

(/p/manager-des-franchises-ou-adherents)

Interview : La limite d'intervention du franchiseur



()

Maître Alain Cohen, associé du cabinet SVA, membre du collège des experts

L'assistance du franchiseur à ses franchisés est un élément fondamental de la franchise, **mais jusqu'où le franchiseur doit assister et intervenir auprès de son franchisé ?** Quelles sont les limites ? Me Alain Cohen-Boulakia, associé du cabinet SVA, a répondu au Franchise Business Club en 2018 et nous rediffusons cette interview suite à certaines questions de membres du Franchise Business Club.

Jusqu'où le franchiseur doit-il et peut-il intervenir chez le franchisé ?

Maître Alain Cohen : Il faut savoir que parmi les fondamentaux de la franchise, il y a effectivement l'assistance qui est due par le franchiseur à ses franchisés et qui est quelque chose d'essentiel. Elle se manifeste dès avant l'ouverture en assistant le franchisé dans la recherche de son local, dans son plan de communication. Mais c'est aussi l'assistance pendant l'exécution du contrat pour améliorer ses performances, apporter une assistance commerciale et en matière de gestion. Et on l'oublie parfois, c'est aussi l'assistance au moment de la cession pour optimiser son affaire..... et retrouver un nouveau très bon franchisé.

On oppose souvent l'assistance que doit le franchiseur à son franchisé et l'immixtion dans la gestion du franchisé qui, elle, est interdite car le franchisé est un commerçant indépendant qui doit disposer d'une totale autonomie. Cependant il y a plus de franchiseurs condamnés pour absence d'assistance que de franchiseurs pour immixtion dans les affaires du franchisé. On peut presque dire qu'on n'en fait jamais trop assez pour son franchisé à condition de rester dans la préconisation et non dans l'instruction voire le commandement.

L'immixtion,

- c'est lorsque le franchiseur gère quasiment à la place du franchisé.
- c'est aussi lorsqu'il ne va plus se placer en qualité de conseil, qu'il ne va plus préconiser mais qu'il va ordonner ou se substituer au franchisé, choisir le personnel par exemple. Ou parfois rendre quasiment impossible pour le franchisé le fait de faire autrement.

Le franchisé doit garder son pouvoir d'arbitrage et de décision, c'est l'autonomie du franchisé. C'est la limite à ne pas dépasser. La difficulté existe peut-être plus souvent dans certains réseaux où le franchiseur a à la fois des franchisés et des succursales mais je n'en suis pas certain. Là il doit faire le grand écart, car il peut donner des instructions aux directeurs des magasins en succursales mais pas aux franchisés. Par contre pour le consommateur, il ne doit pas y avoir de différence dans le produit et le service rendu.....**et c'est là une réelle difficulté, presque un art.**

Les droits de contrôle du franchiseur sont pourtant essentiels.

Pourquoi ? Pour revenir au consommateur, il doit avoir la même offre dans le magasin de Paris ou de Périgueux et **le contrôle du franchiseur est de préserver l'image de marque.** Ce droit de contrôle existe et il se manifeste par



des visites régulières qui sont suivies de rapport de visite mettant l'accent sur l'amélioration à effectuer par le franchisé.

Le franchiseur a le droit aussi de dire à un franchisé qu'il n'a pas simplement commis une erreur mais qu'il est hors jeu ce qui peut faire l'objet d'une mise en garde et aller jusqu'à la résiliation du contrat dans l'intérêt du réseau. C'est heureusement assez rare mais ce droit de contrôle peut aller jusqu'à l'exclusion d'un franchisé qui ne respecterait plus le concept du tout.

Réponses de Alain Cohen recueillies par Jean Samper

[#management](/recherche?terms=management)

[#franchiseur](/recherche?terms=franchiseur)

[#immixtion](/recherche?terms=immixtion) [#contrat](/recherche?terms=contrat)

[#devenir franchiseur](/recherche?terms=devenir%20franchiseur)

1



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion \(\)](#)



Commenter



Recommandations d'article

[\(/article/la-transmission-du-](/article/la-transmission-du-)



06
avril

[\(/article/30454-visites-en-mars-](/article/30454-visites-en-mars-)



28
mars

[\(/article/comment-devenir-un-très-bon-franchiseur-5-9\)](/article/comment-devenir-un-très-bon-franchiseur-5-9)



[\(/membre/jeansamper\)](/membre/jeansamper)

24
mar
202





[savoir-faire en franchise](#) (2023)
[franchise-business-club](#)

Article

[La transmission du savoir-faire en franchise](#)

[\(/article/la-transmission-](#)
[en-franchise\)](#)

5 

1  [\(/article/la-transmission-du-savoir-faire-en-franchise\)](#)

[2023 à Paris Franchise Expo](#) (2023)
[paris-franchises](#)

Document

[30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris](#)

[\(/article/30454-](#)
[visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)





 [\(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)

Article

[Comment devenir un très bon franchiseur ? 5/9](#)

[\(/article/commen-](#)
[devenir-un-tres-bon-franchiseur-5-9\)](#)



 [\(/article/comment-devenir-un-tres-bon-franchiseur-5-9\)](#)

