

TRIBUNE LIBRE

PAROLE D'AVOCAT



SANDRINE RICHARD  
AVOCAT  
CABINET SIMON ASSOCIÉS

SANDRINE RICHARD

## Assistance n'est pas assistanat

Parmi les obligations du franchiseur figure l'assistance continue. Cette assistance ne doit pas être entendue comme "assistanat", estime M<sup>e</sup> Richard, pour qui le statut de "commerçant indépendant" caractérise le franchisé.

— La notion d'obligation d'assistance continue pose parfois des difficultés dans le cadre de l'exécution du contrat de franchise. La situation pourra être simplifiée lorsque les termes du contrat auront encadré strictement l'étendue de l'obligation qui pèse sur le franchiseur : consistance de l'obligation (par exemple : visite d'animation, réunion du réseau, hotline téléphonique, etc.) et fréquence de l'obligation (nombre de visites et de réunions de réseau, etc.). Ces précisions sont de nature à préciser les obligations du franchiseur.



— Pour autant, en pratique, même si le contrat de franchise encadre l'obligation d'assistance – a fortiori lorsque les termes du contrat n'en précisent pas l'étendue –, la situation peut se compliquer, en particulier si le franchisé rencontre des difficultés dans l'exploitation de son activité.

— Les franchisés rencontrant des difficultés ou n'atteignant pas les résultats escomptés peuvent avoir tendance à chercher un responsable et considérer que le franchiseur est à l'origine de leur échec. Cela conduit en pratique à faire naître des contentieux, les parties étant en désaccord sur les causes de la situation du franchisé. Dans un tel contexte, les franchisés considèrent qu'en vertu de l'obligation d'assistance continue incombant au franchiseur, celui-ci doit les aider financièrement ou leur accorder des réductions du taux de redevance d'enseigne ou du prix des produits pour les franchises de distribution, ou bien encore leur dicter les mesures à prendre pour remédier à la situation difficile qu'ils rencontrent. Or, en aucun cas (sauf si le contrat de franchise précise expressément le

contraire), l'obligation d'assistance continue du franchiseur ne peut être ainsi entendue.

— L'assistance continue que le franchiseur doit apporter au franchisé pendant la durée du contrat se rapproche davantage d'un suivi, afin que subsiste un lien fort entre le franchisé et le franchiseur pendant toute la durée du contrat.

— L'assistance est limitée par le statut de "commerçant indépendant" qui caractérise le franchisé. A ce titre, celui-ci doit assumer ses risques et les conséquences d'un insuccès éventuel de son activité en procédant à une analyse de sa situation, comme le ferait tout chef d'entreprise. Il arrive trop souvent que les difficultés rencontrées soient liées à une mauvaise mise en œuvre du concept. Certains partenaires pensent parfois qu'ils peuvent adapter le savoir-faire selon leur propre sensibilité, leur personnalité ou leur clientèle. Or, la franchise repose sur la réitération d'une réussite – réussite cristallisée dans le concept du franchiseur – qui ne doit donc pas être modifiée par les membres du réseau, sous peine d'en perdre l'essence même.

— Bien entendu, le franchiseur peut, lorsqu'il est informé des difficultés de l'un des membres de son réseau, prodiguer des préconisations et des conseils de nature à permettre une amélioration de la situation, mais en aucun cas, il ne peut se substituer au franchisé dans la gestion de son entreprise. Une telle attitude pourrait être sanctionnée, car elle constituerait une immixtion du franchiseur dans la gestion de l'entreprise du franchisé.

— Assistance et assistanat ne peuvent (et ne doivent pas) être confondus. Le franchisé est un commerçant indépendant qui doit assumer les conséquences de sa gestion et ne peut attendre du franchiseur que celui-ci se substitue à lui dans la gestion de son entreprise. C'est l'intérêt de chacun. ■