



**Jean-Michel Illien, directeur de Franchise Management**

## Des manuels de savoir-faire, pour quoi faire ?

Un manuel de savoir-faire (MSF) est un document écrit dans lequel on trouve les réponses à toutes les questions qu'un franchisé peut avoir à traiter dans le cadre de son activité pendant la durée de son contrat de franchise. Le manuel définit aussi les règles de travail communes à tout le réseau, de façon à ce que chacun ait les mêmes points de repères d'une part et que d'autre part le Franchiseur puisse valablement comparer les exploitations de chaque franchisé entre elles pour en analyser les différences.

### Les 8 grandes

#### rubriques des manuels

Un MSF se décompose en plusieurs livres, qui se retrouvent dans la majorité des réseaux. Les MSF constituent une mémoire vivante du réseau, la preuve visible de la réalité du savoir-faire et de son importance. A ce titre ils contribuent à la détermination de la valeur d'une franchise ou d'un réseau tout entier.

### Les 7 utilisations des manuels

- 1 Le manuel est un inventaire détaillé du savoir-faire du Franchiseur à un moment donné.
- 2 Il permet au Franchiseur de montrer physiquement à un candidat à la franchise la réalité écrite du savoir-faire qui lui sera transmis.
- 3 Il permet à son tour au candidat franchisé de mieux convaincre son banquier de le financer en lui montrant ainsi la réalité du savoir faire qu'il envisage d'acquérir.
- 4 Il sert de support à la formation initiale du franchisé.
- 5 Il permet au franchisé de retrouver facilement une information, une procédure quand il est dans son activité quotidienne, ou de l'aider à former à son tour son personnel.
- 6 Il sert de base à l'établissement des rapports de visite que fait le franchiseur lorsqu'il vient chez son franchisé contrôler la bonne application du savoir-faire et aider le franchisé à améliorer son exploitation.
- 7 Il sert de base à l'évolution du savoir-faire et des procédures du réseau.

#### Le livre administratif

Il contient toutes les informations et formulaires liés aux relations du franchisé avec les administrations et la description de l'organisation administrative du franchisé.

#### Le livre de gestion

Modèles de tableaux de bord du franchisé, points précis à surveiller dans l'exploitation, les tableaux de bords et d'activité

#### Rapports de visite

Rapports de visite du franchiseur, rapports d'autocontrôles du franchisé, comptes rendus de réunions

#### Le livre de gestion du personnel

On y trouve pour le personnel du franchisé : modèles d'annonce de recrutement, guides d'entretien d'embauche, modèles de contrats de travail, modèles de lettres d'avertissement, modèles de licenciement, etc. modèles de rémunération informations sociales, conventions collectives.

#### Le livre technique

d'exécution du métier du franchisé, le franchiseur précisant pour chaque action comment le franchisé peut s'assurer qu'elle est correctement réalisée. Procédures d'exécution du métier du franchisé, le franchiseur précisant pour chaque action comment le franchisé peut s'assurer qu'elle est correctement réalisée.

#### Le livre commercial

Argumentaires de vente, mode d'emploi des documents commerciaux..

#### Le livre de caisse

Comporte tous les détails des procédures d'encaissement et facturation, les règles de crédit à pratiquer.

#### Le livre de communication

Communication nationale et son exploitation au niveau local, communication locale pour laquelle le franchiseur fournira au franchisé méthodes supports.