

En franchise, le contrat de travail se conjugue à trois !



Maître Charlotte Bellet

avocat, cabinet Thréard,
Bourgeon, Méresse & Associés.

Le franchisé est un indépendant qui recrute et gère lui-même ses salariés. Cependant, les rapports employé/ employeur sont quelque peu contrariés de par la présence d'un autre acteur : le franchiseur. Un ménage à trois qui impose de bien délimiter les droits et devoirs de chacun.



Maître Catherine Kalopissis

avocat, cabinet Thréard, Bourgeon,
Méresse & Associés.

Le salarié embauché par un employeur franchisé est-il un salarié comme les autres ? Non, car la franchise le conduit à être, dans les faits, sous la subordination du franchisé (son employeur) et du franchiseur.

Passé l'enthousiasme de travailler dans un magasin sous une enseigne connue, le salarié doit faire face, quotidiennement, à un nombre important d'obligations qui découlent, non pas du contrat de travail qui le lie à son employeur, mais du contrat de franchise qui lie son employeur au franchiseur et du respect du concept qui s'imposent à lui.

Avant même son embauche par le franchisé, la nature juridique de son contrat de travail (temps plein, temps partiel, contrat de qualification), la définition de son poste et le niveau de son salaire sont déterminés par le franchiseur dans le compte d'exploitation prévisionnel.

La convention collective qui régit ses rapports avec son employeur est également déterminée par l'activité de la tête de réseau.

Les obligations du salarié envers le franchiseur

Une fois embauché, le salarié devra respecter les obligations imposées par le franchiseur.

- Il devra suivre, le plus souvent au siège social du franchiseur et/ ou dans un magasin pilote, une formation initiale sur les spécificités du savoir-faire. C'est la tête de réseau qui lui délivrera un certificat attestant qu'il a suivi avec succès la formation et qu'il est apte à appliquer le concept.
- En cours de contrat, il sera obligé de poursuivre sa formation afin de s'adapter aux évolutions du concept.
- Il devra respecter scrupuleusement les normes définies dans le contrat de franchise et dans le manuel opératoire du savoir-faire qui s'imposent à lui, et notamment :

- *Horaires d'ouverture du point de vente.*
- *Accueil de la clientèle.* Cet accueil s'entend de la réponse à l'appel téléphonique d'un client à son accueil dans le magasin et à la manière dont le consommateur est conseillé par le salarié.

- *Tenues de travail.* La plupart des réseaux imposent une tenue à chaque salarié, portant la marque et le logo de l'enseigne. Dans des secteurs spécifiques comme l'esthétique, le franchiseur peut aller jusqu'à interdire le port de bijoux.

- *Mise en place des produits dans le magasin.* Le salarié doit suivre les préconisations adressées par le franchiseur, soit par le biais de catalogues, soit par le biais du terminal point de vente.

- *Suivi des guides de procédure du franchiseur,* notamment pour la passation des commandes et des réassorts, et les obligations périodiques d'inventaire.

- *Politique promotionnelle :* mailings, envoi de catalogues. Le salarié met en place dans

PROFESSION FRANCHISÉ *Droits & devoirs*



le magasin les promotions préconisées par le franchiseur par voie de mailing ou sur son site Internet.

- *Remontée des informations.* Cette obligation est contraignante pour le salarié car le franchiseur peut imposer une remontée quotidienne d'informations diverses, et notamment du chiffre d'affaires.

- Il sera contrôlé directement par le franchiseur qui mandatera sur le point de vente un responsable régional pour effectuer régulièrement des visites afin de s'assurer du respect de son concept et de son savoir-faire.
- Il sera également contrôlé à travers les clients mystères envoyés par le franchiseur.
- Il devra respecter une obligation de confidentialité qui lui interdit de transmettre tout élément du savoir-faire à des tiers et notamment à des concurrents de l'enseigne.
- Il pourra encore se voir imposer une obligation de non concurrence lui interdisant, à la fin de son contrat, au même titre que le franchiseur, d'exploiter une activité similaire sur la zone de chalandise du point de vente pendant une durée déterminée.

L'impact de la relation franchiseur/ franchiseur sur le salarié

Plus le niveau de responsabilité du salarié

est élevé, plus le poids des contraintes du contrat de franchise pèse sur lui.

Il n'est pas rare que le franchiseur soit un investisseur qui met en place une équipe pour gérer le point de vente. Dans ce cas, c'est sur le directeur salarié que pèseront toutes les responsabilités de la gestion au quotidien et c'est lui qui sera l'interlocuteur direct du franchiseur.

Contrairement aux relations classiques entre un employeur et ses salariés, la durée du contrat de travail peut être étroitement liée à celle du contrat de franchise.

La pérennité des relations franchiseur/ franchiseur est déterminante dans la relation contractuelle entre le franchiseur et ses salariés. Si la relation de franchise dégénère et donne lieu à un contentieux ou, pire, à la liquidation judiciaire de la société du franchiseur, ses salariés seront entraînés, malgré eux, avec le franchiseur dans sa déconfiture. Contrairement à d'autres modes d'exploitation comme la location-gérance, la franchise ne prévoit pas la reprise, par le franchiseur, des contrats de travail conclus par le franchiseur.

Le franchiseur demeure le véritable employeur

Dans cette relation tripartite, franchiseur, franchiseur, salarié du franchiseur, quel est le degré d'influence et d'ingérence que le franchiseur ne peut et ne doit pas dépasser ?

N'oublions pas que le système de la franchise repose sur l'indépendance du franchiseur dans la gestion de son point de vente et de ses salariés. Franchiseur et franchiseur doivent rester deux commerçants indépendants.

Si le premier peut déterminer de nombreux paramètres dans l'exploitation du second et faire respecter son savoir-faire et les normes de son enseigne, il ne peut en aucun cas s'autoriser à se substituer au franchiseur dans son rôle d'employeur. En cela, il ne peut ni intervenir sur les embauches, ni sur les sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement, en cas de non respect par des salariés de son concept. Si les visites du point de vente par les équipes du franchiseur font apparaître des manquements directement imputables à un salarié du franchiseur, le franchiseur ne pourra exercer aucune sanction directe sur ce salarié. C'est le franchiseur, son employeur, qui jugera seul des mesures à prendre.

Dès lors que les rapports entre le franchiseur et ses franchiseurs demeurent des relations entre deux commerçants indépendants, les dispositions du droit du travail ne s'appliquent qu'entre le franchiseur et ses salariés.

Le franchiseur qui dépasse la ligne rouge, en s'immisçant dans la gestion de ses franchiseurs et en leur imposant ses décisions, notamment à l'égard des salariés, prend le risque que le contrat de franchise soit requalifié en contrat de travail.

Dans cette hypothèse, le contrat de travail ne se conjuguera alors plus à trois, mais à deux : le franchiseur et tous ses salariés. ■