

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/

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>

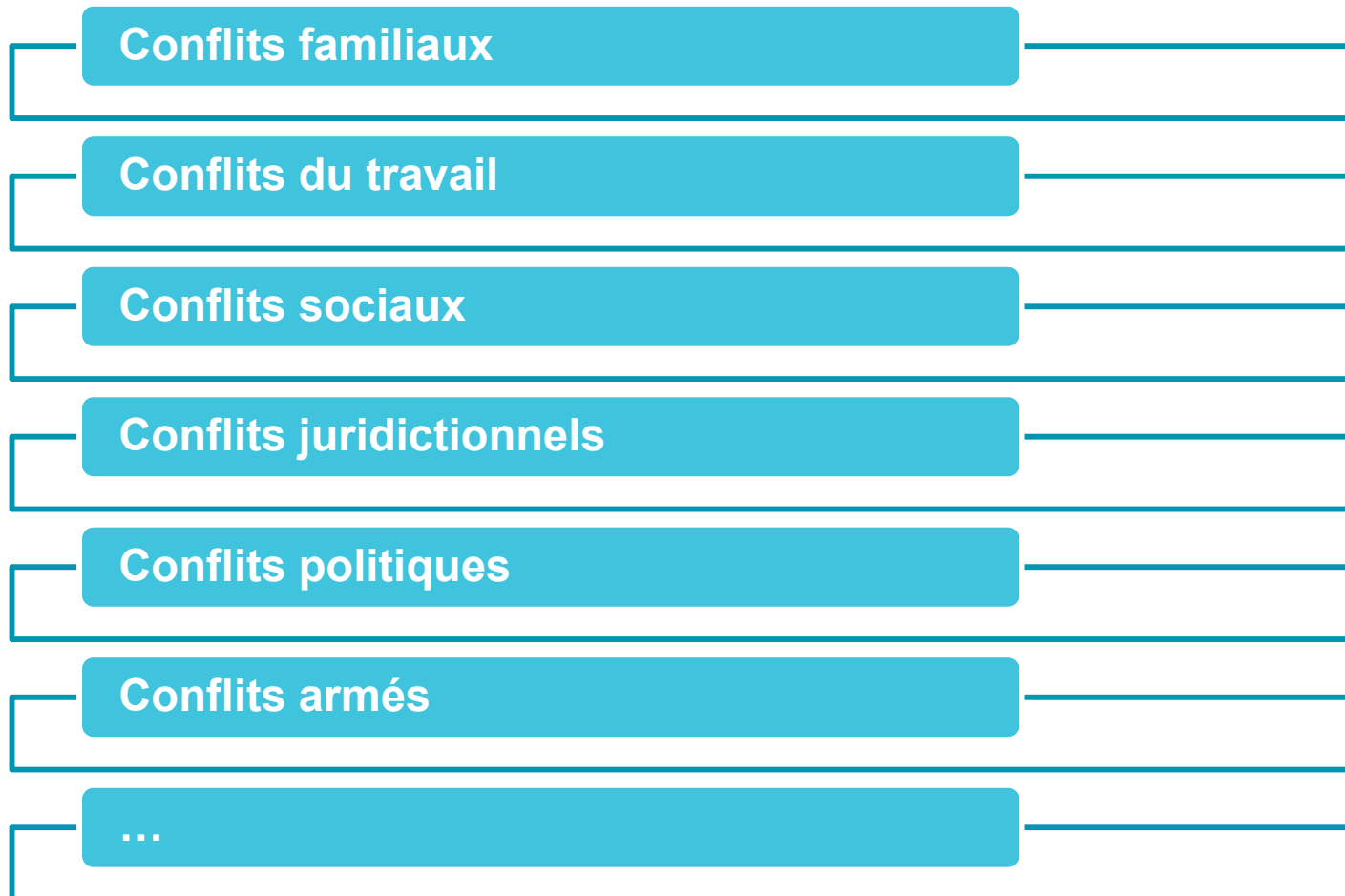
Différentes formes de conflits

Conflits
d'intérêts,
conflits de
valeurs

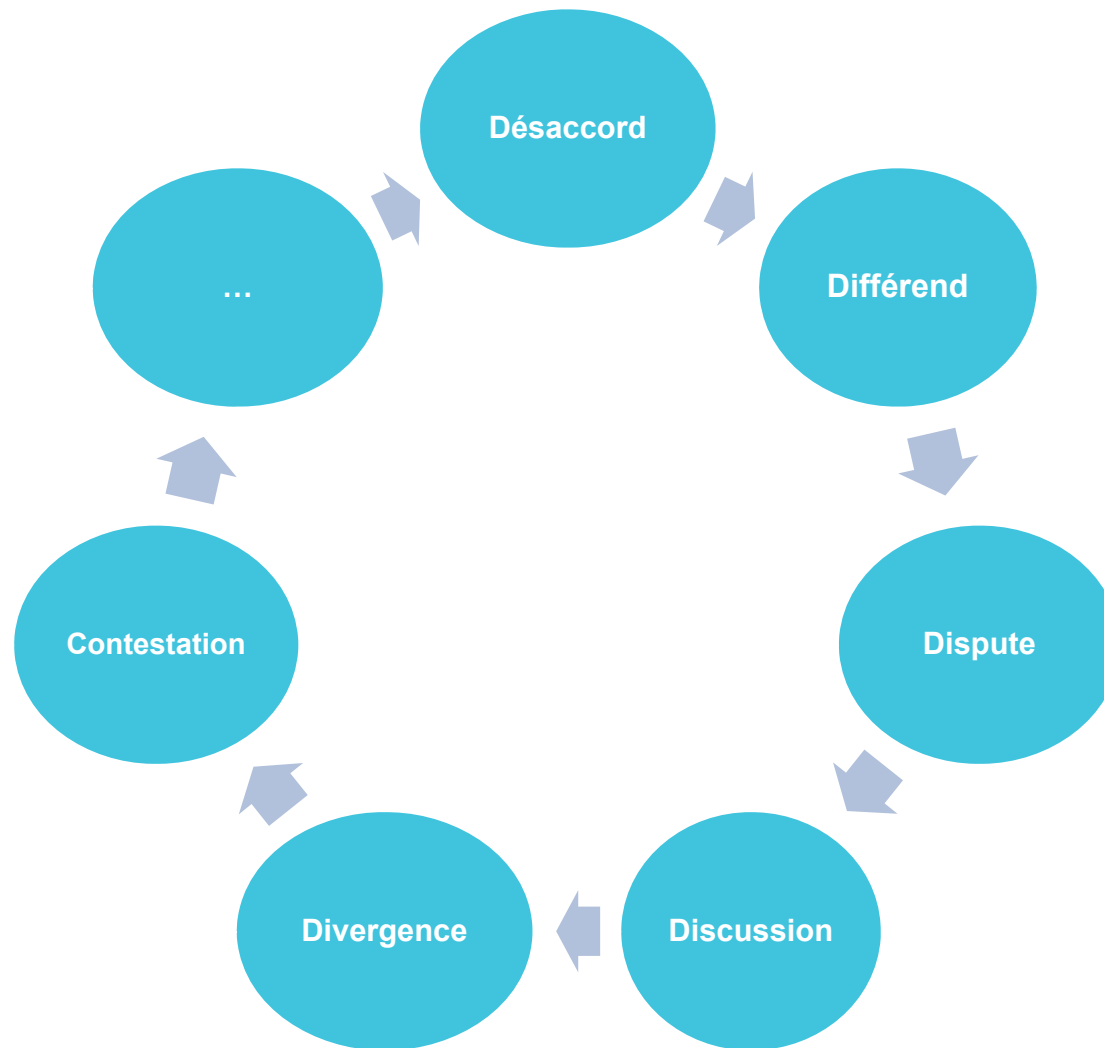
Conflits
manifestes,
conflits latents

Conflits interpersonnels, conflits intragroupes,
conflits intergroupes

Différents domaines de conflits



Conflit ou bien ...



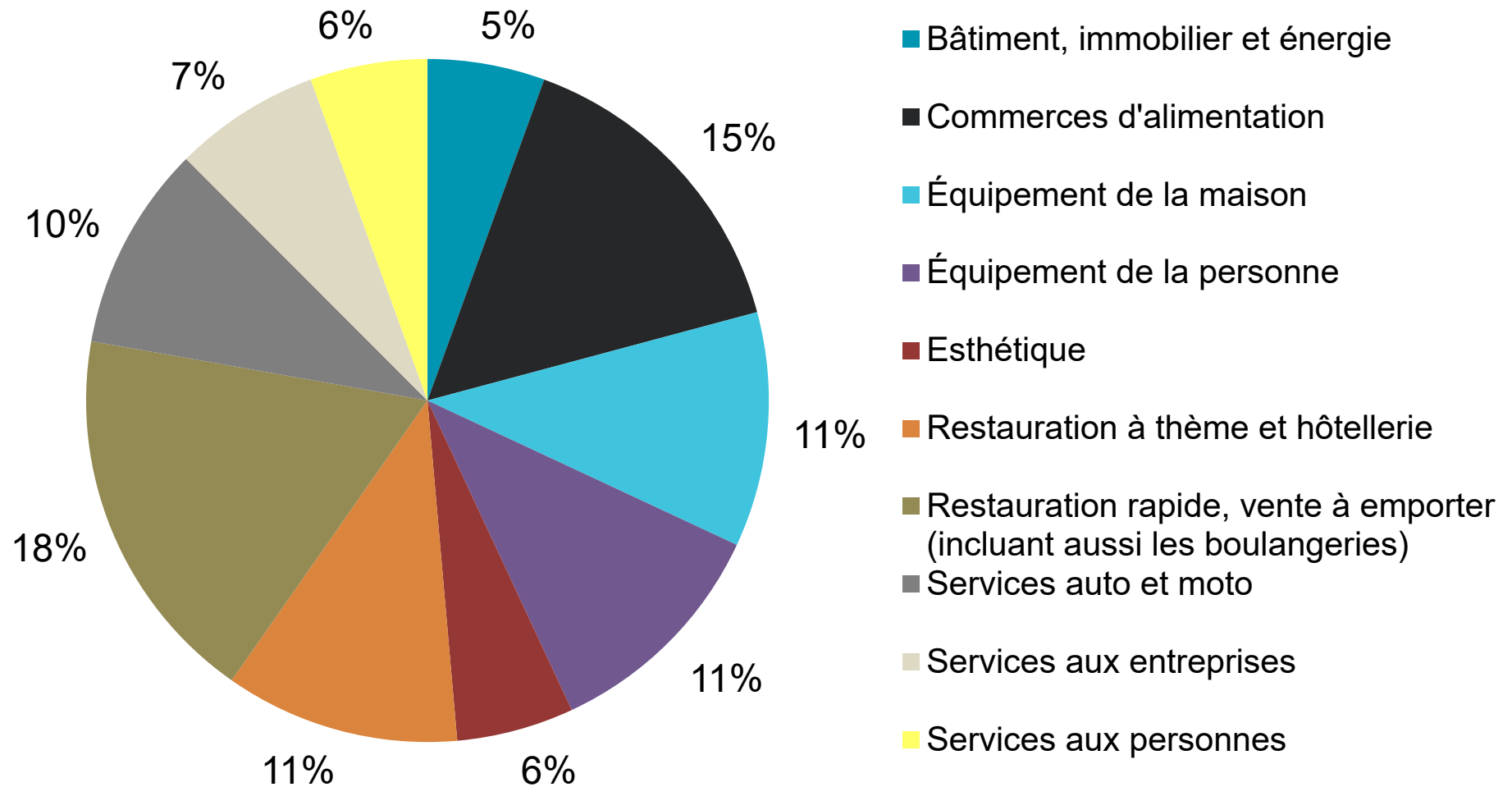
Méthodologie de l'étude

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

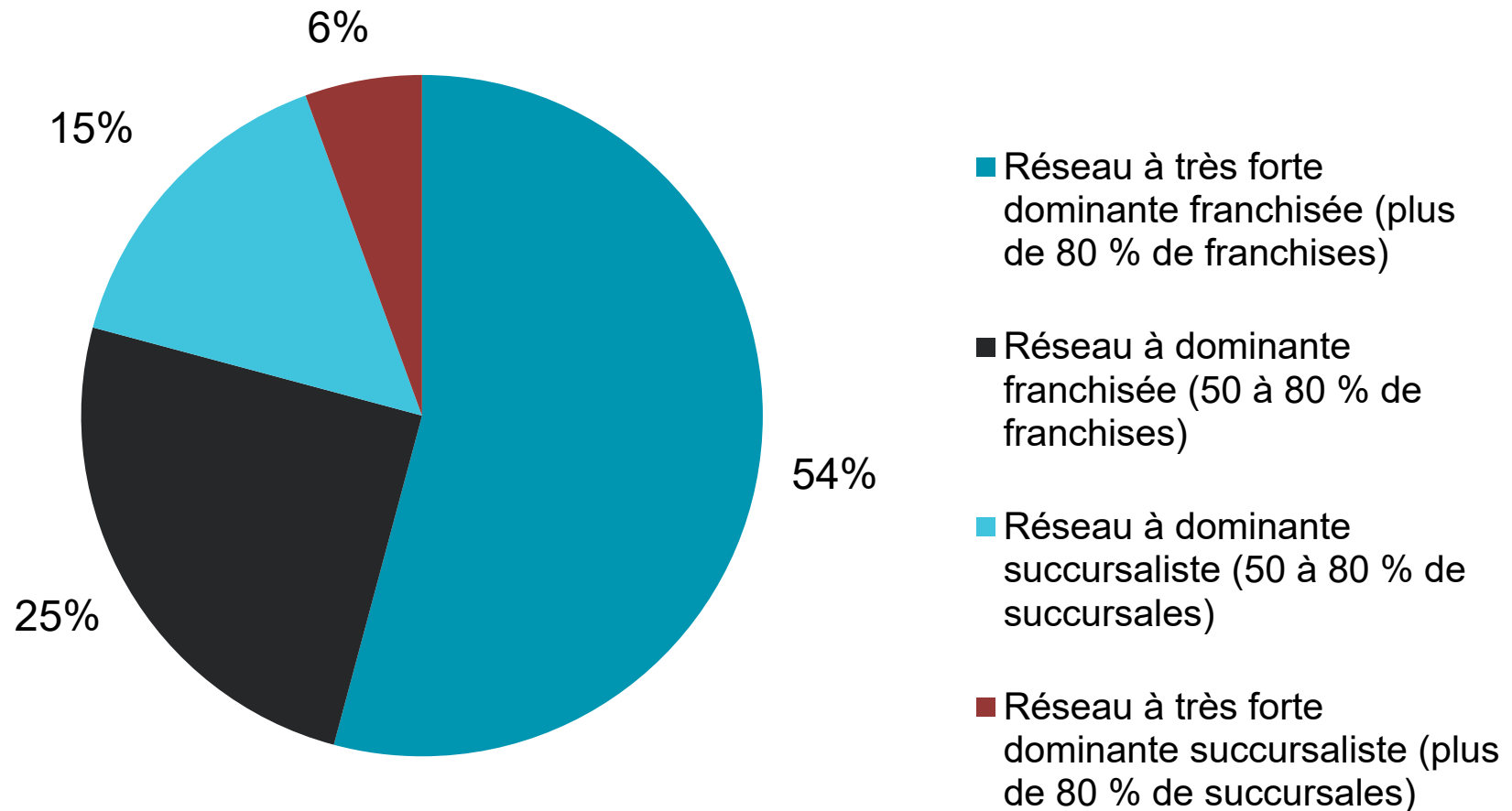


https://www.iconfinder.com/icons/555949/online_survey_questionnaire_survey_web_surveys_icon

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

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

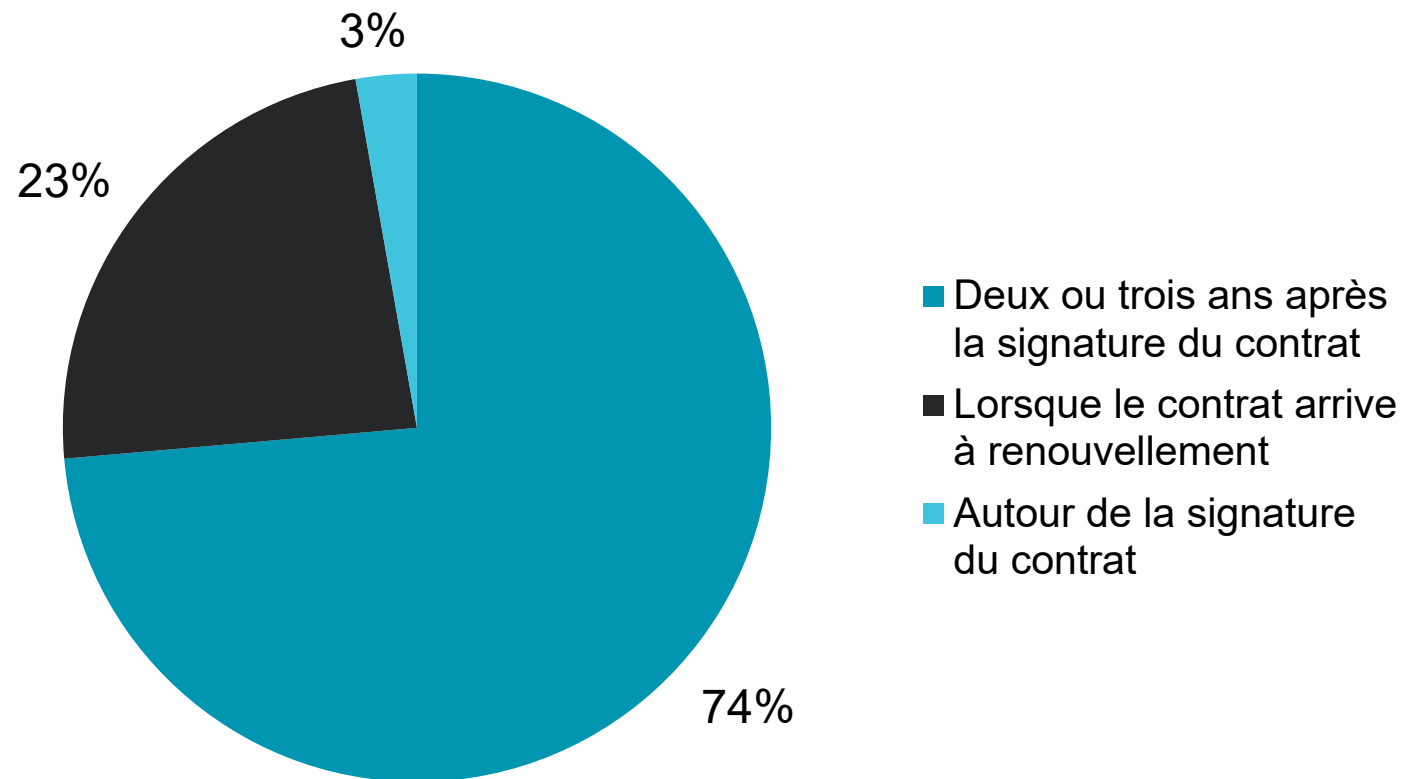
Timing des conflits



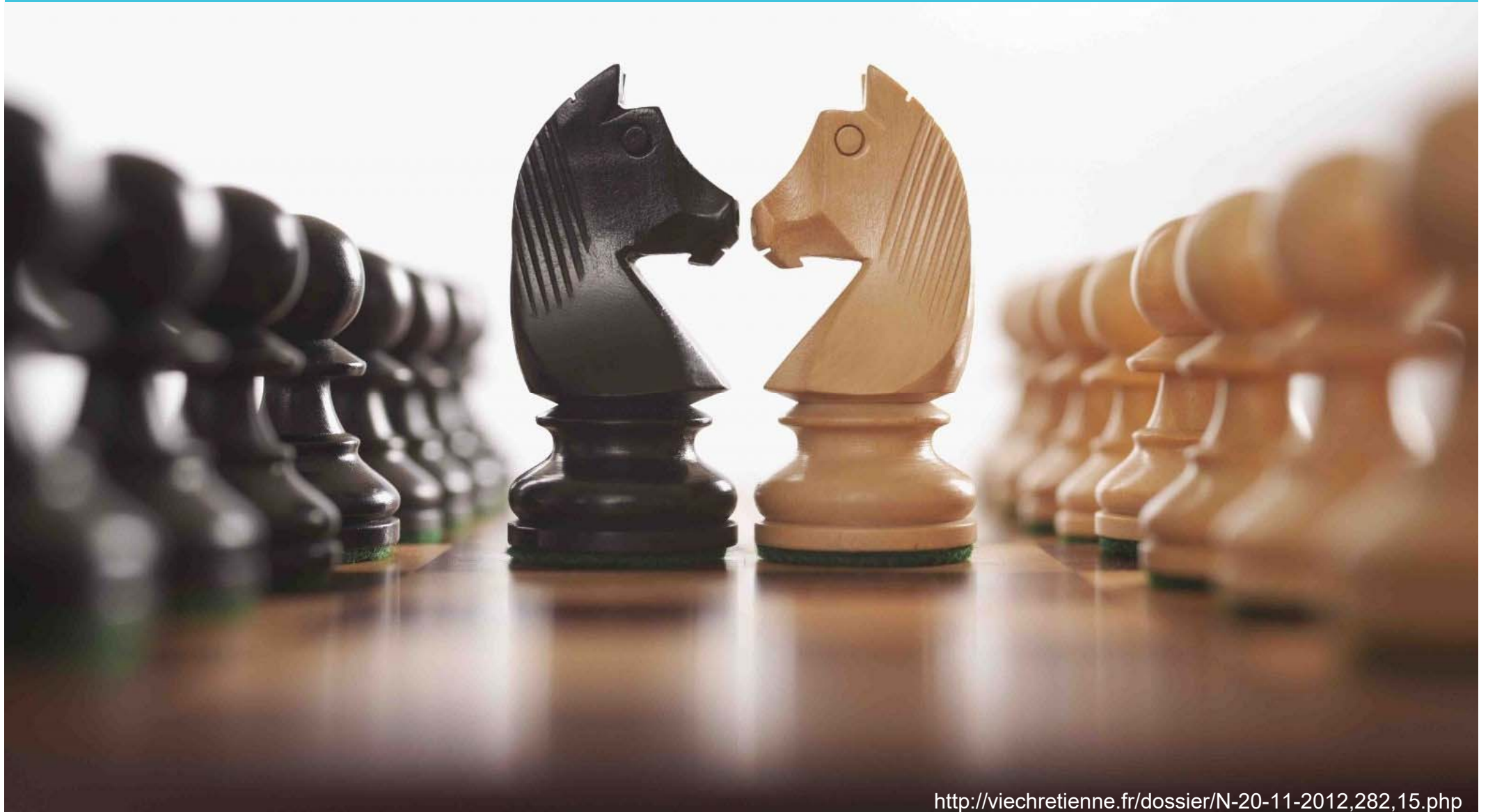
www.soukuppm.com/2018/06/07/24-hour-rental-turnover-how-it-is-done/

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



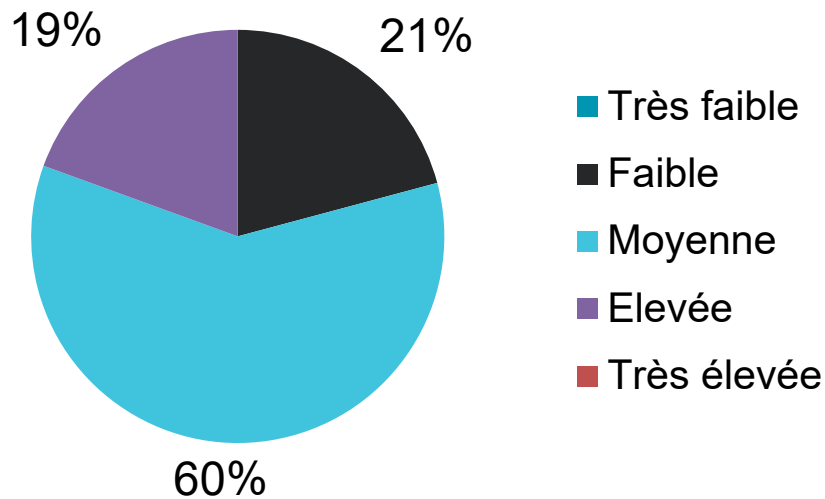
<http://viechretienne.fr/dossier/N-20-11-2012,282,15.php>

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

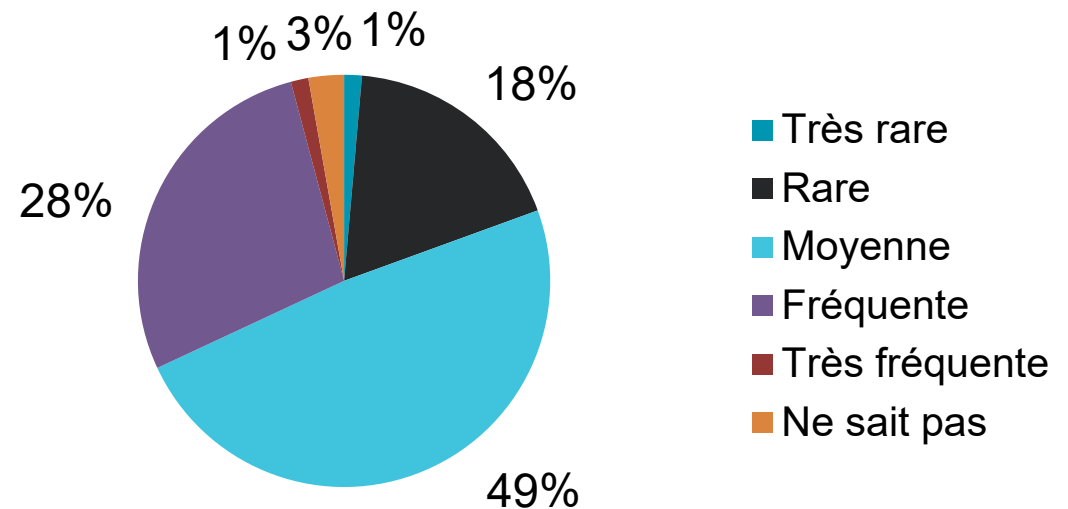
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits dans les réseaux ...

en général ?

Intensité



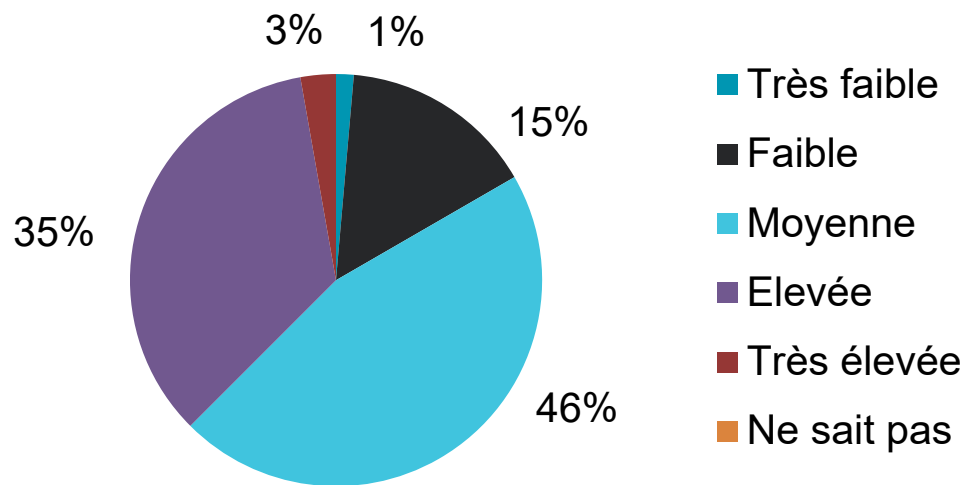
Fréquence



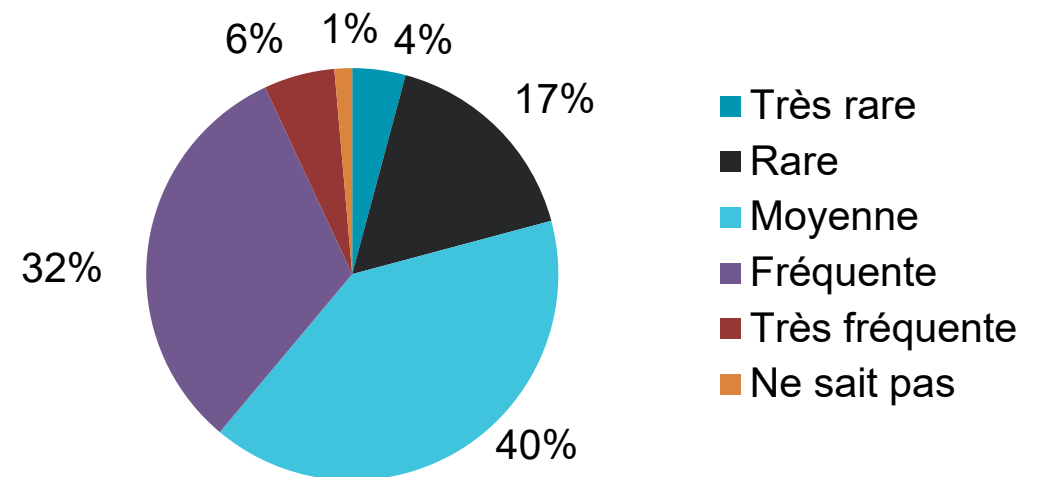
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

avec les franchisés ?

Intensité



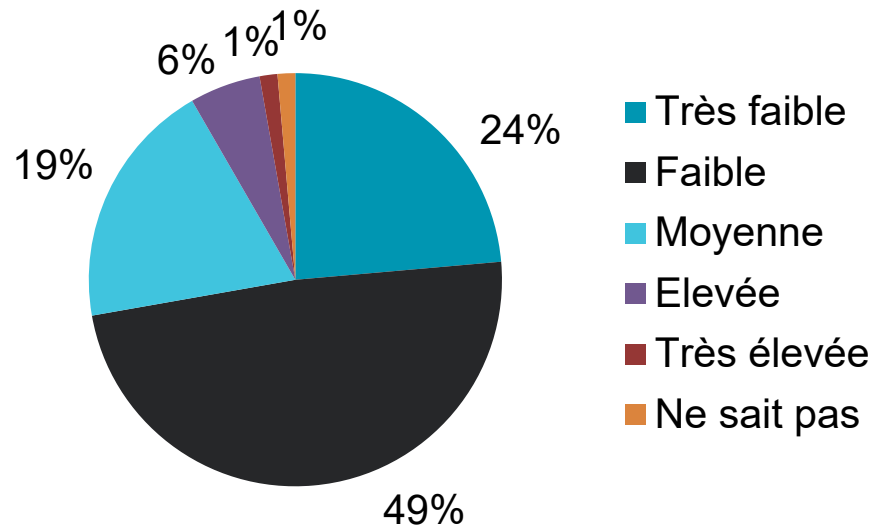
Fréquence



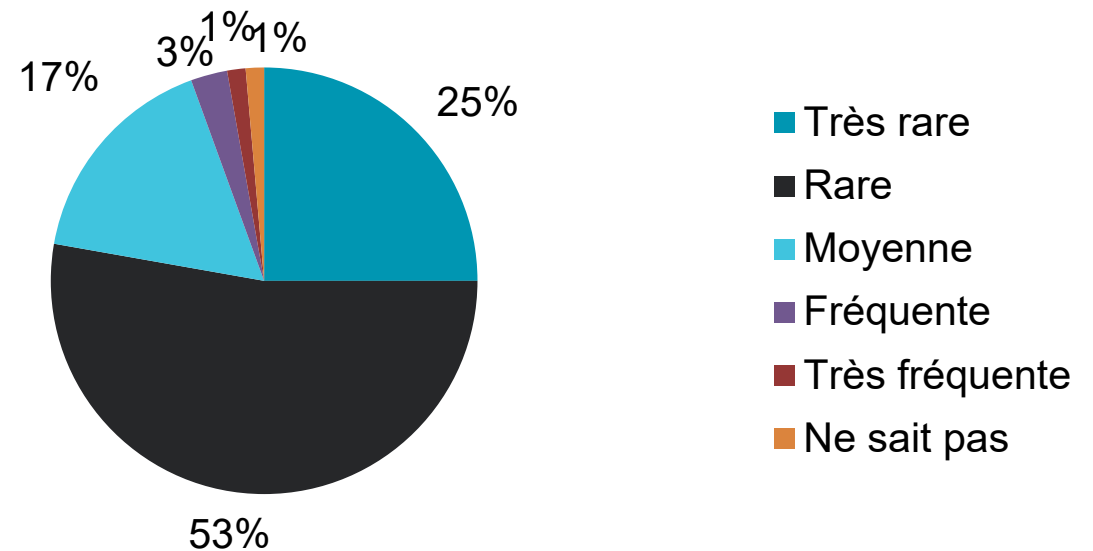
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

entre franchisés ?

Intensité



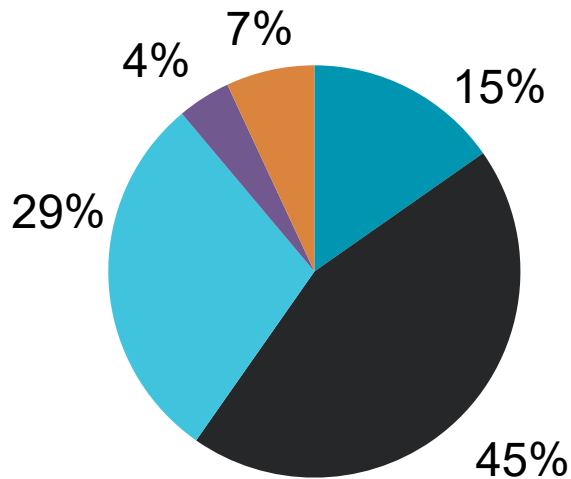
Fréquence



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

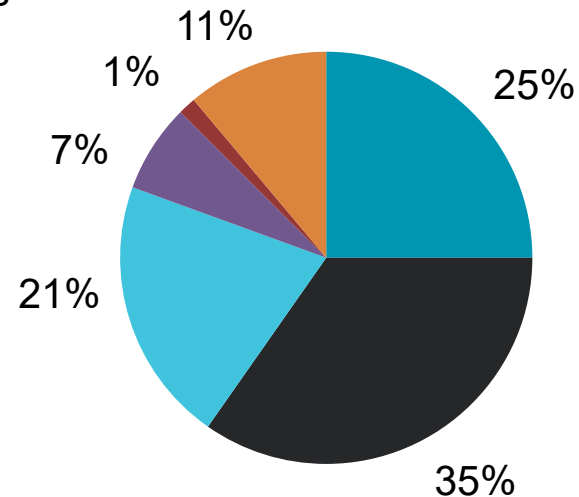
avec les managers de succursales ?

Intensité



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

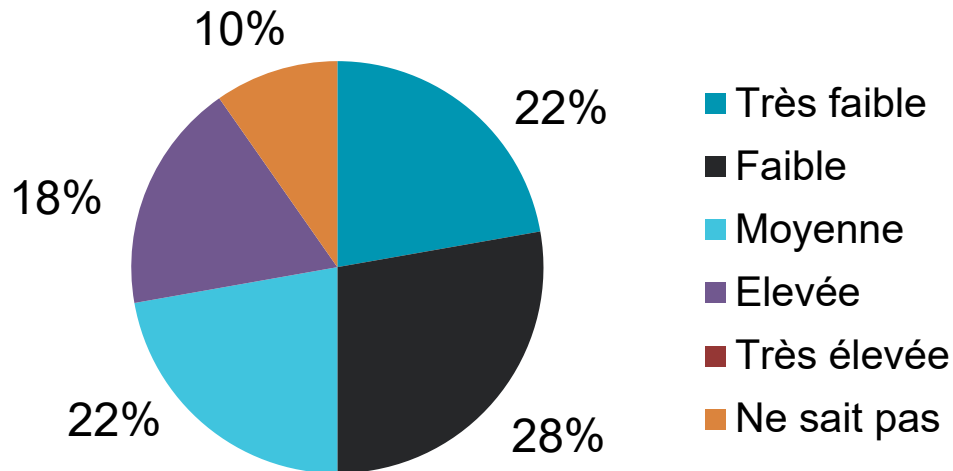
Fréquence



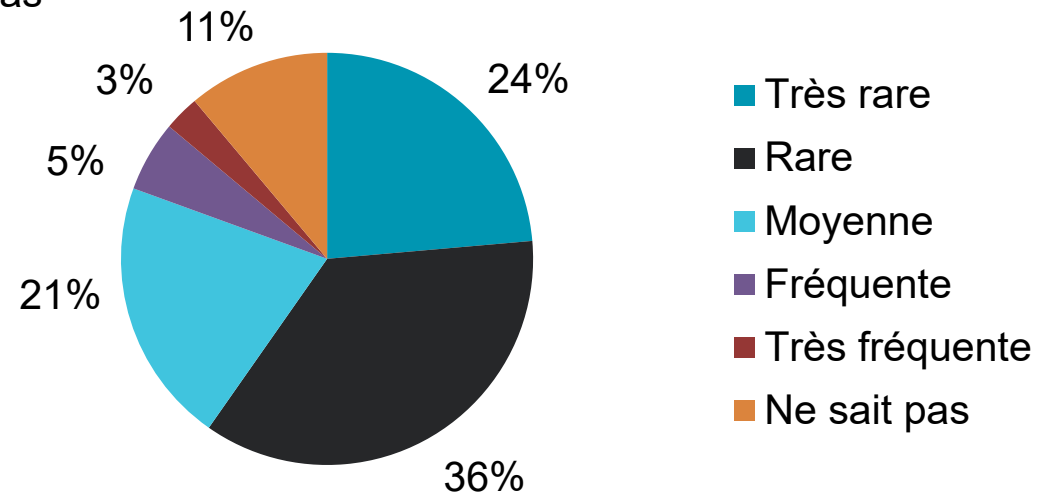
- Très rare
- Rare
- Moyenne
- Fréquente
- Très fréquente
- Ne sait pas

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

Intensité



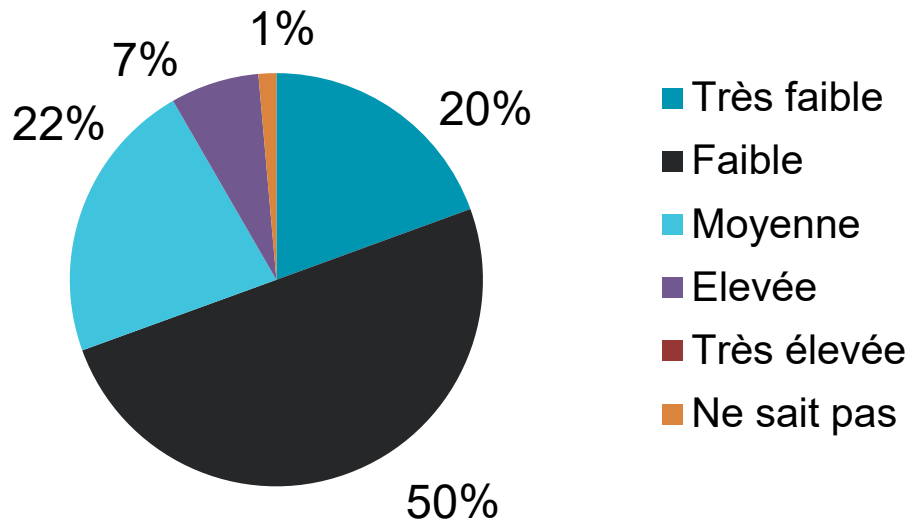
Fréquence



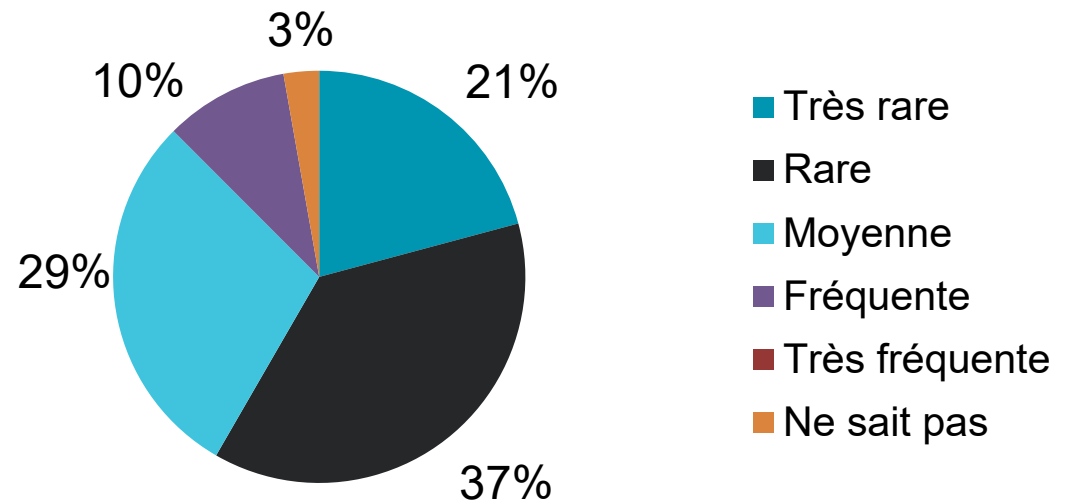
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

avec les salariés de la tête de réseau ?

Intensité



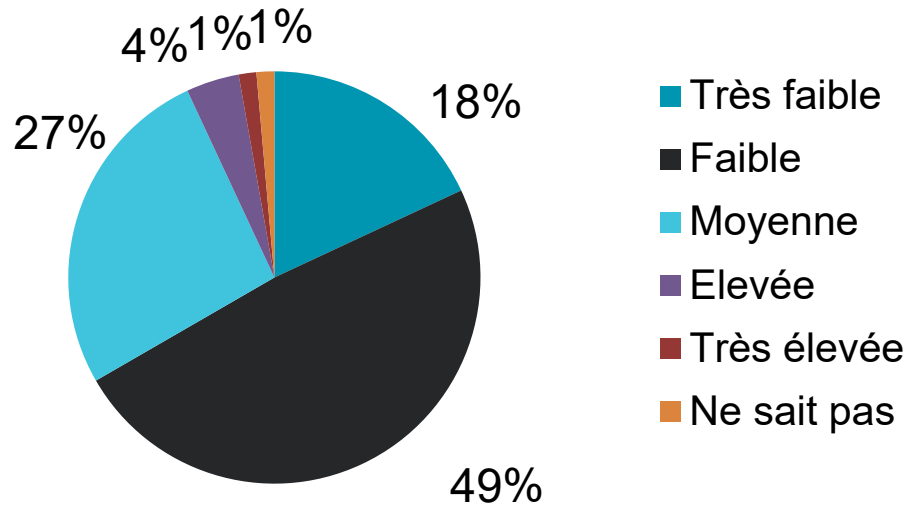
Fréquence



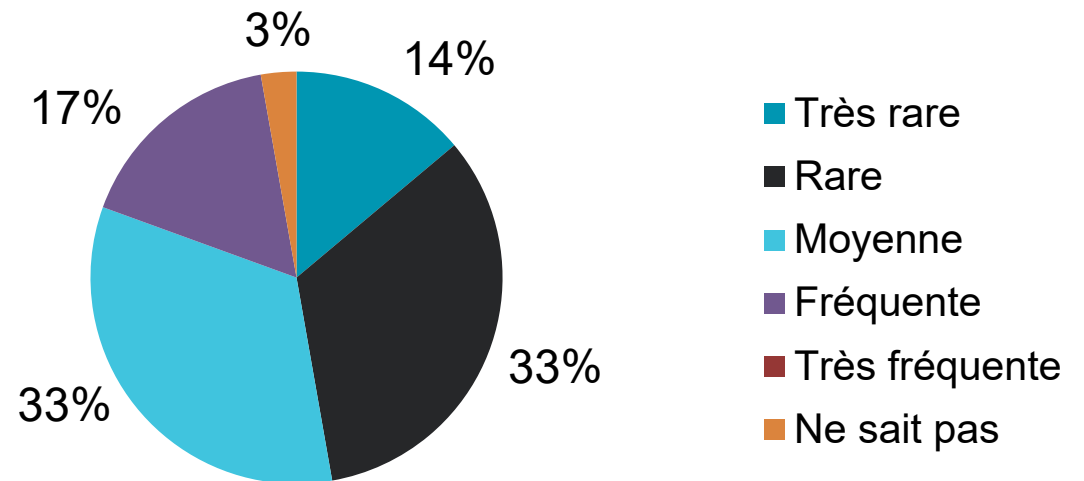
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

avec les clients ?

Intensité



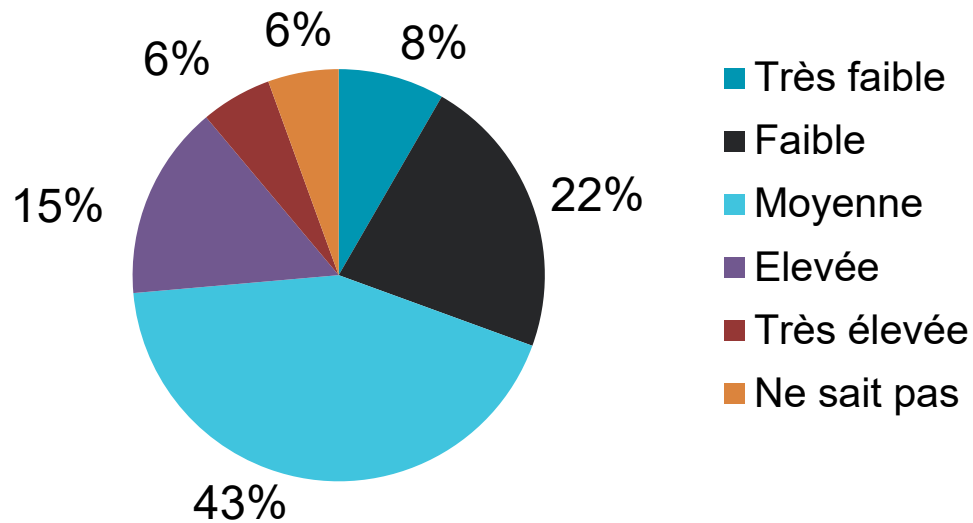
Fréquence



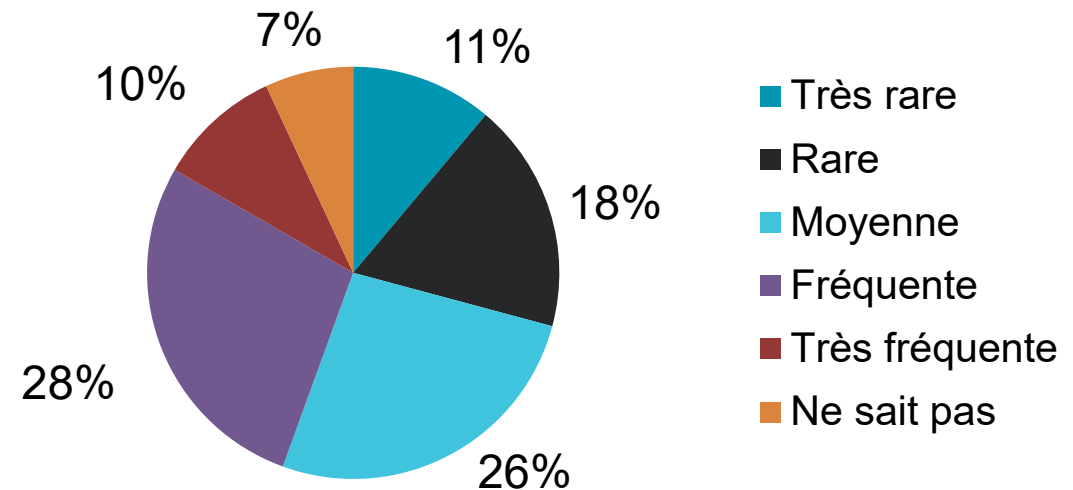
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

avec les fournisseurs et/ou prestataires de services ?

Intensité



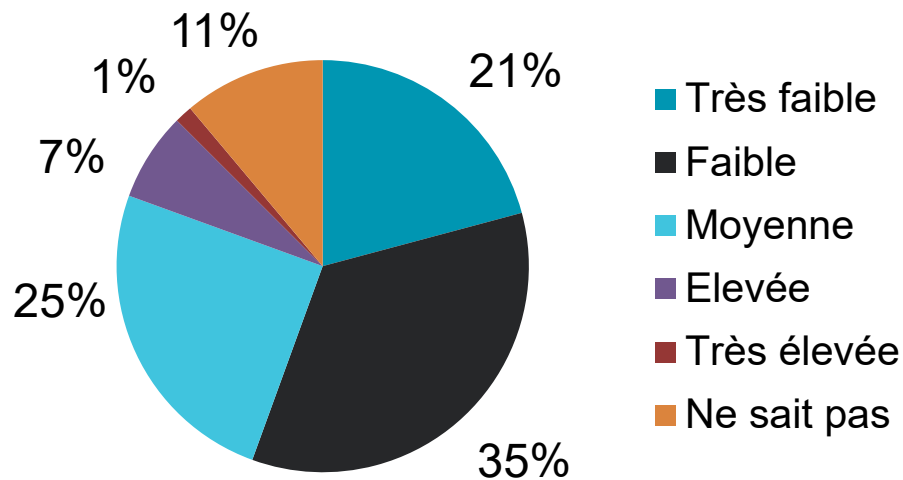
Fréquence



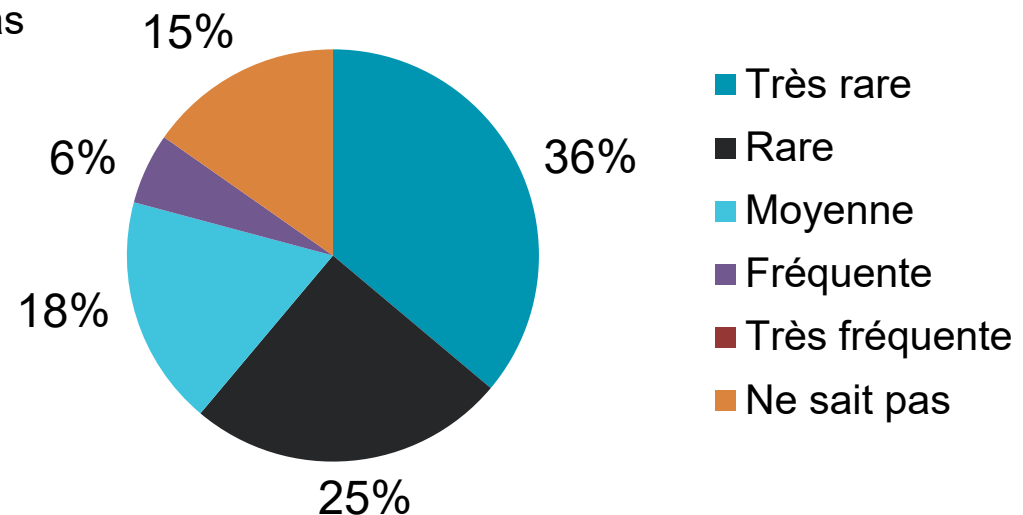
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

avec les actionnaires ?

Intensité



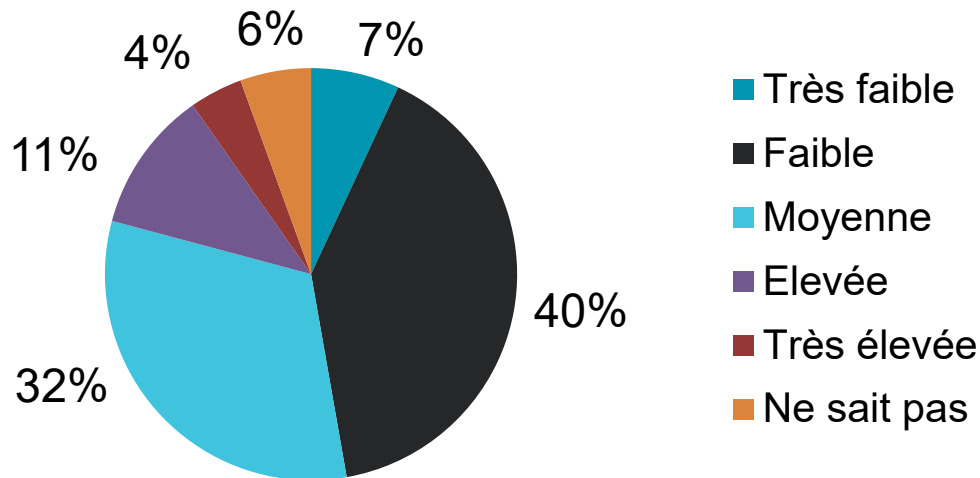
Fréquence



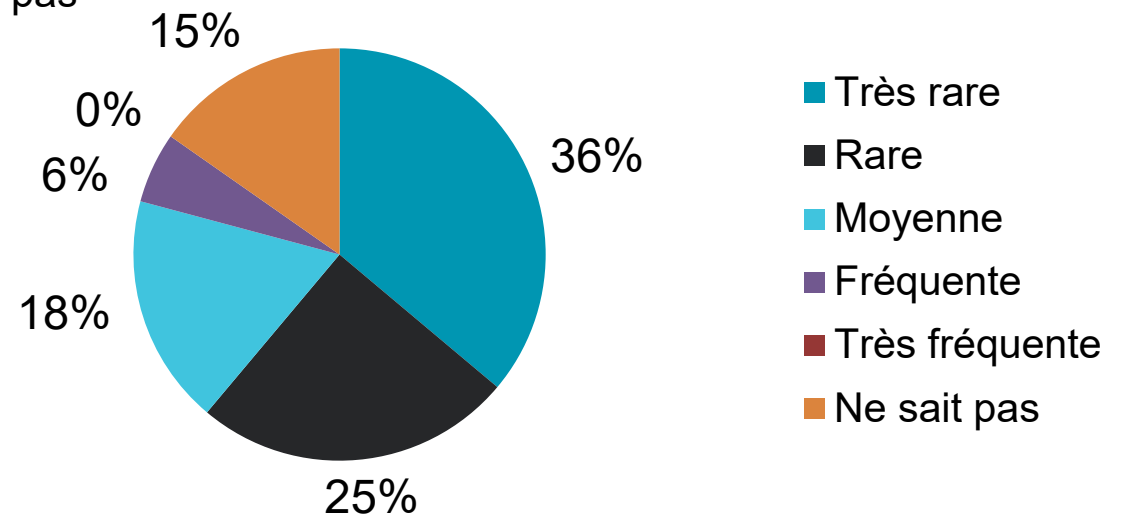
Comment évalueriez-vous l'INTENSITÉ et la FRÉQUENCE des conflits ...

avec les concurrents ?

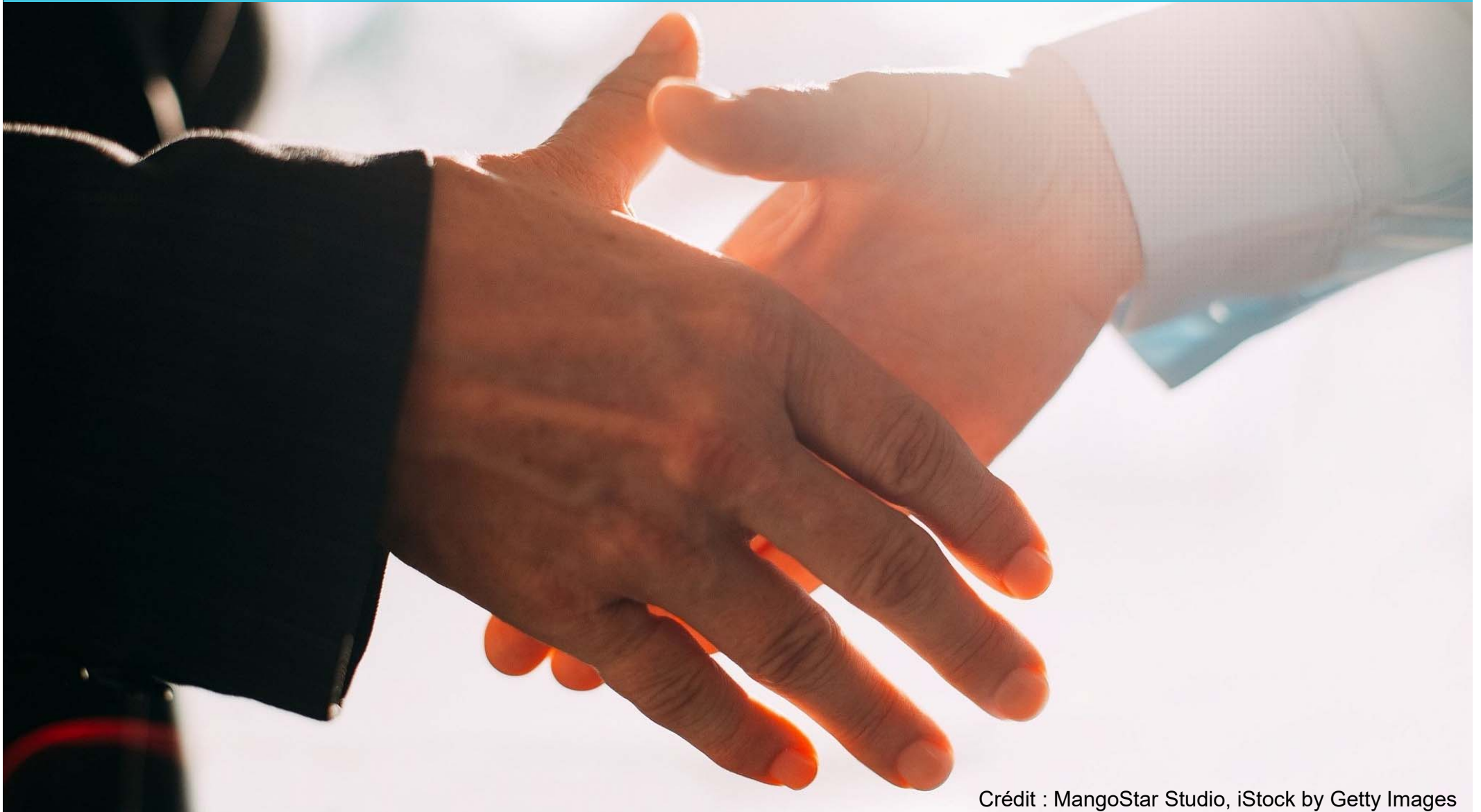
Intensité



Fréquence



Modes de résolution des conflits

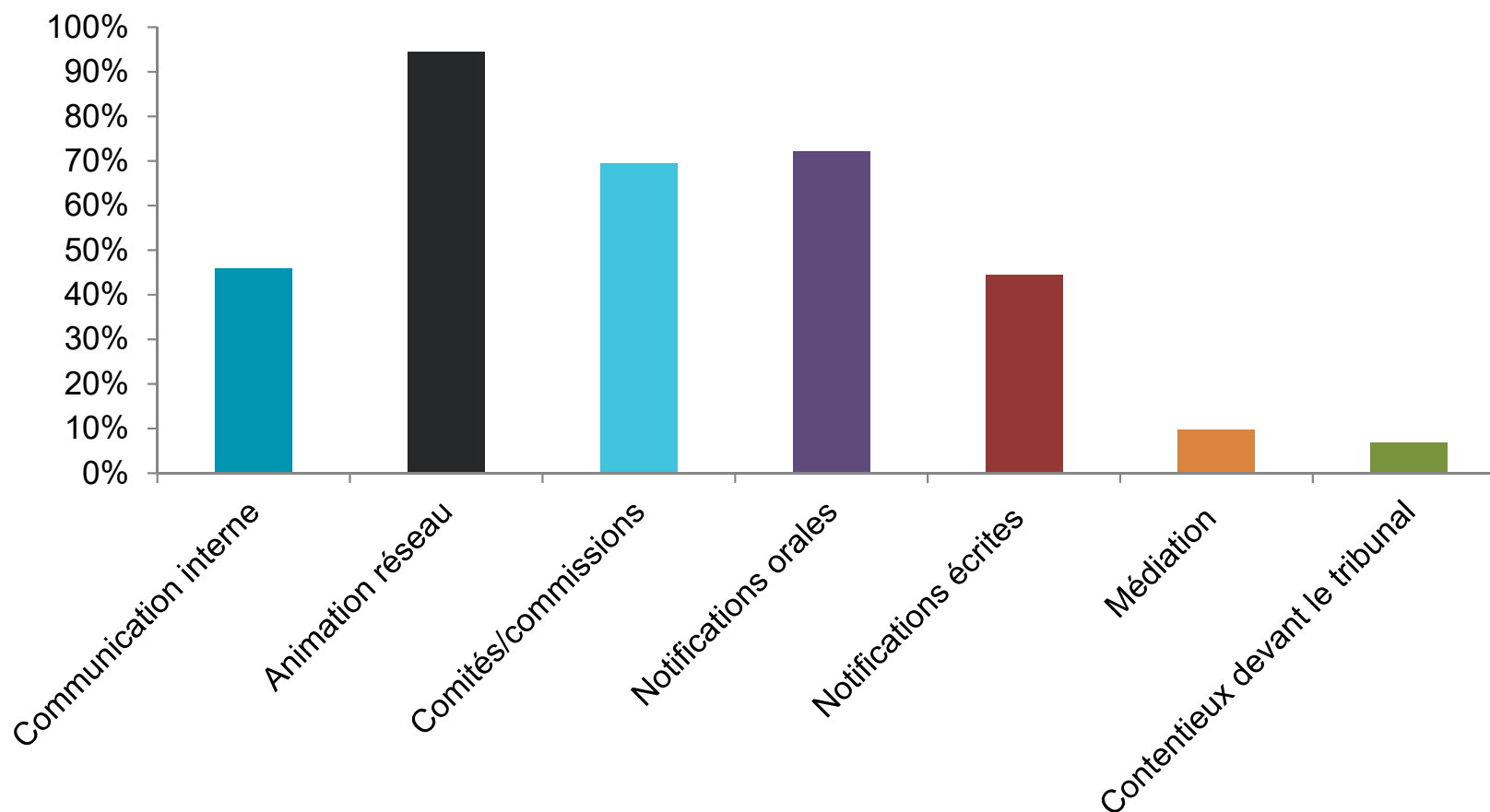


Crédit : MangoStar Studio, iStock by Getty Images

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

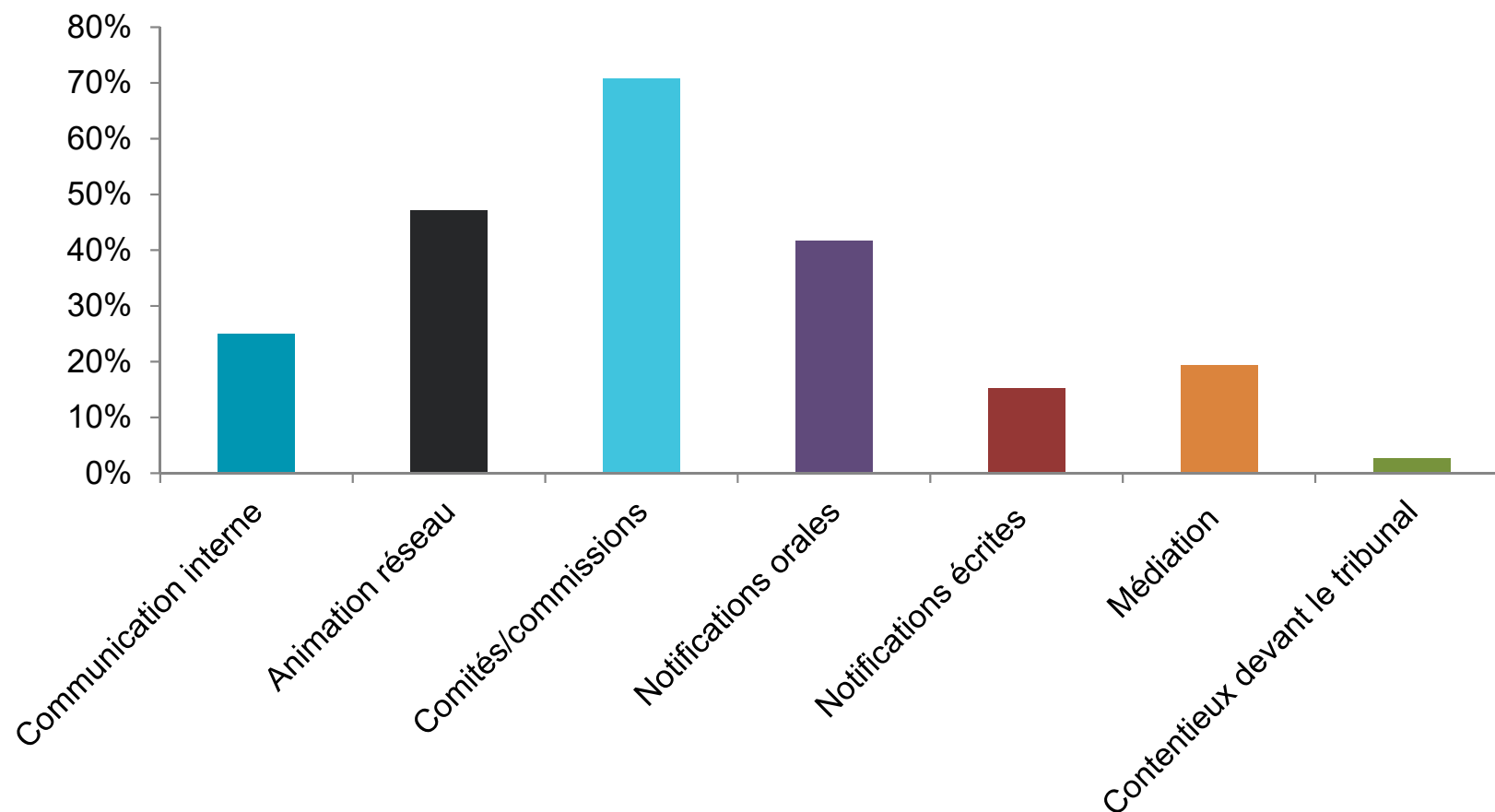
Comment résoudre les conflits ...

avec les franchisés ?

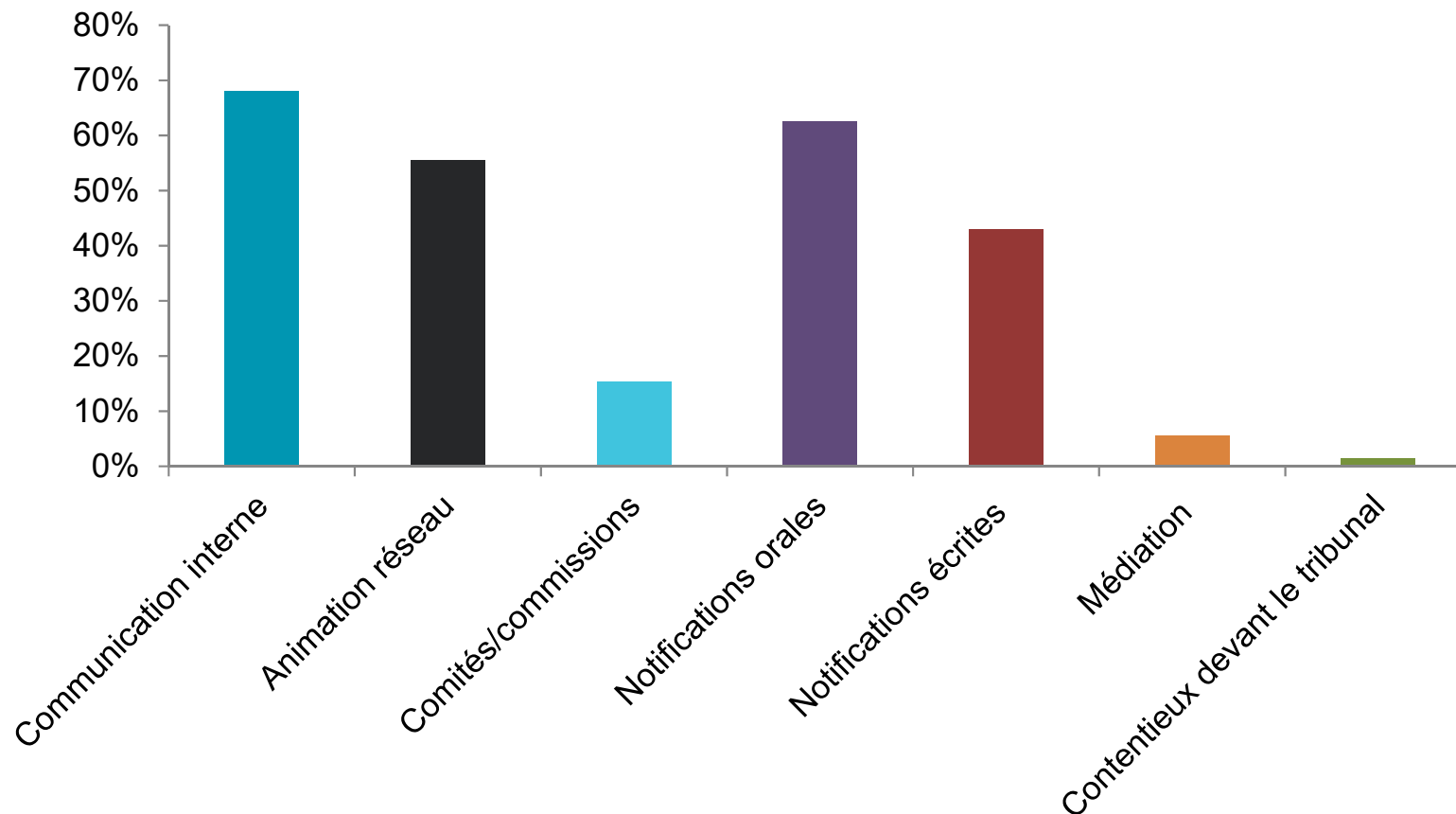


Comment résoudre les conflits ...

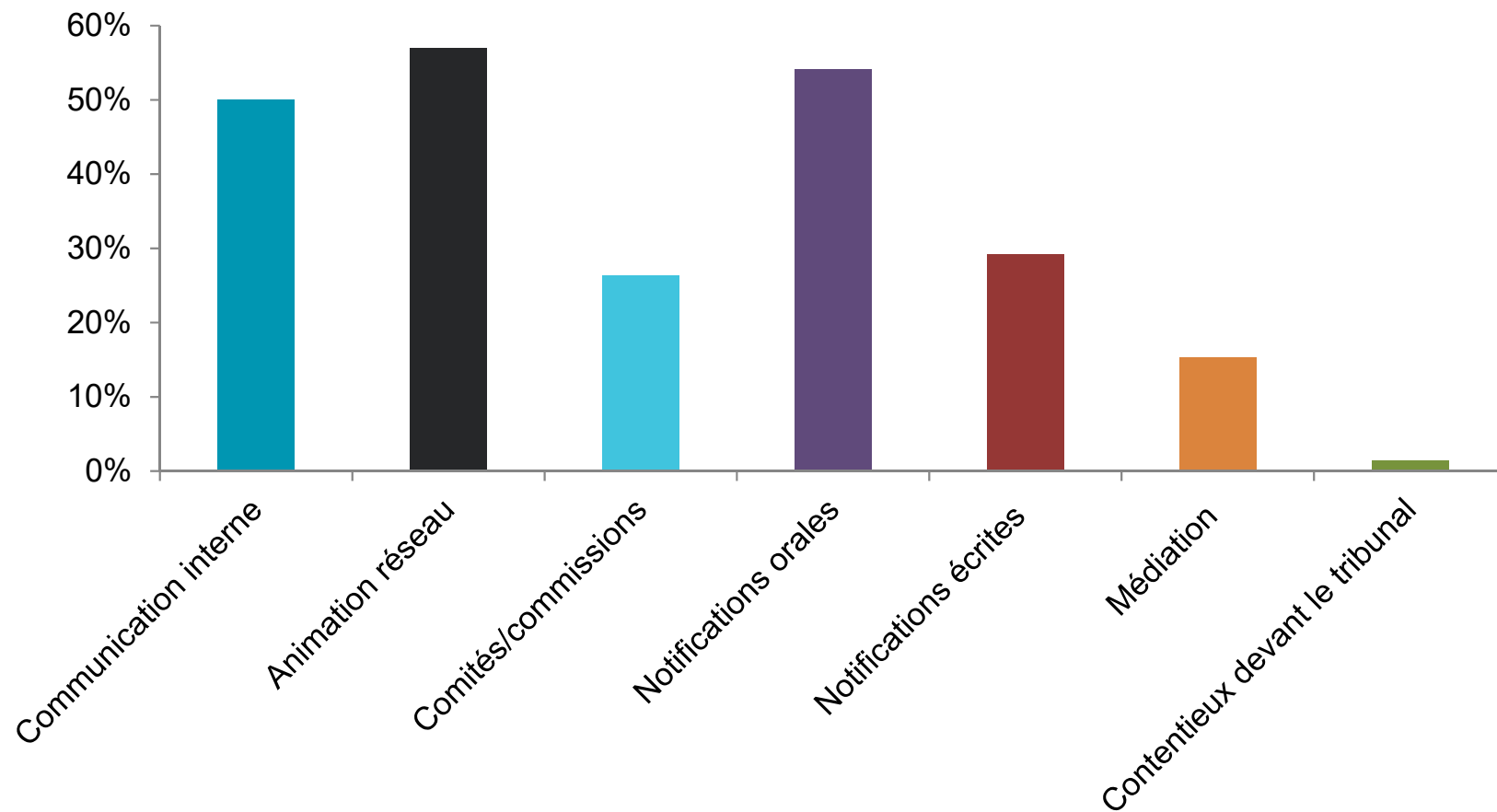
entre franchisés ?



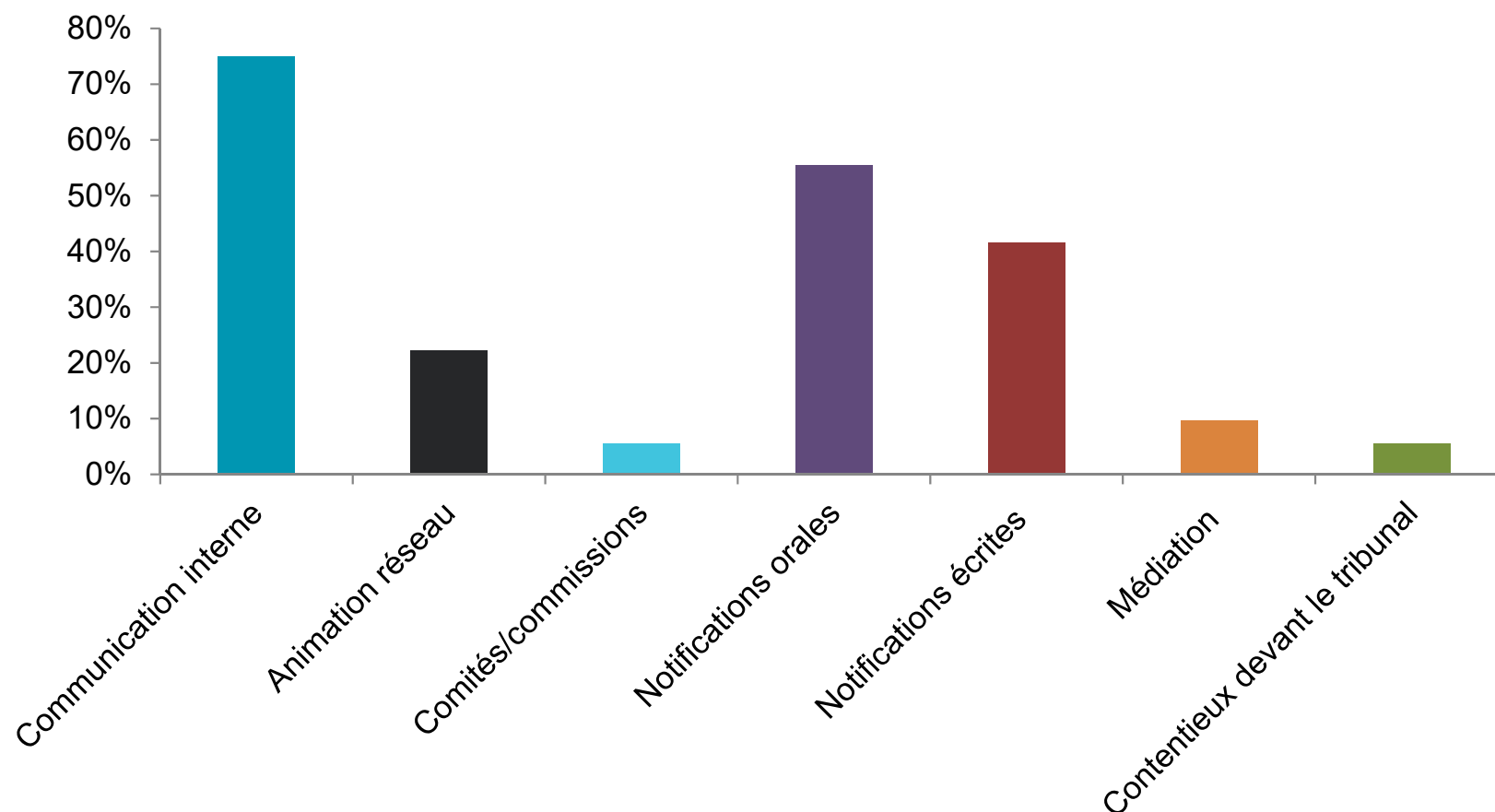
Comment résoudre les conflits ... avec les managers de succursales ?



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

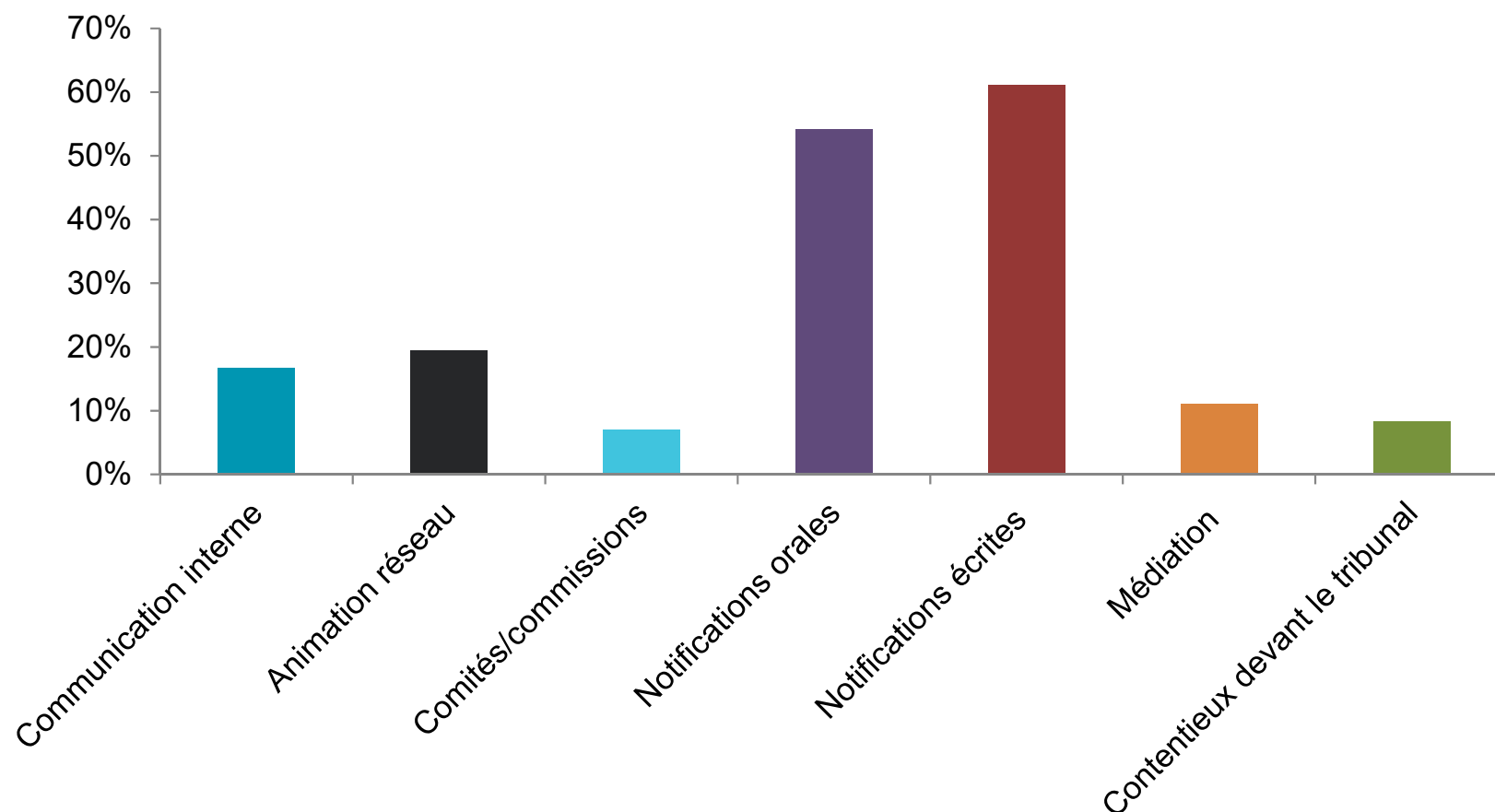


Comment résoudre les conflits ... avec des salariés de la tête de réseau ?

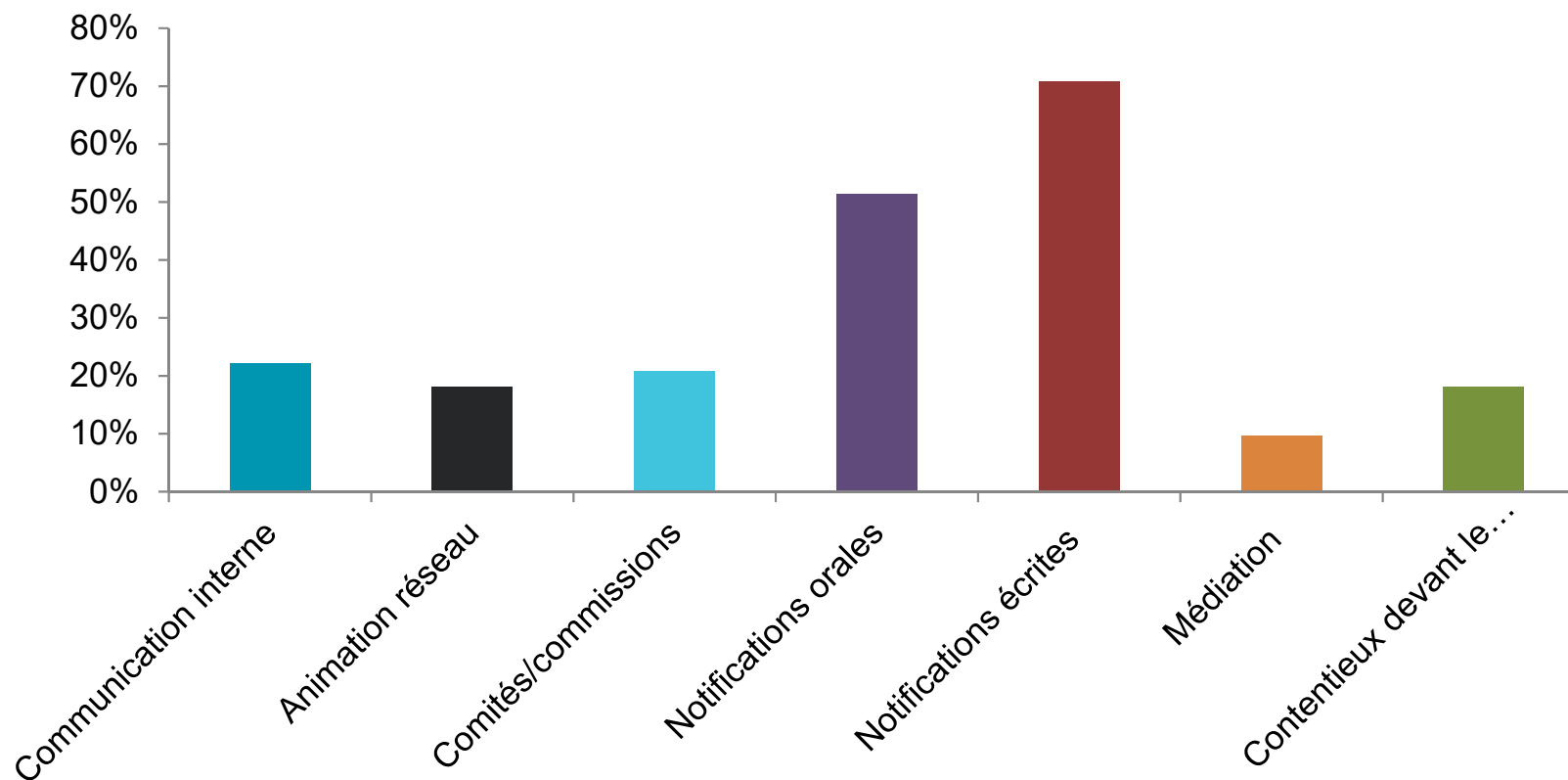


Comment résoudre les conflits ...

avec les clients ?

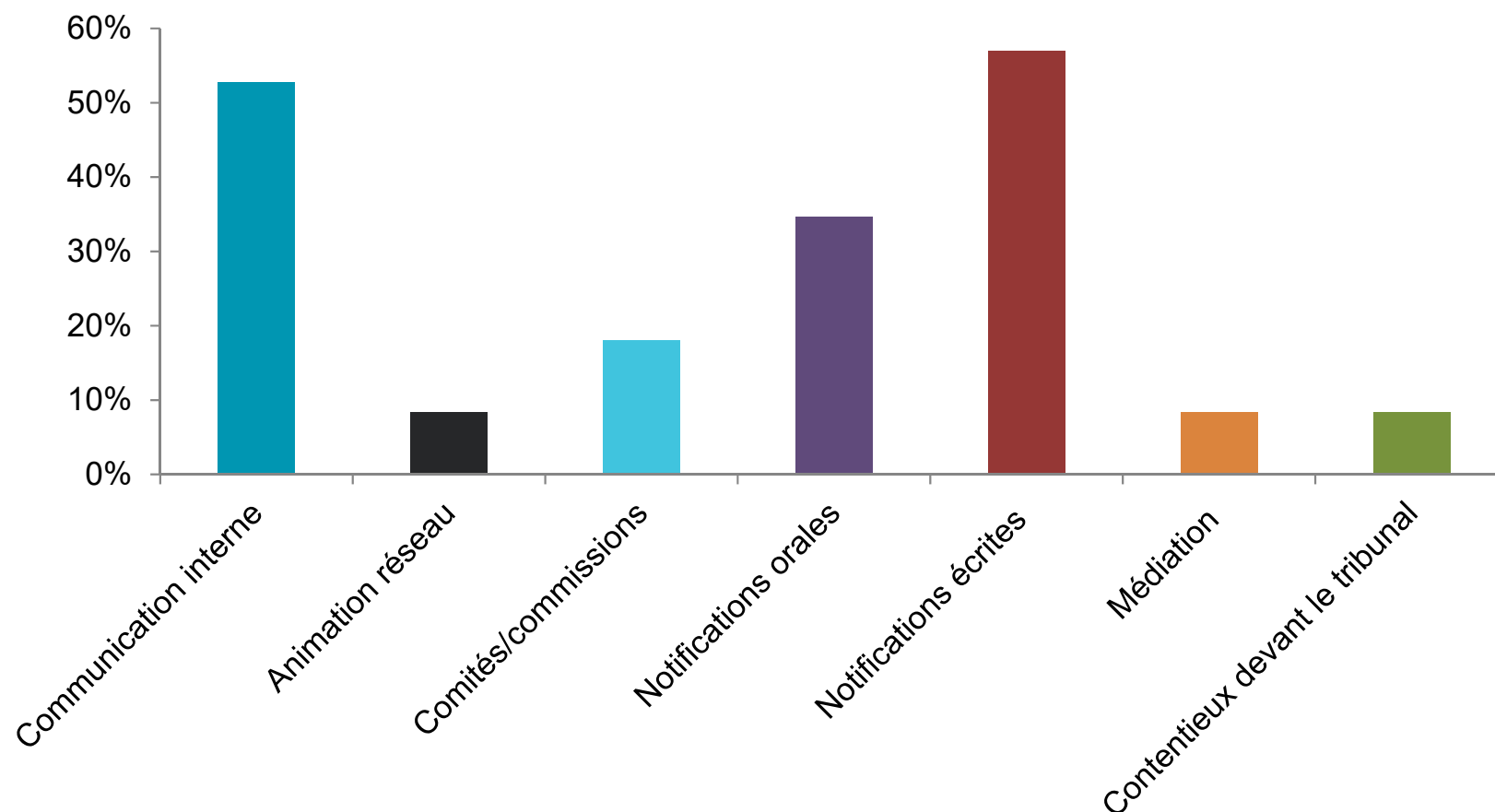


Comment résoudre les conflits ... avec les fournisseurs et/ou prestataires de services ?



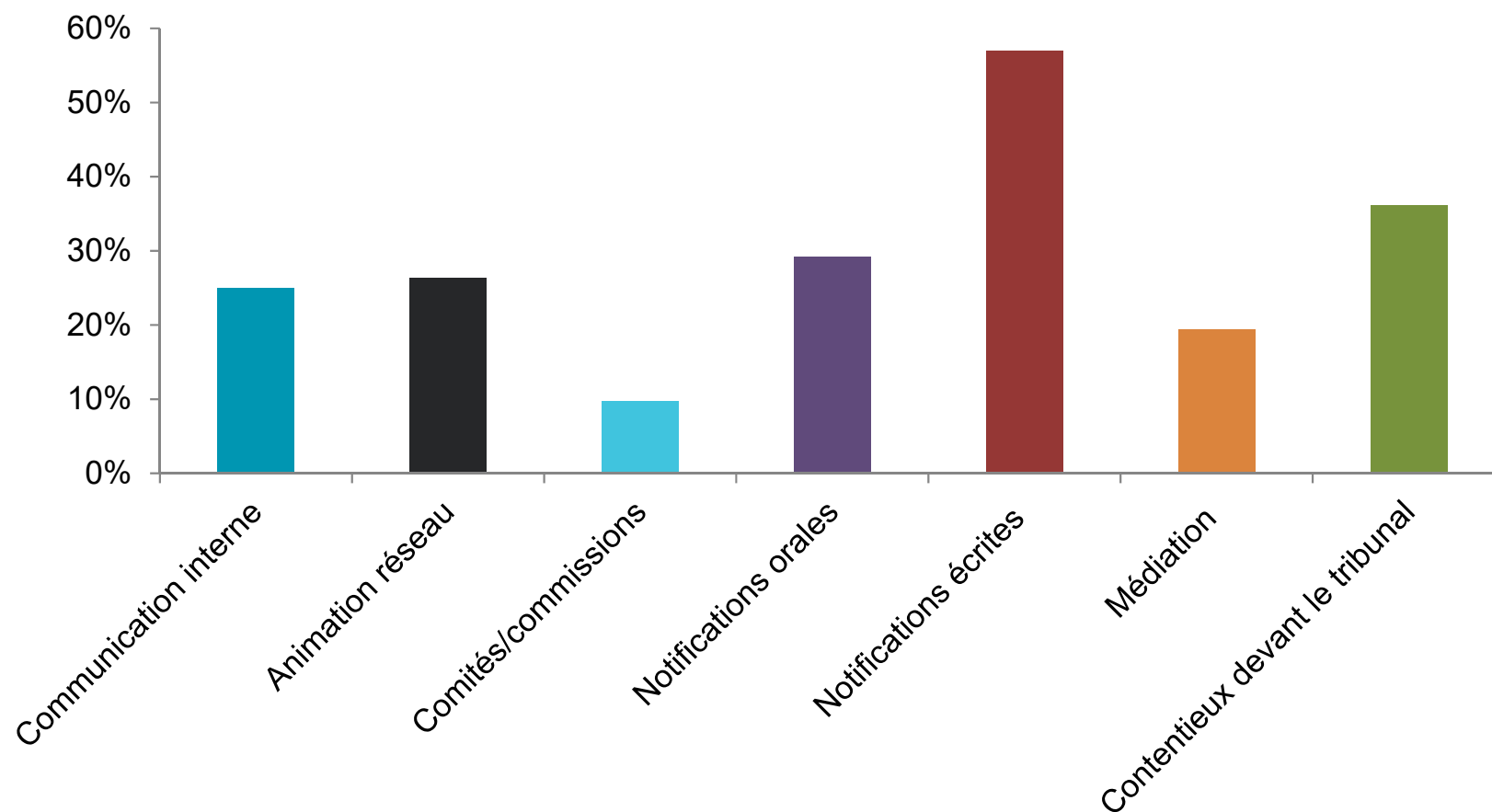
Comment résoudre les conflits...

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
Réactivité
Confiance
Implication 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

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 performance Recours juridiques
dialogue Perte confiance Perte uniformité
Perte temps Culture réseau Mauvaise ambiance
Ralentissement Impact image
développement



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