

CONTRATS INFORMATIQUES

Le triptyque contractuel de la gestion intégrée d'un réseau de franchise



Afin d'assurer la cohérence et la transmission de leur savoir-faire, les franchiseurs préconisent de plus en plus l'usage d'un logiciel ERP à l'ensemble de leurs franchisés, élargissant le cadre de leurs relations contractuelles en combinant les dispositions classiques du contrat de franchise aux dispositions spécifiques des contrats informatiques. La gestion intégrée d'un réseau de franchise repose ainsi sur un triptyque contractuel composé d'un contrat de franchise, d'une licence d'utilisation du logiciel ERP et d'un contrat d'intégration du logiciel ERP dans le système d'information du franchisé.

En 2024, la France recensait 2.089 réseaux de franchise et 90.588 points de vente franchisés, générant ainsi 88.64 milliards d'euros¹, soit près de 12% du chiffre d'affaires global du commerce de détail en France².

La franchise est un système de commercialisation de produits ou de services dans lequel une société (le franchisé) acquiert auprès d'une autre société (le franchiseur) le droit d'utiliser son enseigne et/ou sa marque, de bénéficier de son savoir-faire et de commercialiser ses produits ou ses services, selon les règles prévues au contrat de franchise, tout en bénéficiant d'une assistance commerciale et/ou technique³.

Le contrat de franchise se caractérise par la mise à disposition de signes notoires de ralliement de la clientèle, la délivrance d'une assistance commerciale et/ou technique permanente et la transmission d'un savoir-faire permettant de réitérer la réussite industrielle et/ou commerciale du franchiseur⁴.

Pour optimiser son réseau, le franchiseur pourra avoir recours à un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) plus connu sous l'acronyme anglais ERP (Enterprise Resource Planning). Un ERP est un logiciel de gestion intégré (logiciel ERP) qui permet aux entreprises de

centraliser et d'automatiser leurs processus métiers : comptabilité, ressources humaines, achats, production, logistique, etc. Le logiciel ERP offre une base de données unique pour améliorer la coordination entre les services de l'entreprise et faciliter la prise de décision.

Véritable colonne vertébrale du système d'information, le logiciel ERP est un outil permettant au réseau de franchise de structurer sa croissance, fiabiliser les flux financiers entre le franchiseur et ses franchisés et accélérer les prises de décision. Ainsi, il permet d'unifier les opérations au sein d'un outil unique, modulaire et évolutif.

Le marché des ERP en France connaît une évolution significative, marquée par des transformations technologiques et des adaptations aux besoins des entreprises. L'automatisation et l'intégration des processus métiers deviennent des axes majeurs de performance des réseaux de franchise, tant pour les franchiseurs que pour les franchisés.

Le logiciel ERP s'avère donc être un élément central de la chaîne de valeur du réseau de franchise (I).

C'est la raison pour laquelle les franchiseurs préconisent de plus en plus l'usage d'un logiciel ERP à l'ensemble de leurs

franchisés, ce qui suppose d'élargir le cadre de leurs relations contractuelles en combinant les dispositions classiques du contrat de franchise aux dispositions spécifiques des contrats informatiques. Ainsi, la gestion intégrée d'un réseau de franchise reposera sur le triptyque contractuel suivant : le contrat de franchise et sa clause informatique qui prévoit l'utilisation du logiciel ERP, la licence d'utilisation du logiciel ERP sur lequel repose la gestion intégrée du réseau et le contrat d'intégration du logiciel ERP dans le système d'information du franchisé.

Le logiciel ERP au cœur de la chaîne de valeur dans le contrat de franchise

Le franchiseur doit standardiser son image de marque et son savoir-faire pour que chaque point de vente franchisé puisse ensuite les adopter. Pour parvenir à une telle standardisation, le franchiseur doit notamment disposer d'un outil informatique unique, lui permettant de gérer, de manière centralisée, tous les aspects opérationnels, fonctionnels et financiers de l'ensemble de ses points de vente (ressources humaines, suivi comptable, logistique, relation client...). Le seul outil informatique garantissant une telle gestion transversale est le logiciel ERP.

En principe, le franchiseur ne peut imposer à ses franchisés l'approvisionnement en matériel et en logiciel informatique chez un fournisseur exclusif du réseau sauf si cela est absolument nécessaire pour conserver son identité et la qualité de fonctionnement du réseau. Toutefois, le logiciel ERP permet au franchiseur d'intégrer ses propres méthodes de travail et d'organisation, garantes du fonctionnement de son réseau. Aussi, le logiciel ERP est un élément central du savoir-faire et de l'image de marque du franchiseur et peut donc, en tant que tel, être imposé aux franchisés.

L'utilisation du logiciel ERP par l'ensemble des franchisés est indispensable à la cohérence et la performance du réseau. À ce titre, le franchiseur devra détailler, au document d'information préalable au contrat de franchise, le modèle et le coût du logiciel ERP envisagé. Ce faisant, chaque nouveau potentiel franchisé pourra signer le contrat de franchise en connaissance de cause⁵.

Le logiciel ERP est au cœur de la chaîne de valeur du réseau de franchise. Le franchiseur devra donc être attentif à garder la jouissance des droits d'auteur sur les codes sources et les éléments constitutifs de son savoir-faire en matière de gestion. Le logiciel ERP, sur lequel sera basé les éléments constitutifs du savoir-faire du franchiseur, demeurera quant à lui la propriété de l'éditeur dudit logiciel ERP (voir infra).

La licence d'utilisation du logiciel ERP entre l'éditeur et le réseau de franchise

En tant que composant du savoir-faire et de l'image de marque du franchiseur, le logiciel ERP doit être utilisé par l'ensemble du réseau de franchisés. Toutefois, avant d'en concéder l'usage à ses franchisés, le franchiseur doit tout d'abord veiller à détenir les droits nécessaires sur le logiciel ERP. En effet, dans la plupart des cas, le franchiseur n'est pas le propriétaire du logiciel ERP et ne peut donc en disposer librement, sans l'autorisation de l'éditeur.

L'éditeur est le prestataire informatique qui a développé le logiciel ERP et qui est, de ce fait, propriétaire des droits de propriété intellectuelle qui sont rattachés au logiciel ERP. En tant que propriétaire, l'éditeur détient des droits d'auteur sur son logiciel ERP, lui permettant d'autoriser et d'encadrer son utilisation par des tiers⁶, par l'octroi d'une licence d'utilisation.

Aussi, le franchiseur qui souhaiterait que tous ses franchisés utilisent un logiciel ERP devrait, au préalable, en

obtenir l'autorisation de la part de l'éditeur, à défaut de quoi il pourrait voir sa responsabilité engagée sur le fondement de la contrefaçon⁷.

En pratique, c'est par l'intermédiaire du contrat d'intégration, au titre duquel l'intégrateur va installer et paramétrer le logiciel ERP dans l'environnement informatique du franchiseur, que ce dernier obtiendra la licence de l'éditeur. En effet, l'intégrateur doit annexer la licence au contrat d'intégration. En acceptant le contrat d'intégration et la licence annexée, le franchiseur a donc la garantie de détenir les droits nécessaires pour utiliser et concéder l'utilisation du logiciel ERP à ses franchisés, conformément aux droits d'auteur de l'éditeur.

Pour s'assurer que ses franchisés utiliseront eux aussi le logiciel ERP conformément aux droits d'auteur de l'éditeur, le franchiseur pourra annexer la licence au contrat de franchise.

Le contrat d'intégration du logiciel ERP dans l'environnement informatique du réseau de franchise

Une fois la licence de l'éditeur obtenue, le franchiseur pourra faire intégrer le logiciel ERP dans l'environnement informatique de chacun de ses franchisés. Cette intégration peut être effectuée par la direction des systèmes d'information (DSI) du franchiseur, si celle-ci existe, ou par une entreprise de services du numérique (ESN) mandatée à cette fin par le franchiseur.

Ainsi, en parallèle du contrat de franchise, un contrat d'intégration devra être conclu entre la DSI et/ou l'ESN et chaque franchisé. Au titre de ce contrat d'intégration, la DSI et/ou l'ESN pourront proposer aux franchisés les services suivants :

Un service d'hébergement, qui consiste en la mise à disposition du logiciel ERP sur une infrastructure informatique distante, permettant aux franchisés d'accéder et d'utiliser le logiciel ERP depuis leur point de vente, via internet ;
Un service de maintenance corrective et évolutive, qui consiste en la réalisation d'opérations pour assurer le bon fonctionnement, la pérennité, la sécurité et l'évolution du logiciel ERP.

La DSI et/ou l'ESN, en tant qu'intégrateur, sont responsables de la maintenance des paramétrages et éventuelles adaptations du logiciel ERP envers les franchisés. D'ailleurs, dans l'hypothèse où l'intégration du logiciel ERP serait effectuée par l'ESN, en vertu de l'indépendance des contrats, seule l'ESN serait responsable

de la maintenance des paramétrages et éventuelles adaptations du logiciel ERP envers les franchisés et ce, même si l'utilisation dudit logiciel a été imposée par le franchiseur⁸.

L'éditeur du logiciel ERP n'est quant à lui responsable que de la maintenance de son logiciel « brut », c'est-à-dire sans les paramétrages et éventuelles adaptations souhaités par le franchiseur. Ainsi, pour délimiter les rôles et responsabilités de chaque acteur, le franchiseur devra préciser dans le contrat d'intégration conclu entre sa DSI et/ou l'ESN et ses franchisés :

Le périmètre de la responsabilité de la DSI et/ou l'ESN pour la maintenance de la version « adaptée » du logiciel ERP ;
Le périmètre de la responsabilité de l'éditeur pour la maintenance de la version « brute » du logiciel ERP, en annexant les conditions de maintenance de l'éditeur ;

La répartition des coûts d'abonnement au logiciel ERP (coûts de la licence) et des coûts de maintenance corrective et évolutive du logiciel ERP avec ses franchisés.

Fabrice DEGROOTE

Avocat-Associés

Anne-Maud LAGARDE

Avocat

SIMON ASSOCIES SIMON ASSOCIES

Notes

- (1) Fédération Française de la Franchise – Indicateurs clés
- (2) Franchise Magazine
- (3) BPI – Contrat de franchise
- (4) Dalloz – Fiches d'orientation : Franchise
- (5) Articles L. 330-3 et R. 330-1 du code de commerce (issus de la Loi n° 89-1008 du 31 décembre 1989 dite « Doubin »).
- (6) Article L. 112-1 du code de la propriété intellectuelle
- (7) L'Officiel de la Franchise n°92
- (8) Cour d'appel de Paris, 10 janvier 2025, n°22/13508