



(/membre/jeanhgagnon)

# Neuf conseils pratiques afin de prévenir les différends au sein d'un réseau de franchises



()

Maître Jean H Gagnon du cabinet d'avocats Fasken

Autant en raison du nombre de franchisés qu'en raison de la multitude de liens, de relations et de communications au sein d'un réseau de franchises, le risque d'un différend franchiseur-franchisé est présent, et ce, même au sein des réseaux les plus gérés.

Or, comme le dit un célèbre proverbe : « *Prévenir vaut mieux que guérir* ».

Sur la base de notre expérience en matière de règlement de différends entre franchiseurs et franchisés, voici neuf conseils pratiques qui vous permettront de mieux prévenir de tels différends au sein de votre réseau.



## **1. Soyez clairs :**

Plusieurs différends sont le résultat d'ambiguïtés ou d'incompréhensions entre un franchiseur et un ou plusieurs de ses franchisés.

Il est donc très important que toutes les communications soient les plus claires possibles.

Ce conseil s'applique tout autant dans la phase précontractuelle (alors que le franchisé doit bien comprendre ce à quoi il peut s'attendre de son franchiseur, ainsi que leurs responsabilités et leurs rôles respectifs dans leurs relations contractuelles et d'affaires) que dans la convention de franchise elle-même et dans toutes les communications du franchiseur tout au long de la relation contractuelle.

## **2. Ayez des documents à jour, clairs et complets :**

Dans plusieurs affaires, nous avons été confrontés à des contrats qui n'avaient pas été adéquatement ou complètement signés, à des contrats dont le terme était expiré ou à des contrats qui n'avaient pas été correctement renouvelés.

De telles situations augmentent à la fois le risque de différend et les difficultés à surmonter tout au long d'un tel litige. Pour le franchiseur, elles en augmentent aussi de beaucoup les risques et les coûts.

Il est donc important de vous assurer que vos contrats soient bien signés en temps opportun et qu'ils soient maintenus à jour.

Entre autres, il est toujours très risqué de permettre à un nouveau franchisé de démarrer son entreprise avant d'avoir signé sa convention. De telles situations se produisent notamment lorsque les négociations du contrat traînent en longueur ou que les échéances stipulées à d'autres ententes (par exemple, au bail) prescrivent une ouverture rapide du point de vente franchisé.

Quelle qu'en ait été la raison, l'expérience démontre clairement qu'un franchisé est beaucoup moins enclin à signer son contrat une fois que son entreprise franchisée est ouverte d'autant plus que, à ce moment, tant le franchiseur que le franchisé ont alors beaucoup d'autres préoccupations que de faire le suivi sur la signature de leur contrat.

## **3. Documentez vos communications :**

Le fait de documenter (par exemple, par des échanges écrits, des courriels de confirmation, par des comptes-rendus de rencontres, d'échanges et de visioconférences, et par des notes) les communications avec vos franchisés constitue aussi un excellent outil pour prévenir les différends.



Aussi, dans le cas où un différend survenait, des dossiers complets comprenant des notes, des courriels et des documents écrits sur les communications et échanges constitueront autant d'outils facilitant grandement le travail de votre avocat et un avantage important tout au long d'une démarche de règlement de différend, d'arbitrage ou judiciaire.

#### **4. Faites un suivi constant de vos franchisés :**

Plus rapidement un problème est identifié, plus facilement pourra-t-il être réglé!

Les divers rapports que vos franchisés doivent vous transmettre en vertu de votre convention de franchise ne doivent pas servir qu'à calculer vos redevances.

Ces rapports sont des outils vous permettant d'identifier plusieurs problèmes et écarts avant que ceux-ci ne dégénèrent en difficultés majeures.

Il est donc important d'insister pour que ces rapports vous soient remis avec diligence et, aussi, de les réviser rapidement afin de déceler le plus tôt possible tout écart ou problème actuel ou potentiel.

De la même manière, il est aussi important de visiter régulièrement les entreprises franchisées de votre réseau afin, encore une fois, de déceler le plus tôt possible tout écart par rapport à vos normes et toute difficulté.

#### **5. Agissez rapidement et de manière appropriée face à la situation :**

Dès qu'un écart ou un problème est décelé, il est important d'agir rapidement pour le solutionner.

Le fait d'agir tôt permet aussi de régler le problème par des moyens beaucoup moins drastiques et d'en minimiser l'impact autant sur l'entreprise franchisée concernée que sur d'autres franchisés et sur le réseau dans son ensemble.

Il convient aussi d'agir de manière appropriée à la situation.

Avant de songer à des avis de défaut et à des recours légaux, il est parfois approprié de recourir à d'autres outils dont, parmi bien d'autres, des échanges clairs, du soutien, la mise en place d'un plan de redressement, une formation complémentaire, du coaching et du mentorat.

Quelles que soient les démarches choisies, comme mentionné plus tôt, il est toujours important qu'elles soient bien documentées, y compris, dans plusieurs cas, par des ententes particulières à la situation et à sa correction.



## **6. Respectez vos contrats :**

L'un des obstacles que nous rencontrons de temps à autre lorsque survient un litige avec un franchisé consiste dans le fait que le franchiseur n'a pas lui-même respecté intégralement les clauses de sa convention de franchise.

Ces omissions du franchiseur portent le plus souvent sur des aspects techniques du contrat tels, par exemple, l'obligation de transmettre un préavis, le respect de certains délais et de certaines échéances, la manière de transmettre des avis, ainsi que les personnes à qui les transmettre.

Comme le contrat a été rédigé par le franchiseur, ou pour son compte, tout défaut de sa part d'en respecter les modalités, y compris celles d'ordre technique, sera généralement interprété contre lui.

## **7. Évitez de sous-estimer la situation et les autres parties au différend :**

Il arrive qu'un franchiseur croit qu'un franchisé en difficultés n'aura pas les moyens financiers nécessaires pour s'engager dans une procédure arbitrale ou judiciaire.

Avec un contrat dont la plupart des clauses avantagent souvent le franchiseur, il est aussi facile de sous-estimer la portée des récriminations soulevées par un franchisé.

Or, c'est toujours une erreur de sous-estimer une situation, les arguments d'une autre partie ou, encore, la détermination ou les ressources d'une autre partie à un différend.

Par exemple, un franchisé peut avoir accès à des ressources que le franchiseur ne connaît pas ou, encore, amener d'autres personnes, y compris d'autres franchisés, à le soutenir. Il peut même devenir le promoteur de la formation d'une association de franchisés.

## **8. Tenez compte de l'impact de la situation et de vos gestes sur les autres franchisés, le réseau et les tierces personnes :**

Il s'agit ici d'un conseil important et l'ignorer peut causer plusieurs problèmes imprévus.

La relation entre un franchiseur et un franchisé n'est pas une relation solitaire; elle se situe dans le contexte d'un réseau qui comprend aussi les autres franchisés.



Ainsi, une situation problématique avec un franchisé peut avoir un impact sur d'autres franchisés. Dans un tel cas, la jurisprudence exige que le franchiseur agisse rapidement afin de mettre fin à tout préjudice causé à d'autres franchisés par les défauts commis par un franchisé.

Sur un autre plan, les décisions et les gestes posés par un franchiseur vis-à-vis l'un de ses franchisés seront aussi scrutés par ses autres franchisés.

Si ces derniers en arrivent à la conclusion que le franchiseur abuse de ses droits ou agit de manière déraisonnable, le franchiseur court le risque qu'ils ne décident de soutenir le franchisé ou de s'engager eux-mêmes aussi dans un différend avec le franchiseur.

Enfin, en cette fin de 2021, un franchiseur doit aussi tenir compte de l'impact public (que ce soit par le biais des médias sociaux ou des médias d'information traditionnels) de ses agissements vis-à-vis ses franchisés.

Ainsi, lors de la formulation et de la rédaction de ses préavis, de ses avis (par exemple de résiliation), de ses demandes et de ses recours, un franchiseur et ses conseillers juridiques devraient prendre pour acquis que ceux-ci peuvent être rendus publics et réfléchir aux conséquences que pourrait avoir telle publicité.

## **9. Consultez le plus tôt possible votre avocat expert en franchisage :**

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, il est beaucoup plus économique d'impliquer son avocat le plus tôt possible dans une situation qui risque de dégénérer en différend.

Plusieurs franchiseurs ont en effet le réflexe d'attendre que la situation soit vraiment devenue un différend, voire un litige, avant de consulter leurs avocats, et ce, autant afin d'économiser des honoraires que dans l'espoir que la situation se règlera avant de devenir un véritable différend.

En ce faisant, ils courent le risque de prendre des décisions, de poser des gestes ou de tenir des propos qui leur seront plus tard préjudiciables.

Ils empêchent aussi leurs avocats de leur fournir en temps opportun des conseils appropriés et, parfois aussi, de leur présenter des pistes de solution et des stratégies qu'ils n'avaient pas envisagées.

En utilisant ces quelques outils de saine gestion, un franchiseur peut, à la fois, diminuer le risque de litige avec un franchisé, améliorer ses chances de succès si un tel litige survenait et en réduire les conséquences pour lui et pour tout son réseau.



Je profite de ce dernier article de 2021 pour vous souhaiter, pour vous et tous vos proches, une joyeuse Période des fêtes et une magnifique année 2022 qui vous apportera santé, bonheur, amour, succès et plein d'occasions de réaliser vos vœux les plus chers.

Maître [Jean H Gagnon](https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon) (<https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon>) du [cabinet d'avocats Fasken](https://franchisebusinessclub.com/p/fasken) (<https://franchisebusinessclub.com/p/fasken>)

Lire les autres articles de Maître Jean H Gagnon par un clic ci-dessous.....

(<https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon>)

**[Profil de JeanHGagnon - Fil d'activité - Franchise Business ...](https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon)**  
(<https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon>)

Profil de JeanHGagnon - Je me spécialise principalement ...



<https://franchisebusinessclub.com> (<https://franchisebusinessclub.com>)

[#litige](/recherche?terms=litige) (/recherche?terms=litige) [#différends](/recherche?terms=diff%C3%A9rends) (/recherche?terms=diff%C3%A9rends)

[#prévention](/recherche?terms=pr%C3%A9vention) (/recherche?terms=pr%C3%A9vention)

[#gestion réseau](/recherche?terms=gestion%20r%C3%A9seau) (/recherche?terms=gestion%20r%C3%A9seau)

[#outil de gestion](/recherche?terms=outil%20de%20gestion) (/recherche?terms=outil%20de%20gestion)

1  1 



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

[Connexion \(\)](#)



Commenter





**CecileTauvel (/membre/ceciletauvel)**

Très bon article, merci pour ces conseils Maître Gagnon.

[\(/membre/ceciletauvel\)](#)

♡ Répondre • 14/12/2021

## Recommandations d'article

[\(/article/la-vente-de-produits-en-epicerie-et-en-magasins-de-grande-surface\)](#) [\(/membre/jeanhgagnon\)](#)

Article

**La vente de produits en épicerie et en magasins de grande surface**

... ..

1 ♡

[\(/article/la-vente-de-produits-en-epicerie-et-en-magasins-de-grande-surface\)](#)

[\(/article/un-nouvel-outil-aussi-important-que-le-manuel-operatoire-la-charte-du-reseau\)](#) [\(/membre/jeanhgagnon\)](#)

Article

**Un nouvel outil aussi important que le manuel opératoire : la « Charte du réseau »**

... ..

2 ♡

[\(/article/un-nouvel-outil-aussi-important-que-le-manuel-operatoire-la-charte-du-reseau\)](#)

[\(/article/uniformite-et-adaptabilite-deux-poles-essentiels-d-un-reseau-solide\)](#) [\(/membre/jeanhgagnon\)](#)

Article

**Uniformité et adaptabilité : deux pôles essentiels d'un réseau solide**

... ..

2 ♡

[\(/article/uniformite-et-adaptabilite-deux-poles-essentiels-d-un-reseau-solide\)](#)

12 oct 2021

