

rezo

rezo, la lettre de la fédération française de la franchise



*Lionel Dindjian
Directeur général,
MBE France*

MAIL BOXES ETC. AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS

Franchise Expo Paris :
37^e édition

Points-clés sur le RGPD

La franchise et
Éléphant Bleu



MAIL BOXES ETC. AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DES PARTICULIERS

Mail Boxes Etc. est un réseau mondial de franchise spécialisé dans les services d'expédition, d'impression et de location de boîtes aux lettres à destination des particuliers et des entreprises. Créé en Californie en 1980, Mail Boxes Etc. représente près de 1 600 centres dans 30 pays, dont plus de 1 200 en Europe. Le réseau ne cesse de se développer, notamment en France depuis 2012, sur un rythme moyen d'une quinzaine d'ouvertures par an. Le concept Mail Boxes Etc. représente une formidable opportunité de réussite pour des entrepreneurs passionnés par le commerce et le sens du service, appréciant d'évoluer dans un réseau à la fois orienté vers le BtoB et BtoC. À quelques jours de la présence de l'enseigne sur Franchise Expo Paris, rezo a rencontré Lionel Dindjian, Directeur général de MBE France.

Mail Boxes Etc. est né en 1980 aux Etats-Unis. L'enseigne s'est très vite positionnée comme un acteur clé pour les entreprises qui souhaitent déléguer leurs travaux d'impression mais également d'expédition. En effet, **les services proposés par un Centre Mail Boxes Etc. facilitent l'activité des entreprises en les libérant de tâches qui ne sont pas leur cœur de métier, à savoir l'expédition de colis, l'impression de documents ou**

encore la conception de supports de communication. Chaque Centre propose également l'achat de petit matériel (fournitures de bureau, cartouches d'encre et toner) ainsi que le service de transfert d'argent Western Union.

Le développement aux Etats-Unis et en Europe.

Quelques années après le lancement du réseau, le franchiseur américain a

conclu un partenariat avec UPS, le leader du marché de l'expédition et de la logistique. En 1992, le concept prend un nouvel essor et s'implante en Europe et notamment en Italie, Espagne, Allemagne et Autriche. Pour les Etats-Unis, l'année 2001 sera marquée par le rachat de Mail Boxes Etc. par UPS. Les Centres deviennent ainsi des « UPS Stores ».

C'est en 2009 que s'opère une évolution importante pour l'enseigne

puisque MBE Worldwide, le master franchisé italien, devient désormais le franchiseur Mail Boxes Etc. pour le monde (hors Etats-Unis et Canada). En 2012, Mail Boxes Etc. s'implante sur le territoire français.

En effet, le nouveau franchiseur italien souhaite étendre sa présence en Europe et notamment en France, un marché qui s'avère porteur. Après plusieurs années à la direction du réseau de franchise Cartridge World, Lionel Dindjian se voit proposer la direction générale



Le site pilote dans le 15e arrondissement à Paris

Intérieur d'un Centre Mail Boxes Etc.



de MBE France, l'entité de développement de Mail Boxes Etc. sur le territoire français.

Pour Lionel Dindjian, « *Mail Boxes Etc. n'a pas inventé des services mais a créé un concept de services sur-mesure dans un même lieu. Cette offre est unique ! Notre concept est novateur et permet de répondre de manière personnalisée aux attentes des entreprises, quelle que soit leur taille. Nous nous positionnons sur 3 axes forts : le service, la coordination, et surtout l'adaptation et la flexibilité pour répondre au plus près aux attentes de nos clients* ». Afin de souligner l'importance de ce dernier axe, l'enseigne a récemment ajouté la signature «#PeoplePossible» à son logo.

À partir de 2012, Lionel Dindjian constitue une équipe à la tête de réseau et ouvre le Centre pilote à Paris dans le 15^e arrondissement. La première implantation en franchise est réalisée en septembre 2013 à Villeurbanne (69). Le développement de l'enseigne se met en place progressivement sur le territoire national, en s'appuyant notamment, à partir de 2013, sur la participation au salon Franchise Expo Paris. « *Nous avons ouvert un Centre à Colmar (68) en fin d'année dernière avec Benoît Molinier, rencontré sur Franchise Expo Paris en mars 2017. Un beau projet qui s'est concrétisé rapidement* » précise Lionel Dindjian.

La tête de réseau s'est structurée autour d'une quinzaine de personnes qui accompagnent les futurs franchisés dans le montage de leur business plan, la recherche d'un local, la formation initiale de 6 semaines, l'aide à l'ouverture, puis une fois dans leur activité, avec un accompagnement personnalisé (support commercial, opérationnel...), une formation continue, la mise à disposition d'outils de communication et informatique. En complément, afin d'apporter des services performants aux franchisés, MBE France a mis en place des accords avec différents transporteurs.

La stratégie pour les cinq prochaines années.

Comme nous l'indique Lionel Dindjian, « *Le marché français est porteur, nous souhaitons poursuivre la dynamique d'ouvertures menée depuis 2013, avec l'implantation d'une quinzaine de nouveaux Centres par an. Le prochain salon Franchise Expo Paris nous permettra d'aller à la rencontre d'entrepreneurs pour qui, la notion de services est fondamentale ! Nous recherchons des candidats qui sont à l'aise dans une relation commerciale avec des PME et TPE (80% de l'activité est en BtoB) et surtout des profils qui sont réactifs, proactifs, afin de répondre efficacement aux attentes des clients. Par exemple, nous avons géré l'emballage et l'expédition d'un tableau grand format (2mx1,5m) qu'une entreprise avait acheté dans une salle des ventes, pour lequel le transport s'avérait complexe (compte tenu de la taille et de la fragilité). Un Centre Mail Boxes Etc. a réalisé le retrait du tableau puis l'expédition «XXL», de la Bretagne jusque dans l'Est de la France !* »

En France notamment, le réseau est en pleine phase de développement. MBE France souhaite **atteindre la centaine de Centres d'ici fin 2020.** Être franchisé au sein de Mail Boxes Etc. permet de bénéficier de la puissance d'un groupe mondial, puisque les expéditions de colis sont très souvent effectuées au-delà des frontières. Le concept favorise ainsi la collaboration entre les franchisés du monde entier, donnant ainsi un véritable «esprit réseau» unique et performant.

MBE Worldwide souhaite poursuivre sa croissance à l'international, notamment grâce à des stratégies de croissance externes. Le franchiseur a réalisé des acquisitions récentes de 2 réseaux de services aux entreprises et aux particuliers, PostNet et AlphaGraphics. Le franchiseur a également fait l'acquisition de Spedingo, une entreprise spécialisée dans la mise en relation des transporteurs ayant des espaces vides et des clients avec des besoins de transport.

L'innovation est un axe stratégique important pour le réseau, qui a d'ailleurs récemment mis en place un comité sur la communication nationale ainsi qu'un autre sur les services. Ce dernier appelé « Innovation Lab », est un espace de réflexion permettant de générer de nombreuses idées sur des services innovants : les meilleures seront ensuite concrétisées dans le réseau ! ■

Propos recueillis par Stéphanie Morlan, Responsable communication FFF

Témoignage de Mathieu Rouhaud, franchisé Mail Boxes Etc. à Montrouge.

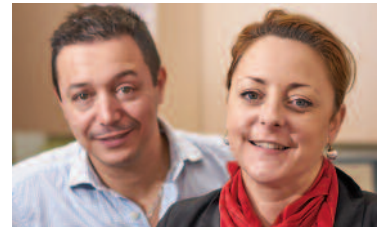


Après 10 ans d'expérience professionnelle comme salarié dans le secteur de l'optique, Mathieu Rouhaud a ouvert son centre en

février 2017.

« J'ai choisi Mail Boxes Etc. pour la pertinence du concept. Aucun autre concurrent ne propose un service sur-mesure comme nous le faisons. J'ai cherché longtemps une solution équivalente à celle de Mail Boxes Etc. dans mon activité professionnelle passée, sans la trouver... Ce qui me plaît c'est de pouvoir participer à la construction du réseau sur le territoire français, tout en m'appuyant sur la notoriété d'un concept très connu en Europe et dans le monde. Je considère que le réseau en France est encore jeune et que le potentiel est énorme.»

Jessica et Foued Touenti, franchisés Mail Boxes Etc. à Toulouse.



Après des années d'expérience au sein du groupe EDF pour Jessica et au sein du groupe Air France pour Foued, ils ont fait le choix d'ouvrir ensemble un centre en mars 2017.

« Nous avons envie depuis un certain temps de nous mettre à notre compte. Mais on ne quitte pas la stabilité d'un grand groupe comme ça ! La franchise est un modèle d'entrepreneuriat qui nous a séduits. Nous souhaitons nous associer à un concept qui fonctionne, tout en devenant indépendants. Le choix de Mail Boxes Etc. nous a paru évident car le concept nous permet à l'un et à l'autre de mettre en valeur nos compétences qui sont très différentes, mais complémentaires.»



Le franchisé au coeur de l'activité d'un centre Mail Boxes Etc.