

Compte rendu réunion trimestrielle FNAC- 05/2023

| | |
|--|----------|
| #1 LES RETOURS PRODUITS ÉDITORIAUX | 2 |
| #2 PORTAIL FRANCHISES FNAC | 2 |
| #3 FRAIS ANORMAUX : REGUL 67, 70 & COLIS ÉGARÉS | 3 |
| #4 EVOLUTION DE LA LOGISTIQUE A LA FNAC | 3 |
| #5 AUTRES SUJETS ÉVOQUÉS LORS DE LA REUNION | 3 |
| Services | 3 |
| Gestion des stocks | 4 |
| Achats | 4 |

#1 LES RETOURS PRODUITS ÉDITORIAUX

- Le GFFD a envoyé 3 courriers au franchiseur sur la question des retours des produits éditoriaux depuis 04/2022 (ces courriers sont tous disponibles dans [l'espace adhérent](#) du site du GFFD).
- Ces courriers mettent en évidence le déséquilibre temporel entre le paiement exigé au titre du contrat des franchisés pour les produits éditoriaux et le remboursement des retours par le franchiseur.
- Demandes :
 - remboursement des PE à hauteur de 100 % du prix à 30 jours
 - régularisation trimestrielle pour les PE avec envoi d'une facture de réédition, détaillée aux SKUs
 - suivi précis des retours sur le portail franchisés FNAC

=> Le GFFD a utilisé jusqu'à présent les voix diplomatiques pour tenter de négocier une solution raisonnable avec le franchiseur. Lors de notre réunion, les adhérents présents ont indiqué à l'unanimité être favorable à donner mandat à notre avocat conseil pour consulter un juge sur cette situation et, au besoin, prendre les actions nécessaires pour faire respecter le contrat de franchise dans les meilleurs délais.

Autres éléments discutés concernant les produits éditoriaux :

- Vincent Christ a partagé sa procédure de réclamation des produits éditoriaux FNAC (actualisée en 2022) et qui est à disposition dans [votre espace adhérent](#).
- Suite aux différentes difficultés de traçabilité évoquées (à l'entrée et à la sortie), Vincent Christ indique que c'est le contrôle à l'entrée des mut qui est primordial. Il est important car si le franchisé accepte la mut alors il accepte *de facto* son contenu.

#2 PORTAIL FRANCHISES FNAC

- Le déploiement du portail franchisés a été fait suite à son utilisation par 3 beta testeurs franchisés FNAC. Prochainement l'outil mettra à disposition les informations concernant le taux de marge au SKU et la valorisation de la mutation.
- Les franchisés FNAC qui utilisent le portail ont vu leur taux de marge mécaniquement augmenter car l'outil permet une meilleure gestion des commandes.
- L'objectif de son développement à terme est le remplacement de microstrat, ce qui passe par l'amélioration des données présentes sur le portail, la mise à disposition des factures de redevance avec la ventilation TVA et les avis d'opération justes au centime près.

=> Attention car le portail franchisés FNAC est à l'heure actuelle sous utilisé par les franchisés. Or l'expérience côté DARTY nous a montré qu'il s'agissait d'un clé pour le pilotage de l'activité des magasins. Le GFFD peut, en complément des formations proposées par le franchiseur, organiser une session de partage de bonnes pratiques en visioconférence.

#3 FRAIS ANORMAUX : REGUL 67, 70 & COLIS ÉGARÉS

- Le GFFD a envoyé au mois de février dernier sur l'existence de frais anormalement facturés aux magasins franchisés FNAC, soulignant le fait que les franchisés FNAC n'avaient pas à supporter les coûts liés à la responsabilité du franchiseur
- Demandes : possibilité d'utiliser le canal de livraison classique pour les commandes clients, ce qui permettrait de réduire considérablement les coûts

=> Le franchiseur s'est engagé à rembourser ces frais anormaux, avec effet rétroactif pour 2023. Cela est d'ores et déjà le cas pour les codes regul 67. Pour les codes regul 70, cela devrait être très prochainement mis en place. Les franchisés peuvent envoyer leurs différentes demandes de remboursement en direct à M. Azerarak, en mettant le GFFD en copie.

#4 EVOLUTION DE LA LOGISTIQUE A LA FNAC

- Suite à un courrier électronique envoyé par Philippe AZERARAK, en sa qualité de Directeur Exploitation Franchises FNAC, à l'ensemble des franchisés FNAC le 5 février 2023, le GFFD a réagi par l'envoi d'un courrier dénonçant une hausse considérable des coûts logistiques, et ce sans consultation préalable avec les franchisés ou avec le GFFD.
- Le GFFD a demandé que le franchiseur transmette à chaque franchisé FNAC la synthèse des frais de livraison et de logistique ainsi que des frais FnacShop sur les trois dernières années.
- Lors de la réunion du 06/04 avec le franchiseur, le GFFD a également demandé à bénéficier pour les commandes clients du canal traditionnel des livraisons du magasin, en lieu et place du canal Chronopost très coûteux, à la manière de l'Emporté Magasin Différé (EMD) côté DARTY.

#5 AUTRES SUJETS ÉVOQUÉS LORS DE LA REUNION

Services

- Le GFFD développe depuis octobre dernier une approche services à proposer à ses adhérents. A ce jour, le groupement apporte des solutions en matière de CE externalisé (TEMPEOS), accessoires mobile (SBS MOBILE) et paiement fractionné (FLOA).
- L'ensemble de ces services sont répertoriés dans votre espace adhérent. Vous pouvez également contacter le GFFD pour être mis en relation avec des franchisés qui utilisent déjà ces services pour obtenir leurs retours d'expérience.

Gestion des stocks

- Certains franchisés ont indiqué des difficultés liées à des poussées importantes de produits dans leur(s) magasin(s), notamment en ce qui concerne les produits Apple, et ce même dans l'éventualité d'un abonnement approvisionnement coupé. Michel Tournier propose de faire un mail à ce sujet avec les demandes franchisé à M. Laurent Darrieutort, responsable de la téléphonie auprès du franchiseur.
- Certains franchisés ont indiqué des difficultés liées aux retours des produits techniques, qui sont possibles en intégré, mais non en franchise. Michel Tournier a proposé dans ce cas d'envoyer ces cas, preuves à l'appui, à M. Azerarak, en mettant le GFFD en copie.

Achats

- Le GFFD a récemment eu une réunion avec les responsables achats du franchiseur pour remonter les difficultés liées à la disponibilité des produits d'une part et aux conditions d'achat mieux disantes à l'extérieur.
- Le franchiseur a pris très au sérieux notre propos et nous allons travailler ensemble à des solutions alternatives.