

# Les conflits dans la franchise et le commerce en réseau

Événement organisé par  
Dr. Rozenn Perrigot  
avec la participation des étudiants  
du Master Franchise & Commerce en Réseau  
Centre sur la Franchise & le Commerce en Réseau  
IGR-IAE Rennes – Université de Rennes 1  
Mercredi 6 février 2019 – 9h30-14h30

# 1. PROPOS INTRODUCTIFS ET MÉTHODOLOGIE



[www.turnitaround.at/en/introduction-to-the-work/](http://www.turnitaround.at/en/introduction-to-the-work/)

Conflits dans la franchise et le commerce en réseau  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández



## Qu'entendons-nous par "conflit" ?

- Le conflit s'applique à toute situation dans laquelle se trouvent des individus, des groupes ou des entités dont les objectifs, les connaissances ou les émotions sont incompatibles et les conduisent à s'opposer.
- Le conflit est difficile à définir précisément car il revêt différentes formes et intervient dans de nombreux domaines.



<https://www.educatout.com/outils/utilitaires-educatifs/apprentissages/la-resolution-de-conflits.htm>

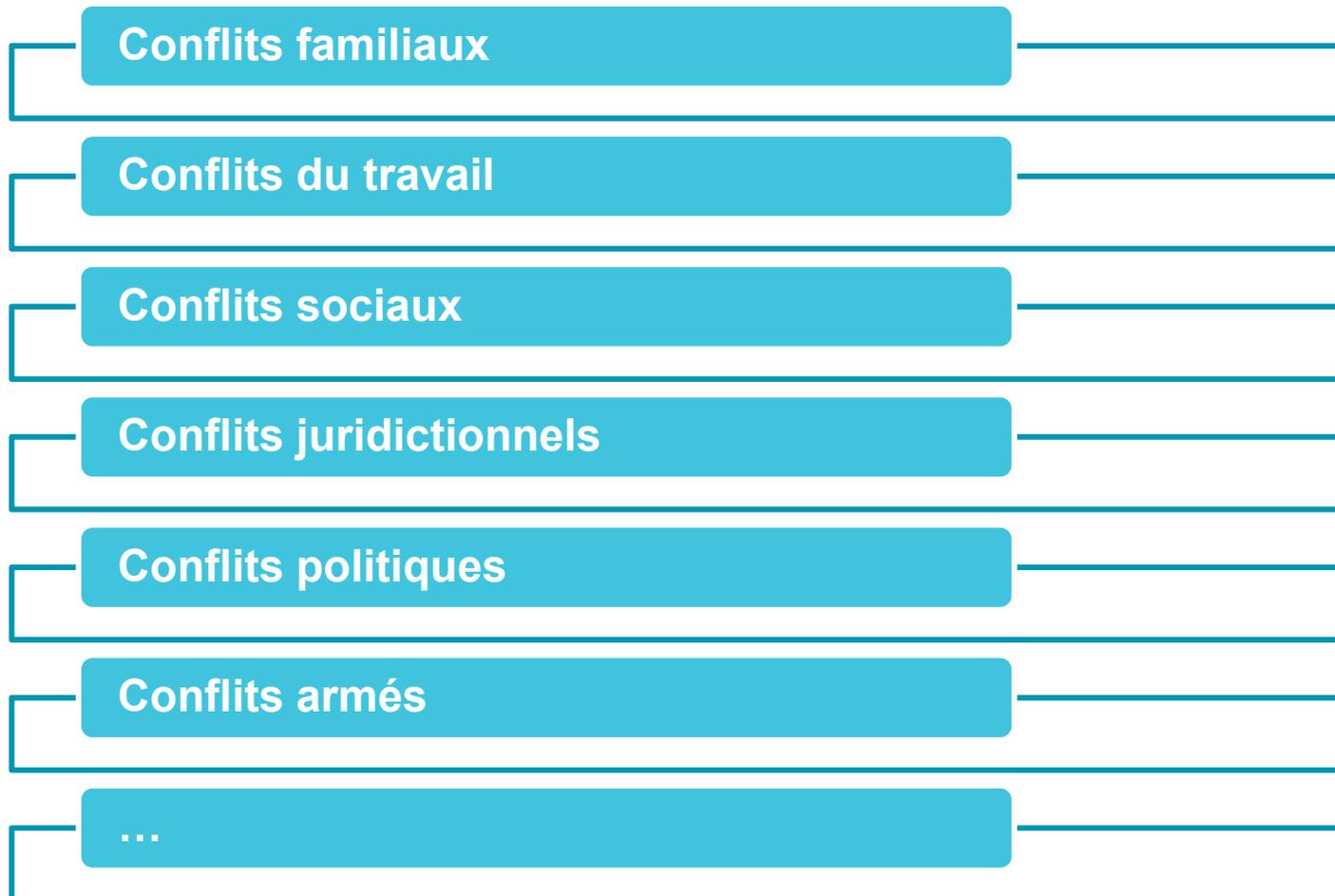
## Différentes formes de conflits

Conflits  
d'intérêts,  
conflits de  
valeurs

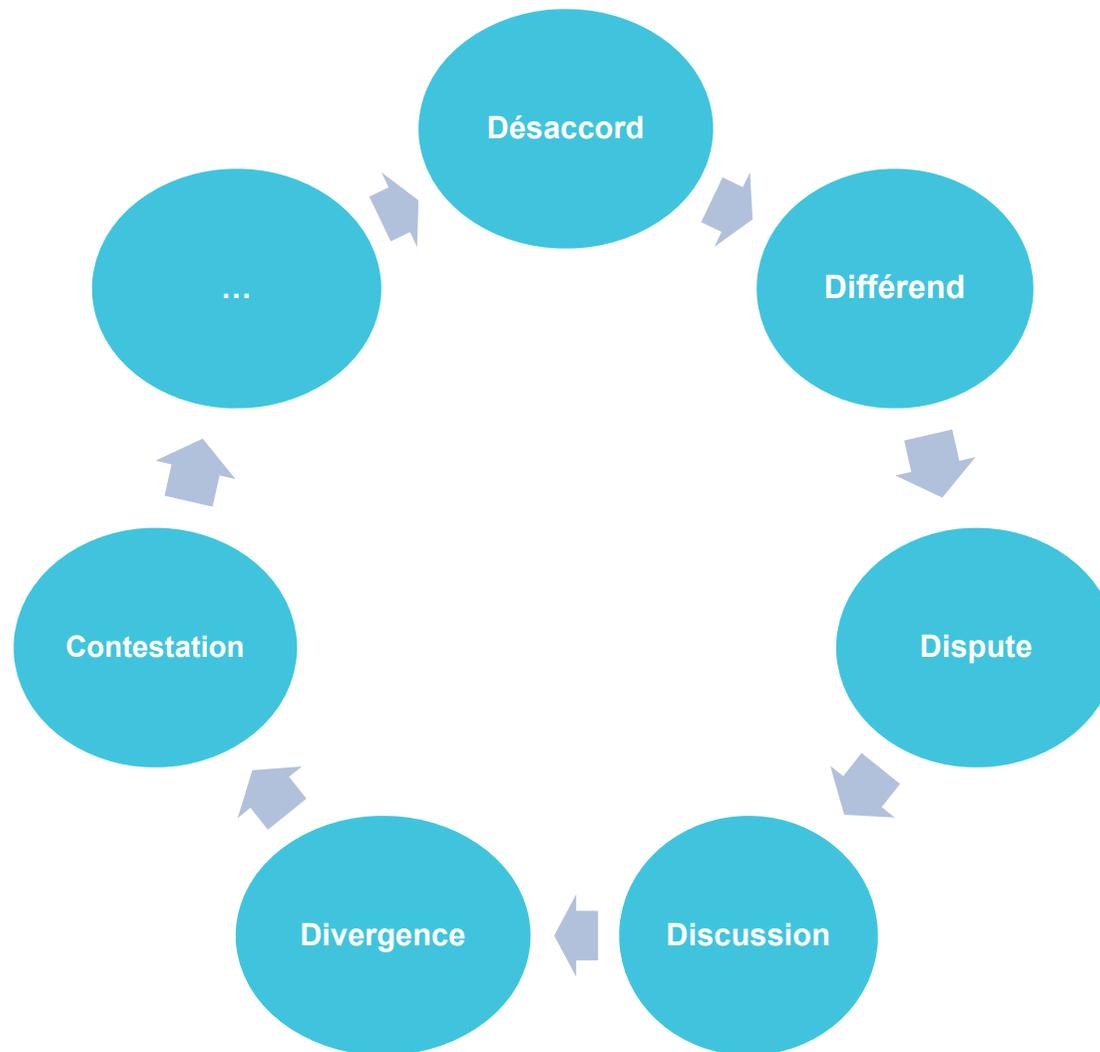
Conflits  
manifestes,  
conflits latents

Conflits interpersonnels, conflits intragroupes,  
conflits intergroupes

## Différents domaines de conflits



## Conflit ou bien ...



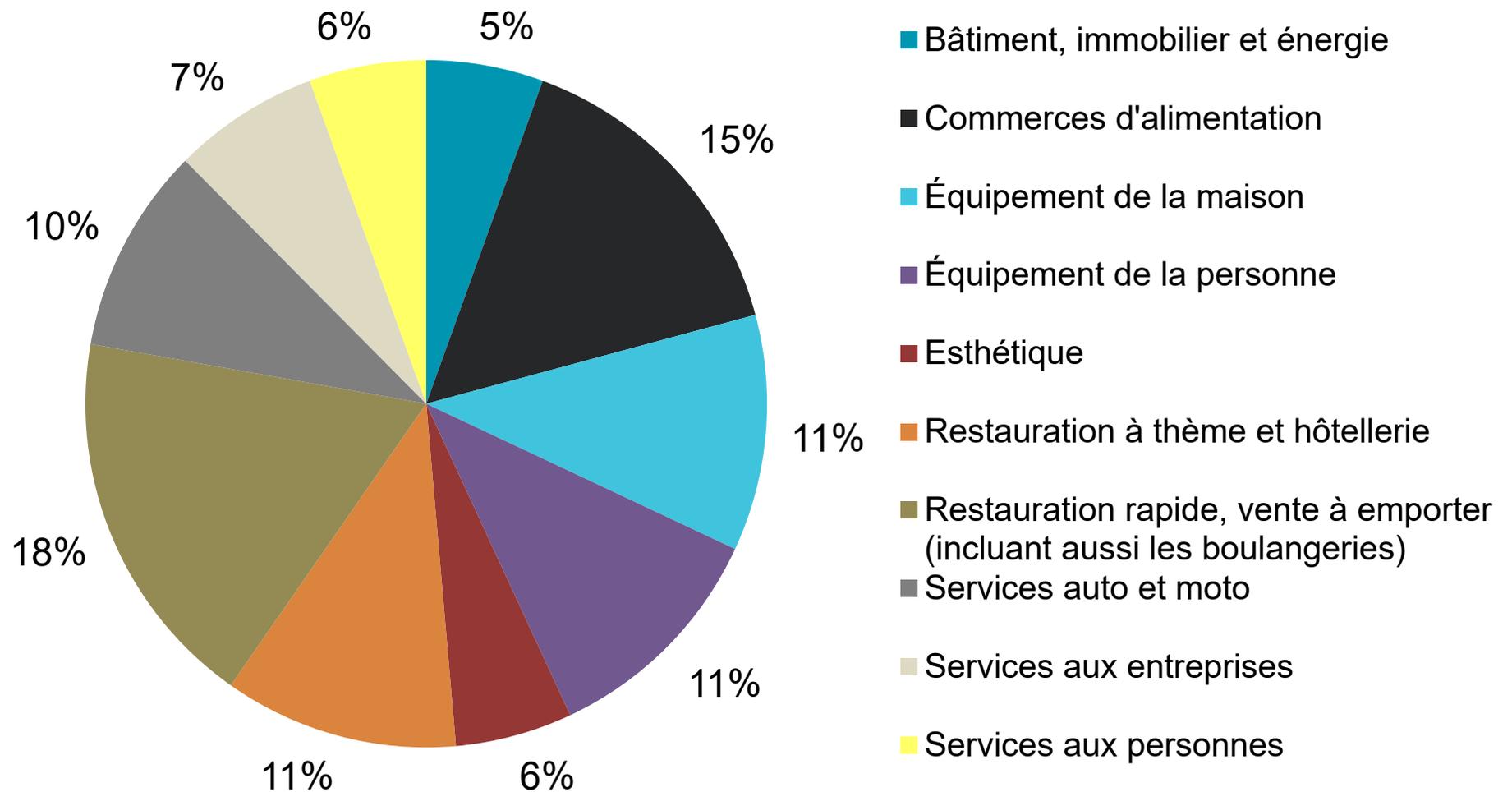
## Méthodologie de l'étude

- Etude quantitative
  - Questionnaire en ligne
- Automne 2018
- 72 répondants
  - Franchiseurs
  - Animateurs de réseau
  - Développeurs de réseau
  - Marketeurs de réseau ...

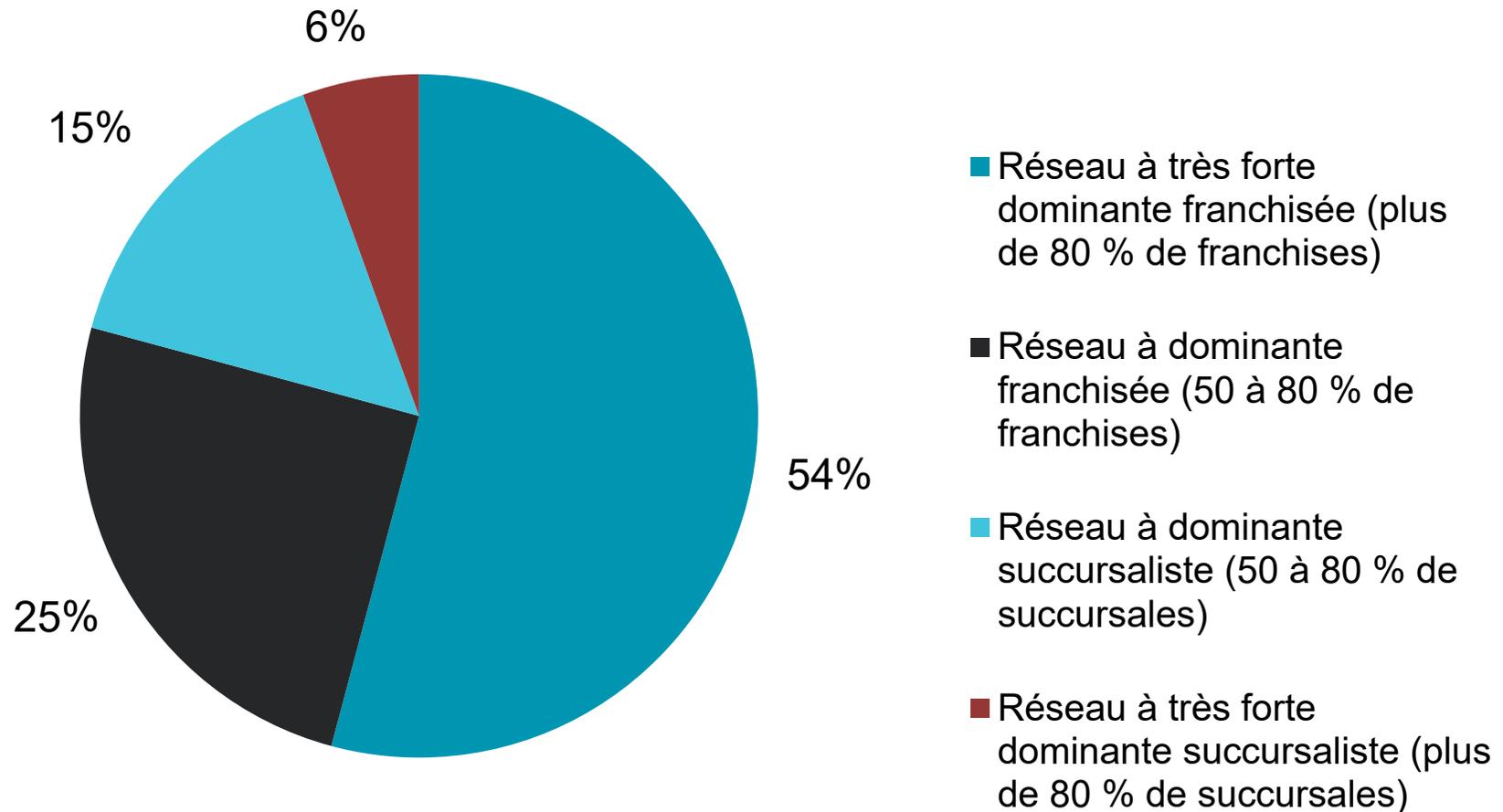


[https://www.iconfinder.com/icons/555949/online\\_survey\\_questionnaire\\_survey\\_web\\_surveys\\_icon](https://www.iconfinder.com/icons/555949/online_survey_questionnaire_survey_web_surveys_icon)

# Enquête sur la franchise et le commerce en réseau dans tous les secteurs d'activité



# Enquête sur la franchise et le commerce en réseau dans tous les types de réseaux



# 2. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE



<https://dunuby.com/soutenir-sur-tip-sans-offense-partage-cocagnetires.html>

Conflits dans la franchise et le commerce en réseau  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández

# Sources des conflits



[www.voici.fr/news-people/actu-people/exclu-heritage-de-johnny-hallyday-lobjectif-secret-de-laura-smet-et-laeticia-hallyday-651283](http://www.voici.fr/news-people/actu-people/exclu-heritage-de-johnny-hallyday-lobjectif-secret-de-laura-smet-et-laeticia-hallyday-651283)

**Conflits dans la franchise et le commerce en réseau**  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández

Quelle est la source de conflits n°1  
dans la franchise et le commerce en réseau ?

Assistance  
Communication  
Stratégie  
Performance  
Redevances  
Management E-commerce  
Transparence informations  
Inefficacité franchiseur  
Evolutions Uniformité Autonomie  
Respect concept Exclusivité

# Quel est le top 5 des sources de conflits dans la franchise et le commerce en réseau ?

Développement réseau    Respect concept  
Savoir-faire    Prix    Autonomie    Humain  
Communication    Performance  
**Redevances**    Contrat  
Management    Transparence informations  
Innovation    Evolutions    Uniformité    Inefficacité  
**Assistance**    Exclusivité    franchiseur

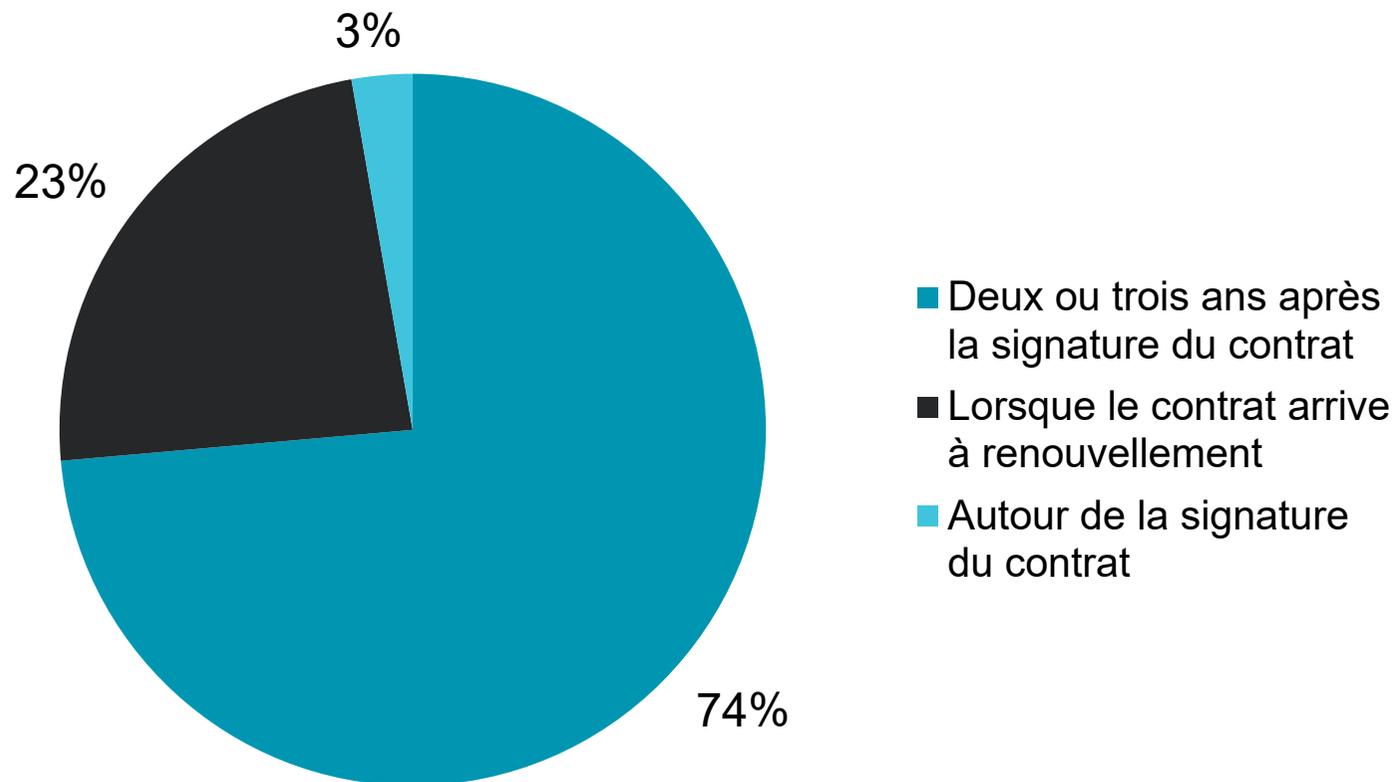
# Timing des conflits



[www.soukuppm.com/2018/06/07/24-hour-rental-turnover-how-it-is-done/](http://www.soukuppm.com/2018/06/07/24-hour-rental-turnover-how-it-is-done/)

Conflits dans la franchise et le commerce en réseau  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández

## A quel moment de la relation, les conflits franchiseurs-franchisés sont-ils les plus marqués ?



# Intensité et fréquence des conflits



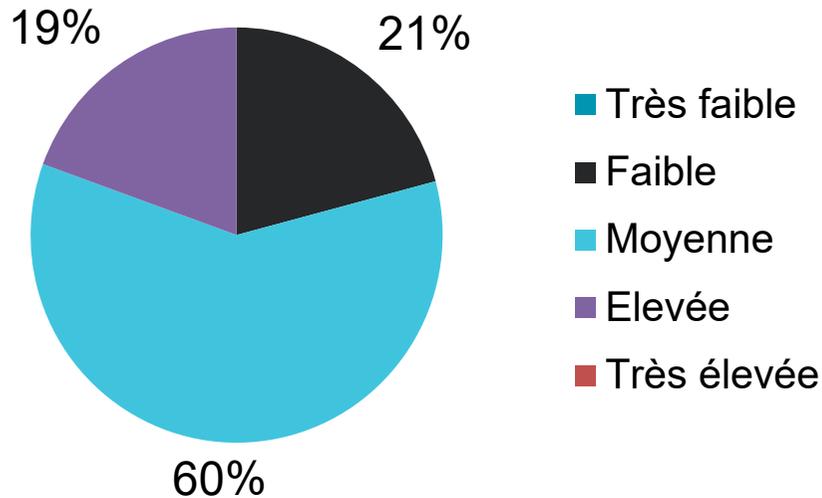
<http://viechretienne.fr/dossier/N-20-11-2012,282,15.php>

**Conflits dans la franchise et le commerce en réseau**  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández

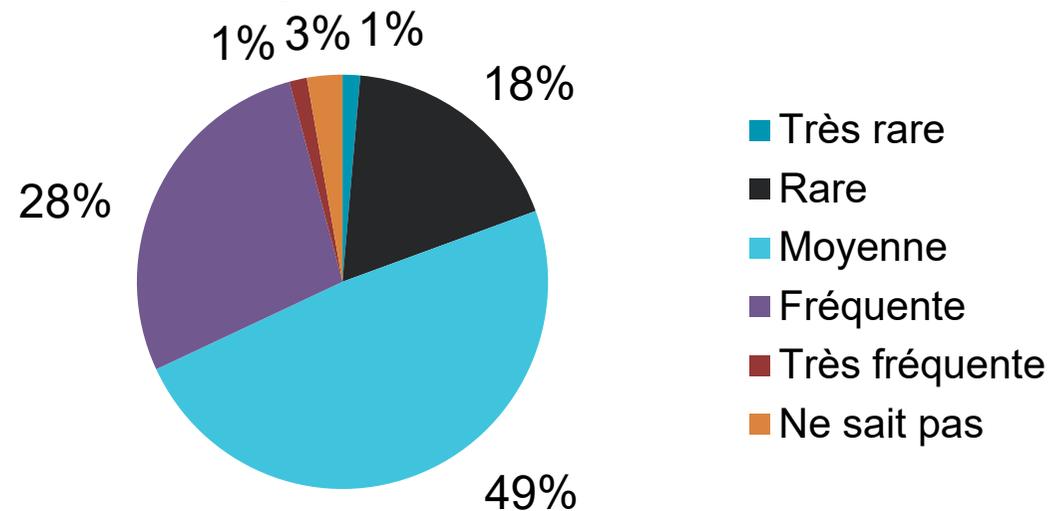
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits dans les réseaux ...

en général ?

## Intensité



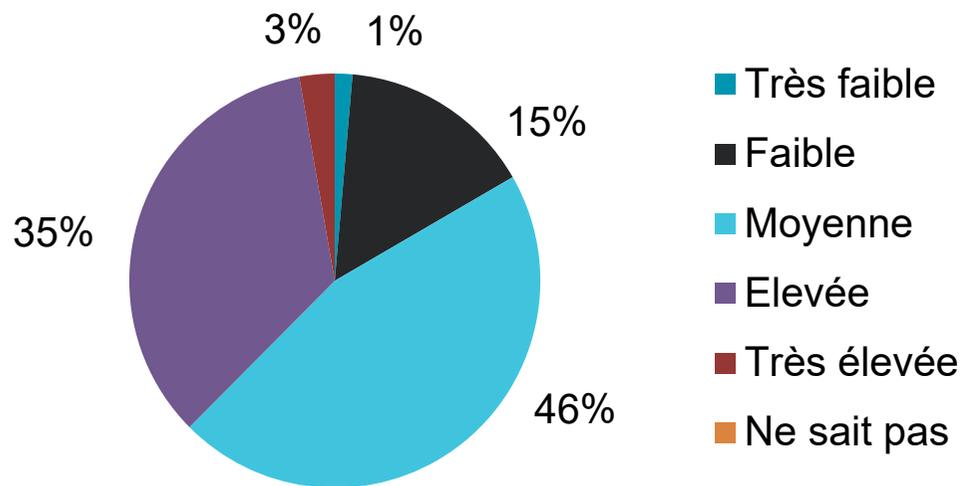
## Fréquence



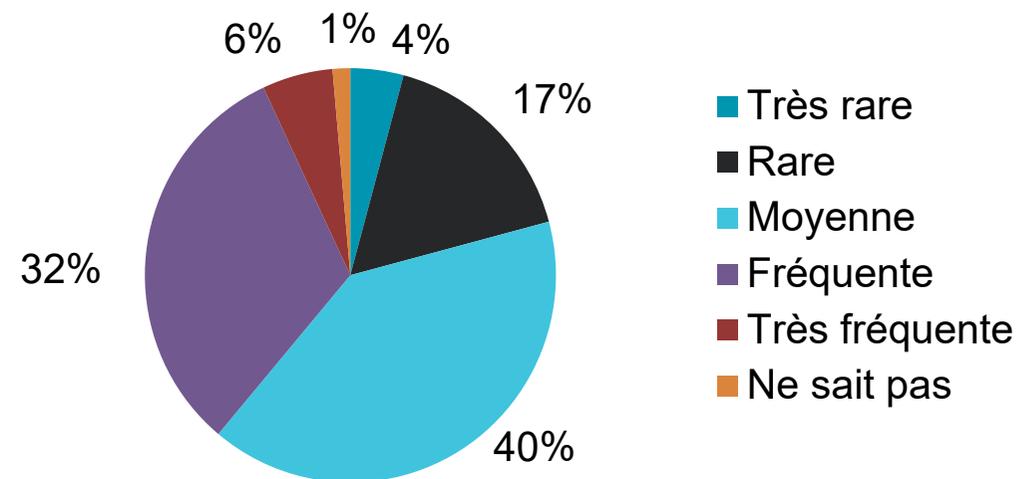
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## avec les franchisés ?

### Intensité



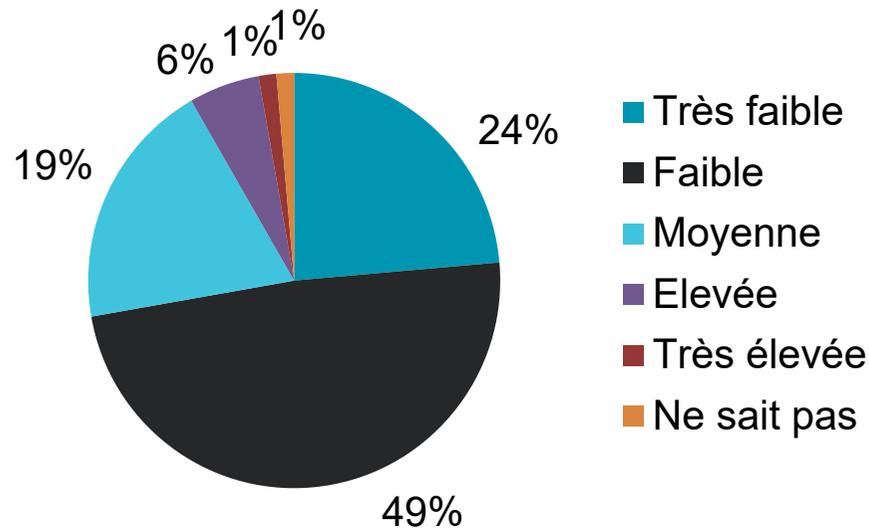
### Fréquence



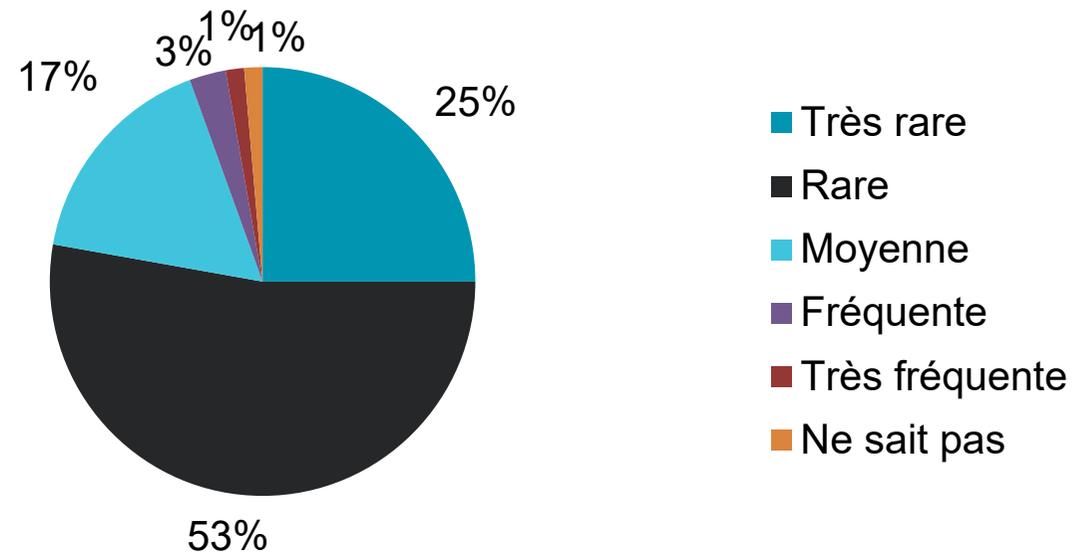
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## entre franchisés ?

### Intensité



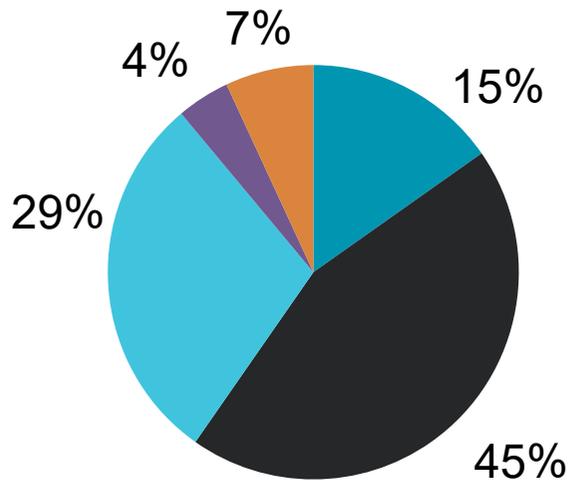
### Fréquence



# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

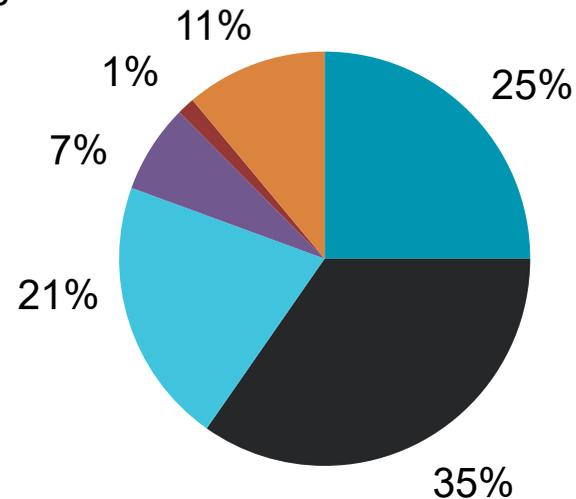
## avec les managers de succursales ?

### Intensité



- Très faible
- Faible
- Moyenne
- Elevée
- Très élevée
- Ne sait pas

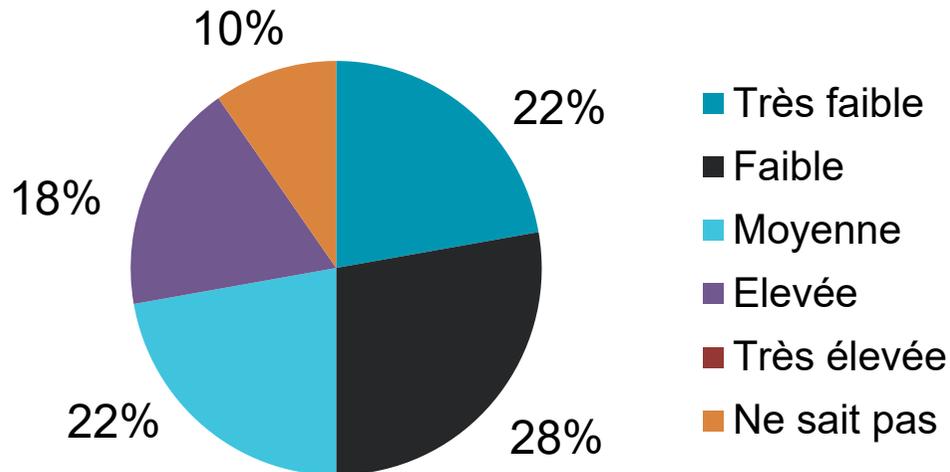
### Fréquence



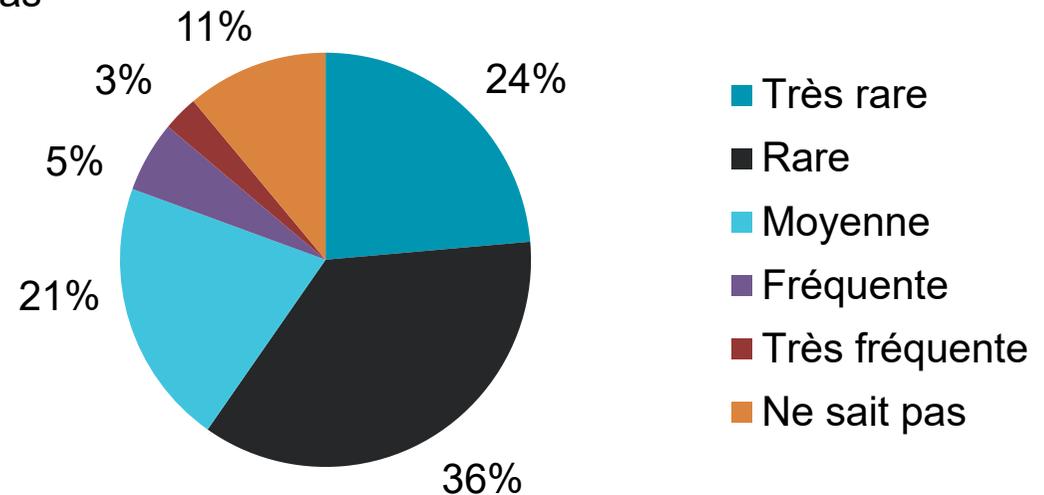
- Très rare
- Rare
- Moyenne
- Fréquente
- Très fréquente
- Ne sait pas

# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ... entre franchisés et managers de succursales ?

## Intensité



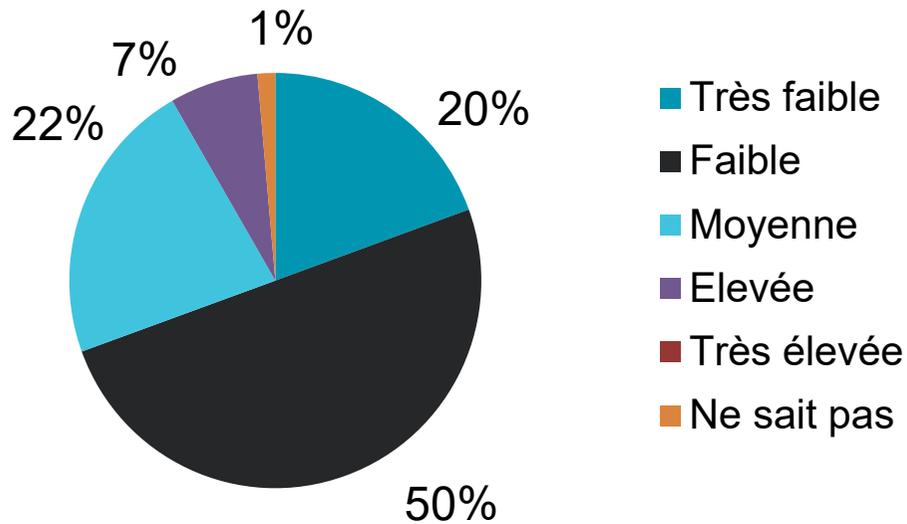
## Fréquence



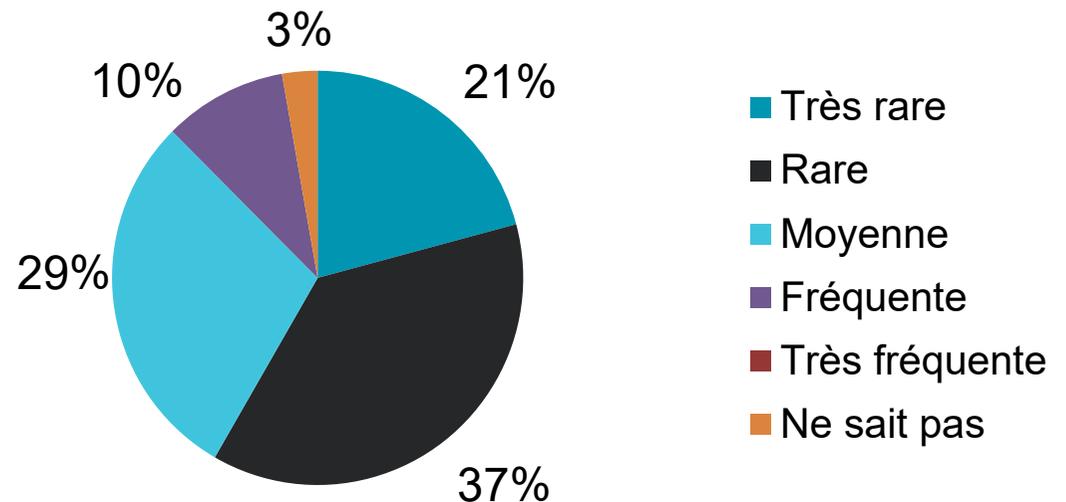
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## avec les salariés de la tête de réseau ?

### Intensité



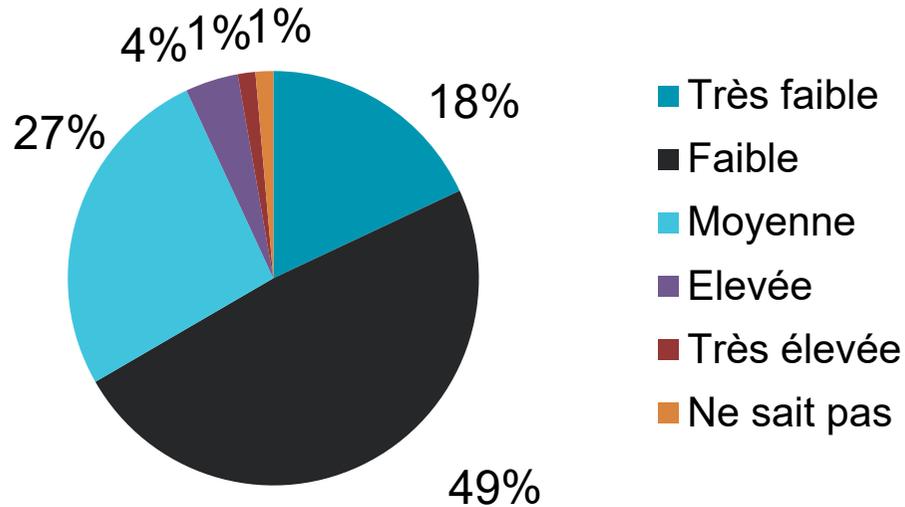
### Fréquence



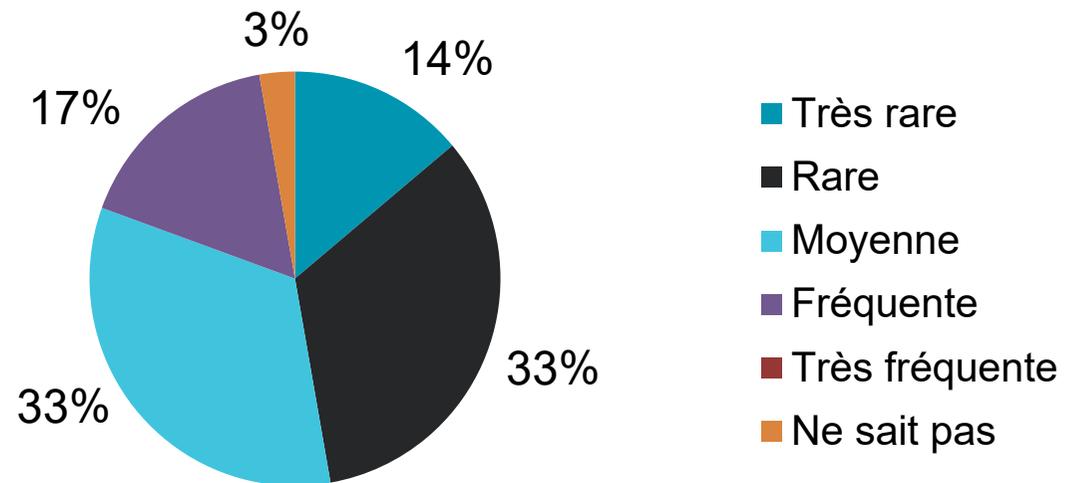
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## avec les clients ?

### Intensité



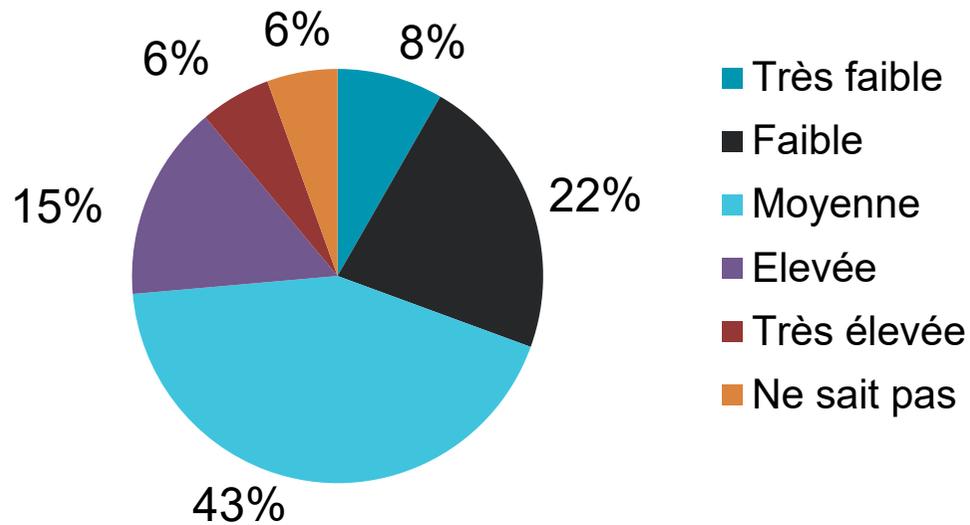
### Fréquence



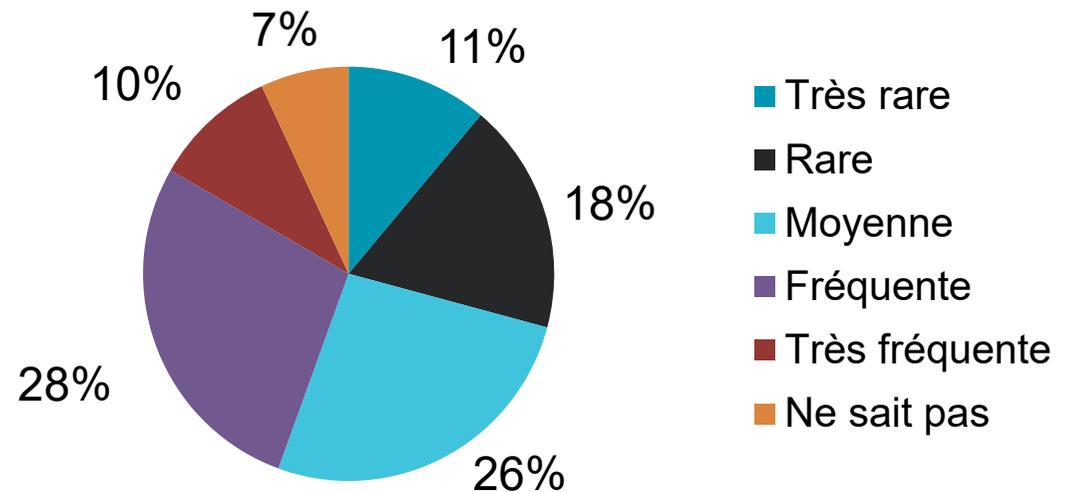
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## avec les fournisseurs et/ou prestataires de services ?

### Intensité



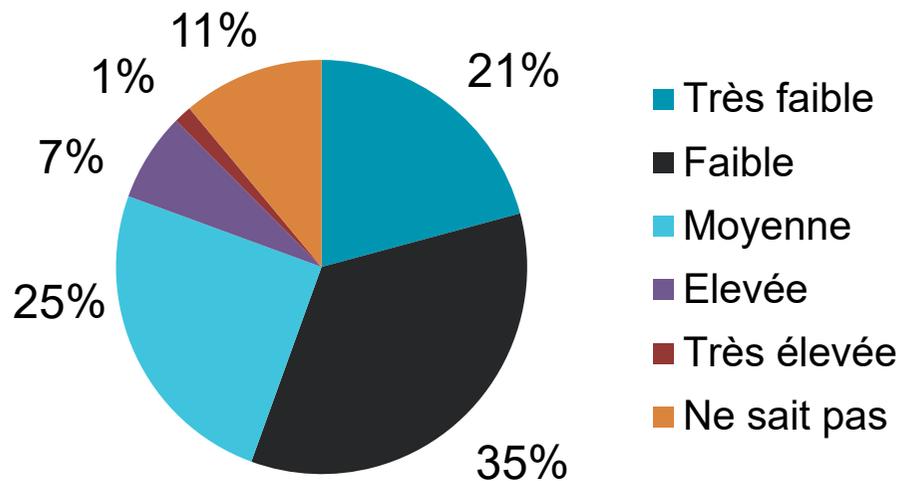
### Fréquence



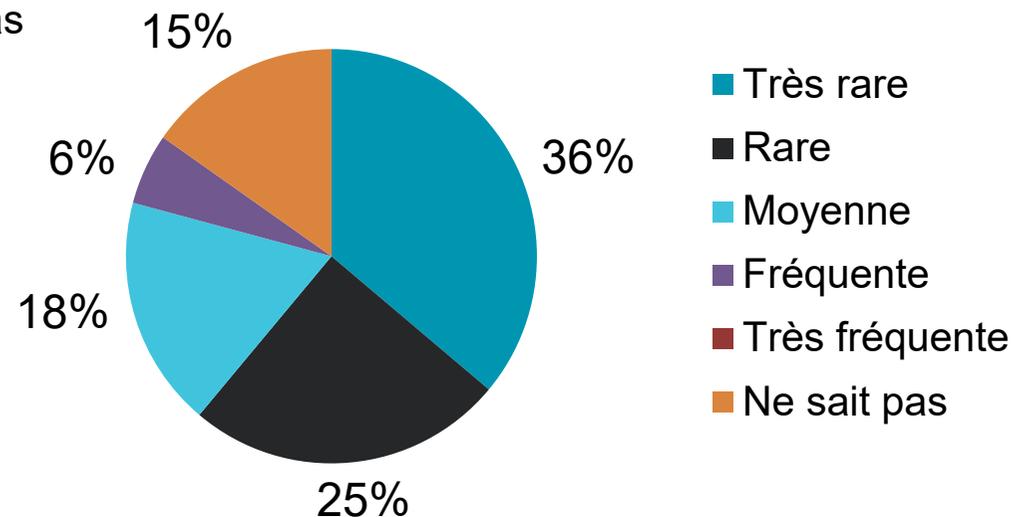
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## avec les actionnaires ?

### Intensité



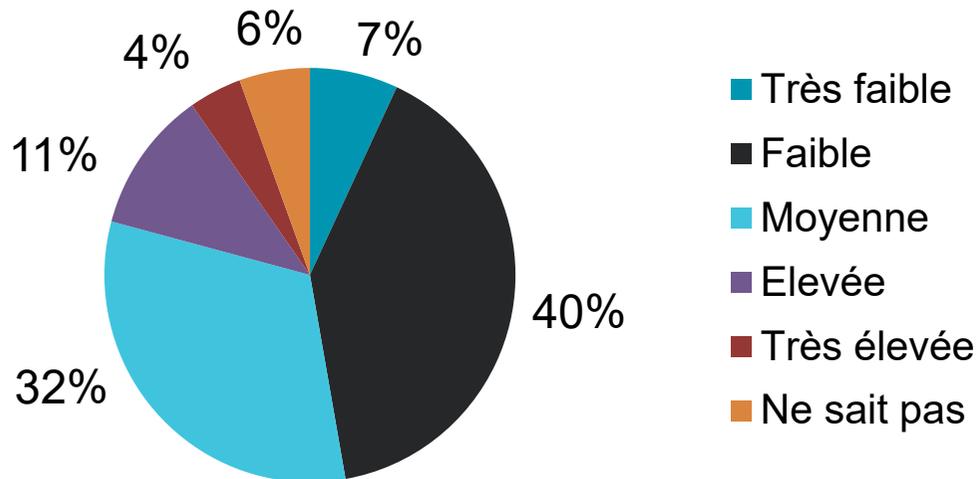
### Fréquence



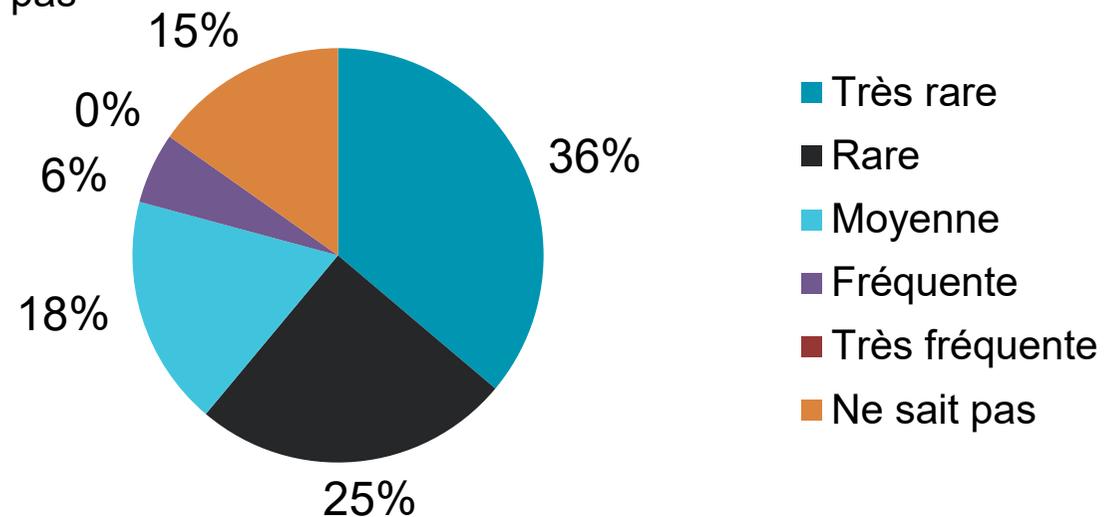
# Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

## avec les concurrents ?

### Intensité



### Fréquence



# Modes de résolution des conflits



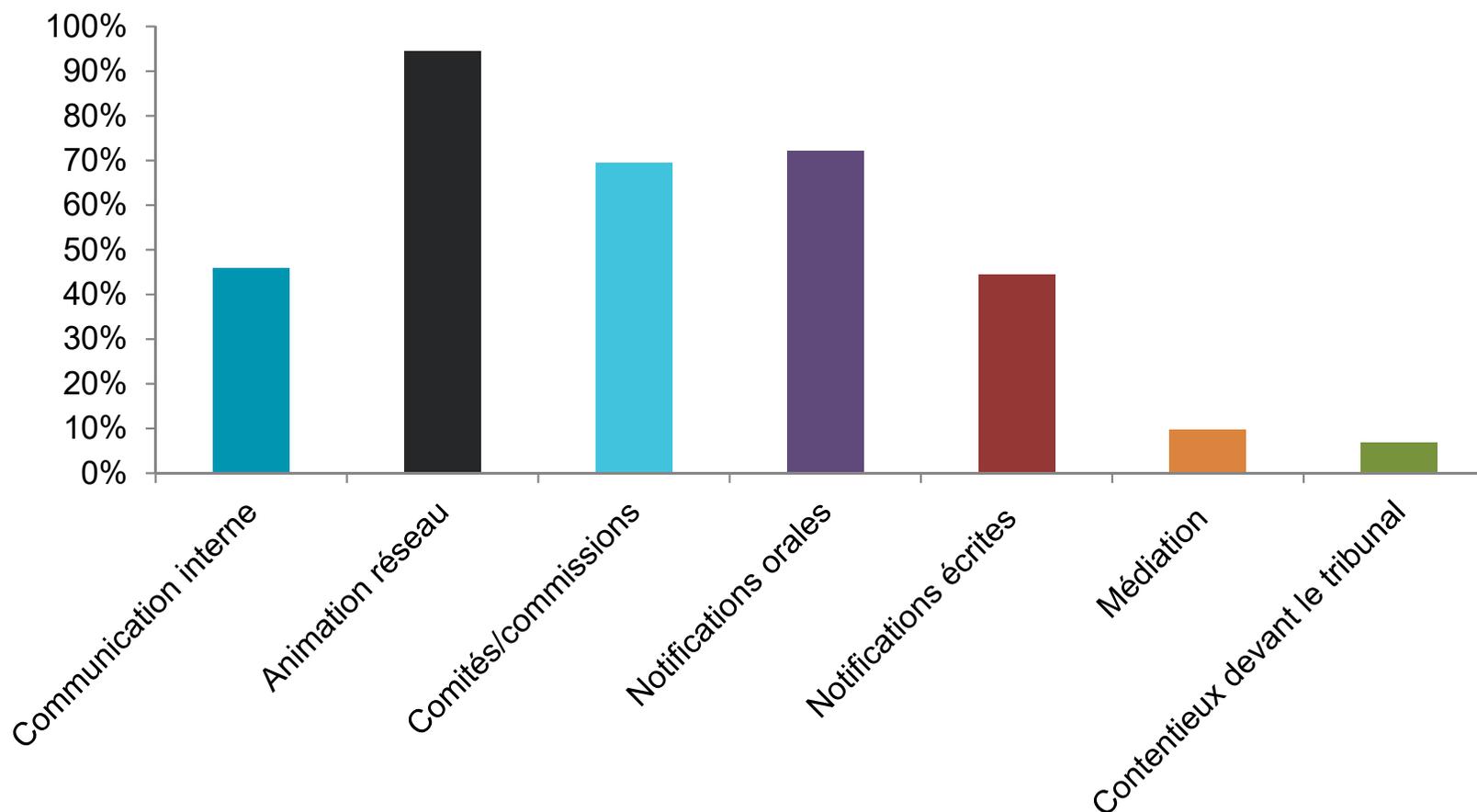
Crédit : MangoStar Studio, iStock by Getty Images

**Conflits dans la franchise et le commerce en réseau**  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández



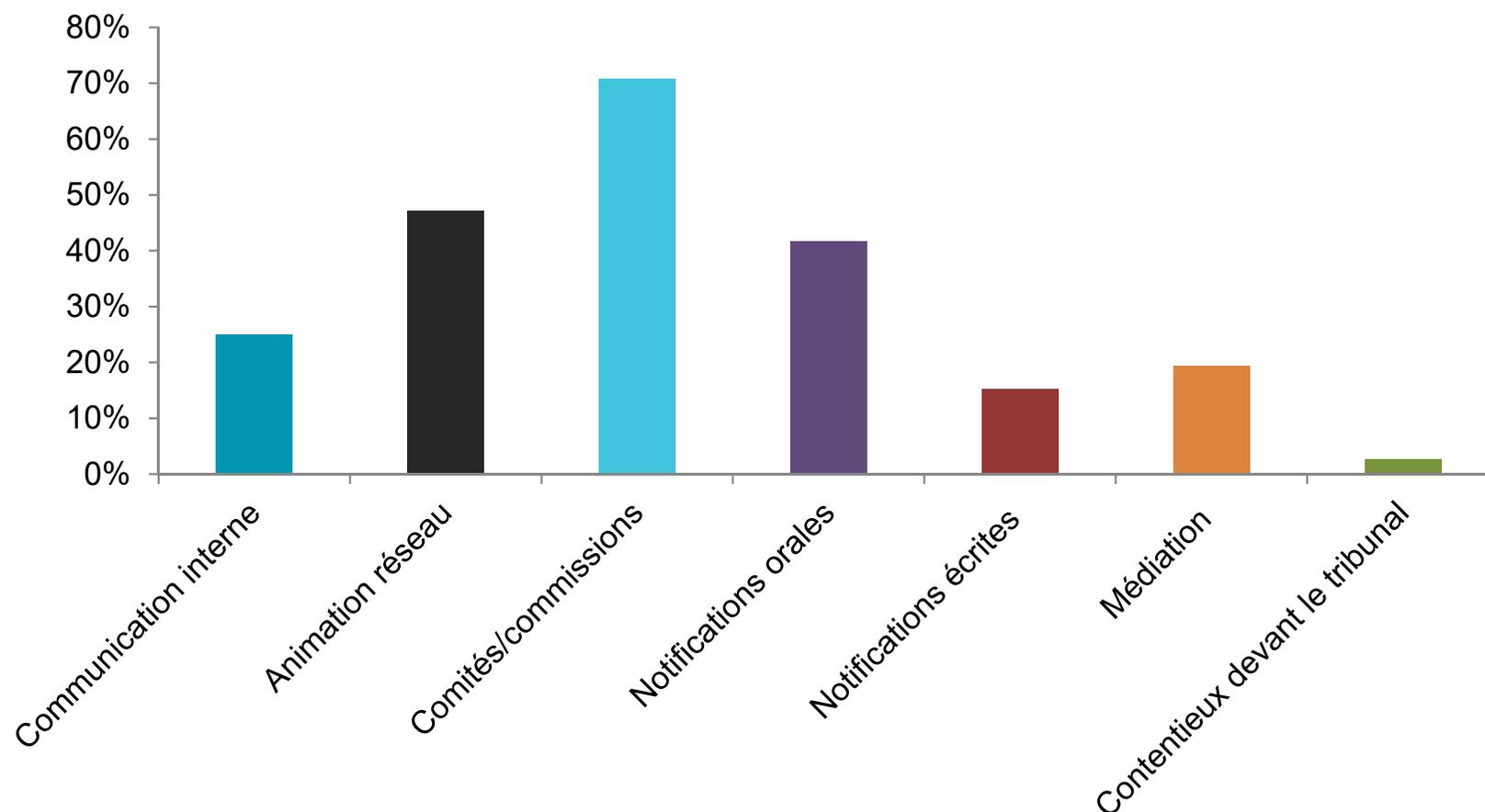
## Comment résoudre les conflits ...

## avec les franchisés ?

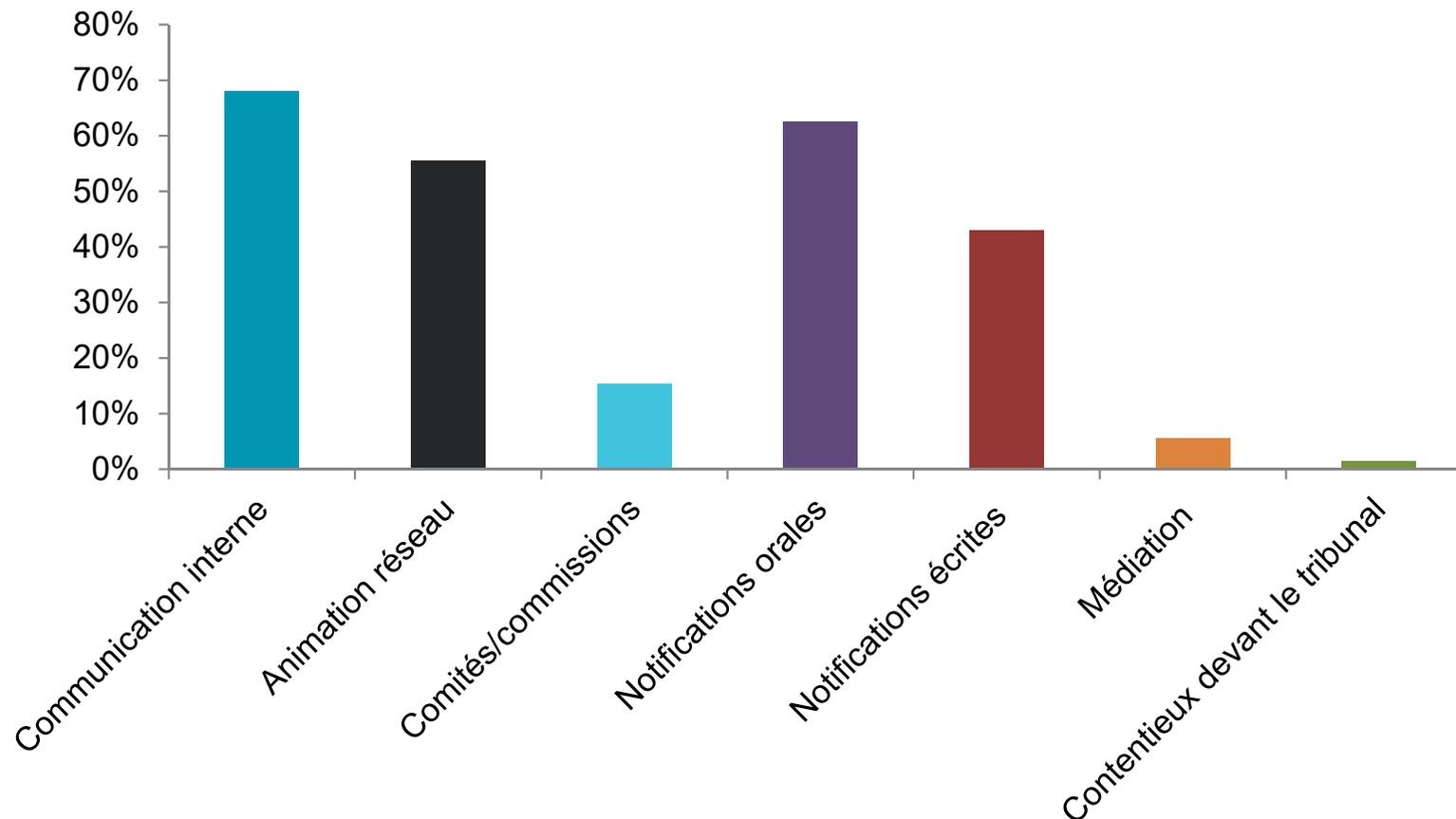


# Comment résoudre les conflits ...

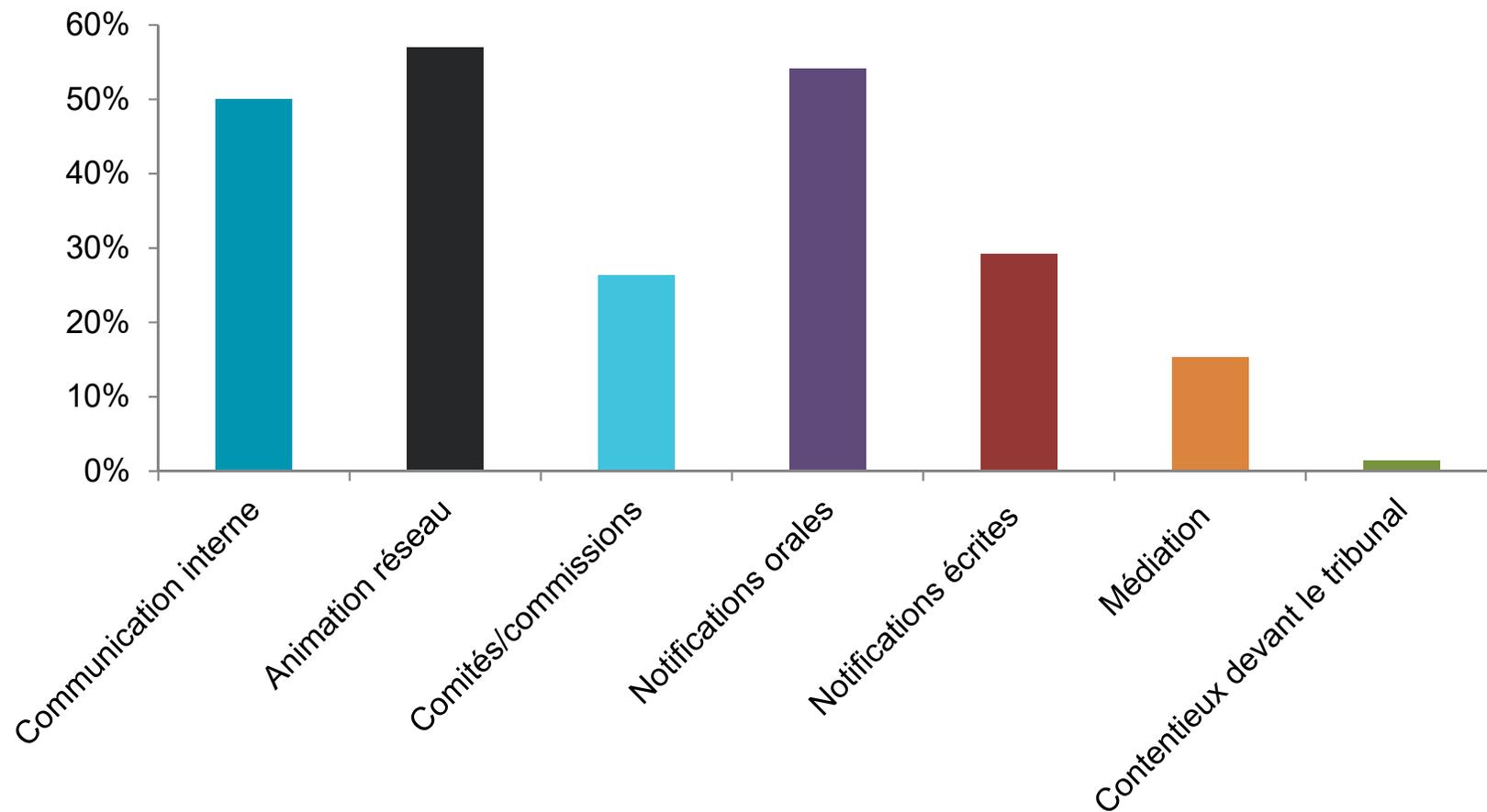
# entre franchisés ?



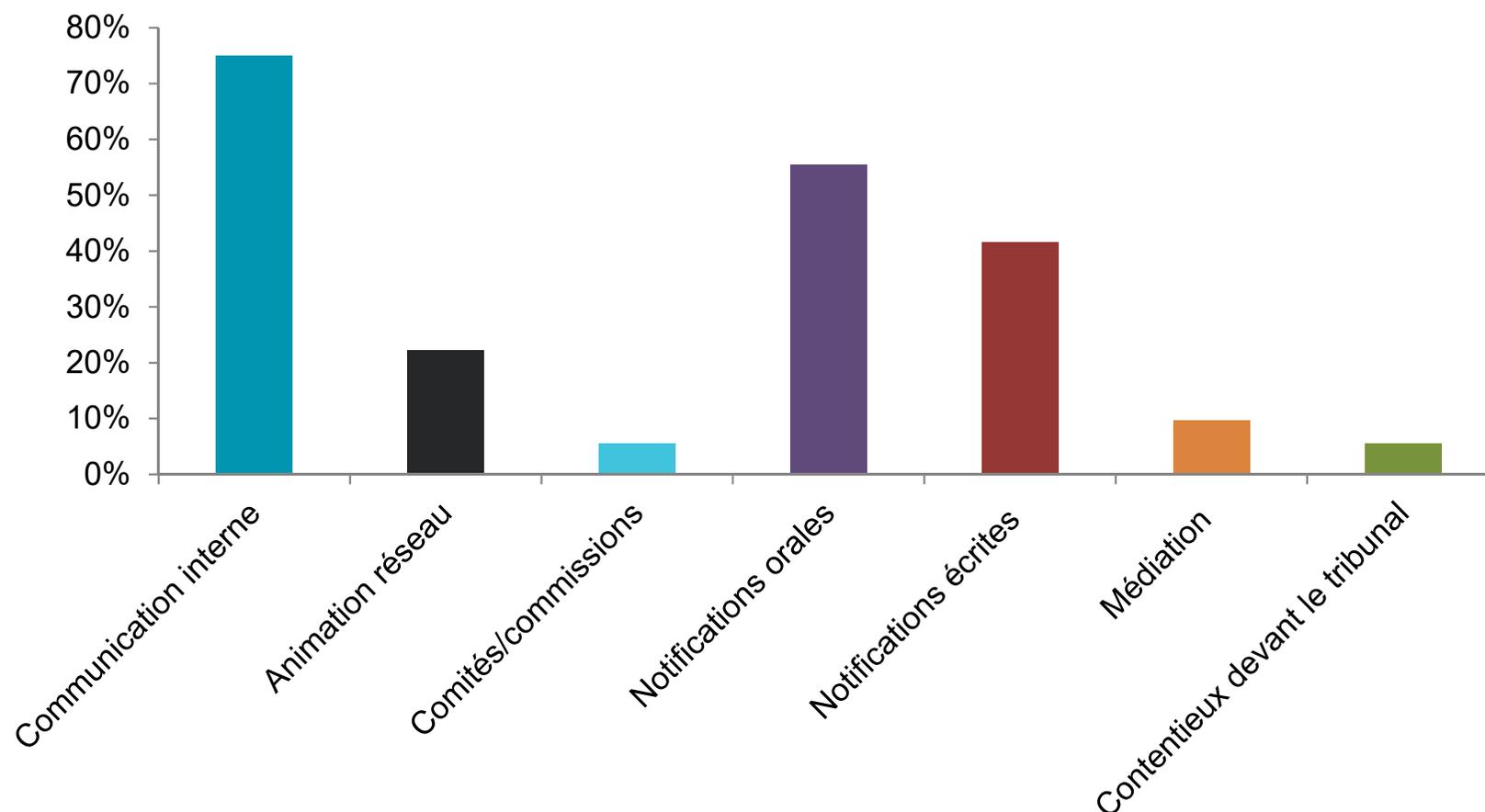
# Comment résoudre les conflits ... avec les managers de succursales ?



# Comment résoudre les conflits... entre franchisés et managers de succursales ?

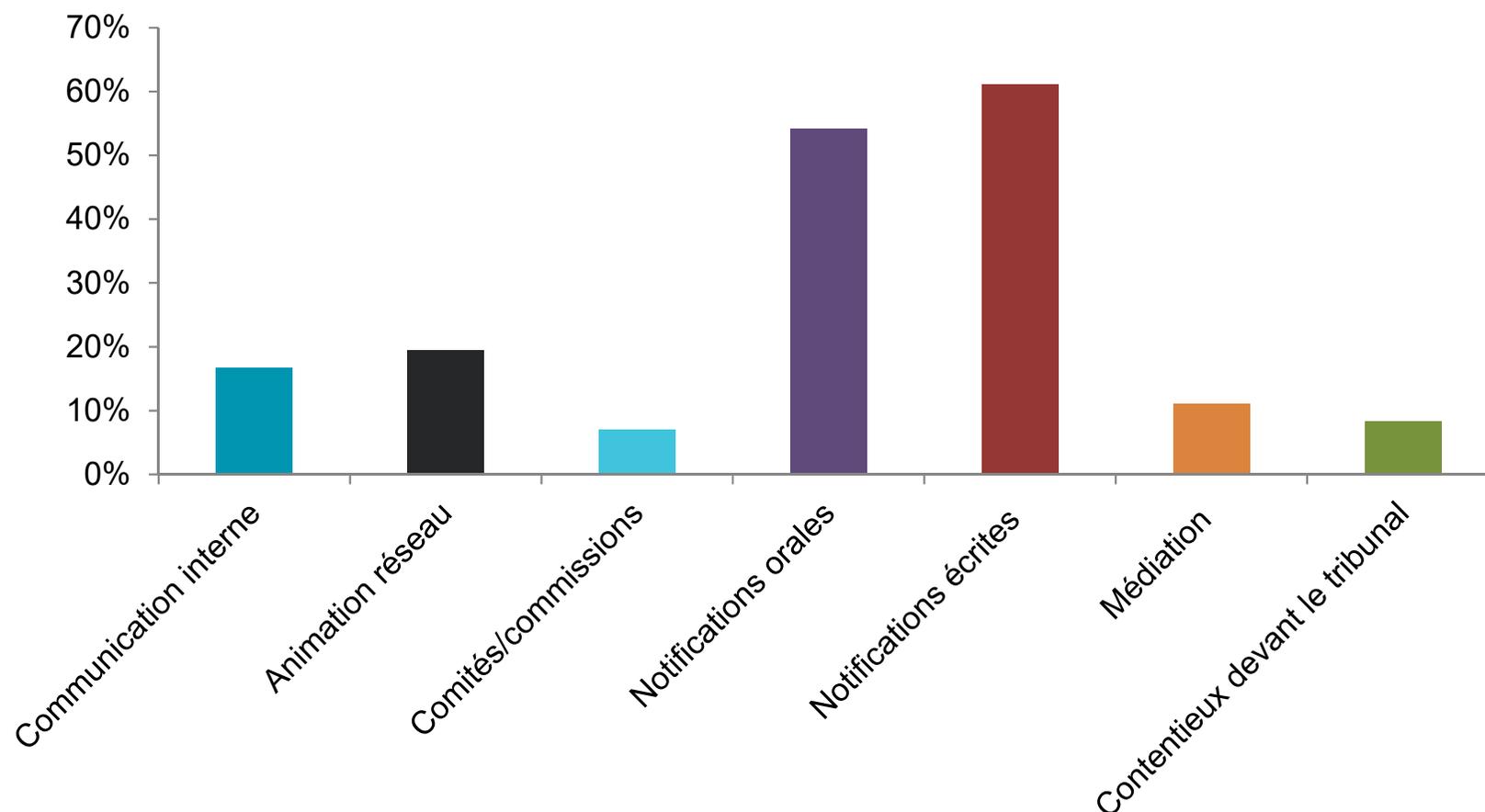


# Comment résoudre les conflits ... avec des salariés de la tête de réseau ?

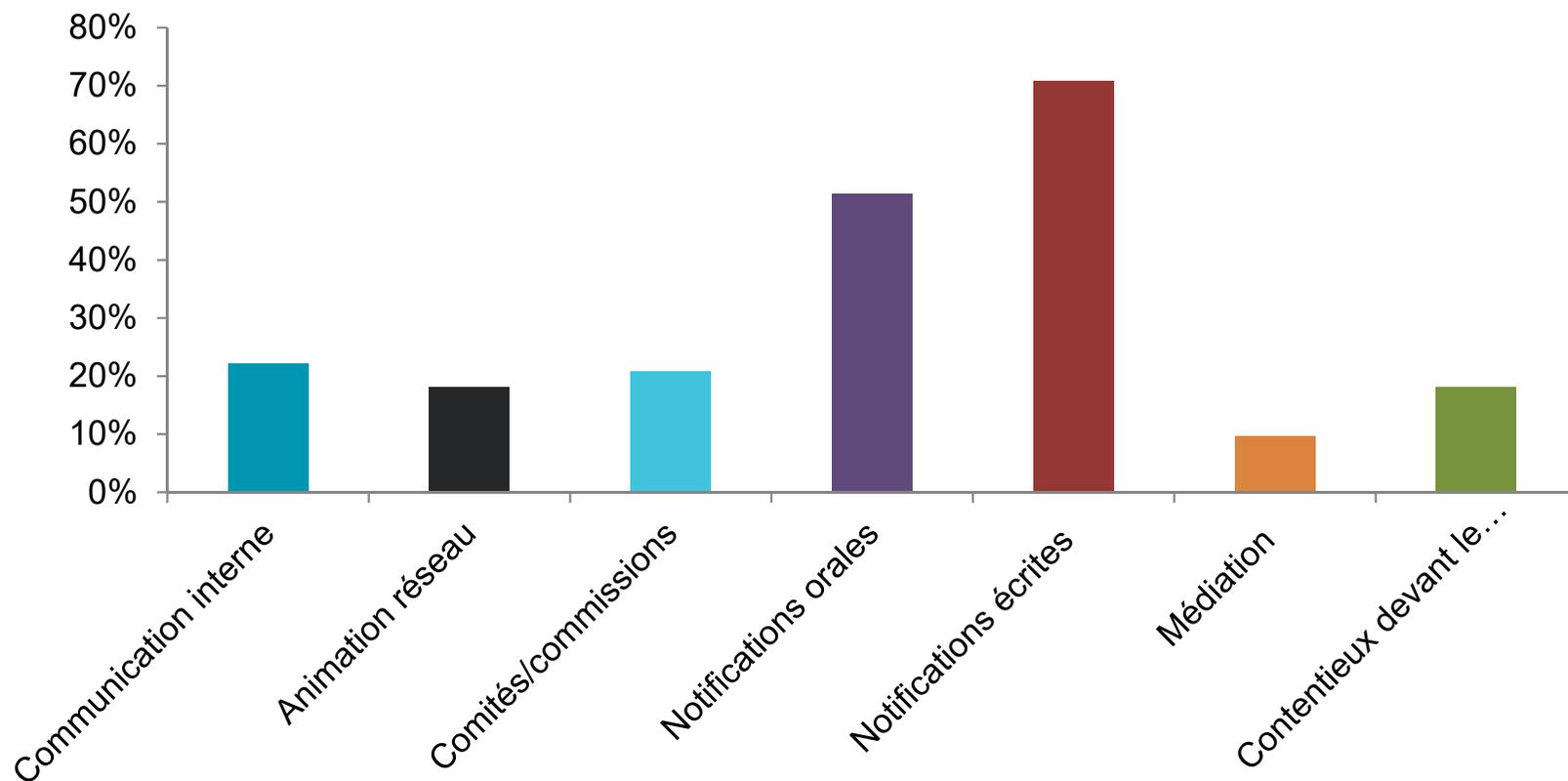


# Comment résoudre les conflits ...

# avec les clients ?

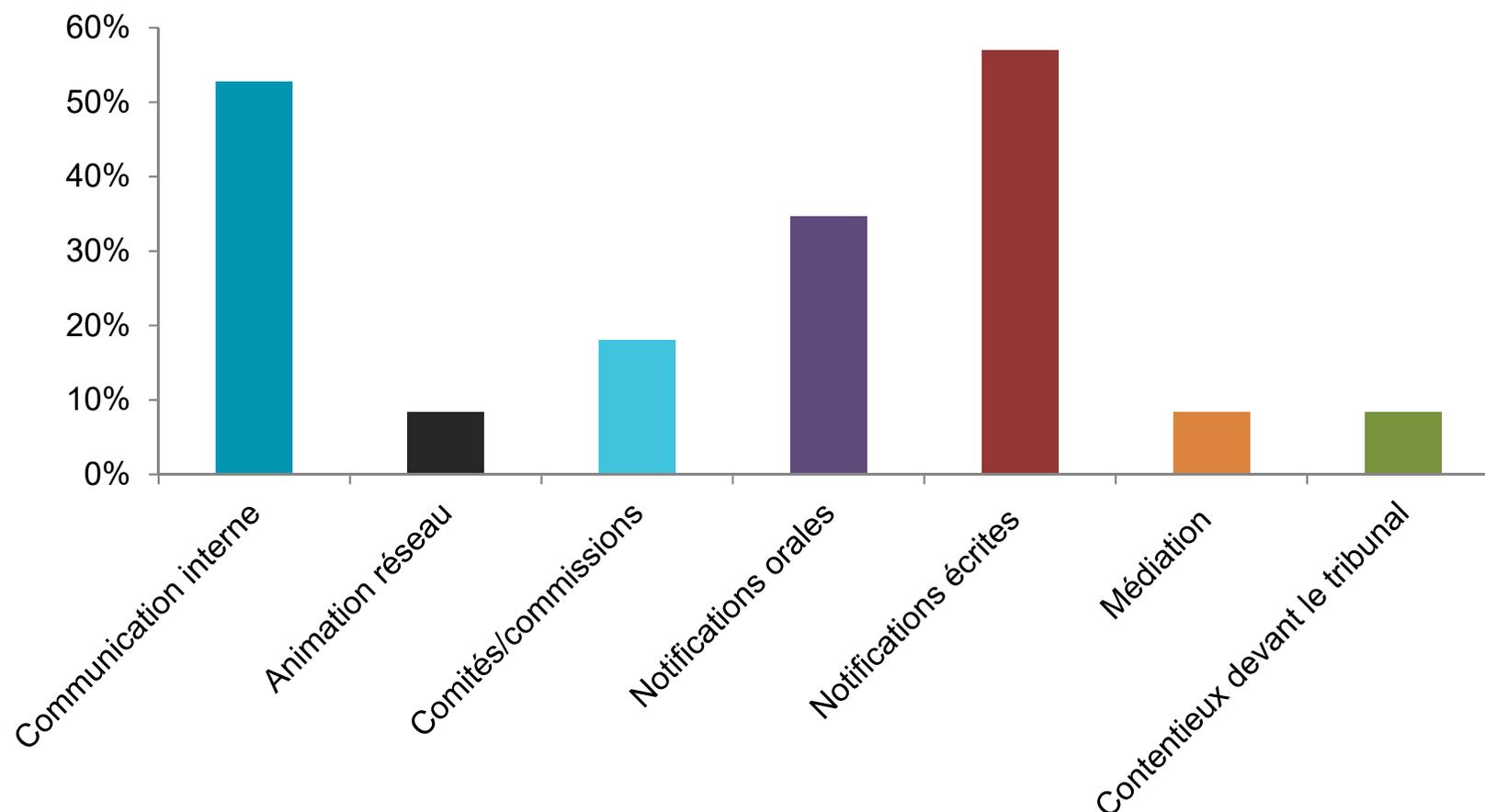


# Comment résoudre les conflits ... avec les fournisseurs et/ou prestataires de services ?



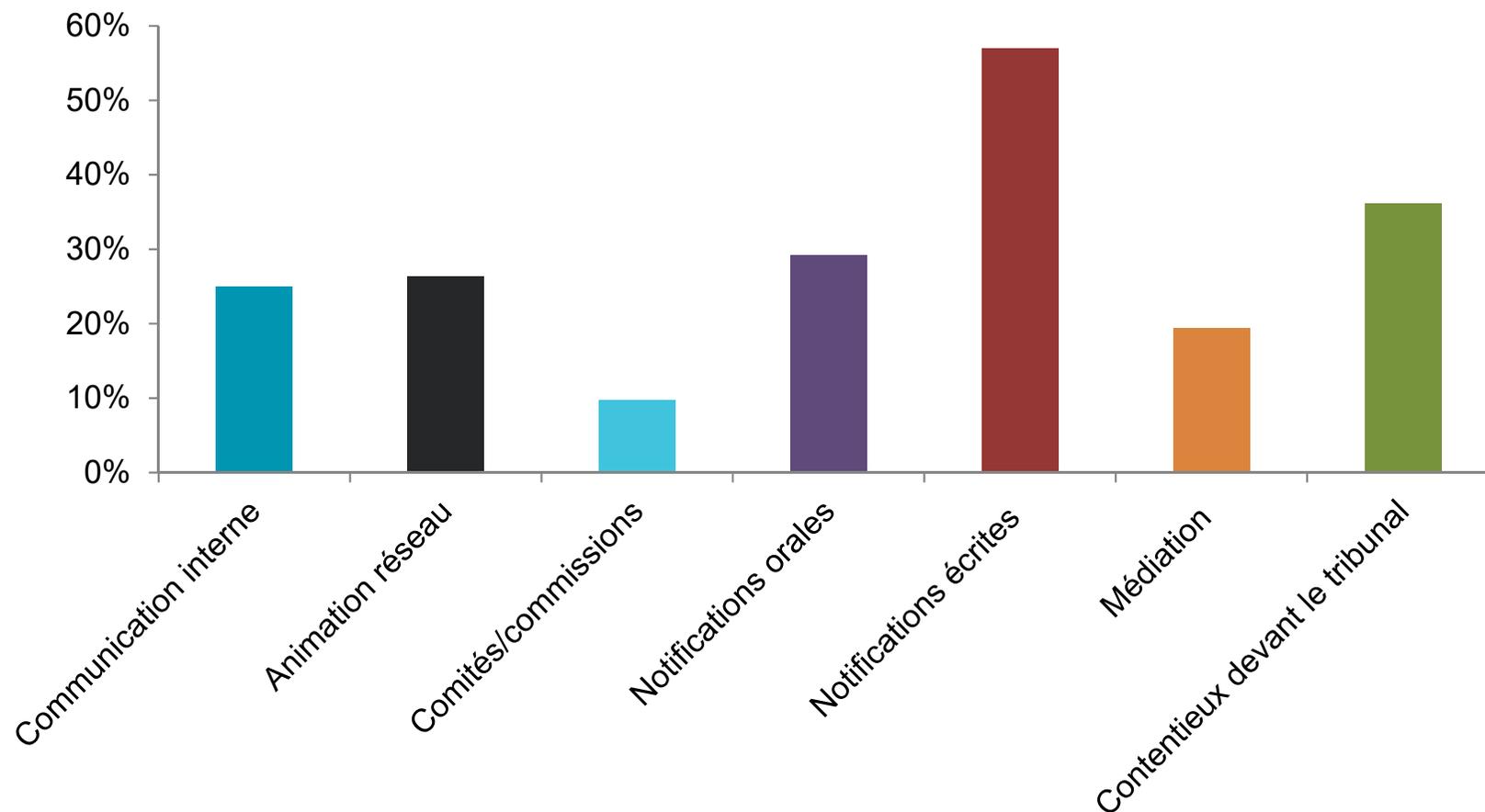
# Comment résoudre les conflits...

# avec les actionnaires ?



# Comment résoudre les conflits...

# avec les concurrents ?



# Modes d'évitement des conflits



<http://clearpathbycindy.com/two-enemies-success-hint-live>

Conflits dans la franchise et le commerce en réseau  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández

Quelle est la façon n°1 d'éviter les conflits  
avec les franchisés ?

Recrutement ciblé      Implication  
Réactivité      Confiance      franchisés  
Ecoute      Animation      Respect engagements  
**Communication**  
Humain      Contrat  
Uniformité      interne      Formation  
**Transparence**      Gagnant-gagnant

Quel est le top 5 des façons d'éviter les conflits  
avec les franchisés ?

Ecoute Contrat Animation  
Médiation Gagnant-gagnant Efficacité concept  
Respect engagements Recrutement ciblé  
Communication  
Confiance interne Réactivité  
Culture réseau Uniformité Implication  
Transparence Process franchisés

# Conséquences des conflits



[www.ouest-france.fr/societe/gilets-jaunes/gilets-jaunes-pourquoi-ils-nous-chargent-notre-reportage-au-coeur-des-violences-paris-6089595](http://www.ouest-france.fr/societe/gilets-jaunes/gilets-jaunes-pourquoi-ils-nous-chargent-notre-reportage-au-coeur-des-violences-paris-6089595)

**Conflits dans la franchise et le commerce en réseau**  
Rozenn Perrigot, Guy Basset et Begoña López-Fernández

Quelle est la conséquence n°1 des conflits  
dans la franchise et le commerce en réseau ?

Rupture contrat Fermetures Survie  
Perte temps Contagion conflits réseau  
Rupture dialogue Mauvaise ambiance  
Impact image  
Perte uniformité Insatisfaction clients  
Non-renouvellement Perte confiance  
Diminution performance

# Quel est le top 5 des conséquences des conflits dans la franchise et le commerce en réseau ?

Contagion conflits    Survie réseau  
Insatisfaction clients    Non-renouvellement  
Fermetures    Diminution    Rupture contrat  
Rupture  
dialogue    performance    Recours juridiques  
Perte temps    Perte confiance    Perte uniformité  
Culture réseau    Mauvaise ambiance  
Ralentissement  
développement    Impact image

# Les conflits dans la franchise et le commerce en réseau

Événement organisé par  
Dr. Rozenn Perrigot  
avec la participation des étudiants  
du Master Franchise & Commerce en Réseau  
Centre sur la Franchise & le Commerce en Réseau  
IGR-IAE Rennes – Université de Rennes 1  
Mercredi 6 février 2019 – 9h30-14h30