



A

- **Affiliation** : Adhésion à un réseau ou une centrale. A l'expiration du contrat de franchise, certains franchiseurs prévoient une clause de non affiliation. (*Officiel de la franchise*)
- **Animateur** : Personne qui apporte continuellement une assistance commerciale et/ou technique aux franchisés du réseau notamment dans le but de les faire progresser commercialement. Il contrôle le respect du concept et la bonne application du savoir-faire. Il est l'interface entre le franchiseur et le franchisé. Cette fonction peut être réalisée sur le plan régional ou national selon la taille du réseau. (*cap-sud.com*)
- **Apport personnel** : Montant que le créateur peut injecter dans le projet sans avoir recours à l'emprunt. Montant immédiatement disponible qu'un candidat peut mobiliser pour se lancer. Il est généralement égal ou supérieur à 30% de l'investissement initial. La règle veut que l'apport personnel couvre au minimum les frais d'établissement, l'achat des stocks et le besoin en fonds de roulement. (*toute-la-franchise.com*)

A

- **Approvisionnement exclusif** : Contrat de distribution en vertu duquel un revendeur s'engage envers un fournisseur à n'acheter qu'à lui certains des produits et parfois pour une quantité déterminée, moyennant des avantages tarifaires et une assistance à la revente sous diverses formes. *(Cornu, Vocabulaire juridique)* **Il existe également l'approvisionnement quasi-exclusif.**
- **Assistance aux franchisés** : L'assistance aux franchisés est une obligation contractuelle légale du franchiseur pendant toute la durée du contrat de franchise. Elle est fournie en contrepartie des redevances versées par le franchisé. L'assistance aux franchisés ne peut déborder sur la gestion en direct des points de vente. *(toute-la-franchise.com)*
- **Association de franchisés** : Regroupement associatif de franchisés d'un même réseau, sous l'impulsion ou non du franchiseur et avec ou non sa participation, pouvant être, plus ou moins largement, associé à la politique du réseau. *(Glossaire de la franchise – FFF)*
- **Arbitrage** : Mode juridictionnel de règlement des litiges par une autorité (le ou les arbitres) qui tient son pouvoir de la convention des parties. *(Cornu, Vocabulaire juridique)*. La Chambre arbitrale de Paris et la Fédération Française de la Franchise ont mis en place un règlement d'arbitrage spécifique à la franchise, ouvert à tout franchiseur et franchisé.

B

- **Brevet** : Titre délivré par l'Etat. Il confère à son titulaire un droit exclusif d'exploitation lui permettant d'interdire la fabrication, la vente et même l'usage d'une intervention, et ce pour une période limitée. (*Officiel de la franchise*)
- **Bail commercial** : Le bail commercial porte sur « des immeubles ou locaux dans lesquels un fonds est exploité, que ce fonds appartienne, soit à un commerçant ou à un industriel immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés, soit au chef d'une entreprise immatriculée au Répertoire des Métiers, accomplissant ou non des actes de commerce... ». (*Article 145-1 du code du commerce*). (*Observatoire de la franchise*)
- **Business Plan** : Le business plan est un outil indispensable pour formaliser un projet d'entreprise. Il est présenté à l'ensemble des partenaires et leur permet d'évaluer la viabilité du projet. Il est la vitrine de la future entreprise sur les 3 premières années.
- **Benchmarking** : Le benchmarking est un véritable processus d'analyse de la concurrence. En effet, on peut réaliser un benchmarking par secteur d'activité, par territoire ou encore pour la franchise, au sein même de son réseau.

C

- **Centrale d'achat** : Organisme sélectionnant et groupant les achats pour plusieurs magasins. Le franchiseur peut jouer le rôle de centrale d'achat. Le franchisé doit alors bénéficier de conditions tarifaires avantageuses. (*Officiel de la Franchise*)
- **Centrale de référencement** : Organisme qui sélectionne des fournisseurs chez qui les franchisés sont, selon les enseignes, tenus contractuellement de s'approvisionner. (*Officiel de la Franchise*)
- **Cessation du contrat** : Terme désignant la fin de la relation contractuelle entre le franchiseur et le franchisé quel qu'en soit le motif (arrivée du terme, accord des parties, résiliation ou rupture du contrat). (*Glossaire de la franchise – FFF*)
- **Cession du contrat** : Transmission entre vifs, du cédant au cessionnaire de l'ensemble des droits et obligations issu du contrat. (*Cornu, Vocabulaire juridique*). La libre cessibilité du contrat de franchise est contrée par le caractère d'intuitus personae du contrat. (*Glossaire de la franchise – FFF*)
- **Clause d'agrément** : Elle stipule que le franchisé s'interdit de céder ou de transférer de quelque manière que ce soit les droits et obligations du fonds de commerce franchisé, sans l'accord préalable et écrit du franchiseur. L'agrément du franchiseur devra être donné ou refusé dans un délai maximum de trois mois à compter de la réception de la notification (A/R), le silence du franchiseur valant accord. (*Observatoire de la franchise*)

C

- **Clause de confidentialité** : Régulièrement présente dans les contrats de franchise. Elle vise à interdire toute communication extérieure du savoir-faire de l'enseigne. Cette clause peut être étendue à d'autres personnes que le franchisé, préalablement déterminées par le contrat (employés, associés...). Celle-ci peut être renforcée par un engagement formel du franchisé à prendre toutes les dispositions nécessaires pour préserver le caractère confidentiel du savoir-faire du franchiseur. (*toute-la-franchise.com*)
- **Clause de non-affiliation (non concurrence)** : Elle permet d'assurer la protection du franchiseur et plus globalement du réseau de franchise. Elle peut avoir deux champs d'application : pendant la durée du contrat (interdiction pour le franchisé d'adhérer à une autre entreprise ou à un autre réseau que celui auquel il participe), après la fin du contrat (interdiction pour le franchisé d'adhérer à un réseau concurrent pendant une période donnée, maximum 1 an). (*Observatoire de la franchise*)
- **Code de déontologie européen** : Texte qui définit des principes et des règles pour les franchiseurs. Les adhérents à la Fédération Française de la Franchise s'engagent à le respecter. En cas de litige, les tribunaux peuvent s'appuyer sur ce texte pour trancher. (*Observatoire de la Franchise*)
- **Comité de dialogue franchiseurs - franchisés** : Instance de concertation de la Fédération Française de la Franchise réunissant des franchisés et des franchiseurs et ayant vocation à analyser les questions liées à la franchise et le cas échéant formuler des propositions d'évolution. (*Glossaire de la franchise – FFF*)

C

- **Commerce Associé** : Désigne les groupements : chaînes volontaires, coopératives, etc. (*Officiel de la Franchise*)
Site internet de la FCA : <http://www.commerce-associe.fr/>
- **Commerce indépendant** : Un individu détient et gère un point de vente sans être affilié à une autre entité juridique (ex : réseau de franchise) (*Observatoire de la Franchise*)
- **Commerce intégré** : Forme de commerce en réseaux dont tous les points de vente appartiennent au même propriétaire. Ce type de réseaux est principalement représenté par les groupes développant des succursales. Tous les responsables de point de vente sont des salariés de la maison mère. Une centrale d'achat approvisionne l'ensemble des points de vente. De nombreux réseaux mixtes développent en parallèle la formule du commerce intégré avec celle du commerce associé/organisé. (*Observatoire de la Franchise*)
- **Commerce organisé** : Tous les types d'organisation en réseau : succursalistes, concessionnaires, coopératives, franchises, etc. (*Officiel de la Franchise*)
- **Commission - Affiliation** : Mode de distribution au titre duquel, le commerçant vend des produits en son nom mais pour le compte de son cocontractant, propriétaire des produits. (*Glossaire de la franchise – FFF*)

C

- **Compte d'exploitation prévisionnel** : C'est un élément essentiel du Business Plan qui apporte les éléments chiffrés nécessaires au pilotage de la création d'entreprise et des premiers mois de fonctionnement. Il doit être établi pour 3 ou 5 ans selon 3 hypothèses : une basse, une moyenne et une haute. Il permet de déterminer le seuil de rentabilité (point d'équilibre entre les charges et les recettes à partir duquel le bénéfice débute). (*Toute-la-franchise.com*)
- **Concession exclusive** : Un fournisseur (le concédant) désigne un distributeur (le concessionnaire) comme étant son revendeur exclusif sur un territoire géographique déterminé.
- **Concurrence déloyale** : Fait constitutif d'une faute qui résulte de l'usage excessif, par un concurrent, de la liberté de la concurrence, par emploi de tout procédé malhonnête dans la recherche de la clientèle, dans la compétition économique. (*Cornu, Vocabulaire juridique*)
- **Contrat d'agrégation** : Contrat par lequel un fournisseur de produits ou services recommande, auprès des acheteurs ou utilisateurs, un revendeur ou un prestataire de services en raison de ses qualités techniques ou commerciales le rendant particulièrement apte à bien distribuer ses produits ou à rendre certains services. (*Lexcellis Avocats*)
- **Contrat de distribution sélective** : Contrat en vertu duquel les distributeurs sélectionnés par le fournisseur jouissent de l'exclusivité de la vente de ses produits. Il permet au fournisseur (marque) de préserver son image de marque et de s'assurer de l'aptitude des distributeurs.

C

- **Contrat de réservation** : Souvent proposé en cas de réservation d'une zone d'exclusivité avec versement d'une somme au titre du droit de réservation. Les clauses de ce pré-contrat engagent les signataires au même titre que le contrat définitif. (*Observatoire de la Franchise*)
- **Coopérative** : Regroupement de commerçants ou d'entrepreneurs indépendants. Elle a pour vocation de mettre en commun des outils et des moyens pour favoriser la production et/ou la vente de produits ou services. Souvent utilisée pour créer une centrale d'achat, une centrale de référencement, des campagnes de communication, des outils logistiques, un service juridique... Chaque entreprise adhérente garde son indépendance. Elle profite des services et moyens créés en commun moyennant le versement d'une cotisation. Son fonctionnement est démocratique et égalitaire (chaque adhérent dispose d'une voix, indépendamment de la taille de son entreprise). (*toute-la-franchise.com*)

D

- **Directeur de réseau** : Il met en œuvre la stratégie et coordonne les services dédiés aux points de vente du réseau. Il organise le développement et l'animation du réseau. (*Cap-sud.com*)
- **Directeur de la franchise** : Il assure les services dédiés aux points de vente franchisés, il anime le réseau avec le concours d'animateurs. Il peut être associé à la sélection des franchisés et au développement du réseau. (*Cap-sud.com*)
- **Directeur de développement** : Il met en œuvre la stratégie de développement, laquelle peut porter sur la recherche d'emplacements et/ou de nouveaux franchisés. Il coordonne le fonctionnement des services dédiés au développement du réseau. (*Glossaire de la franchise – FFF*)
- **Directeur de la formation** : En charge de la transmission initiale et continue du savoir-faire du franchiseur aux exploitants, il conçoit et fait évoluer les programmes de formations. Il conçoit et enrichit continuellement les méthodes et supports pédagogiques. Il assure une mission transversale auprès des différents services du franchiseur. Il coordonne les services dédiés à la formation et assure la bonne réalisation des actions de formation de ses formateurs et des intervenants extérieurs. (*Glossaire de la franchise – FFF*)
- **Document d'Information Précontractuelle (DIP)** : Document remis par le franchiseur au franchisé au moins 20 jours avant la signature du contrat de franchise. Il contient des informations clés sur le concept développé par le franchiseur.

D

- **Droit d'entrée** : Pour bénéficier du savoir-faire mis en place par le franchiseur, le franchisé doit s'acquitter du versement d'une somme dont le montant varie en fonction de l'enseigne, de sa notoriété, des outils mis à la disposition du franchisé. Le droit d'entrée se paie à la signature du contrat. (*Observatoire de la franchise*)
- **Droit de préemption contractuel** : Clause non obligatoire donnant le droit au franchiseur de se réserver la possibilité de racheter l'entreprise partenaire (franchisé) dans des conditions au minimum égales avec la meilleure offre reçue par le franchisé. (*toute-la-franchise.com*)
- **Droit de préemption sur les fonds de commerce** : Mis en place par la loi « Dutreil » en faveur des petites et moyennes entreprises. Il autorise les communes à se porter acquéreur de façon prioritaire des fonds de commerce. Cependant, il est nécessaire de créer un zonage de préemption précis au sein des communes concernées. (*toute-la-franchise.com*)

E-F

- **Emplacement n°1** : Emplacement commercial offrant la certitude d'un potentiel commercial optimal. (Fréquence et intensité de passage soutenu, proximité des commodités, attractivité commerciale de la rue : diversité des enseignes ou grand magasin). Généralement situé dans l'une des rues principales du centre-ville ou dans une galerie marchande. Valeur sûre en terme de chiffre d'affaires.
- **Emplacement n°1 bis** : Emplacement ayant un inconvénient (façade en renforcement, décroché vis-à-vis de la rue, gêne dans l'accès). Généralement situés dans ou à proximité immédiate d'une rue principale de centre-ville ou dans une galerie marchande.
- **Emplacement n°2** : Emplacement éloigné du centre névralgique commercial (rue principale ou galerie marchande). Moindre fréquentation et donc moins de visibilité. Meilleures conditions de stationnement et loyer plus abordable.
- **Etat du marché** : Constat des éléments composants l'environnement économique de l'activité envisagée. (*Cap-sud.com*)
- **Etude de marché** : Analyse dynamique et prospective des composants économiques du marché de l'activité envisagée. (*Cap-sud.com*)

E-F

- **Expert-comptable** : L'expert-comptable est un professionnel de la comptabilité, chargé de tenir les comptes des entreprises civiles et commerciales ainsi que d'organisations à but non lucratif. L'expert-comptable joue aussi bien un rôle de contrôleur que de conseiller. Il vérifie que les comptes d'une entreprise sont en accord avec la loi et met les dirigeants en garde contre certains indicateurs de performance. Lorsque l'entreprise a besoin de se financer, l'expert-comptable établit un bilan prévisionnel à l'attention des établissements de crédit.
- **Fédération du Commerce Associé** : Créée en 1963, la FCA est une organisation professionnelle représentant les groupements de commerçants associés en France. Sa mission essentielle s'articule autour de la défense du statut et de la promotion de cette forme de commerce. Elle contribue plus largement au développement du Commerce Associé.
Site internet de la FCA : <http://www.commerce-associe.fr/>
- **Fédération Française de la Franchise** : Elle assure la représentation, la promotion et la défense de la franchise auprès des pouvoirs publics, des médias et des différents acteurs de la vie politique et économique. Elle veille tout particulièrement à défendre les intérêts généraux de la franchise et à faire respecter le Code de déontologie européen. (Marot, La Franchise)
Site internet de la FFF : <http://www.franchise-fff.com/>

E-F

- **Fonds de commerce** : Ensemble des éléments corporels (matériels, outillage, marchandises) et incorporels (droit au bail, nom, enseigne, brevet(s) et marque(s), clientèle et achalandage) qui, appartenant à un commerçant ou à un industriel sont réunis pour lui permettre d'exercer son activité. *(Cornu, Vocabulaire juridique)*
- **Formation continue** : Droit du franchisé au transfert, durant l'exécution du contrat, des évolutions du savoir-faire apportées par le franchiseur et à l'apprentissage continu du savoir-faire initial. Ce droit est assorti d'une obligation d'assiduité. *(Cap-sud.com)*
- **Formation initiale** : Droit du franchisé au transfert de savoir-faire du franchiseur, à la souscription du contrat. Ce droit est assorti d'une obligation d'assiduité. *(Cap-sud.com)*
- **Franchisage** : Action de porter en réseau un concept mis au point spécifiquement pour la franchise. C'est l'ensemble des actions en amont du lancement en franchise (création du concept, test en pilote, formalisation du savoir-faire et rédaction du contrat) et ensuite (recrutement et formation des franchisés, accompagnement des points de vente, animation, publicité).

E-F

- **Franchise** : C'est un contrat de partenariat entre deux entités interdépendantes que sont le franchiseur et le franchisé. Système de commercialisation de produits ou de services dans lequel une enseigne permet à un entrepreneur d'exploiter sa marque en échange d'une contrepartie financière. Le but étant de dupliquer le succès d'un concept qui a fait ses preuves. Le franchiseur garantit ainsi au franchisé la jouissance de signes de ralliement de la clientèle comme la marque, l'enseigne, l'identité visuelle, sans oublier qu'il transmet également son savoir-faire, qui est secret, substantiel et identifié.
Site internet de la FFF : <http://www.franchise-fff.com/>
- **Franchisé** : Entrepreneur indépendant, il exploite le concept du franchiseur, ses signes de ralliement et son savoir-faire en échange d'une contribution financière, dans le cadre d'un contrat de franchise qui consigne les droits et obligations des parties. Il est l'ambassadeur du concept auprès du consommateur. Il participe activement à la vie du réseau et peut contribuer à l'évolution du savoir-faire. *(Franchise-développement.com)*
- **Franchiseur** : Il met au point et exploite un concept qu'il diffuse et développe par le biais d'un réseau de franchisés. Son concept comporte des signes de ralliement de la clientèle, un savoir-faire éprouvé et évolutif ainsi qu'une assistance technique et commerciale. Le franchiseur est responsable de la pérennité de son réseau, il en définit la stratégie. *(Cap-sud.com)*

G-H

- **Gestion de fait** : Acte irrégulier par lequel une personne, qu'elle soit physique ou morale, s'imisce dans le manieient des deniers publics sans avoir la qualité pour ce faire. (*docs.tresor.gouv.com*)
- **Gestion d'affaires** : Qualification donnée aux engagements pris sans mandat par une personne dite « le gérant » qui s'imisce volontairement dans les affaires d'un tiers dit « le maître de l'affaire » pour sauvegarder les intérêts de ce dernier. Cette circonstance se produit quand le maître de l'affaire se trouve dans l'incapacité de le faire lui-même. (*Dictionnaire-juridique.com*)
- **Gestion comptable externalisée ou tenue comptable** : Enregistrement de toutes les pièces comptables de la société, suivant la norme du plan comptable.
- **Gestion sociale externalisée** : Production des éléments de la paie (bulletins), contrats de travail, déclarations règlementaires, conseil social.
- **Holding** : Aussi appelée « société faîtière », la holding est une société ayant pour vocation de regrouper des actionnaires qui souhaitent acquérir une influence significative dans les diverses sociétés détenues. (*Toute-la-franchise.com*)
- **Honoraires d'assistance** : Contreparties financières des services spécifiques demandés par le franchisé à son franchiseur, non comprises dans le droit d'entrée ou la redevance.



- **Image de marque** : Potentiel affectif, représentation mentale du produit, du nom ou de l'ensemble des services offerts par la franchise. C'est l'homogénéité des prestations des différents franchisés qui donne à la chaîne son image de marque. (*Officiel de la franchise*)
- **Information du consommateur** : Obligation du franchisé d'apposer sur l'ensemble de ses documents commerciaux et promotionnels une mention relative à sa qualité de commerçant indépendant issue de l'arrêté du 21 février 1991 dit Neiertz. (*Glossaire de la franchise – FFF*)
- **Ingérence** : Immixtion sans titre dans la gestion des affaires d'autrui. (*Cornu, Vocabulaire juridique*)
- **Instance de dialogue** : Instance de concertation mise en place à l'initiative du franchiseur au sein de son réseau favorisant les interactions entre l'ensemble des membres de ce dernier, l'utilisation des compétences propres des franchisés, l'optimisation de l'animation du réseau... (*Cap-sud.com*)
- **Intuitu personae** : Expression latine signifiant « en considération de la personne » employée pour caractériser les opérations dans lesquelles la personnalité de l'une des parties est tenue pour essentielle en raison de ses aptitudes particulières, de la nature de service attendu d'elle. (*Cornu, Vocabulaire juridique*).



- **Investissement global** : Somme nécessaire moyenne pour créer un point de vente. Il est toujours exprimé hors frais de local. Il englobe le montant des aménagements commerciaux, les frais de communication, les premiers stocks et les fonds de roulement de démarrage ainsi que le droit d'entrée. (*Toute-la-franchise.com*)
- **Licence de marque** : Accord par lequel le titulaire d'une marque (le concédant) autorise une autre personne (le licencié), à utiliser cette marque moyennant le versement de redevances (royalties). Possibilité d'avoir des clauses d'exclusivité. (*Toute-la-franchise.com*)
- **Location - gérance** : Contrat au titre duquel le propriétaire d'un fonds ou l'exploitant d'un fonds de commerce ou d'un établissement artisanal en concède totalement ou partiellement la location à un gérant qui l'exploite à ses risques et périls. (*L 144-1 du Code de commerce*)
- **Loi Doubin** : Loi instaurant un devoir d'information précontractuelle pour certains types de contrats. La loi définit le minimum d'information et de délai de réflexion dont bénéficie le créancier de l'obligation d'information précontractuelle avant tout engagement ou remise de somme d'argent. (*L 330-3 du Code de commerce*).
- **Liasse fiscale** : Elle est constituée d'un bilan simplifié, du compte de résultat simplifié, d'un état des immobilisations et fait apparaître le montant du résultat fiscal de l'entreprise qui détermine le montant de l'impôt sur le résultat (IS/IR) à régler. La liasse fiscale doit être produite 3 mois après la clôture de l'exercice (4 mois pour les clôtures au 31/12).

M-N

- **Maison mère** : Siège principal d'une société détenant des filiales. La maison mère possède plus de la moitié des actions qui composent le capital social de la filiale, et en assure ainsi la direction, l'administration et le contrôle. (*Toute-la-franchise.com*)
- **Mandat de gestion** : Convention par laquelle un franchisé, pour des raisons diverses, donne mandat à son franchiseur ou à un tiers, de gérer son activité en franchise. (*Glossaire de la franchise – FFF*)
- **Manuel opératoire (de procédures)** : Manuel consignait par écrit et de manière évolutive l'ensemble des éléments constitutifs du savoir-faire transmis par le franchiseur au franchisé.
- **Master-Franchise** : Il s'agit d'un contrat de franchise passé entre le franchiseur du pays d'origine et un franchisé qui va assurer en tant que franchiseur le développement de ce réseau sur un territoire donné, qui peut être un pays, un ensemble de pays ou une grande région. (*Toute la franchise*)
- **Multi-Franchises** : Système par lequel un franchisé crée plusieurs points de vente franchisés du même réseau et donc sous la même enseigne. (*Marot, La Franchise*).
- **Nullité du contrat** : Sanction consistant en l'anéantissement rétroactif d'un acte juridique (ici le contrat), entaché dès sa formation, d'un vice de forme ou d'une irrégularité de fond. (*Glossaire de la franchise – FFF*)

P

- **Partenariat** : Forme de commerce organisé. Les partenaires sont unis par un accord d'intérêt commun, ils travaillent ensemble sur un pied d'égalité. Grande liberté d'action (gestion des stocks, management, démarche commerciale...). (*Toute-la-franchise.com*)
- **Pilote (magasin)** : Site d'exploitation utilisé par le franchiseur pour tester son concept commercial avant d'entreprendre le développement du réseau de franchise, cela n'est pas obligatoire mais est un véritable gage de sérieux donné par le franchiseur. (*toute-la-franchise.com*)
- **Pluri-franchises** : Système par lequel un franchisé exploite des points de vente de franchises différentes, complémentaires ou non. (*Marot, La Franchise*).

R

- **Redevance forfaitaire** : En contrepartie de l'assistance apportée par le franchiseur (animation, formation, assistance technique et commerciale...), le franchisé verse une rémunération sous forme de redevances fixes. (*Observatoire de la franchise*)
- **Redevance proportionnelle** : En contrepartie de l'assistance apportée par le franchiseur (animation, formation, assistance technique et commerciale...), le franchisé verse une rémunération sous forme de royalties calculée sur le chiffre d'affaires hors taxes. (*Observatoire de la franchise*)
- **Redevance publicitaire** : Les redevances publicitaires sont les sommes versées par le franchisé au franchiseur, destinées au budget publicitaire national de l'enseigne. Il s'agit en général d'un pourcentage du chiffre d'affaires du franchisé. (*Observatoire de la franchise*)
- **Refus d'agrément** : Droit du franchiseur de ne pas retenir ou sélectionner le candidat franchisé ou toute personne que ce dernier envisagerait pour le remplacer. (*ac-franchise.com*)
- **Règlement d'exemption** : Texte communautaire définissant, d'une manière générale, les conditions d'exemption des pratiques anticoncurrentielles visées dans le traité de l'Union Européenne. La conformité à la lettre du règlement conduit à une présomption de licéité des pratiques. (*Franchise-développement.com*)
- **Réseau de franchise mixte** : Réseau de franchise comportant des unités en propre et en franchise.

R

- **Résiliation de contrat** : Action d'anéantir un contrat synallagmatique qui, fondé sur l'interdépendance des obligations résultant de ce type de contrat, consiste à libérer une partie de son obligation (et à lui permettre d'exiger la restitution de ce qu'elle a déjà fourni), lorsque l'obligation de l'autre ne peut être exécutée, soit du fait d'une faute de celle-ci soit par l'effet d'une cause étrangère. (*Cornu, Vocabulaire juridique*)
- **Retour sur Investissement (ROI : Return On Investment)** : Ratio de rentabilité des investissements. Il constitue une mesure intéressante pour déterminer la valeur d'une franchise. (*Observatoire de la franchise*)

S-Z

- **Savoir-faire** : Un ensemble secret, substantiel et identifié d'informations pratiques non brevetées, résultant de l'expérience du fournisseur et testées par celui-ci ; dans ce contexte, "secret" signifie que le savoir-faire, dans son ensemble ou dans la configuration et l'assemblage précis de ses composants, n'est pas généralement connu ou facilement accessible ; "substantiel" signifie que le savoir-faire doit inclure des informations indispensables pour l'acheteur aux fins de l'utilisation, de la vente ou de la revente des biens ou des services contractuels ; "identifié" signifie que le savoir-faire doit être décrit d'une façon suffisamment complète pour permettre de vérifier qu'il remplit les conditions de secret et de substantialité." (*Règlement d'exemption 2790/99/CE, Article 1.*)
- **Signes distinctifs** : Ensemble des droits, concédés au franchisé, sur les éléments corporels ou incorporels permettant au consommateur de distinguer entre les produits et services du franchiseur et ceux des entreprises proposant des produits et services concurrents.
- **Succursales** : Etablissement commercial autonome et durable d'une société (la maison mère), qui ne dispose pas d'une personnalité juridique distincte. Toutefois, la succursale jouit d'une certaine autonomie car elle a sa propre direction et peut commercer avec des tiers. (*Toute-la-franchise.com*)

S-Z

- **Statuts d'entreprise** : Un statut est un ensemble de dispositions contractuelles, légales ou réglementaires qui définissent les règles impersonnelles et objectives applicables à une situation juridique déterminée. Les statuts d'une entreprise peuvent être définis comme étant les différentes dispositions conventionnelles qui organisent les relations entre les membres associés des sociétés civiles, commerciales ou d'une association, ainsi que les interactions des associés avec des tiers par l'intermédiaire de la personne morale qu'ils ont créé. (*Observatoire de la franchise*)
- **Turn-over** : Terme qui exprime la rotation (entrées-sorties) des franchisés dans un réseau. Un taux de turn-over élevé peut révéler l'existence de problèmes dans un réseau. (*Observatoire de la franchise*)
- **Zone de chalandise** : Territoire qui concentre les consommateurs potentiels pour un commerce ou un ensemble de commerces. Sur une carte, il se matérialise sous forme de cercle avec pour centre, le point de vente en question, autour duquel vivent, travaillent ou passent les clients potentiels. Pour établir la zone de chalandise de son point de vente, le porteur de projet doit identifier la taille de l'agglomération concernée, les caractéristiques du lieu de l'implantation, l'existence ou non d'un pôle d'attractivité, l'emplacement des concurrents, les infrastructures favorables ou faisant obstacle, le flux naturel des clients, la politique commerciale envisagée et d'autres éléments qu'il découvrira en se rendant sur le terrain. (*Observatoire de la franchise*)