



JeanHGagnon (/membre/jeanhgagnon) > Fasken C...  
28 juillet 2020

(/membre/jeanhgagnon)

# Traiter un différend franchiseur-franchisé comme une divergence à concilier plutôt qu'un combat à remporter



()

Jean HGagnon, avocat canadien du cabinet Fasken

« *Un mauvais arrangement vaut mieux qu'un bon procès* » (Honoré de Balzac).

Je ne partage pas toujours cette sage maxime puisque, parfois, un jugement est la meilleure façon de mettre fin à un différend ou d'obtenir réparation pour un préjudice subi. Aussi, bien que préférable dans bien des cas, il faut



reconnaître qu'un arrangement n'est pas toujours possible.

Dans le monde des affaires pré-COVID-19, les modes non judiciaires de règlement de différends occupaient progressivement une place sans cesse grandissante comme outils pour gérer et régler, de manière rapide, confidentielle, efficace et économique, des différends et des litiges commerciaux, notamment au sein de réseaux de franchises.

Cependant, tout comme pour le télétravail et le commerce en ligne...

## **...la crise de la COVID-19 vient changer dramatiquement la situation en matière de règlement de différends.**

En premier lieu, il est inévitable que cette crise, ainsi que ses retombées de toutes natures, générera une **augmentation du nombre de différends et de litiges, notamment au sein de réseaux de franchises.**

Aussi, après la crise de la COVID-19, plusieurs choses auront changé radicalement : **beaucoup d'entreprises**, dont des franchiseurs et des franchisés, **seront plus fragiles sur le plan financier**, les gestionnaires et les entrepreneurs devront mettre rapidement en place de nouvelles façons de faire (notamment pour mieux protéger la santé de leurs clients et de leurs employés), le pouvoir d'achat de plusieurs clients aura diminué, plusieurs habitudes de consommation auront changé et la reprise des affaires nécessitera beaucoup d'efforts de conception et de mise en œuvre de nouvelles façons de faire pour tenir compte de ce nouvel environnement.

## **Dans ce tout nouveau contexte, peu de franchiseurs et de franchisés auront les ressources, le temps et l'énergie nécessaires à un recours judiciaire...**

...et à un procès qui peuvent se prolonger sur plusieurs années et impliquer des coûts (en argent, en ressources humaines et en énergie) qui pourraient être beaucoup mieux investis ailleurs, le tout sans compter l'impact qu'un tel recours judiciaire peut avoir sur la réputation et la crédibilité du franchiseur et de tout son réseau de franchises (notamment sur les réseaux sociaux et dans les médias qui sont de plus en plus friands de ce type de situation malheureuse) **au moment où le franchiseur et ses franchisés doivent concentrer la majeure partie de leurs ressources et de leurs efforts à s'adapter à une nouvelle réalité commerciale.**



Afin de mieux traiter et régler les différends au sein d'un réseau de franchises (lesquels sont, à moyen ou long terme, inévitables compte tenu de la multiplicité d'interactions et du fait que les intérêts entre un franchiseur et ses franchisés qui sont, dans une bonne mesure, convergents, sont aussi, dans une certaine mesure, divergents), un changement de paradigme s'impose maintenant : ...

## **...un différend franchiseur-franchisé traité comme une divergence à concilier plutôt que comme un combat à gagner.**

Au terme d'un combat, il y a un gagnant et un perdant. Cependant, dans le contexte d'une relation de collaboration à long terme comme celle entre un franchiseur et un franchisé, un tel combat risque beaucoup plus de faire deux perdants. **À l'inverse, au terme d'un exercice de conciliation de divergences, il peut très bien y avoir deux gagnants.**

Aussi, dans le monde différent que nous connaissons maintenant et que nous continuerons à connaître à la fin de cette crise, **la négociation, la médiation et l'arbitrage deviendront inévitablement des mécanismes privilégiés de règlement des différends** et des litiges, et ce, bien avant le recours aux tribunaux.

En conséquence, dans le nouvel environnement d'affaires post-COVID-19, la conception et l'implantation dans les outils de gestion de la relation franchiseur-franchisés d'un ou de quelques moyens rapides, efficaces et économiques de règlement de différends ne sont plus un luxe, mais sont devenus une nécessité pour assurer la pérennité du réseau.

Certes, un investissement (en coûts et en temps) est nécessaire **pour concevoir, structurer et mettre en place un mécanisme de règlement des différends** au sein d'un réseau de franchises, mais l'expérience démontre que **cet investissement est bien moindre que celui d'un seul procès avec un franchisé.**

De tels outils, il y en a plusieurs et chaque franchiseur peut, avec l'aide de conseillers juridiques expérimentés en franchisage et en mécanismes de règlement de différends et, idéalement, avec la collaboration de ses franchisés, choisir celui, ou ceux, les plus appropriés pour son réseau (notamment afin de tenir compte de la taille du réseau, de la taille des



entreprises franchisées, du nombre de franchisés, de la localisation des franchises, de la ou des langues parlées au sein du réseau et de la nature des différends prévisibles).

Certains de ces mécanismes favorisent aussi l'usage de moyens de communication technologiques qui permettent de réduire les coûts de déplacement et les frais reliés à la préparation de procédures complexes et de longs documents imprimés et d'accélérer le déroulement du processus jusqu'à une entente ou une décision qui mettra fin au différend.

**Quels que soient les outils de règlement de différends retenus au sein d'un réseau de franchises, afin d'être vraiment utiles et de pouvoir atteindre leurs objectifs, ils doivent à tout le moins :**

1. rencontrer de hauts critères d'**intégrité et d'équité** reconnus et acceptés par tous les intervenants,
2. faire appel, au besoin, à des professionnels en règlement de différends (notamment des médiateurs et des arbitres) dont l'intégrité, l'impartialité et la compétence sont reconnues par tous les intervenants et dont le **processus de sélection** est aussi reconnu par tous comme étant **équitable**,
3. être adéquatement et clairement documentés,
4. être conviviaux et faciles d'utilisation,
5. être bien connus des franchisés, et, évidemment,
6. **permettre un règlement ou un dénouement rapide, efficace et équitable des différends en tenant compte de l'intérêt global du réseau de franchises dans son ensemble tout autant que de celui des personnes impliquées dans le différend.**

Dans la plupart des cas, il est aussi opportun de mettre à contribution, de diverses façons, des franchisés dans ces mécanismes de règlement de différends. Pour un franchisé impliqué dans une mésentente avec son franchiseur ou avec un autre franchisé, l'impact de la pression de ses pairs est très souvent plus grand (et moins sujet à confrontation) que celui de la pression du franchiseur.

Parmi les nombreux outils de prévention et de règlement de différends disponibles pour tout réseau de franchises, permettez-nous de vous en souligner un qui est à la fois simple et particulièrement efficace lorsque bien utilisé : le Comité des sages que nous décrivons dans le bulletin du cabinet Fasken intitulé *Le Comité des sages: la conscience collective d'un réseau de franchises* dont vous trouverez le lien ci-après.



Cette nouvelle époque nécessite de nouvelles façons de faire, y compris en matière de prévention, de gestion et de règlement des différends. Comme l'écrivait si bien **Charles Darwin**, « *Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux aux changements* ».

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

Avocat

**Cabinet Fasken** (<https://franchisebusinessclub.com/p/fasken>)

(<https://www.fasken.com/fr/knowledge/2018/11/wise-persons-committee/>)

**Le Comité des stages en conseil de 2018 offre un réseau**  
(<https://www.fasken.com/fr/knowledge/2018/11/wise-persons-committee/>)

Mon billet du 24 octobre dernier intitulé Quel est le ...

<https://www.fasken.com> (<https://www.fasken.com>)

(<https://franchisebusinessclub.com/article/journee-quebec-au-1er-e-congres-de-la-franchise-francophone>)



[Journee Québec au 1er congrès de la franchise francophone](https://franchisebusinessclub.com/article/journee-quebec-au-1er-congres-de-la-franchise-francophone)  
(<https://franchisebusinessclub.com/article/journee-quebec-au-1er-congres-de-la-franchise-francophone>)

Le vendredi 25/9 est consacré à la franchise au Québec ...

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

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

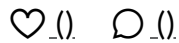
[# franchiseur](/recherche?terms=%20franchiseur) (</recherche?terms=%20franchiseur>)

[# franchisé](/recherche?terms=%20franchis%C3%A9) (</recherche?terms=%20franchis%C3%A9>)

[# médiation](/recherche?terms=m%C3%A9diation) (</recherche?terms=m%C3%A9diation>)

[# arbitrage](/recherche?terms=arbitrage) (</recherche?terms=arbitrage>)

[# droit des contrats](/recherche?terms=droit%20des%20contrats) (</recherche?terms=droit%20des%20contrats>)



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



## Recommandations d'article

[\(/article/dix-](/article/dix-)



[\(/article/programme-d-  
ateli... franchise-a-](/article/programme-d-ateliers-franchise-a-)



[\(/article/bien-](/article/bien-)



<p>caractéristique/adult gagnon) tunis (membre/14samper) selection/maifostaine-franchise-qui-reussit)</p> <p>Article</p> <p><b>Dix caractéristiques du franchisé qui réussit...</b></p> <p>(/article/dix-</p> <p>3 ♥</p> <p>🔍 (/article/dix-caracteristiques-du-franchise-qui-reussit)</p>	<p>decembre-2022)</p> <p>Document</p> <p><b>Programme d'Ateliers Franchise à Tunis les 13 et 14 décembre 2022</b></p> <p>♥</p> <p>3 🔍</p> <p>(/article/programme-d-ateliers-franchise-a-tunis-les-13-et-14-decembre-2022)</p>	<p>franchise)</p> <p>Article</p> <p><b>Bien sélectionner ses franchisés</b></p> <p>(/article/bien-selectionner-</p> <p>♥</p> <p>🔍 (/article/bien-selectionner-ses-franchises)</p>
--	---	---



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité (/confidentialite)

