Section 1 V14 N3 11/10/07 15:57 Page 1

GUIDE DES MEILLEURES FRANCHISES DISPONIBLES AU QUÉBEC • PAGE 29

Québec Franchise Magazine

SUCCÈS POUR TOUS

FRANCHISÉS

POURQUOI LES FRANCHISÉS SONT-ILS HEUREUX?

DIFFÉRENTES MÉTHODES POUR DÉVELOPPER VOS VENTES

DÉPASSEMENT DE SOI

COMMENT AVOIR PLUS DE SUCCÈS?

JEAN H. GAGNON MET FIN À SA PRATIQUE PRIVÉE

CJP
AVOCAT-CONSULTANT

ME CLAUDE J. PELLAN AU SERVICE DU FRANCHISAGE

NOUVEAU

SCOOP À LA UNE

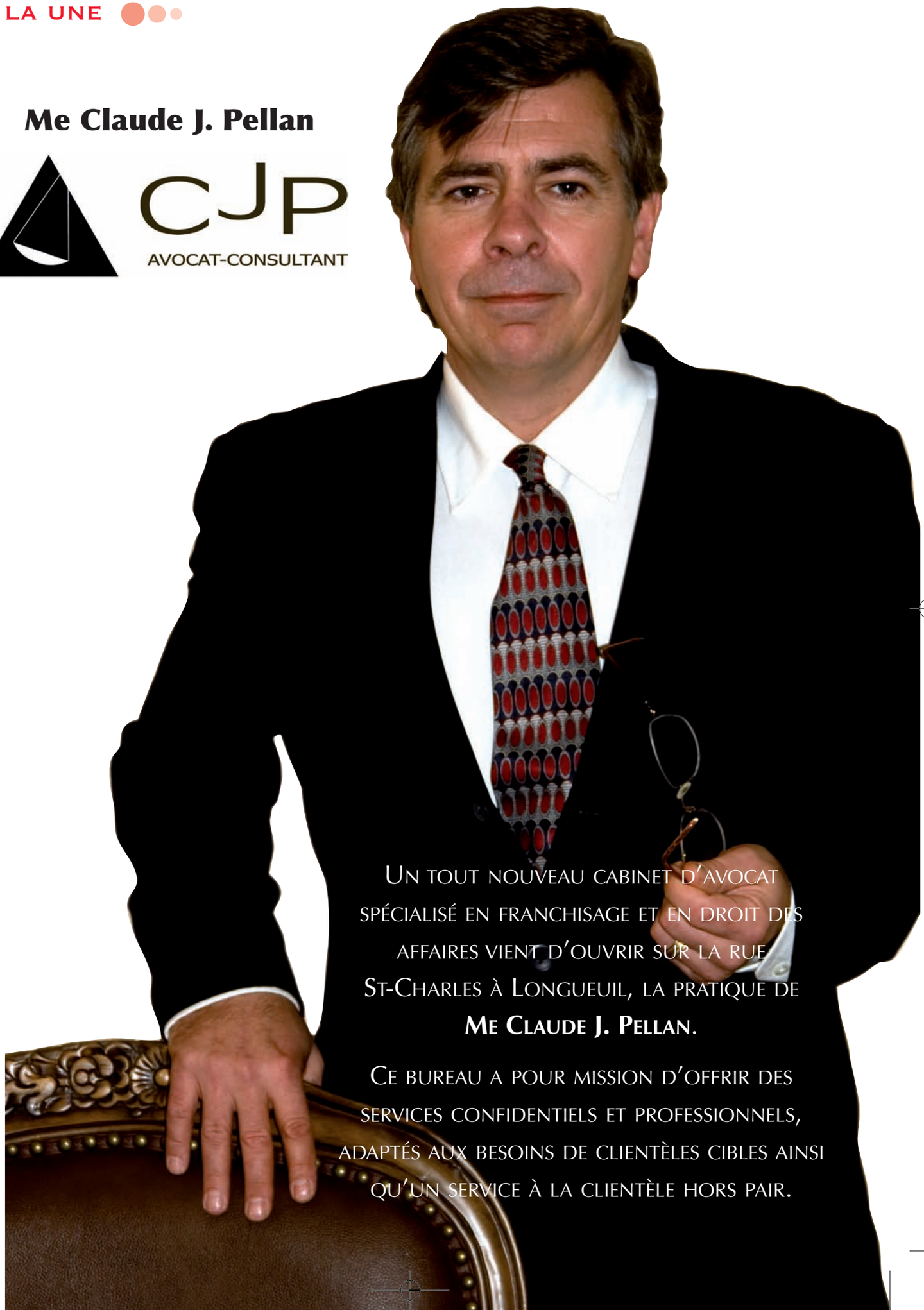
KIM ET MATHIEU DE *LOFT STORY 3* PORTES-PAROLES OFFICIELS DE SWANN ET GYMM

POSTES CANADA POST
Envoi # d'enregistrement 40016267
Casier postal 32189, CSP Saint-André Mtl, QC, H2L 4Y5

Novembre / Décembre 2007
6 numéros par année
5,95 $
V14N3
Distribution en kiosque par: MESSAGERIES DE PRESSE BENJAMIN

Section 1 V14 N3 09/10/07 14:23 Page 5

Me Claude J. Pellan



UN TOUT NOUVEAU CABINET D'AVOCAT SPÉCIALISÉ EN FRANCHISAGE ET EN DROIT DES AFFAIRES VIENT D'OUVRIR SUR LA RUE ST-CHARLES À LONGUEUIL, LA PRATIQUE DE **ME CLAUDE J. PELLAN**.

CE BUREAU A POUR MISSION D'OFFRIR DES SERVICES CONFIDENTIELS ET PROFESSIONNELS, ADAPTÉS AUX BESOINS DE CLIENTÈLES CIBLES AINSI QU'UN SERVICE À LA CLIENTÈLE HORS PAIR.

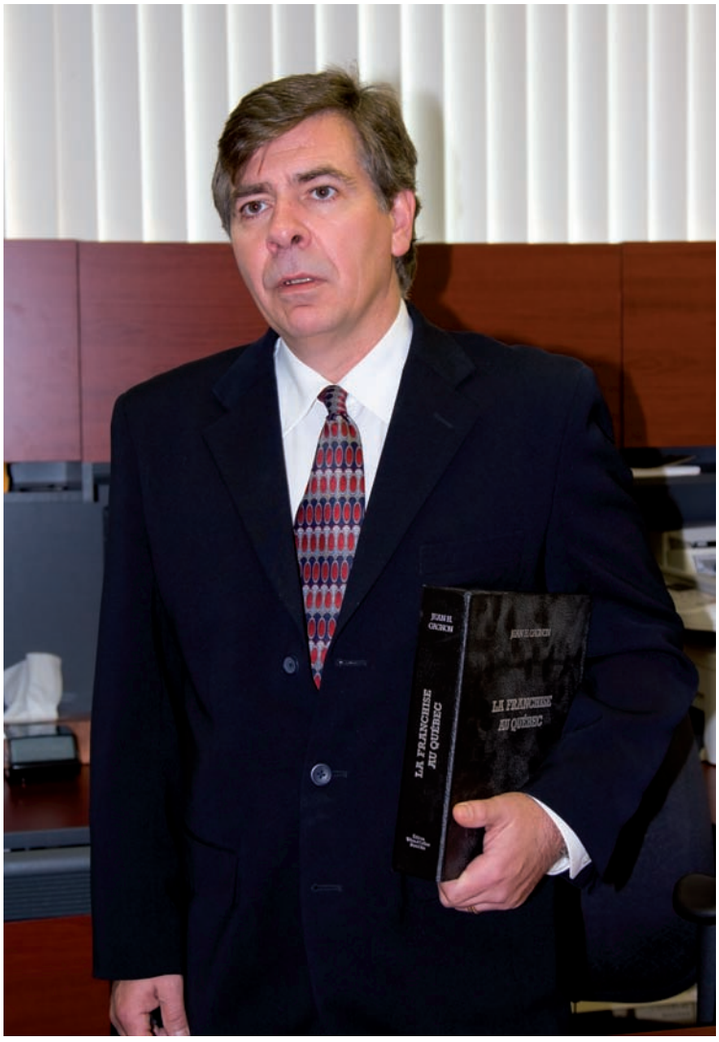
Section 1 V14 N3 09/10/07 14:23 Page 7

IL AIME LES DÉFIS

Après avoir terminé sa formation professionnelle du Barreau du Québec, **Me Claude J. Pellan** a passé près de quatre ans en pratique privée à apprendre toutes les facettes du droit des affaires en général et s'est senti prêt à faire le saut à l'entreprise privée. Il s'est alors retrouvé chez IGA, une compagnie avec un département juridique très structuré et fonctionnel où il a pu parfaire sa connaissance du franchisage. «Pour moi, c'était le coup de foudre avec ce domaine, dès le début.»

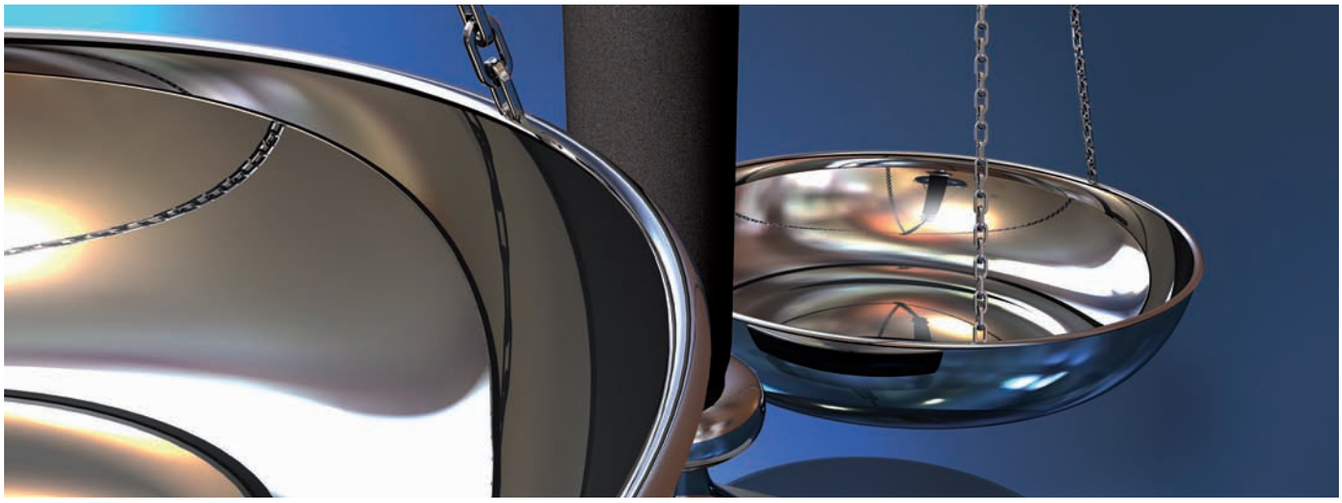
Deux ans plus tard, il s'est retrouvé chez Sports Experts (Le Groupe Forzani Ltée), où il a travaillé pendant presque 9 ans sous le président et le Vice-président de la division franchisé. Quand cette compagnie a développé son réseau de franchises en 1998-1999, **Me Pellan** a eu la chance d'approfondir ses connaissances en droit du franchisage pour le Canada. Il a même eu comme mandat de faire quelques dossiers d'acquisition à l'extérieur du Québec; mais le plus grand défi a été pour lui le déploiement d'une stratégie de développement avec plusieurs bannières à travers le Canada.

Après ce parcours, **Me Pellan** a pris la décision de relever un nouveau défi : la pratique privée et la création de nouveaux services complémentaires pour le domaine du franchisage, les systèmes de gestion en franchisage et la consultation en services juridique.



UN AVOCAT QUI SE DISTINGUE DES AUTRES

Au niveau des services juridiques traditionnels, **Me Pellan** est un avocat spécialisé en franchisage qui a déjà représenté des franchisés, des franchiseurs et qui a travaillé à l'emploi de plusieurs franchiseurs. Il a, de plus, une formation en droit civil et neuf ans d'expérience en common law dans le domaine du franchisage. Ayant une formation et de l'expérience en droit et en affaires, il peut autant donner une opinion juridique que discuter des activité d'un franchiseur



en matière de marketing, d'achats, d'opérations, d'immobilier, etc. Il attache également beaucoup d'importance au service à la clientèle. «Je trouve important de faire moi-même mes dossiers, de trouver des solutions pour mes clients au lieu d'arriver avec des problèmes et j'apprends à bien connaître les activités de mes clients pour mieux les servir.»

TROIS TYPES DE SERVICES SONT OFFERTS PAR SON CABINET :

Services juridiques traditionnels en franchisage, tels rédiger, réviser et négocier des contrats de franchisage, d'emploi, de publicité, de commandites, de fournisseurs, des documents de divulgation (loi du franchisage) etc.

Services d'instauration de système de gestion de différends en franchisage (ce service implique l'instauration d'un processus ou des règles de gouvernance pour traiter les différends d'une manière constructive et systématique dans l'entreprise d'un franchiseur par l'utilisation, entre autres, de mécanismes de règlements de différends).

Services de consultation en services juridiques (comment choisir un bureau d'avocat? Comment évaluer les besoins d'une entreprise en services juridiques? Comment évaluer si une compagnie devrait engager un avocat à l'interne? Etc.) **Me Pellan** ne fait pas de litige mais il peut recommander à un client un avocat spécialisé en litige et conseiller cet avocat en matière de franchisage du début jusqu'à la fin des procédures judiciaires. «De plus, advenant le cas où un client a un MRD (mécanisme de règlement de différends) dans ses contrats de franchisage, je peux le conseiller du début à la fin du processus du MRD.»

POURQUOI CONSULTER?

Selon **Me Pellan**, il est important pour tout franchisé et franchiseur de connaître un avocat spécialisé en franchisage à compter du moment où ils pensent s'investir dans le franchisage.

Pour le franchisé, cela correspond au moment où il considère l'achat d'une franchise. «L'avocat pourra le conseiller sur toutes les sources d'information sur le franchisage et les franchiseurs.» De plus, comme les fournisseurs ont leur propre processus pour vendre une franchise, l'avocat pourra conseiller le franchisé qui décide d'acheter une franchise pour la durée de ce processus jusqu'à la signature des contrats.

Quant au franchiseur, il aura besoin d'un avocat à partir du moment où il décide de créer un réseau de franchisage. «Il doit en premier apprendre à connaître le franchiseur et ses activités. Ensuite, il rédige les contrats et autres documents de franchisage, enregistre les marques de commerces, etc. Après, il représente le franchiseur dans la négociation des contrats avec les franchisés (et/ou leur représentant), s'il y a lieu. «De plus, il est important pour un franchiseur d'avoir recours à mes services lorsqu'il prend des décisions qui pourraient avoir une incidence légale pour le franchiseur.»

PRENDRE UNE PÉRIODE DE RÉFLEXION

Il conseille également aux futurs franchisés de prendre leur temps pour réfléchir à s'investir en franchisage, après avoir reçu les contrats de franchisage, de bien s'informer sur le

franchiseur, ses services, son personnel, l'information financière qu'il fournit, son passé, sa solidité financière, sa culture d'entreprise et d'étudier les engagements qu'il prend aux termes de contrats de franchisage qu'il s'apprête à signer. Me Pellan précise : «Trop de franchisés tombent littéralement en amour avec un concept de franchisage, le franchiseur, l'opportunité de faire beaucoup d'argent, la perspective d'un nouvel emploi,etc. et ne prennent pas de distance par rapport à leur décision d'investir dans une franchise.»

Il conseille plutôt à ces personnes de ne rien toucher pendant une période d'au moins dix jours après avoir reçu les contrats de franchisage et de prendre le temps nécessaire pour refaire l'exercice d'évaluation de cette occasion d'affaires. Il serait également prudent de consulter un avocat, un comptable et certaines institutions financières qui ont maintenant des départements complets spécialisés en franchisage. Le but étant de prendre une décision éclairée et en toute connaissance de cause.

Que vous soyez franchiseur ou franchisé, nouveau en affaires ou établi depuis plusieurs années, les services d'un avocat spécialisé en franchisage et en Droit des affaires seront toujours très utiles, voire nécessaires dans certains cas, pour réussir en affaires. Les services juridiques traditionnels en franchisage, d'instauration de système de gestion de différends ainsi que les services de consultation en services juridiques qui sont offerts par Me Claude J. Pellan vous donneront les outils nécessaires afin d'optimiser votre potentiel de réussite. Sa formation et son expérience ainsi que l'importance qu'il accorde au service à la clientèle, sans oublier son approche de partenariat font de lui une personne ressource importante et un allié de taille pour tout entrepreneur.

ME CLAUDE J. PELLAN RÉPOND À NOS QUESTIONS

Q: Qu'est-ce qui vous a attiré vers la formule du franchisage?

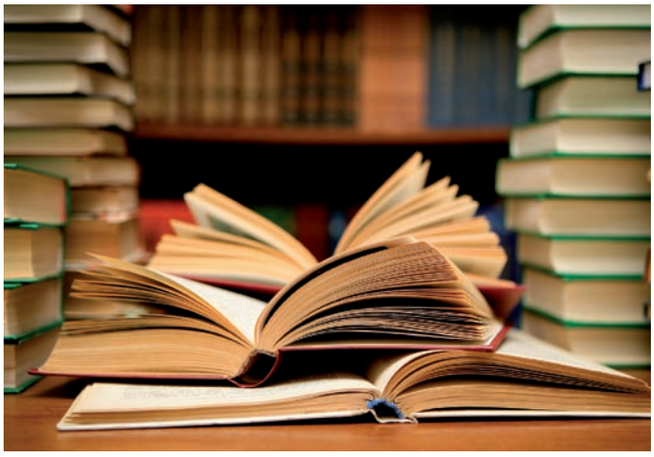
R: Avec IGA c'était le travail d'équipe, entre départements, entre la compagnie et ses franchisés et entre la compagnie et ses autres partenaires d'affaires. IGA faisait (et fait toujours) beaucoup de développement et de vivre le taux de succès du modèle d'affaires du franchisage m'a attiré encore plus vers ce domaine. De plus, ayant appris qu'en moyenne 80% des entreprises en démarrage échouent au cours des deux premières années d'opération et que la moyenne d'échec de nouveaux magasins franchisés était de 1/7, ses statistiques m'ont convaincu que, comme employé, le franchisage était un bon domaine où travailler et, comme avocat en pratique privée, les franchiseurs étaient de bons clients à avoir.

Q: Comment voulez-vous que les franchiseurs et les franchisés vous perçoivent?

R: Peu importe qui je représente, j'aimerais être perçu comme un partenaire d'affaires stratégique qui est disponible et donne un excellent service à un prix raisonnable. J'aimerais aussi qu'ils me perçoivent comme une personne ressource sur laquelle ils peuvent compter, avec les connaissances en franchisage qu'ils ont besoin et de bonnes habilités en négociation.

Q: Le franchisage est une formule gagnante qui a ses lettres de noblesse. Malgré cela, selon vous, qu'est-ce qui peut provoquer un litige entre un franchiseur et un franchisé?

R: Je cite dans mon livre sur «Les systèmes de gestion de différends en franchisage» que les principales sources de différends dans le domaine du franchisage sont les personnes, les stratégies et la politique. Le choix de réactions les plus souvent utilisés face aux sources de différends en franchisage est l'utilisation du pouvoir, l'exercice de droits (les tribunaux), l'évitement et l'examen des intérêts commerciaux, lesquels peuvent eux aussi provoquer un litige si utilisé au mauvais moment ou dans la mauvaise situation.



Q: Comment fonctionne le système de gestion de différends que vous instaurez au sein d'un réseau de franchisage?

R: Premièrement, l'objectif d'un système de gestion de différends (SGD) est d'instaurer à l'intérieur de l'entreprise d'un franchiseur un processus (ou des règles de gouvernance) de gestion de différends qui mènent, de façon constructive et systématique, au règlement de différends entre un franchiseur et ses partenaires d'affaires par l'utilisation, entre autres, de mécanismes de règlement de différends (MRD) au lieu des tribunaux.

Le SGD que j'ai conçu pour le franchisage comprend 5 étapes : l'exploitation, la conception, l'implantation, l'évaluation et l'administration.

Il existe plusieurs raisons qui mènent un franchiseur à instaurer un SGD dans son réseau de franchisage: maintenir la confidentialité de différends, diminuer les honoraires professionnels reliés aux dossiers de litige, augmenter la valeur du cours de l'action d'un franchiseur qui est une compagnie publique, etc.

Q: Quand est-ce important pour un franchisé ou un franchiseur d'avoir recours à vos services?

R: Il est important pour un franchisé d'avoir recours a un avocat en franchisage à compter du moment qu'il considère acheter une franchise. L'avocat pourra le conseiller sur toutes les sources d'information sur le franchisage et les franchiseurs. Plus tard, si le franchisé décide d'acheter une franchise, chaque franchiseur ayant son propre processus pour vendre une franchise, il est important pour le franchisé d'avoir recours à un avocat pour la durée de ce processus, jusqu'à la signature des contrats. Par la suite, il consultera son avocat au besoin.

Pour un franchiseur, il devrait avoir recours à un avocat à compter du moment où il considère créer un réseau de franchisage. Il doit en premier apprendre à connaître le franchiseur et ses activités. Ensuite, il rédige les contrats et autres documents de franchisage, enregistre les marques de commerces, etc. Après, il représente le franchiseur dans la négociation des contrats avec les franchisés (et/ou leur représentant), s'il y a lieu. De plus, il est important pour un franchiseur d'avoir recours à mes services lorsqu'il prend des décisions qui pourraient avoir une incidence légale pour le franchiseur.

Q: Vous offrez aussi un nouveau service appelé «Le Coin des Questions». En quoi consiste ce service?

R: Le service consiste à répondre à des questions en matière de franchisage et de droit des affaires et de diffuser les questions et réponses à des franchisés et franchiseurs. C'est une façon de faire évoluer le franchisage et la relation franchiseurs-franchisés en particulier par le partage d'information sur des expériences et problématiques vécues par des partenaires d'affaires dans le même domaine. Le service peut aussi être anonyme. Il est surprenant de constater que beaucoup de franchiseurs et de franchisés ont des questions et problèmes semblables. De plus, avec internet, il est maintenant possible de diffuser de l'information sur le franchisage à des centaines de personnes en un clin d'œil.

Q: Les cordes de la balance de votre logo ne sont pas centrées dans le triangle. Quelle est la signification?

R: Le logo et le site Internet (www.claudepellan.com) ont été créés par Marc-Antoine Gagnon, de l'entreprise Arobas.ca et fils de Jean H. Gagnon. Je lui ai donné comme mandat de créer quelque chose qui va me rappeler qu'en franchisage, le pouvoir dans la relation franchisé-franchiseur n'est pas nécessairement égale et qu'il demeure encore beaucoup de travail à faire dans certains réseaux de franchisage pour créer le type de relation que Me Jean H. Gagnon décrit comme étant un de «partenariat stratégique» dans son article intitulé «Un nouveau modèle de gestion de la relation entre un franchiseur et un franchisé «le partenariat stratégique». C'est d'ailleurs cet article qui m'a inspiré à écrire le livre sur «Les systèmes de gestion de différends en franchisage.»

CJP
AVOCAT-CONSULTANT

Claude J. Pellan
Avocat, Droit du franchisage et Droit des Affaires
www.claudepellan.com
c.pellan@hotmail.com

85, St-Charles Ouest, bureau 201, Longueuil (Qc) J4H 1C5
Tél.: (450) 674-5551 Fax: (450) 674-9022

NOUVEAU SERVICE DANS LE DOMAINE DU FRANCHISAGE

Je prends cette occasion pour vous annoncer l'introduction d'un nouveau service appelé « Le Coin des Questions ». Il n'y a pas de frais d'abonnement ou d'utilisation de ce service. Pour utiliser ce service, vous n'avez qu'à envoyez une question relativement au franchisage ou au droit des affaires en général à c.pellan@hotmail.com et, chaque vendredi matin (débutant le 12 octobre 2007), je vais choisir quelques questions d'intérêt général et y répondre. Soyez avisé que je ne donnerais pas d'opinion juridique par l'intermédiaire de ce service. Je vais plutôt vous donner des conseils, vous diriger dans la bonne direction ou vous fournir des points de repères pour vous assister à résoudre un problème ou à répondre à une question.

Les questions et réponses seront diffusées sur un bulletin de nouvelles (à moins d'indication contraire dans le courriel) pour permettre à d'autres qui peuvent se poser la même question ou qui ont des commentaires sur la question ou sur ma réponse et ce, sans identifier la compagnie et la personne qui pose la question.

Advenant le cas ou la réponse à votre question est urgente, s'il vous plaît l'indiquer dans le courriel. Je fournirais mes meilleurs efforts afin d'y répondre rapidement.

Claude J. Pellan
Avocat, Droit du franchisage et Droit des Affaires
www.claudepellan.com
c.pellan@hotmail.com

85, St-Charles Ouest, bureau 201, Longueuil (Qc) J4H 1C5

Tél.: (450) 674-5551 Fax: (450) 674-9022