



CONVENTION METROPOLITAINE DE PARTENARIAT
POUR LA GESTION DU DISPOSITIF
« SOLIDARITE ENERGIE »
DU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

ENGIE
Année 2020

ENTRE :

La **Métropole Aix-Marseille-Provence** dont le siège est situé 58, boulevard Charles Livon – 13007 Marseille, représenté par sa Présidente, Madame Martine VASSAL, dûment habilitée à signer la présente convention,

Ci-après désigné : « la Métropole »,

D'une part,

ET :

ENGIE, Société anonyme au capital de 2 435 285 011 euros, ayant son siège social Tour T1 - 1 place Samuel de Champlain – Faubourg de l'Arche - 92930 Paris La Défense cedex , immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 542 107 651, représentée par **Monsieur Alexis JOIRE**, Directeur Relations Externes – Direction Grand Public - Bu France BtoC, agissant en vertu des délégations de pouvoirs qui lui ont été consenties,

Ci-après désigné « ENGIE »,

D'autre part.

Il est convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, peut bénéficier d'une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir, y étant inclus l'accès à un minimum d'énergies.

A cette fin, les Fonds de Solidarité pour le Logement (ci-après dénommés : « FSL ») comportent un volet « Solidarité Energie » destiné à apporter une aide aux ménages en situation de précarité, afin de préserver ou garantir leur accès à l'électricité et/ou au gaz.

En tant que fournisseur d'énergie, ENGIE contribue à ce dispositif « Solidarité Energie » au titre de ses missions de Service Public et de sa politique de Solidarité. Afin de mettre en œuvre cette contribution, le Décret 2008-780 « *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur, et d'eau* » prévoit qu'une convention soit conclue entre la métropole et les représentants des fournisseurs de gaz et d'électricité.

TITRE 1 – CADRE DE LA CONVENTION

Article 1 – Objet de la convention

la présente convention a pour objet de préciser :

- le montant et les modalités de la participation financière d'ENGIE,
- la nature et les conditions de mise en œuvre des aides aux ménages en situation de précarité

Cette convention n'est pas exclusive de conventions conclues par la métropole avec d'autres fournisseurs d'énergies.

Article 2 – Règlement Intérieur

Cette convention reprend les conditions fixées par le Règlement Intérieur (RI) en vigueur.

TITRE 2 – ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Article 3 – Bénéficiaires

Tout client particulier titulaire d'un contrat de fourniture d'énergie avec la société ENGIE est éligible au dispositif FSL sous réserve du respect des critères définis par le Règlement Intérieur de la Métropole.

TITRE 3 - DISPOSITIONS FINANCIERES

Article 4 – Montant et conditions de versement

Le versement de la dotation financière d'ENGIE au FSL est subordonné à la signature de la présente convention.

En début d'année et au plus tard le 30 juin, ENGIE fera connaître par courrier, le montant de sa participation financière qui sera versée au Fonds de Solidarité Logement pour l'année civile en cours.

Une fois informé du montant de la participation d'ENGIE, l'organisme chargé de la collecte et de la gestion du FSL adressera à ENGIE un appel de fonds du montant correspondant accompagné d'un IBAN.

Le versement sera effectué à l'organisme bénéficiaire suivant :
Métropole Aix-Marseille-Provence

Recette des Finances de Marseille Municipale
33a, rue Montgrand
13006 Marseille

RIB : 30001 00512 C1300000000 02
IBAN : FR09 3000 1005 12C1 3000 0000 002
BIC : BDFEFRPPCT

L'appel de fonds sera adressé par mail à l'adresse suivante :
contact-solidarite-offredemarche.esa1@engie.com

Ce document devra être libellé au nom d'ENGIE et comporter :

- Votre numéro de SIRET
- Le numéro de commande qui vous sera communiqué

TITRE 4 – ENGAGEMENTS DE LA METROPOLE

Article 5 – Actions préalables à la saisine du FSL

La Métropole s'engage à assurer la publicité des adresses et des moyens par lesquels le FSL peut être saisi ainsi que celle de son règlement Intérieur.

Afin qu'ENGIE puisse informer ses clients, la Métropole fournit les coordonnées (adresse, téléphone) du service à contacter.

Pour permettre à ENGIE de transmettre à la Métropole les informations relatives aux clients aidés ou bénéficiaires du chèque énergie faisant l'objet d'une relance pour défaut de règlement de leur fourniture d'énergies, ou faisant l'objet d'une réduction de fourniture d'électricité ou d'une coupure pour impayé et non rétablie dans un délai de 5 (cinq) jours, la Métropole doit fournir à ENGIE l'adresse courriel du service à informer (Annexe 2).

La Métropole informera immédiatement par courrier l'interlocuteur d'ENGIE de toute modification de ces adresses. Afin de pérenniser la validité de cette adresse mail, l'usage d'adresse générique est à privilégier.

Article 6 – Traitement des données personnelles des clients

ENGIE met à disposition de la Métropole à travers les portails solidarité et autorise ce dernier à traiter aux fins de réalisation des services dans le cadre de la convention des données, fichiers, etc., de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, constituant des données personnelles.

Les parties s'échangent des données à caractère personnel et assument respectivement un rôle de responsable de traitement pour chaque traitement qu'elle met en œuvre. Chaque partie garantit à l'autre du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après « loi informatique et libertés ») et du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données (RGPD).

Par conséquent, chaque partie s'engage notamment à traiter les dites données personnelles dans le respect des réglementations en vigueur, et à cet égard, s'engage à :

- Respecter les finalités pour lesquelles les données sont récoltées ;
- Préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles dès lors qu'elle procède à leur collecte ou leur enregistrement ;

- Informer les personnes dont elle recueille les données des modalités du traitement et de leurs droits au titre de la réglementation en vigueur ;
- Ne communiquer les données personnelles à aucun tiers quel qu'il soit, hormis les tiers auxquels il serait strictement nécessaire de transmettre les données personnelles en exécution de la Convention dont les sous-traitants ;
- Prévoir, au sein des contrats l'unissant à ses sous-traitants, les éléments obligatoires prévus par l'article 28 du RGPD et s'assurer du respect, par lesdits sous-traitants, des obligations contractuelles prévues ;
- N'effectuer aucun transfert de données personnelles en dehors du territoire de l'Union européenne, hormis vers des pays tiers présentant un niveau de protection adéquat au sens des autorités de contrôle ou vers un tiers répondant aux exigences juridiques, organisationnelles et techniques prévues par la réglementation en vigueur, s'agissant des données personnelles transmises au titre de la convention ;
- Mettre en place tout système de sécurisation des données qui serait requis en raison d'une législation spécifique imposant de recourir à des modalités déterminées de conservation des données ;
- Alerter sans délai l'autre partie en cas de violation, de perte ou de divulgation non autorisée des données personnelles collectées dans le cadre de la convention, afin de permettre à la partie ayant collecté les données d'alerter les personnes concernées et de se conformer à ses obligations au sens de la réglementation susmentionnée.

Article 7 – Instruction des demandes

La Métropole veille à ce que le délai entre la réception d'une demande d'aide (saisine du service par le demandeur ou son représentant) et la notification de la décision ne dépasse pas 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnels qui seront alors communiqués à ENGIE.

Toutes les correspondances relatives à l'instruction des demandes d'aides et à la préparation des commissions sont transmises à ENGIE uniquement via nos portails internet solidarité aux adresses suivantes :

Pour les contrats d'électricité ou de gaz naturel en Offre de Marché : <https://servicessociaux.engie.fr>
 Pour les contrats de gaz naturel au Tarif Réglementé : <https://servicessociaux.gaz-tarif-reglemente.fr>

Le traitement des préparations d'ordre du jour de commission est automatisé, un délai de 48H est nécessaire pour la mise à disposition des résultats sur nos portails internet Solidarité.

Et par mail pour les contrats:

Fidéloconso et Vertuoz habitat : gestionnaires-fideloconso@engie.com
 Pour happ-e : contact@service-conso.happ-e.fr

Article 8 – Après décision du FSL

La Métropole est garante de la validité et du respect des décisions d'attribution des aides. Les décisions sont notifiées dans la semaine à ENGIE via ses portails internet solidarité.

Pour les contrats d'électricité ou de gaz naturel en Offre de Marché : <https://servicessociaux.engie.fr>
 Pour les contrats de gaz naturel au Tarif Réglementé : <https://servicessociaux.gaz-tarif-reglemente.fr>

Et par mail pour les contrats:

Fidéloconso et Vertuoz habitat : gestionnaires-fideloconso@engie.com ou 09 77 40 10 63
 Pour happ-e : contact@service-conso.happ-e.fr

Le bordereau de décision fait apparaître :

- le nom,
- le prénom,
- La nature du contrat
- le numéro de son compte de contrat d'énergies,
- le montant de l'aide accordée

Article 9 – Mandatement

Le gestionnaire du fonds assure le mandatement des sommes allouées directement à ENGIE, à une fréquence la plus rapprochée possible des décisions des commissions d'attribution,. Un bordereau récapitulatif des bénéficiaires est annexé à chacun des mandatements. Ce bordereau précise pour chaque bénéficiaire : son nom, prénom, adresse complète, la nature du contrat, compte de contrat et montant de l'aide.

TITRE 5 - ENGAGEMENTS D'ENGIE

Article 10 – Actions préalables à la saisine du FSL

Selon les cas, ENGIE s'engage à :

- Proposer au débiteur un échelonnement de créance avant de l'orienter vers le FSL,
- Accepter tout acompte proposé par les débiteurs,
- Fournir au débiteur toute information utile sur le FSL et son mode de saisine,
- Informer, dans son deuxième courrier de relance, les clients que :
 - la fourniture d'énergies (électricité, gaz) ne peut être interrompue dans leur résidence principale pendant la période hivernale comprise entre le 1^{er} novembre de chaque année et le 31 mars de l'année suivante,
 - la fourniture d'électricité ne peut être réduite, durant la période hivernale comprise entre le 1^{er} novembre de chaque année et le 31 mars de l'année suivante, pour les clients bénéficiant du chèque énergie.
- Ne pas interrompre la fourniture d'énergies sans procéder à une tentative de contact préalable, à défaut de contact physique ou téléphonique, le client sera informé par courrier.

Article 11 – Instruction des demandes

ENGIE s'engage à :

- Dans les limites de la Loi Informatique et libertés modifiée, fournir aux services instructeurs les éléments nécessaires au traitement des demandes d'aides,
- Maintenir l'alimentation en énergie du client jusqu'à la notification de la décision du FSL, conformément aux modalités prévues par le Décret du 13 aout 2008 précité.
- Proposer un plan d'apurement selon les règles de gestion en vigueur d'ENGIE.

Article 12 – En cas d'interruption de fourniture

Lorsque le client a fait l'objet d'une interruption de fourniture d'énergies ou d'une réduction de puissance électrique suite au non-paiement d'une facture, le travailleur social qui instruit la demande d'aide sociale peut contacter ENGIE via ses portails internet solidarité (ou par téléphone) pour définir les conditions financières de rétablissement selon les règles de gestion en vigueur d'ENGIE.

Lorsqu'un accord est trouvé avec le travailleur social sur l'apurement de la dette, ENGIE s'engage à transmettre dans un délai de 1 (un) jour ouvré au(x) distributeur(s) d'énergies une demande pour rétablir la fourniture.

Article 13 – Après décision favorable du FSL

ENGIE s'engage à :

- Proposer systématiquement à ses clients ayant bénéficié d'une aide du FSL, des modalités adaptées pour le paiement du solde éventuel de la dette (plan d'apurement), conformément au cadre réglementaire en vigueur.
- Afin de sécuriser les paiements du client, le prélèvement automatique du plan d'apurement sur un compte bancaire, postal ou caisse d'épargne sera proposé en priorité ; d'autres moyens de paiement prévus dans les CGV d'ENGIE pourront être proposés. A contrario le client, sur demande du travailleur social, pourra à titre d'exception, opter pour un autre mode de règlement parmi ceux proposés dans nos Conditions Générales de Ventes.
- Activer le dispositif de protection contre la réduction de la fourniture d'électricité pendant la période hivernale.

Article 13bis – Cas d'une demande d'un travailleur social sans demande d'aide

ENGIE pourra proposer un plan d'apurement selon les règles de gestion en vigueur d'ENGIE. En cas de refus du client, la dette devient en totalité immédiatement exigible

Article 14 – Informations à destination de la Métropole

ENGIE s'engage à :

- Transmettre à la Métropole la liste des clients aidés par le FSL dans les 12 (douze) derniers mois ou bénéficiaires du chèque énergie qui font l'objet d'une première relance pour défaut de règlement de leur fourniture d'énergies,
- Envoyer par courriel à la Métropole la liste des clients faisant l'objet d'une réduction de fourniture ou d'une coupure pour impayé non rétablie dans un délai de 5 (cinq) jours.
ENGIE transmet les données nécessaires à l'appréciation de la situation du client pour une prise en charge éventuelle :
- les références de son contrat,
- son nom,
- son prénom,
- son adresse,
- le montant de la dette,
- La date de la dette,
- La date de la coupure ou de la pose du limiteur,
- Le type d'énergie.

TITRE 6 – SUIVI ET EVALUATION DU FSL

Article 15 – Suivi de la convention

Pour la mise en œuvre et le suivi de la présente convention, les signataires désignent comme interlocuteurs :

- Pour la Métropole : Service du Dispositif FSL

fsl@ampmetropole.fr

- Pour ENGIE Gaz Tarif Réglementé : esa-dtr-dre-solidarite-tarifreglemente@engie.com

- Pour ENGIE Direction Grand Public : contact-solidarite-offredemarche.esa1@engie.com

- Pour Fideloconso et Vertuoz habitat : gestionnaires-fideloconso@engie.com ou 09 77 40 10 63

- Pour happ-e : contact@service-conso.happ-e.fr

Article 16 – Suivi des aides

Un rapport annuel transmis par la Métropole, concernant le volet énergie du FSL, sera réalisé par le gestionnaire du fonds, par nature de contrat et adressé à ENGIE pour l'ensemble de la Métropole. Il fournit une consolidation des bordereaux de versement et comporte :

- Le nombre de dossiers présentés,
- Le nombre de dossiers aidés par subvention,
- Le montant des aides accordées par subvention.

TITRE 7 - MISE EN OEUVRE DE LA PRESENTE CONVENTION

Article 17 – Date d'effet et durée de la convention

La présente convention prend effet au 1^{er} janvier 2020 pour une durée de 1 (un) an.

Article 18 – Avenants et révision de la convention

Toute modification législative ou réglementaire de nature à impacter la convention, fera l'objet d'un avenant signé entre les parties. Le changement des règles relative à la dotation entrainera la conclusion d'un avenant séparé.

Article 19 – Résiliation de la Convention

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses engagements respectifs fixés dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein-droit par l'une ou l'autre des parties, à l'expiration d'un délai de 3 (trois) mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation, la Métropole reversera à ENGIE le reliquat de sa dotation.

Article 20 – Clause attributive de compétence

En cas de différend, les parties s'attacheront à trouver un règlement amiable et n'exerceront de recours contentieux qu'en cas d'échec des tentatives de conciliation.

Les litiges nés de l'application ou de l'interprétation des clauses de la présente convention sont de la compétence du Tribunal Administratif des Bouches-du-Rhône.

Fait à Montpellier, le _____ en 2 (deux) exemplaires originaux, les parties déclarant avoir pris connaissance du règlement intérieur du FSL.

Pour ENGIE
Le Directeur Relations Externes

Pour la Métropole Aix-Marseille-Provence
La Vice Présidente Déléguée
Habitat, Logement et Politique de la Ville

Monsieur Alexis JOIRE

Madame Arlette FRUCTUS

ANNEXE 1 :

https://www.ampmetropole.fr/sites/default/files/2018-05/FSL_reglement-interieur2.pdf

ANNEXE 2 :

Adresse d'envoi des listes de clients faisant l'objet d'une relance pour défaut de règlement de leur fourniture d'énergies ou faisant l'objet d'une réduction de fourniture ou d'une coupure pour impayé et non rétablie dans un délai de 5 jours

Métropole Aix-Marseille-Provence

fsl@ampmetropole.fr