Entrevue avec une franchisée d'Animo Etc

Parlez-nous un peu de votre parcours de vie et de ce qui vous a amené ici.

Je viens d'une famille d'entrepreneur. Mon père était entrepreneur et il a parti une entreprise dans le milieu de la rénovation de cuisine et de salle de bain et ma mère travaillait là aussi. J'ai commencé comme étudiante dans l'usine, puis comme réceptionniste et laveuse de comptoirs. Ensuite, je suis allée au Cégep en administration, option marketing. J'ai commencé à travailler pour l'entreprise de mon père dans la vente et un poste s'est libéré au service clientèle. Le directeur des ventes m'a dit que je devrais postuler, ce que j'ai fait. Mon père est décédé, ma mère a vendu et les acheteurs ont fait faillite. J'avais un gros sentiment d'appartenance donc, j'ai eu beaucoup de difficulté à aller travailler ailleurs. Finalement, je suis allée en alimentation pour remplacer ici et là quelques mois et ça m'a plu. L'employeur m'a proposé de me former et je suis restée là 8 ans puis, je suis revenue en rénovation. Le service clientèle a toujours été ma force mais, je sentais que je stagnais alors, j'ai décidé de partir ma propre entreprise.

Pourquoi avoir décidé d'acheter une franchise Animo Etc?

Je ne voulais pas partir n'importe quelle entreprise seule. Je suis allée au Salon de la Franchise et il y avait cette nouvelle entreprise là, Animo Etc, et comme j'ai un chien et que j'ai toujours aimé les animaux et bien…! J'avais déjà rencontré une autre franchise et j'étais rendu assez loin dans le processus pour regarder les chiffres mais, la rentabilité n'était pas là. C'est là que j'ai rencontré Isabelle Côté et Sylvain Lastère! Ils m'ont présenté le programme, j'ai visité leur franchise Animo Etc Fontainebleau qui est leur première franchise et ça m'a donné une bonne idée de ce que ça pouvait devenir alors, j'ai sauté là-dedans!

Selon vous, quels sont les plus grands avantages d'être franchisé?

Pour moi, juste le point de vue informatique! Je commence tout juste à être capable d'envoyer un courriel (rire!) « à tous » donc, juste que les prix, les changements de prix, les scans soient déjà faits, pour moi c'est énorme. Je n'aurais pas su par où commencer, quelle commande faire… tout le système et les commandes originales ont été développés par le franchiseur. Le franchiseur m'a également donné une formation lavé/séché au niveau du toilettage, qui est une section que je ne connaissais pas mais, pour la vente au détail et le service à la clientèle, j'avais des forces pour ça et j'avais confiance. Je n'étais pas seule non plus. Si j'avais des questions, ce n'était pas compliqué! Le franchiseur n'était pas plus loin qu'un courriel ou un téléphone et puis de là et bien, 1 mois a passé puis, 2 et aujourd'hui, déjà 15 mois se sont écoulés!

Quels produits sont les plus populaires dans votre magasin?

Ce qui est le plus populaire dans mon magasin c'est probablement la nourriture pour chien. La nourriture en général équivaut à 60% de mon revenu total. Le toilettage n'en est pas encore à 30% mais, ça s'en vient et je dirais même que ça s'en vient vite! Quant aux accessoires, je dirais que ceux-ci équivalent environ à 10% de mon revenu. Je n'ai pas fait tous les calculs mais, à l'instant, les pourcentages ressemblent étrangement à l'évaluation que m'avait fournie le franchiseur.

Offrez-vous le service de toilettage pour tous genres d'animaux de compagnie?

Le toilettage touche plus les chiens que les chats car notre ancienne toiletteuse ne faisait pas de chat. Maintenant, celle que j'ai en fait. Étrangement, il y a souvent des toiletteuses qui sont allergiques aux chats, même que certaines le sont aux chiens, c'est fou mais c'est ça! J'en ai d'ailleurs 2 qui sont allergiques donc, il faut faire attention car lors des saisons de mue, elles se mettent à éternuer! Ce n'est pas très pratique (rire!) mais elles sont excellentes dans leur travail. On fait également la coupe de griffe et pas seulement pour les chats et les chiens mais aussi pour les oiseaux, les lapins, les cochons d'inde, etc. Même si pour l'instant nous n'avons pas ce genre de demande, il n'en reste pas moins que nous pourrions faire le toilettage d'un cochon d'inde si jamais un client en avait besoin. J'ai déjà eu un client qui a demandé si ont coupait les ailes des oiseaux. Ça c'est vraiment l'expérience de la toiletteuse qui va décider si on peut ou non, faire quelque chose du genre. Dans le toilettage, on doit faire ce que le client veut alors, la meilleure toiletteuse doit avoir une bonne écoute pour bien comprendre ce que le client souhaite. On a aussi l'expérience nécessaire pour faire les coupes spécifique à une race. Il ne faut pas toujours juste raser systématiquement; il y a des coupes spécifiques pour certains chiens et chats qu'il faut respecter et qu'on est capable de faire facilement.

Comment parvenez-nous à augmenter l'achalandage en boutique?

Le but s'est vraiment de se spécialiser et d'offrir plusieurs services pour qu'Animo Etc devienne une référence partout en région pour la clientèle. Animo Etc commence déjà à être connu et il y a beaucoup de bouche à oreille qui se fait - plusieurs clients me disent avoir été référés par quelqu'un. Mais il faut savoir également offrir ce dont le client a besoin. Nous on a pas mal personnalisé le magasin depuis son ouverture. Quand on a ouvert, on avait un inventaire spécifique de base mais, on l'a amélioré simplement en étant à l'écoute de nos clients. Nos relations d'affaires nous donne la chance de pouvoir faire en sorte que nos magasins contiennent tout ce que les clients veulent, demandent et/ou achètent et c'est principalement grâce à ça et aux services que l'on offre que l'on parvient vraiment à se démarquer. Le meilleur exemple serait la nourriture crue. Il y a une grande demande et une nouvelle philosophie entourant celle-ci et plusieurs clients ne jurent que par ça. Avec l'aide de notre franchiseur, qui est parvenu à trouver un partenaire pour une nourriture crue de qualité, nous avons fait en sorte de pouvoir dorénavant en offrir à nos clients. Rien ne vaut le fait de pouvoir offrir ce dont le client a besoin pour que celui-ci parle de nous, nous réfère et surtout, revienne!

Quel genre de relation avez-vous entre franchisé?

En tant que franchisé j'ai connu d'autres franchisés, je n'en ai pas connue juste une parce qu'il y a 8 magasins maintenant, mais le côté pratique, c'est qu'on peut faire des échanges de produits. Dans mon secteur, je vends certaines choses qu'une autre franchise ne vendra pas du tout. Il m'est déjà arrivé d'échanger des articles avec un autre franchisé jus-

tement à cause de ça et en plus, si j'oublie d'acheter quelque chose et bien, je peux me faire dépanner par un autre franchisé et on se fait des factures entre nous. C'est d'ailleurs très utile quand on débute et qu'on veut essayer un produit pour voir s'il fonctionnera. Le fait de pouvoir s'aider mutuellement améliore et facilite beaucoup les choses!

Est-ce que vous vous sentez restreinte en tant que franchisé?

À la base, le magasin offre le toilettage et vend de la nourriture et des accessoires pour animaux mais, j'ai aussi un grand espace que j'utilise pour faire des affaires avec une dame qui donne des cours d'obéissances et qui utilise cette section à cet effet. J'ai également pris un engagement avec une autre dame qui elle, donne des cours pour apprendre aux gens à masser leurs chiens et leurs chats. Depuis peu, j'ouvre également le samedi matin, de 11h30 à 13h30, un parc à chien intérieur pour petits chiens. Je ne sais pas trop lesquels des deux entre les maîtres et les chiens ont le plus de plaisir mais, les deux socialisent et s'amusent avec les autres. Ce n'est pas inclus au sens propre dans la franchise mais, on peut se permettre des choses comme celle-là car le franchiseur nous autorise une certaine latitude.

Que diriez-vous à une personne souhaitant devenir entrepreneur?

Comme propriétaire de franchise, car on est vraiment propriétaire même si le franchiseur est toujours là si on a besoin de lui et qu'il travaille à promouvoir le nom et nous donne un bon soutien, nous sommes les entrepreneurs donc, pour quelqu'un qui veut se partir en affaire avec une franchise, il y a près de la moitié du travail de fait par le franchiseur. Par la suite, le franchisé doit aller chercher ses connaissances soit par le biais du franchiseur ou en utilisant son expérience de vie personnelle car, l'expérience de vie compte beaucoup… être ponctuelle pour ouvrir le magasin ce n'est pas le franchiseur qui va nous montrer ça. Il faut mettre du temps et les bonnes personnes ressources dans le magasin pour que l'entreprise réussisse mais, il faut principalement mettre du temps, être en bonne santé, être souriant, être là quand le client arrive et ne pas se sauver quand le client arrive! Honnêtement, on n'a pas besoin de vraiment plus que ça. Ça demande du temps, beaucoup de temps donc la santé c'est important. Il faut passer beaucoup de temps debout ce qui est quelque chose que je ne faisais pas car je travaillais assise à un bureau, au téléphone alors que là, c'est complètement différent, il faut se mettre en forme parce que si on ne l'est pas on le devient (rire!) mais déjà, si on est en santé c'est plus facile. ■

Josée Gilbert, propriétaire
Animo Etc Dorval
204 avenue Dorval, Dorval (Qc) H9S 3H3
Téléphone : 514-639-3080
dorval@animoetc.com

Entrevue avec Sandra Paquette d'Animo etc Mascouche

Parlez-nous un peu de votre parcours de vie et de ce qui vous a amenée ici.

Je travaille dans le domaine du service à la clientèle depuis l'âge de 14 ans. Très jeune, on me confiait des tâches, car déjà j'aimais m'impliquer. Au collège, j'étudiais dans une technique dans laquelle je n'étais pas certaine qu'il s'agissait du bon choix pour moi. Au moment où je me remettais en question, ma gérante (et bonne amie) de l'époque a été recrutée pour gérer un gros département chez Loblaws. Elle m'a demandé si je voulais être son assistante, et c'est à partir de ce moment que j'ai eu la piqure de la gestion. Je suis passée d'assistante à gérante. J'ai fait de la formation, j'ai ouvert plusieurs magasins au Québec. Bref, j'étais dans mon élément.

Pourquoi avoir décidé d'acheter une franchise Animo etc?

Je me suis beaucoup impliquée dans différentes sphères de la gestion au cours de ces dernières années. J'ai toujours caressé le rêve d'avoir ma propre entreprise un jour. Je ne savais pas dans quel type de commerce je me dirigerais, mais je savais que je deviendrais entrepreneure. Et puis, un jour, j'ai eu mon tout premier chien : Shooter, un golden retriever. Il a changé ma vie! Je n'aurais jamais cru que je tomberais autant en amour avec le monde animalier. Donc, lorsque j'ai pris connaissance du concept Animo etc au salon de la franchise, j'ai su! C'était ce genre de commerce que je voulais administrer, et c'est ce que j'ai fait.

Selon vous, quels sont les plus grands avantages d'être franchisé?

Être franchisé signifie pour moi être entourée d'une équipe solide qui a une réelle expertise dans le domaine. La connaissance du milieu, les formations, le soutien au démarrage, les ententes avec les fournisseurs, le support informatique, etc., tout ça facilite grandement notre travail, surtout au début, car ce n'est vraiment pas facile tous les jours. Le réseau nous permet de profiter de l'expérience des autres franchisés. Ce genre d'échange favorise notre réussite à tous. La logistique (livraison et approvisionnement), les produits à prix compétitifs, la centrale d'achat, etc., ce sont des avantages auxquels nous n'aurions pas accès en étant seuls. Dans les faits, être franchisé nous apporte beaucoup plus à court et à long terme.

Quels produits sont les plus populaires dans votre magasin?

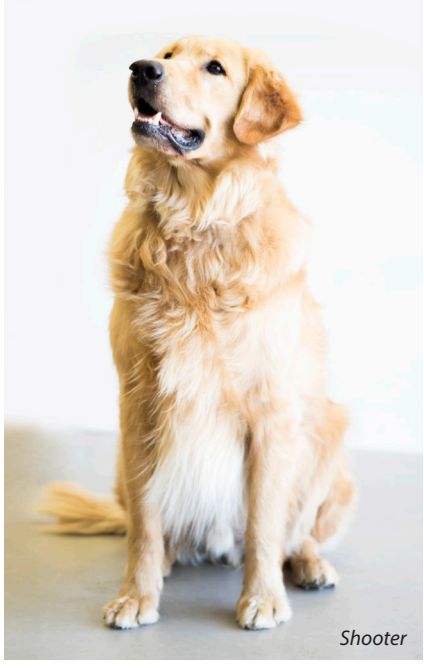
Ma succursale étant située à Mascouche, je dirais que la nourriture pour les chiens de grande race est l'un des produits les plus populaires, probablement parce que les gens de la région ont des maisons avec de grandes cours. Ils se procurent donc bien souvent des chiens plus gros. Nourrissant mes trois chiens avec de la nourriture de qualité, il est important pour moi d'avoir une gamme de produits qui va dans le même sens que mes propres convictions. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous encourageons majoritairement les produits du Québec.

Offrez-vous le service de toilettage pour tous genres d'animaux de compagnie?

Tout à fait. Bien entendu, nous toilettons la plupart du temps des chiens et des chats, mais nous coupons aussi les griffes de divers animaux tels que lapins, cochon d'Inde, etc. Nous avons même un écureuil comme client! Le toilettage est un service très prisé des clients. Nous prenons grand soin d'offrir un service professionnel, attentionné et personnalisé pour chacun de nos clients à poils ou à fourrure.

Comment parvenez-vous à augmenter l'achalandage en boutique?

Se faire connaitre et amener des clients à venir nous rencontrer est probablement la partie la plus ardue pour un nouveau commerce. Les consommateurs sont des gens d'habitudes et leur faire changer celles-ci peut être assez difficile. Les réseaux sociaux et l'internet sont des outils utiles; nous avons également la carte Avantages qui nous démarque de la concurrence. La carte est remise gratuitement à tous nos clients, et ceux-ci peuvent avoir accès à divers avantages tout en accumulant des points pouvant être utilisés sur un prochain achat; nous effectuons des promotions exclusives et



Shooter

faisons des concours internes pour inciter le bouche-à-oreille. Bien souvent, nous avons aussi la chance d'être recommandés par nos clients à leur entourage, car ils apprécient sincèrement nos produits, nos coûts et nos services.

Quel genre de relation avez-vous entre franchisés?

Étant parmi les premières boutiques à avoir ouvert ses portes, j'ai eu la chance de rencontrer et de discuter avec presque chacun des nouveaux franchisés, au fur et à mesure que ceux-ci rejoignaient le regroupement. Comme je me trouve tout près du siège social, les franchisés potentiels viennent souvent visiter ma boutique pour avoir plus d'informations ou pour voir à quoi ressemble un magasin Animo etc. Puis, par le biais des réunions, nous nous rassemblons pour discuter de divers sujets avec le franchiseur et nous sentons que nous formons une famille. Je sens vraiment que je participe à l'expansion de la bannière Animo etc, et c'est très agréable de savoir que l'on contribue au succès d'une entreprise. Un jour, nous nous rappellerons tous nos débuts et nous en rirons.

Est-ce que vous vous sentez restreint en tant que franchisé?

Honnêtement, non. Nous avons quand même une latitude relativement importante. Bien entendu, il faut tout de même prendre le temps de valider nos actions avec le franchiseur, mais cela semble logique étant donné qu'il est important de garder un certain standard afin de pouvoir offrir à la clientèle des produits et services qu'elle pourra retrouver dans chacune des boutiques Animo etc. Toutefois, le franchiseur est très ouvert d'esprit et refuse rarement une action ou un nouveau service que nous souhaiterions offrir. Nous pouvons nous baser sur les besoins de la clientèle de nos régions respectives et, si nous respectons les standards et processus, nous obtenons facilement l'approbation et la coopération du franchiseur.

Que diriez-vous à une personne souhaitant devenir entrepreneur?

Je lui dirais qu'il faut tout d'abord qu'elle se connaisse bien afin de cibler adéquatement le type d'entreprise dans laquelle elle voudra et pourra se lancer. Est-ce qu'elle travaille mieux seule? Est-ce qu'elle veut gérer des ressources humaines? Est-elle capable de répondre à un client insatisfait? Est-elle bonne vendeuse? etc.

Un travail choisi en fonction de nos talents naturels, notre potentiel, qu'il soit manuel, intellectuel, relationnel ou artistique, rendra ce dernier beaucoup plus enrichissant personnellement. Il faut aussi être passionné par ce que l'on fait, ou ce que l'on choisit de faire. Comme le dit le proverbe : L'homme passionné par son travail n'a pas le sentiment de travailler. Ensuite, il faut avoir confiance en soi et avoir confiance aux choix que l'on fait. Il faut de la détermination et des reins solides. Il faut être prêt à faire des concessions et savoir gérer son stress. Les débuts peuvent être très exigeants, et ce, autant physiquement que mentalement. Connaitre ses forces et ses faiblesses dès le départ est très important, et bien s'entourer aussi est primordial. Cela nous aide avec nos faiblesses et fait ressortir nos forces à leur plein potentiel.

Toutefois, peu importe les hauts et les bas, on retire beaucoup de fierté dans le travail accompli. Être entrepreneur peut être difficile par moments, mais c'est également salvateur, revigorant et bon pour l'estime de soi. C'est libérateur en fait. Tout le positif que l'on retire de notre propre entreprise aidera beaucoup à faire passer au second plan la fatigue que le travail pourrait générer. Mon entreprise, c'est ma joie, ma fierté et je n'y changerais rien! ■

Sandra Paquette, propriétaire
Animo etc Mascouche
3077, boul. Mascouche, Mascouche (Qc) J7K 3B7
Téléphone : 450-417-3171
mascouche@animoetc.com