

Convention de communication

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La société **SRD**, Société par Actions Simplifiée au capital de 3.800.000 €, dont le siège est à **POITIERS (Vienne)**, 78 avenue Jacques Cœur, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de **POITIERS** sous le numéro 502 035 785,

Représentée par Monsieur Vincent GIRAUD,

AGISSANT en qualité de Directeur Général, ayant tous pouvoirs à l'effet des présentes ainsi qu'il le déclare.

Désignée ci-après « **SRD ou GRD** »

D'UNE PART

La société **SOREGIES**, SA d'économie mixte locale à directoire et conseil de surveillance au capital de 25 726 600 €, dont le siège social est à **POITIERS (Vienne)**, 78 avenue Jacques Cœur, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de **POITIERS** sous le numéro 450 889 225,

Représentée par Monsieur Marc LOISEL,

AGISSANT en qualité de Directeur Général, ayant tous pouvoirs à l'effet des présentes ainsi qu'il le déclare.

Désignée ci-après « **SOREGIES ou fournisseur historique** »

D'AUTRE PART

Ensemble désignées « **Les parties** »

PREALABLEMENT à la convention de communication, les parties ont exposé ce qui suit :

EXPOSE

Considérant l'article L 111-64 du Code de l'énergie qui précise : « La société gestionnaire d'un réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent au sens de l'article L. 233-3 et du III de l'article L. 430-1 du code de commerce s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. A cet effet, la société gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseau de distribution. Elle seule en gère l'utilisation »

Et

Prenant acte de la recommandation de la Commission de Régulation de l'Energie dans son Rapport sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des GRD portant sur les années 2015 et 2016) de prendre en compte la réorganisation du Groupe ENERGIES VIENNE au 1^{er} janvier 2017,

Les parties ont arrêté les termes de la présente convention afin de permettre :

- à chacune des deux entreprises de communiquer sans interférence dans le respect de leurs missions et intérêts,
- à SRD d'exercer ses missions dans le respect du Code de l'énergie.

Au vu de ce qui précède, il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONVENTION

La convention de communication a pour objet de définir les règles permettant de :

- **sécuriser les domaines respectifs et exclusifs de communication du GRD et du fournisseur historique,**
- **définir la nécessaire coordination à adopter entre SRD et SOREGIES lors de certaines situations particulières telles que les situations de crise.**

ARTICLE 2 – SECURISATION DES DOMAINES RESPECTIFS ET EXCLUSIFS DE COMMUNICATION DU GRD ET DU FOURNISSEUR HISTORIQUE

2.1 - Enjeux de la communication pour les entreprises SRD et SOREGIES

SRD et SOREGIES assurent, dans le cadre d'un contrat de concession conjoint (conformément à l'article L334-3 du Code de l'énergie) des métiers distincts :

- SRD, celui de **Gestionnaire de réseau de distribution d'électricité**
- SOREGIES, ceux de :
 - **Fournisseur d'électricité et de gaz aux Tarifs règlementés de Vente, et de services associés,**
 - **Gestionnaire de réseau de distribution de gaz,**
 - **Fonctions support : comptabilité/gestion, ressources humaines, services généraux, juridique, achats de matières et de prestations, systèmes d'information, qualité-sécurité-environnement.**

SOREGIES, fournisseur historique d'électricité s'adapte à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz. Dans un contexte où de nouveaux acteurs apparaissent, il doit conquérir de nouveaux clients et mettre en avant auprès de ses clients et prospects, ses propres atouts :

- La qualité de ses offres commerciales,
- Ses compétences en matière de sourcing pour garantir les meilleurs prix,
- Son expertise et son accompagnement pour réaliser des économies d'énergie,
- Son expérience,
- Ses services.

De par sa création récente issue d'une séparation juridique, SRD doit accroître sa notoriété pour faire connaître son activité et ses missions de service public de gestionnaire de réseau d'électricité en monopole.

2.2 – Principes de communication

Les actes de communication externe de SRD et de SOREGIES doivent répondre à leurs enjeux propres et respecter le cadre de chacune des parties. Ils sont portés distinctement.

Chaque entité dispose de sa propre identité visuelle (logotype et nom) déposée auprès de l'INPI et s'engage à utiliser dans sa communication uniquement sa propre identité visuelle. Toutefois, l'utilisation de l'identité visuelle d'une entité par une autre entité peut être nécessaire dans certains cas, elle doit faire l'objet au préalable d'une autorisation par l'entité « concédante ».

Le logo du groupe Energies Vienne peut être utilisé uniquement dans la communication institutionnelle.

2.3 Communication de SRD

SRD communique pour accroître sa notoriété et la connaissance par le public des missions du GRD. A ce titre, la communication planifiée est essentiellement d'ordre institutionnel : rencontres avec les élus et les institutions (événement corporate, ...), lettres d'information, annonces et communiqués de presse, rapport d'activité.

De façon générale, la communication de SRD ne doit pas faire mention de sa position de filiale de SOREGIES sauf dans les cas où cela reste indispensable, comme pour la communication financière.

Sa communication doit ainsi permettre :

- d'éviter la confusion du public entre les missions des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux,
- satisfaire aux obligations et engagements d'indépendance de SRD, la Commission de Régulation de l'Energie veillant en particulier à ce que les conditions d'exécution des missions de SRD ne soient pas discriminatoires notamment au profit d'un fournisseur et au détriment de ses concurrents,
- d'éviter la confusion entre SRD et les autres GRD, afin que sa légitimité de concessionnaire soit justement appréciée sur son territoire et que ses intérêts puissent être reconnus par les institutions.

SRD porte la communication à destination des utilisateurs pour tout ce qui relève de son domaine de responsabilité. Par exemple, les cartes d'auto-relève, les avis de coupure pour travaux sont des documents SRD.

SRD dispose également d'un site internet ayant vocation à accroître la connaissance de ses activités, présenter la documentation nécessaires aux utilisateurs de réseaux relativement à ses missions.

2.4 Communication de SOREGIES

Métier de fournisseur d'énergie

C'est naturellement sur le métier de fournisseur d'énergie que SOREGIES centre sa communication commerciale, suivant une politique et une stratégie définies par sa Direction générale et sa Direction commerciale. Elle utilise à cet effet de multiples supports.

B *vh*

De façon générale, pour ce qui concerne la communication (support et médias) accessible ou destinée aux clients finals, grand public ou utilisateurs du marché de détail, SOREGIES s'engage à ne pas faire mention de la filialisation de SRD sauf dans les cas où cela reste indispensable, comme pour la communication financière. En outre, SOREGIES s'engage à ne pas réaliser de communication associant les activités concurrentielles de son ressort et les activités à la charge de SRD, ou pouvant induire une confusion dans leur esprit.

Pour les documents suivants destinés aux clients finals, qui constituent des actes de communication, les parties conviennent :

- Factures d'énergie : le dépannage étant une mission de SRD, assurée de façon non discriminatoire, le numéro d'appel dépannage affiché sur la facture est celui de SRD et cette facture mentionne le nom du GRD,
- Lettres d'information et autres médias de nature commerciale : c'est le fournisseur qui s'adresse aux clients. Lorsqu'il traite des questions touchant au réseau électrique ou aux aspects techniques du contrat, il peut apporter information et conseil et mettre en avant son expérience, mais ne doit pas s'appropriier les actions et réalisations associées,
- Courriers personnalisés liés à la facturation : la rédaction du courrier doit éclairer, si nécessaire, le destinataire sur les responsabilités respectives du fournisseur qui écrit, et de SRD le cas échéant,
- Courriers personnalisés liés à la relève ou aux interventions : conformément à la procédure de traitement des réclamations, lorsque SOREGIES reçoit des courriers relevant du domaine d'activités du GRD, SOREGIES informe le client que sa demande relevant du domaine d'activités de SRD a été transférée à SRD qui lui apportera une réponse. Si toutefois, des courriers devaient être émis par SOREGIES, il est souhaitable de rappeler que ces activités sont réalisées par SRD.

D'une façon générale, SOREGIES, dans sa communication, ne doit pas s'approprier les missions de service public appartenant à SRD : continuité, qualité de service et accès au réseau.

2.5 Communication financière

La communication financière peut conduire à présenter sur un même document les relations capitalistiques entre les parties et leurs résultats financiers. Cette communication est indispensable pour les actionnaires, les investisseurs potentiels et les banques, notamment.

Cette communication devra cependant garantir que SRD est une filiale gérée de façon indépendante de SOREGIES.

ARTICLE 3 –COORDINATION EN SITUATIONS PARTICULIERES TELLES QUE SITUATION DE CRISE, ETC....

Certaines situations particulières réclamant une communication forte et réactive peuvent nécessiter une coordination entre SRD et SOREGIES. Elles peuvent correspondre à des événements de grande ampleur caractérisés par des aléas climatiques conséquents ou plus généralement à des événements concernant la sécurité des biens et des personnes et la sûreté du réseau.

Les organisations exceptionnelles que peuvent mobiliser SRD et SOREGIES dans ces circonstances ne doivent pas brouiller les messages portés durablement par chaque entreprise.

SRD, gestionnaire du réseau électrique, pilote la gestion de la crise ou de l'évènement exceptionnel et la communication associée.

Concrètement, SRD est l'émetteur des communiqués de presse sur l'état du réseau, l'ampleur et l'impact des incidents, les ressources mobilisées, les prévisions de retour à la normale.

Les communiqués de presse sont émis par SRD depuis une adresse électronique srd-energies.fr et sont complétés d'un rappel de son métier de Gestionnaire de réseau de distribution d'électricité.

Il est également légitime que SOREGIES assure une communication de crise à destination de ses propres clients, en se basant sur l'information publiée par SRD et dont SRD est propriétaire. Pour éviter le reproche

de la discrimination si SOREGIES faisait état d'informations auxquelles les autres fournisseurs n'ont pas accès, il convient que l'information communiquée par SOREGIES soit déjà contenue dans les communiqués de presse de SRD.

ARTICLE 4 – SENSIBILISATION DU PERSONNEL

SRD et SOREGIES poursuivent auprès de leur personnel, un travail systématique d'explication et de pédagogie sur les missions, les résultats et les enjeux propres à chaque entreprise. Et notamment, elles s'engagent à porter à la connaissance de leurs unités opérationnelles concernées les termes de la convention de communication.

Plus particulièrement, SOREGIES s'engage à informer ses salariés dont les fonctions entrent dans le cadre de la convention de supports administratifs passée entre SRD et SOREGIES, de l'obligation de respect du code de bonne conduite de SRD et de non divulgation d'informations commercialement sensibles

ARTICLE 5 – SUIVI ET REVISION DE LA CONVENTION

Une réunion annuelle se tient chaque année, en novembre-décembre, entre la Direction générale et les responsable de la communication de SOREGIES et de SRD, pour le suivi de la mise en œuvre des actions menées et envisagées dans le cadre de la présente convention, afin de prévenir toute confusion sur leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque..

ARTICLE 6 - DUREE

La présente convention entre en vigueur à compter de sa signature. Elle remplace celle signée le 31 décembre 2015 et est conclue pour une durée indéterminée, sauf dispositions réglementaires contraires.

ARTICLE 7 – REGLEMENT DES LITIGES

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable, tout différend pouvant survenir entre elles à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention.

A défaut, toute contestation relative à la présente convention relèvera de la compétence des juridictions du siège social du défendeur.

ARTICLE 8 – PUBLICITE

La présente convention et tout acte la modifiant fait l'objet d'une communication au Syndicat Energies Vienne et à la CRE et d'une publication sur le site internet de SRD.

Fait à Poitiers,
Le 14... 2017
En deux exemplaires originaux

Pour la société SRD

Vincent GIRAUD



Pour la société SOREGIES

Marc LOISEL



