavier Jimenez cible les

particuliers comme les professions libérales, les collectivités ou les TPE. Son atelier-vitrine, aisément identifiable, est situé en zone urbaine, sur un axe à fort passage. Une visibilité qui draine des prospects.

A l'inverse, Ronan Paul se positionne avant tout sur les PME, qui représentent 80 % de son activité. Ici, pas de pas-de-porte en centre-ville, mais des bureaux excentrés en pôles d'activité. Le concept d'in- ●●●

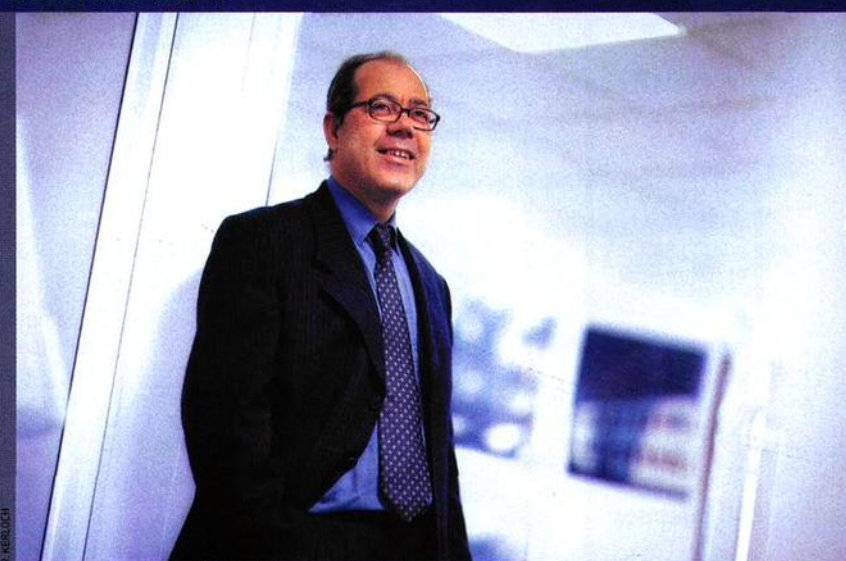
●●● tervention sous trente minutes n'a pas non plus de raison d'être. « Cela exigerait d'avoir en permanence dix techniciens disponibles. » En revanche, l'équipe de cinq personnes est capable d'intervenir sous quatre heures. Ce qui correspond aux attentes de ses clients professionnels. « Jusqu'à vingt-cinq salariés, les entreprises n'ont pas d'informaticien interne. Ou alors, celui-ci ne couvre pas tous les besoins. » Le dépannage constitue une porte d'entrée. « Une fois notre professionnalisme démontré, nous devenons un interlocuteur privilégié pour la mise en place d'un serveur ou d'un réseau local, confie Ronan Paul. Les PME sont aussi friandes de solutions packagées, de type travail de groupe ou gestion commerciale, associant produit et service. »

Autre enseigne, autre cas de figure. Franchisé NTIC Services, Gérard Coric a, lui, monté en puissance progressivement. Gérant d'une société de conseil depuis 1988, il s'est rapproché du réseau pour étoffer son offre et proposer à ses clients - cabinets médicaux et PME - des solutions packagées matérielles et logicielles, comme le bureau virtuel Soludesk. « J'avais déjà des prospects, des commandes sous le coude. Aujourd'hui, je consacre 90 % de mon temps à NTIC Services. » Premier franchisé, il a vu le réseau passer de huit à dix-sept personnes. « Au départ, bien sûr, l'appréhension était là. La franchise a remis en cause mes méthodes de travail. Mais elle m'a aussi apporté une logistique, des outils performants, une veille technologique et une formation permanente. »

Un modèle qui a aussi ses détracteurs

Dans ce concert de louanges, des voix discordantes se font bien sûr entendre. Gérant de PC Global Services, Bouarfa Mahi ne pense pas que la franchise soit le bon modèle économique pour ce marché. « Lors des appels d'offres, les tarifs des contrats nationaux sont tirés vers le bas. Comment, alors, assurer ensuite un service de qualité avec des techniciens mal rémunérés et donc peu qualifiés ? interroge-t-il. Le nombre de techniciens compétents est limité. Je ne conserve qu'un quart des CV reçus. » Il modère aussi l'importance du marché des particuliers, concentré, selon lui, en Ile-de-France et sur les catégories professionnelles supérieures. Bouarfa Mahi préfère donc recruter des salariés vacataires plutôt que des franchisés. Soixante techniciens informatiques de niveau bac +2 travaillent pour PC Global Services en complément de revenus.

CONTREPOINT



Bouarfa Mahi, gérant de PC Global Services

« La franchise : une formule avec trop de frais et des contrats au rabais »

Contrats nationaux. « Les acteurs de la grande distribution ne sont pas connus pour être des tendres. En mettant en concurrence plusieurs réseaux, ils négocient des contrats nationaux autour de 40 à 50 euros. Cela n'est pas viable. Moi, je travaille à un forfait de 89 euros hors taxes. »

Positionnement. « Il n'est pas crédible d'aborder à la fois les particuliers et les professionnels. Les préoccupations et les logiciels utilisés ne sont pas les mêmes. »

Le marché des particuliers. « Seules les catégories professionnelles CSP+ et CSP++ sont solvables. Leur taux d'équipement, de 45 %, arrive à saturation. Par ailleurs, le marché se développe d'abord et surtout en Ile-de-France. »

Investissement. « Pour se rassurer, les franchisés ressentent le besoin de matérialiser leur investissement par une agence en dur, ainsi que par des actions de marketing et de publicité. Chez nous, pas de pas-de-porte : le réseau a surtout mis sur son site web et sur son référencement. »

Pour en savoir plus

- Actualité, annuaire, conseil, législation (loi Doubin).
- Le Centre d'information et de défense des franchisés.
- La Fédération française de la franchise, avec chiffres, tendances et liste des adhérents.
- Le blog de Bouarfa Mahi. Analyse très fouillée du marché du dépannage à domicile.
- Le dispositif Borloo en faveur des services à la personne.

Retrouvez les adresses des sites sur : www.01blog.fr/1842

Un modèle éprouvé dans les domaines de la coiffure à domicile ou des cours particuliers. Philippe Bosc et Acadomia, par exemple, font respectivement appel à des coiffeurs et à des enseignants en poste.

Un modèle qui rejoint aussi celui retenu par SOS PC Assistance. Entre portage salarial et franchise, ce réseau propose à ses « responsables informatiques délégués » (ou RID) une rémunération fixe, assortie d'une partie variable indexée sur le chiffre réalisé. Avec un bulletin de paie et une couverture sociale. Soit la création d'entreprise à son niveau maximum de sécurisation. ●

XAVIER BISEUL