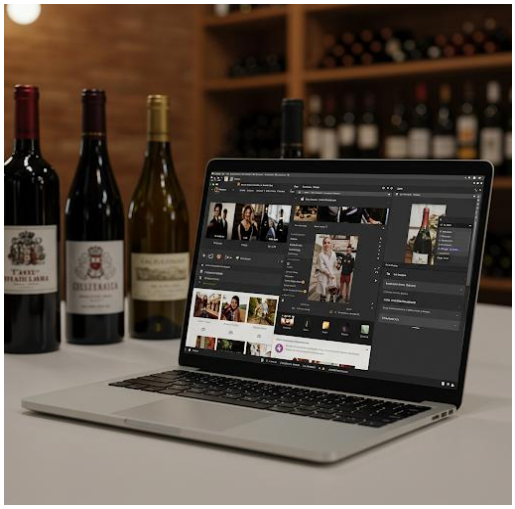
PRESTATION DE COMMUNITY MANAGER :

AVANT-TOUT, UN CONTRAT !



Faits. Une coopérative viticole, regroupant des vignerons du littoral méditerranéen, fait appel à une agence de conseil en communication intervenant dans le secteur du vin, pour répondre à ces besoins en matière de communication et d'évènementiel.

Le contrat d'une durée de neuf mois entre les deux structures prévoit six missions : positionnement de l'image de la coopérative ; hotline de communication ; relations de presse ; réseaux sociaux ; œnotourisme et la réalisation d'une lettre semestrielle, pour une rémunération mensuelle de 3.200 euros HT.

Seulement trois mois après le début de leurs relations, la coopérative reproche de nombreux manquements à l'agence.

Cette dernière demande, en réponse, le règlement des prestations contractuellement prévues, pour un montant total de 26.880 euros.

Prétentions. N'obtenant pas gain de cause, l'agence de communication l'assigne en paiement de ces sommes et en réparation de son préjudice financier et de réputation dans le milieu viticole et de l'œnotourisme, causé par la rupture du contrat injustifiée avant son terme.

KLYB SARL D'AVOCATS au capital de 70.000 Euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro n°750 137 275,
TVA Intracommunautaire : FR 03 750137275, sis 1011, Avenue Raymond Dugrand, Rés Prism Bat D, 34000 MONTPELLIER
Tel : 04.67.20.70.70 - Fax : 04.67.20.70.79 - email : contact@klybavocats.fr

Demandes auxquelles s'oppose en raison de manquements graves dans l'exercice de ses missions par l'agence, rendant impossible la poursuite de la relation contractuelle.

Solution. Pour rejeter les demandes de l'agence, le Tribunal examine les missions confiées à l'agence et en conclut que les manquements reprochés sont suffisamment graves, justifiant ainsi la résolution par notification de la coopérative (art. 1224 du Code civil).

S'agissant d'abord du positionnement de l'image de la coopérative, l'œnotourisme et la réalisation de lettres semestrielles, il est constaté l'absence de prestations.

S'agissant des autres missions, le Tribunal relève leur inadéquation avec les besoins de la coopérative.

Il était en effet prévu la création d'une hotline de communication. Or, seul un groupe WhatsApp a effectivement été proposé ; groupe qui ne permettait pas de répondre aux difficultés rencontrées à bref délai.

Pire, s'agissant des réseaux sociaux, l'agence « *a refusé de relayer les photos sur l'Instagram de la Cave, n'a pas refondu la page Instagram, a publié des photographies ne correspondant pas aux événements, et commis des erreurs de publication, et que c'est le personnel de la Cave qui a repris le visuel Instagram* ».

Enfin, concernant le dossier de presse qui devait être remis à une journaliste du magazine Terres de vins, le Tribunal constate un réel manque de sérieux dans la réalisation de cette mission :

> *« [l'agence] a adressé à [la coopérative] un document de deux pages, sur lequel ni la charte géographique, ni le logo de la marque n'étaient insérés, dont les informations étaient erronées ou incomplètes, et que le personnel de la Cave a dû réécrire. La différence entre les deux dossiers, le premier établir par [l'agence], et le second par la Cave, permet de démontrer que la prestation de [l'agence] était incomplète, et reflétait un manque de travail et de sérieux de l'agence ».*

Faute de fournir un travail exploitable pour la coopérative dans sa stratégie de communication et d'apporter une plus-value dans ce domaine, le Tribunal considère que l'agence *« a ainsi gravement manqué à ses obligations, de sorte que c'est à raison que [la coopérative] a résilié le contrat les unissant* ». L'agence est donc déboutée de toutes ses demandes.

Observations. L'absence de prestations, ou de sérieux dans la réalisation de celles-ci caractérisant des fautes graves, permet au cocontractant de résoudre le contrat par voie de notification, même sans clause prévue à cet effet au contrat.

Dans le domaine en pleine expansion du « Community management », le Tribunal apporte un éclairage sur le manquement contractuel suffisamment grave permettant au client de dénoncer le contrat et de limiter les frais : outre l'absence de réalisation des prestations prévues, l'absence de réponse précise à ses besoins et de plus-value apportée sont des éléments essentiels.

Or, ici, ces manquements étaient aisés à démontrer dès lors que la coopérative avait pris le soin de proposer et de conclure un contrat écrit précisant ses attentes et détaillant les missions confiées à l'agence de communication.

C'est bien là l'apport essentiel de cette décision : la nécessaire contractualisation des relations commerciales afin de les sécuriser.

Trop souvent en effet ces prestations résultent d'un devis du prestataire accepté par l'opérateur viticole. Le support de la relation est donc insuffisant notamment en cas d'insatisfaction.

Un contrat, plus ou moins détaillé, doit donc être privilégié et préciser les contreparties essentielles au paiement du prix, dont notamment :

- les missions : périmètre (cahier des charges), objectifs, calendrier ;
- la propriété intellectuelle : sans aucune précision contraire, les droits sur les créations appartiennent au prestataire. La convention doit donc prévoir la cession des droits au bénéfice du client, en contrepartie de la rémunération réglée, et ce dans le respect du formalisme légal obligatoire ;
- la confidentialité.

Aymeric Louvet
Avocat Associé
alouvet@klybavocats.fr

Axelle Gros
Elève-avocate

[Tribunal de Draguignan, 03 avril 2025, n°22/08090]