INDEX ANALYTIQUE

– A –

Achats faits par le franchiseur

Marge bénéficiaire, 137

Allocation, 133

Animateur

Rôle, 83

Arbitrage

Nouvel établissement, 153

Règlement des différends, 171-176

Voir aussi **Programme d'arbitrage**

Avis

Programme de médiation ou conciliation, 170

– B –

Bannière

Développement d'une nouvelle bannière, 33

Benchmarking, 110

Blogue privé, 99

– C –

Cadre du franchiseur

Voir **Dirigeant et cadre du franchiseur**

Centre de formation, 101

Chaîne concurrente

Acquisition, 33

Coaching, 80, 84

Coentreprise, 34

Comité de franchisés

Ajout de franchisés, 158

Composition, 55, 98

Consultatif, 97

Décisionnel, 97

Règles, 98

Rôle, 97

Sélection des franchisés, 98

Comité de sages

Composition, 176

Crédibilité, 177

Partenariat stratégique, 176

Règlement des différends, 158, 176
Rôle, 176

Commandite, 136

Commissions, 136
Construction, aménagement et rénovation des établissements, 136

Communication, 31, 58
Ajout de franchisés, 157
Conformité aux règles, 120
Entente avec les fournisseurs, 141
Information utile, 108
Mécanismes, 93-102, 109
Meilleur intérêt du réseau, 121
Partenariat stratégique
– Implantation, 189
Politique de portes ouvertes, 165
Règlement des différends, 162-165
Rôle, 53
Transmission des plaintes et problèmes, 166

Conciliation
Règlement des différends, 170

Concours, 55

Conférence téléphonique, 95

Conflit d'intérêts, 134, 138, 142

Congrès, 96, 136

Conseiller, 97
Rôle, 83-84

Contrat
Voir **Convention de franchise**

Convention de franchise
Clause de non-concurrence, 172
Conformité, 113
Contrat relationnel, 9-11
Durée, 148, 149
Évolution, 114
Exclusivité territoriale, 146, 156
– Options, 147, 149, 152
Force, 11
Normes, 11, 113
Obligations, 9, 151
Programme d'arbitrage, 171-176
Programme de médiation ou de conciliation, 170
Recours judiciaires, 116, 171
Redevance, 19-20, 23, 126, 131, 133
Relation franchiseur/franchisé, 11
Renouvellement, 148, 149
Résiliation, 173
Violation, 12, 116

Culture d'entreprise, 43, 56
Partenariat stratégique, 183
Voir aussi **Valeur(s)**, **Vision**

– D –

Délai

Programme de médiation ou conciliation, 171

Dirigeant et cadre du franchiseur

Évaluation des candidats, 55

Interactions avec les franchisés, 58, 94

Partenariat stratégique, 184

Politique de portes ouvertes, 165

Droit initial de franchise, 131

Amortissement des coûts, 131

Montant, 131

Versement, 131

– E –

Énoncé de valeurs, 43-45

Entente d'indemnisation

Nouvel établissement, 153

Entente franchiseur/ fournisseurs, 134

Communication, 141

Partage des bénéfices, 142

Entreprise franchisée

Éléments, 28

Meilleures pratiques, 110

Escompte, 133

Étude de marché et de localisation, 152

Exclusivité territoriale, 146

Arbitrage, 153

Compensation, 153

Durée de la convention, 148, 149

Étude de marché et de localisation, 152

Exceptions, 148

Modification de la convention, 148

Nouveau *Code civil du Québec*, 150

Obligations du franchiseur, 151

Options du franchiseur, 147, 149, 152

Partenariat stratégique, 156-158

Politique d'empiètement, 153

– Problèmes d'interprétation et d'application, 155

Préavis, 152

Préférence, 155

– F –

Focus group, 110

Formateur, 84

Formation du personnel, 35, 101

Frais de participation, 136

Meilleures pratiques, 111

Rôle, 101

Fournisseur

Entente avec le franchiseur, 134, 141, 142

Évaluation, 54

Négociations, 141

Ristournes, escomptes et allocations, 133

Sélection, 54

Frais administratifs, 135, 136

Frais de distribution, 137

Frais de gestion de bail, 135

Frais de participation, 136

Frais de transport, 137

Frais d'utilisation d'un système de commande informatisé, 137

Franchisage

Avantages, 31

Chaîne de distribution, 52

Contrat relationnel, 10

Évolution, 114

Fondement, 139

Forces et faiblesses, 34

International (gestion), 82

Modèle d'affaires, 9, 51, 103, 163

Opinion publique, 3

Redevance, 23, 126, 131

Sources de revenus, 131

Valeur, 34

Franchise

Contrat, 9

Droit initial, 131

Mise en marché, 24

Nouvelle, 33

Renouvellement (droit), 136

Virtuelle, 3

Voir aussi **Relation franchiseur/franchisé**, **Réseau de franchises**

Franchisé

Ajout de nouveaux franchisés, 145-160

Ambassadeur, 106

Apport, 7

Attentes, 25, 69-71, 85, 155

Candidat, 55

Changement d'attitude, 4

Choix, 71

– Outils, 72

Collaboration, 11-12, 89

Comité, 97

Confiance, 12, 157

Conformité aux règles, 113-124

Contact avec la clientèle, 106

Critiques et suggestions, 31, 58, 99, 100, 110, 164, 166

Défection, 37, 83

Degré de satisfaction, 69, 83

Devoirs, 30

Difficultés financières, 129

Divergences d'idées, 121, 157

Document, 57
Droits, 4
Employés-clés, 96
Exclusivité territoriale, 146
Expérimenté, 80, 103
Formation, 79, 101
Gestion du réseau, 103-112
Information, 7, 105
Initiatives, 110
Interactions, 85
Intérêt à la réussite, 12
Investissements, 33-37, 129
Loyer, 135, 136
Motivation, 83
Non rentable, 129
Obligations, 9, 57, 58, 118, 120
Paiement au franchiseur, 18, 21, 29, 126
– Sommes perçues des clients, 19
Partenariat stratégique, 184
– Implantation, 187
– Résistance, 189
Participant actif, 28, 53, 55, 58, 184
– Projets précis, 109
Performance, 83, 111, 162
Plus dépendant, 7
Plus entrepreneur, 7
Promotion et publicité, 33
Reconnaissance, 58
Recours judiciaires, 5
Recrutement, 63-78, 145
Réduction des coûts, 138
Règlement des différends, 161-181
Regroupement, 56
Rencontres avec le franchiseur, 54, 93-102
Rendement, 129
Renouvellement de la franchise, 136
Responsabilités, 85, 120, 184
Revenu, 129
Rôle, 24, 30, 47, 51, 85
– Partenariat stratégique, 28, 48, 184
Satisfaction de la clientèle, 15-17, 35
Sentiment d'appartenance, 83, 88, 96
Services du franchiseur, 17
– Perception erronée, 18
Soutien, 79-92, 126
Succès, 66-68, 111, 145
Valorisation, 96
Ventes, 23
Vision du franchiseur, 39, 64, 96
Voir aussi **Relation franchiseur/franchisé**

Franchiseur

Activités promotionnelles, 33
Ajout
– De franchisés, 53, 145-160
– De nouveaux services, 33
Assistance du franchisé, 80

Avantages offerts au franchisé, 22
Collaboration, 11
Compétence des dirigeants, 12
Conflit d'intérêts, 134, 138, 142
Conformité aux règles
– Intervention, 120
Décision, 97, 109
– Implantation d'un partenariat stratégique, 187
Développement immobilier, 147
Devoirs, 29
Dirigeants et cadres, 55, 58
Document, 57
Ententes spéciales avec des fournisseurs, 33
Exclusivité territoriale, 146
Faillite, 37
Fonctions, 14-15, 47, 49
Fournisseur de services, 5, 17, 24
– Perception erronée, 18
Information aux franchisés, 105
Investissements, 34-37, 127, 130
Lien avec la clientèle, 15-17
Mise en marché des franchises, 24
Mission, 13, 23, 25
Obligations, 4, 9, 57, 151
Organisation, 14-16, 47-62, 100
Ouverture, 105, 141
Partenariat stratégique
– Implantation, 183-192
Point de contact, 100
Règlement des différends, 161-181
Relation avec le franchisé, 4, 5, 7, 9
Rémunération, 23, 29, 134, 139
Rencontres avec les franchisés, 54, 93-102
Ressources, 127
– Sous-estimation, 130, 133
Revenus, 125-144
Rôle, 5, 18, 24, 29, 32, 47, 80, 85, 134
– Partenariat stratégique, 27, 48, 140, 184
Sources alternatives de revenus, 25, 133, 135-138
Soutien du franchisé, 79-92, 126
Transparence, 105, 141
Utilisation des revenus, 130
Vision, 39, 64
Voir aussi **Relation franchiseur/franchisé**

– G –

Gestion des ressources humaines, 49

Gestion des stocks, 35

Gestion participative
Conformité aux règles, 120
Du franchisé, 28, 53, 55, 58, 109

Échange de renseignements et d'information, 105, 108

Implantation, 97, 108

Groupe de réflexion, 110

Groupe de travail, 54, 94

Ajout de franchisés, 158

Composition, 55

Rôle, 54, 97

Groupement d'achats, 34

– H –

Honoraires, 135

Construction, aménagement et rénovation des établissements, 136

Obtention de financement, 136

Plan d'aménagement, 136

Publicité du réseau, 136

Support à la négociation de contrats, 137

Sur le prix de vente du franchisé, 136

Système de facturation centralisée, 137

– I –

Intelligence collective, 110, 112

Internet

Énoncé de valeurs du réseau, 45

Franchise virtuelle, 3

Investissements, 128

Site sécurisé, 99

Vente de marchandises ou services identifiés au réseau, 33

Investissement

Choix, 36, 130

Facteurs horizontaux, 35

Facteurs temporels, 35

Facteurs verticaux, 34

Risque de sous-investissement, 36

Succès du réseau, 127

– L –

Leadership

Difficultés du réseau, 126

Divergences d'idées, 121

Loyer, 135, 136

– M –

Marketing, 127

Médiation

Règlement des différends, 170, 173

Mentorat, 80, 84

– N –

Négociation

Règlement des différends, 173

– O –

Ombudsman
Coûts, 170
Dans l'organisation du réseau, 168
Employé du franchiseur, 169
Impartialité, 169
Rapport d'activités, 168
Recommandations, 168
Règlement des différends, 167-170
Rôle, 168
Services externes, 168

Organisme caritatif, 59

– P –

Partage de la tarte, 125-144

Partenariat manufacturier/distributeur, 34

Partenariat stratégique
Adaptation, 184, 195
Agrandissement de la tarte, 128
Avantages du franchisage, 31
Changement de culture et de valeurs, 183
Choix du franchisé, 71
– Priorité, 72
Comité de sages, 176
Communication, 93, 162-165, 189
Conformité aux règles, 119
Culture d'entreprise, 183
Dirigeants et cadres du franchiseur, 58
Document, 57
Entreprise franchisée, 28
Étapes, 185
Exclusivité territoriale, 156
Gestion du réseau de franchises, 50, 183
Implantation, 183-192, 196
Implication des franchisés, 188
Intérêts des franchiseurs/franchisés (inadéquation), 33
Interdépendance, 7, 34, 59, 88, 184
Modèle, 27, 32, 48, 183, 194
– Avantages, 196
Moment d'implantation, 190
Organisation, 47
Partage de la tarte, 128
Participation active des franchisés, 53, 55
Planification, 185
Programme d'arbitrage, 175
Projet commun, 58
Qualité, 32
Recrutement des franchisés, 63-78
Règlement des différends, 161
Relations franchiseur/franchisé, 1, 4, 7, 27-38, 47, 88
Résistance, 186-189

Rôle du franchisé, 29, 30
– Partenaire stratégique, 30, 184
Rôle du franchiseur, 27, 29, 48, 140, 184
Soutien du franchisé, 79-92
Vision, 39, 43, 64

Plainte
Procédure, 166

Point de contact
Pour le franchisé, 100

Politique d'empiètement
Nouvel établissement, 153
Voir aussi **Exclusivité territoriale**

Politique de portes ouvertes
Règlement des différends, 165

Politique de transmission des plaintes et problèmes
Règlement des différends, 166

Préavis
Nouvel établissement, 152

Prix, 55, 58, 96

Programme d'arbitrage
Clause de la convention, 174
Décision d'un tiers, 171
– Effet, 172
– Limites, 173
– Portée, 172
Limites, 174
Mécanismes, 175
Partenariat stratégique, 175
Plutôt que le recours au tribunal, 174
Règlement des différends, 171-176

Programme de médiation ou de conciliation
Avis, 170
Délai, 171
Étapes, 170
Obligations, 171
Procédure formelle, 171
Règlement des différends, 170
Services externes, 171

Projet commun, 58, 109

Protection territoriale
Voir **Exclusivité territoriale**

Publicité et promotion, 33, 55
Du réseau, 131
Frais d'administration, 136
Honoraires, 136
Recrutement de franchisés, 68

– Q –

Questionnaire
Choix du franchisé, 72

– R –

Recherche et développement, 126

Récompense, 58, 96

Redevance, 19-20, 23, 126, 131
Augmentation, 133
Fluctuation, 132
Négociation, 139
Sous-estimation, 132

Règlement des différends, 55
Ajout de nouveaux franchisés, 158
Arbitrage, 171-176
Attitude du franchiseur, 178
Comité de sages, 176
Communication, 162-165
Conciliation, 170
Conformité aux règles, 120
Constance, 179
Contribution des franchisés, 177
Équité, 179
Litige judiciaire (impact), 163
Mécanismes retenus par le franchiseur, 177
Médiation, 170, 173
Ombudsman, 167-170
Participation des franchisés, 161-181
Politique de porte-ouverte, 165
Transmission des plaintes et problèmes, 166

Relation franchisé/franchiseur, 4, 7, 9
Attentes du franchisé, 25, 69
Bonne foi, 11
Changement de culture, 56, 183
Communication, 53, 93, 108
Collaboration, 11, 31, 89
Conflit, 65
Contrat, 9-11, 119
Échange de renseignements et d'idées, 31, 58, 105
Évolution, 85-87
Facteurs déterminants, 12
Gestion de type coercitif, 81
Gestion verticale et unidirectionnelle, 1-2
Individualisation de la relation franchiseur/franchisé, 6
Interdépendance franchiseur/franchisé, 7, 34, 59, 88, 184
Loyauté, 11
Modèle de gestion, 104, 193
Partenariat stratégique, 1, 4, 7, 27-38, 47, 53, 88
  – Implantation, 183-192
Qualité de la gestion, 13-17
Règlement des différends, 161
Relation horizontale, 6
Renversement du rapport de force, 5
Sentiment d'injustice, 12
Services du franchiseur, 17, 24
  – Perception erronée, 18, 20

Sources alternatives de revenus du franchiseur, 135-138

Valeurs, 43

Voir aussi **Franchise**, **Franchisé**, **Franchiseur**

Remue-méninges, 94, 110

Rencontre franchiseur/franchisé, 54

À vocation sociale, 54

Assemblée, soirée ou congrès, 96

Avec cadres et dirigeants du franchiseur, 58, 94

Avec les candidats franchisés, 73

– Et d'autres franchisés, 74

– Et leur famille, 73

But, 95, 121, 163

De formation, 101

De groupes, 94

De motivation et de reconnaissance, 54

D'information, 54, 95

Durée, 95

En ligne, 94

Frais de participation, 136

Groupes de travail, 54

Input des franchisés, 96

Nombre de personnes, 95

Programme de réunions, 54

Visant à obtenir l'adhésion des franchisés à des programmes ou projets, 54

Réseau de franchises

Ajout de franchisés, 53, 145-160

Animateurs ou conseillers, 83

Centre de formation, 101

Cohésion, 96

Collaboration, 11-12, 31

Communication, 93, 99, 101

Conformité aux règles, 113-124

Coordination, 107

Croissance, 29, 106, 145

Culture, 43, 183

Démarrage

– Partenariat stratégique, 190

Difficultés financières, 3, 126

Divergences d'idées, 121

Éléments, 9

Énoncé de valeurs, 44

Flux monétaires, 18

Fonctionnement, 97

Fusion et acquisition, 43

Gestion, 13-15, 50, 53, 97, 127, 193

– Implication des franchisés, 103-112

– Partenariat stratégique, 183-192, 196

Image, 59

Meilleur intérêt, 121, 138, 140, 148, 157

Mise en marché des produits et services, 27, 111

Mission, 6

Organisation, 53, 162, 167
Performance, 23, 127
Produits et services, 55
Profitabilité, 11, 126
Publicité, 131
Règlement des différends, 55, 120, 161-181
Répartition des rôles, 108
Réputation, 59
Revenus des franchiseurs, 25, 125-144
Rôle de gestionnaire, 5
Services du franchiseur, 19, 22
Socialisation, 96
Valeur, 35
Valeurs, v. **Énoncé de valeurs**
Vente, 127
Ventes globales
– Rémunération du franchiseur, 23, 29
Vision, 39, 64, 96
Voir aussi **Franchise**

Réseau sous bannière, 34

Réseaux sociaux
Utilisation, 100

Ristourne, 133, 135

– S –

Séminaire, 96

Sentiment d'appartenance, 83, 88, 96

Sondage
Participation des franchisés, 55

Sonneur d'alerte, 84

Stage de travail
Candidat franchisé, 74

Succursale
Gestion, 51

Superviseur, 85

Système de commande informatisé, 137

Système de facturation centralisé, 137

Système informatisé d'approvisionnement et de gestion des stocks, 35

– T –

Table ronde, 94

Test psychométrique
Choix du franchisé, 72

Tribunal arbitral
Ajout de franchisés, 158

– V –

Valeur(s), 43
Communication, 45
Énoncé, 44
Partenariat stratégique. 183
Rôle des dirigeants, 45

Vente au détail dans des établissements non franchisés, 137

Vérification
Choix du franchisé, 73

Vidéoconférence, 95

Vision, 39-46
Communication, 42, 64, 96
Partenariat stratégique, 43
Type d'entreprise, 41-42
Valeurs, 43