



(/membre/jeanhgagnon)

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



()

Me Jean H Gagnon, avocat du cabinet Fasken

Pour la vaste majorité des réseaux de franchise, le manuel opératoire (aussi appelé "Manuel d'opérations" ou "Manuel d'exploitation") est un document fondamental.

Il contient l'ensemble des normes, règles, processus, modèles et outils requis pour bien exploiter une entreprise franchisée selon le modèle d'affaire du franchiseur.

En quelque sorte, il renferme le savoir-faire du franchiseur que le franchisé doit appliquer dans l'exploitation de sa franchise.



Le manuel opératoire est aussi un complément indispensable de la convention de franchise puisque, sous de nombreux aspects, il décrit la manière dont le franchisé doit s'acquitter de ses obligations contractuelles.

Avec l'évolution constante des relations entre franchiseurs et franchisés, un autre outil peut aujourd'hui s'avérer tout aussi important que le manuel opératoire : la « Charte du réseau ».

Qu'est-ce qu'une Charte du réseau?

Tout comme le manuel opératoire, c'est aussi un complément à la convention de franchise qui peut évoluer avec l'évolution du réseau de franchises et, surtout, des relations entre le franchiseur et ses franchisés.

Que contient une Charte du réseau?

Encore une fois, tout comme le manuel opératoire, une Charte du réseau est un document unique à chaque réseau de franchises.

Son contenu pourra donc différer d'un réseau à un autre pour tenir compte des caractéristiques et du fonctionnement propres à chaque réseau.

Les principaux thèmes abordés dans une Charte du réseau sont :

1. Mission et vision

Une première section décrit, en termes clairs et simples à comprendre, la mission et la vision du réseau de franchises.

2. Les lignes directrices (ou le code de conduite) du réseau

Après la mission et la vision, la Charte du réseau décrit les principales lignes directrices, ou code de conduite, devant régir la relation franchiseur-franchisés au sein du réseau.

À titre d'exemple, ces lignes directrices peuvent comprendre :

- La réciprocité
- La transparence
- L'honnêteté
- L'équité
- L'intégrité, et
- La primauté de l'intérêt du réseau dans son ensemble sur les intérêts individuels de chacun de ses membres (autant le franchiseur que ses



franchisés).

Ces lignes directrices servent à guider autant le franchiseur que les franchisés tout au long de la relation de franchise, autant pour interpréter leurs engagements réciproques que pour modifier ou compléter la convention de franchise lorsque surviennent des circonstances qui n'y étaient pas initialement prévues ou en cas de nouvel apport (par exemple, d'un nouveau service non prévu à la convention de franchise).

3. Le rôle du franchiseur

Une section décrit le rôle du franchiseur comme leader et gestionnaire du réseau de franchise dans son ensemble.

L'objectif de cette section consiste à s'assurer que les franchisés savent et comprennent bien à quoi s'attendre de leur franchiseur notamment afin de prévenir toute attente fautive ou exagérée de leur part.

4. Le rôle du franchisé

Pour les mêmes raisons (surtout de clarté), une section décrit le rôle attendu de chaque franchisé, autant dans le contexte de la gestion de son entreprise franchisée que comme participant actif au sein du réseau.

5. Les moyens de communication et les outils de gouvernance

La Charte du réseau décrit aussi les principaux moyens et processus de communication entre le franchiseur et ses franchisés, ainsi qu'entre franchisés, et les principaux outils de gouvernance (notamment les comités consultatifs et les assemblées et autres rencontres franchiseur-franchisés) mis en place au sein du réseau afin de maintenir et d'améliorer constamment la qualité de la relation franchiseur-franchisés.

6. Les mécanismes de suggestions et de plaintes

Selon notre expérience, plusieurs différends entre franchiseurs et franchisés résultent du fait que les récriminations ou plaintes d'un franchisé n'ont pas été adéquatement gérées en temps opportun.

Ceci découle parfois du simple fait que le franchisé ne savait comment et à qui s'adresser et, parfois aussi, que la plainte du franchisé ne s'est pas rendue aux personnes en mesure de bien la comprendre, la traiter et en disposer.



Une Charte du réseau décrit donc, dans des termes clairs et simples à comprendre, la manière dont un franchisé peut communiquer autant ses suggestions que ses plaintes, ses griefs et ses récriminations, ainsi que la manière dont les suggestions, les plaintes, les griefs et les récriminations seront traités par le franchiseur, incluant les délais dans lesquels le franchisé peut y attendre une réponse.

7. Les mécanismes de règlement des différends

Lorsque le franchiseur utilise des modes non judiciaires de règlement des différends (ce que font de plus en plus de franchiseurs), ceux-ci doivent d'abord être stipulés dans la convention de franchise.

Dans ce contexte, la Charte du réseau complétera la convention de franchise en décrivant, encore une fois dans des termes clairs et simples à comprendre, la procédure à être suivie pour mettre en œuvre ces modes de règlement de différends, ainsi que la procédure, les étapes et les délais de son déroulement.

Comment implanter une Charte du réseau?

Idéalement, une Charte de réseau devrait être le résultat d'un exercice de concertation entre le franchiseur et ses franchisés.

Ceci sera évidemment impossible pour un nouveau franchiseur qui ne possède encore aucun franchisé.

Dans un tel cas, il est recommandé que le franchiseur prépare une première Charte du réseau et la fasse évoluer en fonction de l'expérience vécue avec ses premiers franchisés et avec leur apport.

Autant pour les nouveaux franchiseurs que pour ceux possédant un réseau déjà bien établi, cette charte est un document évolutif qui, de temps à autre, doit être mis à jour, encore une fois par un effort commun du franchiseur et de ses franchisés.

L'important n'est d'ailleurs pas tellement le texte de cette charte, mais le fait que celle-ci représente vraiment les valeurs, la culture et le fonctionnement pratique des relations franchiseur-franchisés au sein du réseau (c'est-à-dire, qu'elle soit vraiment mise en pratique et vécue concrètement).

Pour donner une plus grande valeur à cette charte, celle-ci, ainsi que la convention de franchise, peuvent prévoir clairement que cette Charte du réseau peut être utilisée aux fins de l'interprétation et de l'application de la convention de franchise.



Evidemment, tout comme pour le manuel opératoire, il est très important que la Charte du réseau et la convention de franchise soient cohérentes et ne comportent aucune contradiction ou divergence importante entre elles. La Charte du réseau, de même de toute modification à celle-ci, doit donc être révisée, avant son entrée en vigueur, par votre avocat expert en franchisage.

Me Jean H Gagnon (<https://franchisebusinessclub.com/membre/jeanhgagnon>)
Avocat du cabinet Fasken

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

Page Fasken Cabinets d'avocats / Activités - Franchise ...
(<https://franchisebusinessclub.com/p/fasken>)

Fasken Cabinet d'avocats: Fondé au milieu du XIX siècle, ...

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



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

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

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

[#manuel opératoire](/recherche?terms=manuel%20operatoire) (/recherche?terms=manuel%20operatoire)

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

2  




Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()





Recommandations d'article


 (/article/dix-
(/membre/jeanhgagnon) caractéristiques du
franchise-qui-reussit)


Article

Dix caractéristiques du franchisé qui réussit...

(/article/dix-
caracteristiques-
du-franchise-
qui-reussit)

3 ♥

 (/article/dix-
caracteristiques-
du-franchise-
qui-reussit)

 (/p/manager-
(/membre/jeanhgagnon) article/franchise-la-
limite-d-intervention-
du-franchiseur)


08 février 2023

Article


Interview : La limite d'intervention du franchiseur

(/article/intervie
la-limite-d-
intervention-du-
franchiseur)

1 ♥

 (/article/interview-
la-limite-d-
intervention-du-
franchiseur)

(/article/attention-a-la-
resiliation-d-un-
contrat-de-franchise-
en-belgique-cf-loi-sur-
les-concessions)


 (/membre/jeansamper)

16 janv 2023

Document

Attention à la résiliation d'un contrat de franchise en Belgique. cf : loi sur les

♥

 (/article/attention-
a-la-resiliation-d-
un-contrat-de-
franchise-en-
belgique-cf-loi-
sur-les-
concessions)

