

## **SFR, la franchise trop brutale**

### **Télécoms. Un jugement condamne les pratiques de l'opérateur envers ses boutiques.**

Paru dans Libération du 10 novembre 2008 par [Catherine Maussion](#)

Coup sur coup, deux arrêts de cours d'appel mettent sur la sellette les pratiques de SFR à l'égard de son réseau de boutiques. Le premier, rendu le 9 octobre par la 18e chambre à Paris, donne raison au patron d'un espace SFR, et condamne l'opérateur à lui verser environ 125 000 euros d'indemnités. Rendu mercredi dernier par la cour d'appel de Riom (Puy-de-Dôme), le second arrêt, lui, dédouane l'opérateur télécoms, confirmant en revanche la décision de première instance.

D'autres arrêts ont été rendus ces derniers mois. Ils témoignent d'une forte activité juridique autour des relations conflictuelles entre des patrons de boutiques SFR et l'opérateur.

Pascal Wagner est l'un d'eux. Il est le patron de six points de ventes SFR, quand l'opérateur lui signifie, en 2003, le non-renouvellement de son contrat partenaire pour ses boutiques dans l'Est de la France, à Colmar, à Sélestat et à Belfort. Du coup, la société ETE, dont il est gérant minoritaire, se retrouve en redressement judiciaire, puis placée en liquidation. Pascal Wagner saisit les prud'hommes. Il fait valoir que, bien que gérant mandataire, il se trouve de fait dans une situation de salarié. Et il réclame des rappels de salaires et des indemnités diverses (licenciements, congés payés, etc). Débouté de ses demandes par les prud'hommes, il vient de gagner devant la cour d'appel de Paris. La cour dédouane toutefois SFR d'une quelconque intention frauduleuse, ou d'avoir encouragé le travail dissimulé. N'empêche, cet arrêt est un petit séisme dans le monde turbulent des patrons des espaces SFR.

Jean-Marie Leloup, avocat et grand spécialiste des franchises, n'est pas le défenseur de Pascal Wagner. Mais il connaît bien le milieu des boutiques de télécoms. Et il dit que « SFR recueille en quelque sorte le grain qu'il a semé. L'opérateur, ajoute le juriste, est allé chercher des gens pour qu'ils montent des boutiques à la fin des années 90 ». « Tout en leur cachant qu'il était en train de monter son propre réseau », ajoute un de ses confrères. Et aujourd'hui que l'opérateur a fait le plein des abonnés, « il remercie ces "harkis" qui l'ont aidé à labourer le terrain. Et SFR préfère s'appuyer sur des boutiques qu'il possède en propre. Ou partir sur la base de nouveaux contrats ». Rien à redire à ce changement de cap, à condition que tout se fasse dans les règles.

Apparemment, la cour d'appel de Paris y a trouvé à redire. Et Jean-Marie Leloup estime qu'il ne faut pas minimiser l'arrêt rendu par celle-ci « même s'il s'appuie sur une loi bancaire ». Une législation datant de 1941 (1) et destinée, explique-t-il, à protéger à l'époque les femmes qui tenaient les bibliothèques Hachette dans les gares. C'est cette loi qui a permis d'établir une relation de travail entre le patron de la boutique et l'opérateur télécoms. Et d'indemniser le co-contractant éconduit.

Des procédures, SFR reconnaît qu'il y en a un « certain nombre ». Sans les chiffrer. Frédéric Michel, qui a défendu Pascal Wagner, dit avoir à lui seul une quinzaine d'affaires sur le feu. A des degrés d'avancement divers. Et pas toutes engagées sur le même fondement juridique. L'avocat estime à 250 environ les espaces SFR dont les patrons pourraient revendiquer des indemnités et des rappels de salaires, à l'image de Wagner. « Nous pouvons prouver que l'opérateur utilise le faux statut de gérant de société pour imposer à ces patrons des contraintes supérieures au salariat, mais sans les avantages. » Un de ces patrons, un « historique », explique qu'ils étaient « 200 "indépendants" au démarrage, en 1996, avec des contrats quasi-exclusifs » avec SFR. Dix ans plus tard, dit-il, « ils m'ont remercié ». Sa boutique a aussitôt décliné. Il a perdu une première procédure, il y a quatre mois, devant le tribunal de commerce, mais il poursuit en appel. Il se bat sur une autre base juridique que Pascal Wagner, et réclame deux ans de chiffre d'affaires en indemnités.

Un autre ex-patron, qui a commencé en 2000 avec SFR, s'est transformé en plaignant, En 2002, dit-il, « voilà que SFR ouvre une boutique dans le centre commercial à 200 mètres de la mienne ». Et l'année suivante, « ils m'envoient des recommandés et résilient mon contrat ». Il est aujourd'hui au chômage. Certains ex-patrons accusent en sus SFR de pratiques discriminatoires : « SFR nous facturait les packs plus chers qu'à ses boutiques ! »

Interrogé, l'opérateur ne souhaite pas commenter des décisions de justice. L'opérateur télécoms fait valoir que, sur les six arrêts rendus en appel, un seul le condamne. Il explique qu'il a signé à partir de 1996 des contrats de distribution classique avec des indépendants. Avant de développer, effectivement dès 1998, son propre réseau. Les boutiques s'appellent toutes « espaces SFR ». L'opérateur affirme en posséder 300 en propre. Mais il dément vouloir en augmenter le nombre : « C'est plutôt en train de diminuer. » Et jamais, dit-il, « on ne les installe en face des espaces tenus par des indépendants. Dans les centres commerciaux exclusivement ». Et l'opérateur télécoms se défend de discriminer les indépendants. Le mieux est d'attendre, dit encore SFR, qui s'est pourvu en cassation.

L7321-2 alinéa 2 du code de travail rénové. // **Frédéric Michel - 0142 94 16 68 - Paris 8**