

**LA MÉDIATION :**  
**Une solution amiable, rapide,**  
**confidentielle, libre et**  
**efficace en cas de différends**  
**au sein de votre réseau.**



### Une médiation peut intervenir

- pour **PRÉVENIR** un différend
- ou pour y **METTRE FIN**

### Elle peut être proposée

- par le **FRANCHISEUR**
- ou par un **FRANCHISÉ**

### Votre Fédération intervient **IMMÉDIATEMENT**

- pour l'organiser
- pour la mettre en place et en œuvre

La FFF est adhérente à la Fédération Française des Centres de Médiation



## QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

Un outil **simple et efficace** pour prévenir ou régler tous types de différends qui peuvent exister au sein du réseau.

Libre, rapide, peu onéreuse et confidentielle, la médiation a pour objectif la **résolution amiable** d'un litige avec l'aide **d'un tiers indépendant**, appelé médiateur, qui gère le déroulement des discussions sans jamais chercher à imposer une solution.

**Libres d'accepter** le processus, les deux parties **restent libres de l'interrompre** à tout moment et d'y mettre fin.

Le but est de rétablir une écoute mutuelle et un dialogue raisonnable par des échanges confidentiels afin d'éviter les frais, délais et aléas de tout procès.

Si aucun accord n'est trouvé, les parties retrouvent leur liberté d'action et pourront saisir un juge si elles le souhaitent.

## QUEL EST LE RÔLE D'UN MÉDIATEUR ?

Le médiateur a pour mission **d'aider les parties à se rapprocher et se comprendre mutuellement** afin de trouver une solution amiable et rapide à leur différend.

Il est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour **faciliter le dialogue**, au cours duquel les opinions de chacun sont évoquées, pour tenter de **désamorcer le conflit** et enfin trouver le meilleur accord possible entre les parties.

- ▶ **Il crée les conditions d'un dialogue lucide au sujet de la situation**, des risques et des enjeux pour toutes les parties.
- ▶ **Il clarifie les problèmes** : par une écoute active et des techniques de reformulation et de systémie, il incite chaque partie à mieux faire comprendre et prendre en compte ses motivations auprès de l'autre pour faire avancer le débat.
- ▶ **Il suscite des solutions** en faisant émerger des idées.

Le médiateur, indépendant et tenu à une stricte impartialité, formé et expérimenté, ne prend jamais position à titre personnel dans le litige et ne peut imposer aucune solution. Il est un facilitateur de négociation positive.

## POURQUOI ET QUAND ENGAGER UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION ?

La Franchise associe des entrepreneurs libres et indépendants.

La mission de la Fédération Française de la Franchise est de favoriser **les relations les plus positives et fructueuses possible**.

Mais comme dans toute relation vivante, désaccords et différends peuvent surgir.

Il est alors de l'intérêt de tous de ne pas laisser un conflit dégénérer et s'envenimer.

Peut-on renouer le lien ? Ou doit-on le dénouer en quittant le réseau ?

Dénouer le lien en évitant de se déchirer et les frais, les longueurs et les coûts de tout procès, si excellente que soit votre cause.

Les discussions, menées dans un cadre confidentiel, peuvent aider à apaiser les tensions et à retrouver un canal de communication.

La **Médiation des Réseaux** constitue un espace de discussion que la Fédération Française de la Franchise propose aux franchiseurs et aux franchisés (adhérents ou non à la FFF) afin de leur offrir **une solution opérationnelle et en phase avec la vie des affaires**.



## PROCÉDURE JUDICIAIRE ? ARBITRAGE ? LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION DES RÉSEAUX

Il est des cas où le procès ou l'arbitrage sont absolument nécessaires quoi qu'il en coûte (exemplarité, publicité et jurisprudence). Dans les autres cas, mieux vaut tenter avant tout une médiation structurée spécialement, « sur mesure », pour les conflits entre acteurs de la franchise.

- ▶ **Liberté des parties** : Le choix du médiateur revient aux parties, et le processus de médiation peut être interrompu à tout moment.
- ▶ **Respect du rythme des affaires** : Dans la majorité des cas, la séance de médiation se tient dans les deux mois suivant la saisine de la médiation par les parties.
- ▶ **Confidentialité** : La médiation est soumise au principe de confidentialité, pendant comme après la médiation, et ce, quelle que soit son issue.
- ▶ **Coût** : Contrairement au procès, le coût global de la médiation est prévisible, connu et maîtrisé dès la saisine de la médiation (voir barèmes FFF).
- ▶ **Respect scrupuleux du Code de déontologie européen de la franchise et du cadre légal français**, sous le contrôle vigilant de la FFF.

## LES MÉDIATEURS DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DE LA FRANCHISE

*Rompus au contentieux de la franchise, les médiateurs de la FFF ont une expertise fine en matière de médiation et maîtrisent la stratégie de la franchise.*



**Claude AMAR**

Médiateur certifié par l'IMI (International Mediation Institute), le SIMI (Singapore International Mediation Institute) et l'IFCM (Institut Français de Certification des

Médiateurs), il est agréé et régulièrement désigné par les cours d'appel (Paris, Versailles, Toulouse, Aix-en-Provence, Bastia, ...) dans des dossiers impliquant des leaders commerciaux ou industriels, des contrats publics ou privés. Inscrit également à Hong Kong, Singapour, Kyoto, Bali, Los Angeles et Le Caire ainsi qu'à l'ICC-France (International Chamber of Commerce), Claude est membre du Board of Governors de l'IAM (International Academy of Mediators) et Président de l'Académie de la Médiation. En parallèle, il est également médiateur à l'Espace d'Accès à la Médiation, à destination d'un public en difficulté.



**Eric AZAN**

Il a acquis près de 40 ans d'expérience et d'expertise dans le domaine de la franchise. Opérationnel, il a ouvert son premier restaurant hamburger indépendant à

Paris en 1983 avant de devenir franchisé dès 1985 dans divers réseaux de franchise dans le domaine de la restauration (Free Time, Brioche Dorée et El Rancho) ainsi que dans le domaine de la coiffure (Saint-Algue et Jean-Louis David). Actuellement, il est franchisé au sein des enseignes Quick et Burger King.

Très actif et désireux de faire avancer le modèle de la franchise, il a fondé l'association du Groupement des franchisés Quick et Burger King (AVENIR FRANCHISE). Il préside depuis 2006 cette association.



**Stephen BENSIMON**

- Ancien dirigeant de PME agroalimentaire familiale.
- Normalien (Ulm). Philosophe. Médiateur commercial, social, familial depuis 1998.
- Membre et administrateur

de l'Association des Médiateurs Européens (AME, adhérente à la Fédération Française des Centres de Médiation FFCM) et médiateur auprès de la Cour d'appel de Paris.

- Directeur fondateur de l'Institut de formation à la négociation et à la médiation (Ifomene ICP).
- Professeur affilié ScPo Paris Executive Education en négociation professionnelle intra et interentreprises.
- 25 ans de pratique professionnelle de la médiation.



**Nicolas FERRIER**

Nicolas Ferrier est Professeur à l'Université de Montpellier, où il dirige le Master droit de la distribution et des contrats d'affaires. Il est coauteur de l'ouvrage de droit de la

distribution paru aux éditions Lexisnexis et contribue à l'annotation du Code de commerce chez le même éditeur.

Il est directeur éditorial de la Lettre de la distribution publiée tous les mois par le Centre du droit de l'entreprise de Montpellier et dirige l'équipe chargée d'élaborer au profit de la CEPC le Bilan annuel de jurisprudence en matière de pratiques restrictives de concurrence.



## Guy GRAS

Directeur de la Gouvernance et de la Conformité du Groupe Rocher pour lequel il travaille depuis 1992, il conseille notamment la Marque Yves Rocher dans le développement

et le fonctionnement de son réseau de franchise et bénéficie aujourd'hui d'une expérience pratique de 30 ans dans la gestion des conflits au sein d'un réseau. Sa connaissance de la vie des réseaux de franchise s'est également développée à travers ses fonctions de Président de la FFF (de 2008 à 2012 et 2020 à 2024) et de Vice-Président en charge des questions juridiques et de la déontologie de la Fédération (de 2012 à 2020).

Il a également été élu entre 2012 et 2016 Président de la Fédération Européenne de la Franchise à Bruxelles.



## Eric RUIZ

Eric Ruiz a une longue expérience du monde de l'entreprise tant en France qu'à l'étranger (20 ans d'expatriation). Titulaire d'un Diplôme Universitaire de

Médiateur (ICP-IFOMENE/IGPDE), il est inscrit sur la liste des médiateurs de la Fédération Française de la Franchise (FFF) depuis 2017. Il est également médiateur national délégué à la Médiation des Entreprises (ministère de l'Économie et des Finances). Il est agréé par les Cours d'Appel de Paris et Versailles.

Il s'est spécialisé dans les différends inter-entreprises et la commande publique. A ce titre, il a réalisé de nombreuses médiations dont plusieurs pour la FFF. Il a également été désigné par plusieurs tribunaux administratifs pour conduire des médiations judiciaires.

## LA PROCÉDURE À SUIVRE ET LE COÛT DE LA MÉDIATION

### ► Comment saisir la Médiation des Réseaux ?

La saisine de la Médiation des Réseaux s'effectue par le franchiseur, le ou les franchisé(s), ou leur conseil, par courrier à l'adresse suivante (à doubler d'un envoi par email : m.guyot@franchise-fff.com) :

**Fédération Française de la Franchise**  
**Médiation des Réseaux**  
29 boulevard de Courcelles  
75008 Paris

Ce courrier doit être accompagné :

1. D'une note synthétique, présentant le litige, la ou les demandes avec les pièces majeures à l'appui de celle(s)-ci, et éventuellement le montant des sommes réclamées ;
2. D'une copie du contrat de franchise signé ;
3. Du montant correspondant aux frais d'ouverture du dossier, soit 150 euros.

### ► Quelle est la suite du processus ?

- La recevabilité du dossier est étudiée et **la partie adverse a quinze jours** pour donner son accord d'entrer en médiation. A défaut, un procès-verbal de refus sera dressé.
- Si l'autre partie accepte la médiation, les parties ont **huit jours** pour s'entendre sur le choix du médiateur.

**Huit jours maximum s'écoulent entre le moment où les parties ont accepté la procédure et celui où le médiateur est nommé.**

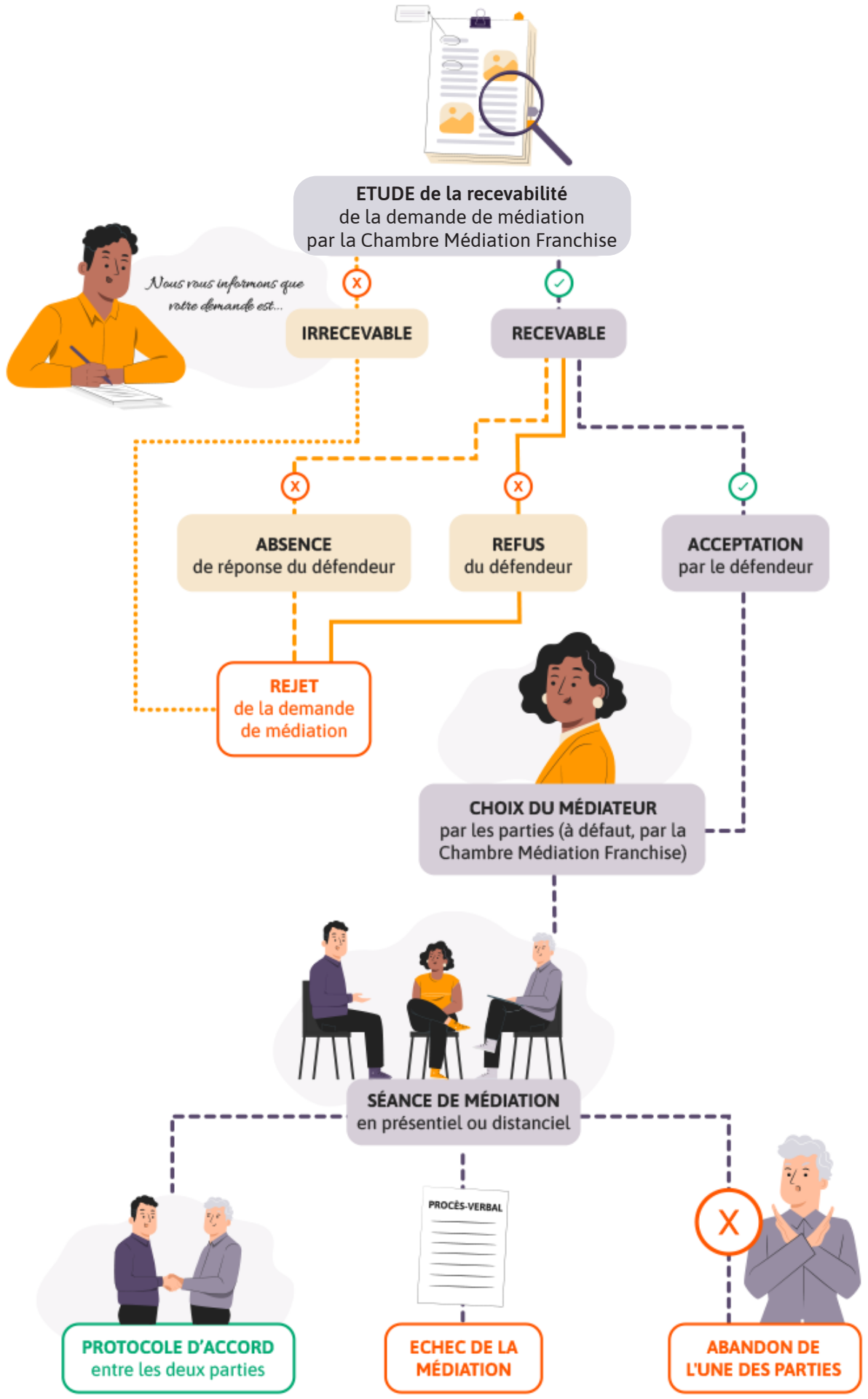
Le médiateur a **un mois** pour fixer une date pour la séance de médiation : durant ce mois, il se met en rapport avec chacune des parties et son conseil pour préparer la séance de médiation.

La séance de médiation dure en principe quatre heures, en présentiel ou à distance.

Les parties peuvent se faire assister d'un conseil qui veillera à la conformité au droit applicable des propositions d'accord qui naîtront des échanges entre les parties.

### ► Quel est le coût de la médiation ?

- **150 euros de frais d'ouverture de dossier** au moment de la saisine.
- **760 euros pour la médiation** (préparation et séance), à partager entre les parties.
- **Les honoraires du médiateur**, fonction du montant en litige, à partager entre les parties (voir barème FFF).



15 JOURS

8 JOURS

1 À 3 MOIS



## MÉDIATION DES RÉSEAUX

Retrouvez plus d'informations sur :



<https://www.franchise-fff.com>

