

D'entrepreneurs à franchiseurs, un an de construction

JENNIFER MATAS | Le 14/03 à 15:00



Laure Feuillette et son époux Jean-François ont créé une enseigne éponyme de boulangeries-pâtisseries en 2005 qu'il ont lancé en franchise. - DR

A la tête de quatre boulangeries-pâtisseries, Laure et Jean-François Feuillette ont pris un an et ont déboursé 100.000 euros pour modéliser leur concept et mettre au point les outils nécessaires aux franchisés pour dupliquer leur concept.

Passionnés de pâtisserie, **Laure Feuillette** et son époux **Jean-François** ont quitté le confort du salariat au sein de grandes maisons pour ouvrir une boulangerie-pâtisserie à Blois, en 2005. Petit à petit, la mayonnaise a pris et le couple a ouvert d'autres points de vente en

périphérie en 2009, 2010 et 2012. A la tête de **quatre unités en propre**, ils ont décidé de se lancer en franchise pour développer leur concept à l'échelle nationale. Mais entre leur métier originel et celui de **franchiseur**, les différences sont importantes et il leur a fallu près d'un an pour modéliser leur concept et construire les outils nécessaires à la franchise.

Penser « process »

« Heureusement, nous avons toujours fonctionné à l'aide de process clairs et précis, confie Laure Feuillet. Puisque nous devons piloter plusieurs boulangeries-pâtisseries à distance, nous avons élaboré des fiches très détaillées sur les recettes, les fiches de postes, les questions récurrentes des clients, etc. Bref, tout ce qui aide le personnel en boutique en notre absence et ne nous rend plus indispensables. » Ces éléments ont servi de base pour la rédaction du **manuel opératoire**, la « bible » de tout franchisé pour dupliquer correctement le concept du **franchiseur**.

S'entourer pour réussir

Mais cette première étape ne suffisait pas : *« Nous avions besoin de conseils de spécialistes de la franchise pour avoir une vision globale du projet »,* poursuit Laure Feuillet. Les entrepreneurs se sont fait accompagner par des avocats spécialistes de la franchise et par un cabinet spécialisé dans l'accompagnement des nouveaux franchiseurs. *« Il nous a aidés à mettre en forme les bases et nous a conseillés d'élaborer une charte architecturale, ce qui est essentiel pour que le client ne puisse pas faire la différence entre une unité en succursale et une autre en franchise. »*

S'investir dans le projet

Ce **projet leur a coûté environ 100.000 euros**, estiment-ils. *« C'était la première fois que nous réalisions un investissement dans de l'immatériel et pas dans du foncier ou des machines, souligne Laure Feuillet. C'était un pari risqué, qui nous a un peu angoissés. »* Les jeunes franchiseurs n'ont toutefois pas eu à recourir à de l'emprunt

bancaire : leur trésorerie a suffi à régler les différentes dépenses, étalées sur plusieurs mois. Moins de quatre ans après, le réseau Feuillette compte **dix unités en propre et onze franchises**.



- Feuillette