



Thierry Boucher, multi-franchisé Cash Express.

# "Se perfectionner tous les jours sur le terrain"

Thierry Boucher est multi-franchisé Cash Express, un magasin spécialisé dans l'achat-vente aux particuliers de produits d'occasion. Ce gérant a ouvert ses magasins avec l'aide de son franchiseur vers lequel il peut se tourner pour toute question sur ses process.

**T**HIERRY Boucher, 51 ans, est un ancien directeur d'usine dans le domaine de l'imprimerie. Un poste à responsabilités dans lequel il manageait 180 personnes avant de devenir franchisé Cash Express en mai 2012 à Elbeuf (76). "Je souhaitais retrouver un travail dans une structure à taille humaine et devenir mon propre patron. Je voulais aussi m'appuyer sur un concept qui fonctionne et sur l'expérience d'un réseau", se rappelle-t-il.

## Anticiper les recrutements

Thierry Boucher passe alors par les différentes démarches, notamment administratives, pour ouvrir sa première franchise et bénéficie dans le même temps de l'aide de son franchiseur. "Le directeur du réseau m'a aidé à trouver un local. Il est indispensable d'avoir un emplacement numéro 1, c'est la clé de la réussite dans notre métier." Son fonds de commerce nécessitait des travaux et le dirigeant, prudent, a préféré planifier l'ouverture de sa boutique en incluant les éventuels retards qu'ils pouvaient prendre. "Je conseille de faire un rétro planning avec les entrepreneurs, précise-t-il. Pour éviter toute déconvenue, j'avais prévu un démarrage un mois après la fin théorique des travaux." Il met également en garde sur les délais de livraison des fournisseurs. "Notre mobilier (gondoles, vitrines) est fait quasi-

ment sur mesure. Quand nous ouvrons notre magasin, il est vide mais nous devons être prêts à recevoir les objets que nous apportent les gens et que nous achetons afin de les revendre." Le franchiseur l'a conseillé pour l'aménagement intérieur du magasin et lui a recommandé d'anticiper le recrutement des vendeurs (ces derniers peuvent commencer à travailler quand le magasin est suffisamment approvisionné). "Pour des raisons financières et surtout de temps, je n'ai pas suivi les recommandations du franchiseur. Finalement, j'ai embauché mes salariés dans la précipitation pendant le mois d'ouverture, regrette-t-il. Je conseillerais donc aux futurs franchisés de trouver les vendeurs avant le démarrage et de leur dire 'tenez vous prêts' ou de leur faire une promesse d'embauche avec une date."

## "Un management plus humain"

En devenant franchisé, il s'est aussi rendu compte qu'il fallait tirer un trait sur certaines méthodes de travail de son passé de manager. "J'avais accroché dans la salle de réunion des tableaux de suivi très compliqués avec des chiffres mais cela ne parlait pas à mes salariés. J'ai finalement revu ma méthode et je l'ai simplifiée. Dans un magasin, on est en direct avec le personnel et il suffit de lui parler." Il a donc dû apprendre à diriger une petite équipe de 3 personnes.

"C'est un management beaucoup plus humain, et là je connais vraiment mes collaborateurs, c'est plus convivial."

Et dans son quotidien, il est aussi au conseil ou à la vente des objets. "Le contact client s'apprend sur le terrain tous les jours. Quand l'un d'entre eux rentre dans le point de vente, il faut l'accueillir et savoir répondre à ses questions sur les produits." Quand il bute sur une interrogation, il peut se tourner vers son franchiseur à tout moment. "Il m'est arrivé d'appeler un animateur de réseau pour qu'il m'aide sur la gestion d'un retour client", précise Thierry Boucher. Selon le franchisé, une année est nécessaire pour apprendre correctement son métier. "Il faut avoir vécu les grandes périodes de rush comme Noël pendant lesquelles on peut se laisser surprendre par les stocks ou l'affluence des clients." Aujourd'hui, il est pleinement satisfait du développement de son magasin d'Elbeuf et son expérience dans la gestion de ce premier point de vente a facilité grandement le démarrage du second ouvert en avril 2014 à Vernon dans l'Eure. "Le franchiseur m'a énormément soutenu et l'entraide est aussi importante entre les magasins Cash Express. Il n'y a pas de concurrence entre nous." Et pour la suite ? Thierry Boucher aimerait continuer de se développer en franchise et envisage une troisième ouverture.

Audrey PELÉ

Il faut savoir répondre aux questions des clients sur les produits."