



## CASH EXPRESS : Un accompagnement 100% validé - L'Officiel de la Franchise

Cash Express, un des leaders de l'achat-vente d'objets d'occasion aux particuliers, a sollicité l'Indicateur de la Franchise pour réaliser une enquête de satisfaction auprès de son réseau. Les résultats de cet audit ont mis en exergue l'accompagnement et le concept de l'enseigne comme les points fort du réseau. Une pérennité confirmée, des franchisés optimistes et une tête de réseau à l'écoute dessinent l'avenir de Cash Express sous les meilleurs auspices.

Après avoir réalisé une première étude de satisfaction en 2009, Cash Express a estimé qu'il devait de nouveau connaître le ressenti de son réseau. Avec une note de 4,3/5, la meilleure du secteur, la tête de réseau est satisfaite du résultat.

Avec 82% de participation, parmi 74 franchisés du réseau qui représentent ainsi les 130 points de vente, l'enquête a permis, en premier lieu, de dresser le portrait du franchisé type. Ainsi, la majorité sont des hommes, possédant un bac ou bac +2 et venant de milieu divers suite à une reconversion.

« Nous avons des profils de franchisés avec des parcours très variés : un ancien gérant de boîte de nuit, un directeur d'usine ou encore un commercial dans le secteur de l'automobile... Cela fait la richesse de notre réseau ! » déclare Arnaud Guérin, co-président et Directeur du réseau Cash Express.

En termes de rentabilité, les franchisés arrivent à se rémunérer le plus souvent dès leur premier exercice ou au cours des deux premières années, avec un revenu moyen autour des 33 000 euros annuels.

### UN ACCOMPAGNEMENT 100% VALIDÉ

Les 61 franchisés qui ont participé à cette enquête, ont mentionné un très bon accompagnement de la tête de réseau à l'ouverture du point de vente. 88,4% d'entre eux sont « très satisfaits » et « plutôt satisfaits » de l'aide au démarrage. Une note au-dessus du benchmark. L'aide globale au démarrage remporte ainsi un taux de satisfaction de 94,8%.

Les études d'implantation préalables, la recherche du local, les travaux d'aménagement, la formation initiale, les conseils et le soutien des dirigeants sont des points appréciés par les répondants. Une indication qui confirme la performance du processus d'intégration élaboré par l'enseigne. En effet, en plus de l'accompagnement du franchisé de la signature du contrat, tout au long de la création de son point de vente, jusqu'au démarrage de son activité, Cash Express a mis au point une formation initiale permettant aux franchisés d'acquérir des bases solides. Le programme, de 350 heures obligatoires, peut aller jusqu'à 400 heures. Ce dernier est basé sur trois grands axes : le magasin et son organisation, les achats ainsi que la gestion du point de vente. Arnaud Guérin complète : « Pour la formation continue, nous avons créé notre organisme interne de formation, Cash Université, en collaboration avec la société CAPTFA. Ainsi, il est possible pour les franchisés qui en ressentent le besoin de participer à des cycles de formations en techniques de ventes, techniques de management et techniques d'achats spécifiques au métier de l'achat-vente. Des formations au plus proches des bases du concept Cash Express ! »

La tête de réseau veille également à être présent lors de la recherche d'un financement et des recrutements puis formations des employés lors de l'ouverture. Les porteurs de projet ayant fait appel à ces aides en sont contents.

Mais l'accompagnement n'est pas la seule force de Cash Express : son concept dans l'air du temps séduit !



## UNE ENSEIGNE À SUCCÈS

L'étude démontre que les franchisés sont convaincus de la pérennité de leur réseau : 89% se déclarent optimistes sur l'avenir de l'enseigne. Des résultats positifs qui viennent confirmer que le marché de l'achat/vente d'occasion est aujourd'hui très porteur. En effet, plus que jamais vu les modes de consommations évoluent. Les attentes des consommateurs se transforment, ces derniers plébiscitant davantage les commerces de proximité, ainsi que les achats locaux et raisonnés. Arnaud Guérin le confirme : « La crise du coronavirus n'a fait qu'accélérer la prise de conscience autour d'une consommation plus vertueuse. Le marché de l'occasion connaît ainsi un fort essor et s'impose aujourd'hui comme un mode de consommation plébiscité par les Français. »

Selon un sondage de l'institut YouGov (sur une base de 1000 répondants représentatifs de la population française), réalisé lors du premier confinement, ils sont 77% à considérer que cette crise doit contribuer à mener "une politique ambitieuse de transition écologique". Les modes de vie changent et les attentes ne sont plus les mêmes. Les consommateurs se tournent de plus en plus vers le marché de l'occasion, même pour les produits de luxe. Les nouvelles habitudes de consommation sont plus attentives à l'empreinte écologique laissée sur l'environnement, et privilégient l'achat d'objets d'occasion à celui d'objets neufs, nécessitant le recours à de nouvelles matières premières.

Cash Express s'inscrit parfaitement dans cette dynamique, de par la nature même de son activité : avec 80% de produits d'occasion, achetés et vendus sans emballage, en circuit ultra court (achat/vente sur un même lieu), Cash Express est un acteur incontournable de la lutte anti gaspi et du réemploi.

« Je suis convaincu depuis toujours de la pertinence de notre offre. Redonner une seconde vie à des produits encore parfaitement utilisables est pour moi une évidence. De mon point de vue, nous devons même accélérer la transition vers un modèle de croissance régénérative qui rend à la planète davantage qu'il ne prend. Avec Cash Express, nous inventons chaque jour une économie plus raisonnée, et notre stratégie commerciale est guidée par l'impact écologique que nous laissons. Nous sommes enthousiastes à l'idée de participer, chaque jour, par nos activités, à la transition initiée, et de contribuer à bâtir la société de demain, plus résiliente. », nous confie Arnaud Guérin, Co-président et Directeur du développement de Cash Express Groupe.

De plus, une grande majorité de franchisés est même prête à recommander le réseau à leurs proches, car 90% d'entre eux estiment leur espérance initiale satisfaite depuis leur ouverture.

Pour conclure, grâce à une pérennité du réseau confirmée, un concept toujours plus dans l'air du temps, des franchisés satisfaits et une tête de réseau à l'écoute, l'avenir se dessine sous les meilleurs auspices pour Cash Express.