

RÉSEAU

Mieux résoudre les différends entre franchiseurs et franchisés

Par Jean H. Gagnon, F.Adm.A.

LES DIFFÉRENDS ENTRE FRANCHISEURS ET FRANCHISÉS SONT INÉVITABLES

Autant en raison de la quantité de liens liant un franchiseur à chacun de ses franchisés que de la multiplication de ces liens par le nombre de franchisés, il est inévitable que des litiges surviennent un jour entre un franchiseur et l'un ou plusieurs de ses franchisés.

Or, plusieurs franchiseurs considèrent encore les différends comme des accidents de parcours qu'il vaut mieux laisser entre les mains des avocats.

Comme on peut le lire dans l'extrait suivant d'une étude réalisée aux États-Unis en 1997, lorsque bien gérés, les différends au sein d'un réseau de franchises peuvent avoir un impact positif sur la performance des franchisés :

« (...) conflict in the franchisor relationship appears to exert a positive influence on performance presumably up to a certain level (...). Indeed, some strain in the franchisor-franchisee relationship, as in any relationship, is healthy, as franchisees may become motivated to improve their performance. »

Encore faut-il bien les gérer.

MISE EN PLACE À L'AVANCE DE MÉCANISMES DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ENTRE UN FRANCHISEUR ET SES FRANCHISÉS

Tout réseau de franchises efficace doit aujourd'hui se doter d'un ou plusieurs mécanismes rapides, efficaces et crédibles de prévention, de détection, de gestion et de règlement des différends.

Ces mécanismes doivent cependant (a) rencontrer de hauts critères de professionnalisme, (b) être adéquatement et clairement documentés, (c) être bien connus des franchisés et, évidemment, (d) permettre un règlement ou un dénouement rapide, efficace et équitable des différends qui tiendra compte de l'intérêt global du réseau de franchises tout autant que de celui de chacun des participants au différend.

IMPLICATION DES FRANCHISÉS DANS L'ÉLABORATION DE MÉCANISMES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Il est aussi important d'impliquer des franchisés dans l'élaboration des mécanismes de règlement de différends au sein d'un réseau de franchises.

Un mécanisme élaboré unilatéralement par le franchiseur seul risque fort d'être perçu par les franchisés comme favorisant indûment le franchiseur et ses objectifs.

Dans ce cas, le mécanisme peut être difficile d'application puisque, si les franchisés ne le considèrent pas équitable et crédible, ceux-ci, ainsi que leurs procureurs, chercheront tous les moyens possibles pour s'y soustraire.

QUELS SONT LES MÉCANISMES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AU SEIN D'UN RÉSEAU DE FRANCHISES

Ces mécanismes sont multiples et, pour être vraiment utiles et profitables à un réseau de franchises, ils doivent être adaptés au secteur d'activités dans lequel œuvre le réseau ainsi qu'aux caractéristiques particulières du franchiseur, de ses franchisés et de leurs relations contractuelles, opérationnelles et commerciales.

Il existe de nombreux mécanismes non judiciaires de règlement dont la négociation (assistée ou non), la médiation (laquelle peut être tenue suivant de multiples variantes), la participation de tiers (par exemple, par un conseil consultatif formé du franchiseur et de franchisés aux fins de donner son avis quant aux solutions à un différend), l'expertise et l'arbitrage.

CONCLUSION

Il existe aujourd'hui toute une science et un art dans la mise en place de mécanismes de règlement de différends au sein d'un réseau de franchises et tout réseau qui aspire au succès à long terme ne peut aujourd'hui se passer de tels mécanismes.

Ceux-ci cependant doivent être adaptés spécifiquement à chaque réseau de franchises et l'on ne peut tout simplement copier un modèle qui a été utilisé avec succès par un autre réseau.

Nouveaux membres - L'IMAQ souhaite la bienvenue à un nouveau membre :

René Beaupré, CRIA, médiateur et arbitre (11-2007). Tous les détails sur www.imaq.org.

Service de référence www.imaq.org

Nous souhaitons vous rappeler l'importance de mettre votre fiche d'adhésion personnelle à jour compte tenu du fait que les clients potentiels utilisent les critères de recherche de la page « Service de référence » pour trouver un médiateur ou un arbitre répondant à leurs besoins.

Pourquoi ne pas profiter de la fin de l'année pour vérifier votre fiche personnelle et y faire les modifications appropriées via la page « Section des membres »? Puisque cette fiche est le véhicule qui transmet l'information sur vos services aux clients potentiels, il est impératif qu'elle corresponde à la réalité et qu'elle soit invitante... Après tout, c'est votre carte de visite!

N'hésitez pas à communiquer avec M^{me} Lucie Bolduc au 514.282.3327 si vous avez besoin d'assistance.

Renouvellement de la cotisation 2008

Vous recevez simultanément à cette édition de *Résolution* l'avis de renouvellement de votre cotisation pour 2008. Comme vous le savez, l'IMAQ est et demeure le seul organisme indépendant à but non lucratif voué exclusivement à la promotion de la médiation et de l'arbitrage au Québec. L'IMAQ se doit d'exercer son leadership en cette matière.

Le défi est grand; il n'en tient qu'à nous d'augmenter notre présence et notre visibilité afin de devenir l'organisme de référence par excellence. C'est pourquoi nous vous convions chaleureusement à rester des nôtres en 2008 pour apporter votre contribution active à notre mission de promotion!

*NOUS PROFITONS DE L'OCCASION POUR VOUS SOUHAITER
UNE TRÈS BELLE PÉRIODE DES FÊTES ET UNE BONNE ANNÉE 2008!*



Place à l'entente

Téléphone : 514-282-3327
Télécopieur : 514-282-2214
Courriel : info@imaq.org

imaq.org