



**CONVENTION RELATIVE A LA PARTICIPATION AU FONDS DE  
SOLIDARITE LOGEMENT (FSL)**

**TOTAL DIRECT ENERGIE - METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE  
2020**

**Entre**

**LA METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE** dont le siège est situé 47, BOULEVARD Charles Livon à Marseille 7ème, représentée par sa Présidente en exercice, dûment habilité à signer la présente convention.

**Ci-après dénommé « La Métropole »**

**Et**

**La société TOTAL DIRECT ENERGIE**, Société Anonyme au capital de 5.118.404,50 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 442 395 448, et dont le siège social se situe au 2 bis rue Louis Armand 75015 PARIS, représentée par Monsieur Sébastien LOUX, agissant en qualité de Directeur Général.

**Ci-après dénommée « TOTAL DIRECT ENERGIE »**

**Considérant les dispositions suivantes :**

- Vu** le Code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 115-3 et R. 261-3,
- Vu** la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Vu** la Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement,
- Vu** la Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, notamment l'article 136 relatif au droit à l'énergie,
- Vu** la Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, notamment son article 65 transférant la gestion et le financement des Fonds de Solidarité pour le Logement aux départements,
- Vu** la Circulaire n° 2004-58 UHC/IUH 1 du 4 novembre 2004 relative aux nouvelles dispositions concernant les fonds de solidarité pour le logement (FSL) contenues dans la Loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (article 65),
- Vu** le Décret n° 2005-212 du 2 mars 2005 relatif aux Fonds de Solidarité pour le Logement,
- Vu** la Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement,
- Vu** la Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale,
- Vu** la Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion »,
- Vu** le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau,
- Vu** la Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes,
- Vu** la Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 **pour l'accès au logement et un urbanisme rénové**,
- Vu le Décret n° 2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie.** L'article 3 précise la date d'application des [dispositions du III de l'article 201 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015](#) relative à la transition énergétique pour la croissance verte ainsi que les modalités d'application de ces dispositions, à compter du 1er janvier 2018
- Vu** le Règlement Intérieur du Fonds de Solidarité pour le Logement en vigueur au jour de la signature des présentes.

**Il est convenu entre les parties ce qui suit :**

Depuis le 1er janvier 2005, le Conseil départemental applique la loi n°2004-809 du 13 août 2004 en assumant la responsabilité de l'ensemble des dispositifs d'aides aux dépenses de loyer, d'énergie et de services téléphoniques dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement (ci-après « FSL »).

Par transfert de compétences au 1<sup>er</sup> janvier 2017, le FSL a été transféré à la Métropole AIX-MARSEILLE-PROVENCE pour 90 communes des Bouches-du-Rhône, la commune de Saint-Zacharie dans le Var et Pertuis, commune du Vaucluse.

La loi prévoit notamment que le FSL accorde, dans les conditions définies par son règlement intérieur, des aides financières sous forme de prêts ou subventions destinées aux publics en difficulté qui occupent régulièrement un logement et se trouvent dans l'impossibilité d'assumer leurs obligations relatives au paiement des fournitures d'eau ou d'énergie.

La loi prévoit également qu'une convention est passée entre la Métropole et les représentants des fournisseurs d'énergie, afin de définir les modalités de mise en œuvre du dispositif d'aide.

### **Article 1 : Objet de la convention**

En application des textes susvisés, la présente convention a pour objet de préciser les conditions et modalités de mise en œuvre sur le territoire de la Métropole du dispositif d'aides aux personnes et familles en situation de précarité pour préserver ou garantir leur accès à l'énergie, ainsi que les procédures d'échanges d'information entre le Fournisseur et la Métropole.

### **Article 2 : Champ d'application de la convention**

Les sommes versées par la Métropole à DIRECT ENERGIE pour le paiement des factures d'énergie, sont destinées exclusivement à aider les personnes physiques en situation de précarité résidant sur le territoire de la Métropole, clients de DIRECT ENERGIE, pour le paiement des factures de leur résidence principale (hors factures générées à la suite d'un constat de fraude).

Les critères d'intervention du FSL, les conditions d'octroi des aides, les modalités de saisine du FSL, d'instruction des demandes et d'attribution des aides sont décrits dans le règlement intérieur du FSL, préalablement remis à TOTAL DIRECT ENERGIE.

### **Article 3 : Modalités de fonctionnement du dispositif**

La Métropole est responsable du bon fonctionnement du dispositif d'aide. Il appartient aux ménages de saisir le FSL d'une demande d'aide financière individuelle pour le paiement de ses factures TOTAL DIRECT ENERGIE (Electricité et/ou Gaz Naturel).

La Métropole, via la CAF des Bouches-du-Rhône informe le fournisseur de la saisine du FSL par le biais d'une fiche de liaison (ci-après « Fiche de liaison »), réalisée sous format informatique, comprenant les informations suivantes :

- Le nom du demandeur,
- Les coordonnées du demandeur,
- La référence client chez TOTAL DIRECT ENERGIE du demandeur,
- Le numéro de la facture concernée par l'aide du FSL,

Au vu des éléments du dossier, et du règlement du FSL, la Métropole examine la demande et se prononce sur l'octroi éventuel d'une aide financière.

L'aide, si elle est accordée, représente une prise en charge partielle de la facture d'électricité et/ou de gaz.

Un relevé des décisions (ci-après le « Relevé ») est établi par la Métropole, via la CAF des Bouches-du-Rhône. Ce Relevé, réalisé sous format informatique, fait apparaître, pour chaque demandeur :

- Le nom du demandeur,
- Les coordonnées du demandeur,
- La référence client chez TOTAL DIRECT ENERGIE du demandeur,
- Le numéro de la facture payée totalement ou partielle par le FSL concerné
- le montant de l'aide accordée ou la décision motivée de rejet. La décision d'accord ou de refus fait également l'objet d'une notification individuelle au demandeur.

La Métropole veille à ce que le délai entre la date de réception de la demande et celle de la notification de sa décision ne dépasse pas deux mois. Au-delà du délai de deux mois, TOTAL DIRECT ENERGIE ne pourra plus garantir le maintien de l'énergie.

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à créditer le compte du client qui bénéficie d'un FSL, pour le montant correspondant à l'aide attribuée dans la mesure où le virement permet d'identifier le client. Si l'identification n'est pas possible ou qu'elle ne permet pas de déterminer le client aidé, TOTAL DIRECT ENERGIE ne sera pas en mesure de créditer un quelconque compte et demandera à la Métropole les enseignements permettant de procéder à l'affectation du crédit.

Les paiements sont effectués à TOTAL DIRECT ENERGIE à chaque commission.

#### **Article 4 : Engagements de DIRECT ENERGIE**

TOTAL DIRECT ENERGIE s'engage à :

- Appliquer le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau ;
- Informer sur son site internet les clients quant aux mesures à réaliser afin de mieux maîtriser sa consommation et ses dépenses d'énergie ;
- Proposer aux clients débiteurs un échelonnement du règlement de sa dette, avant de l'orienter vers les services sociaux du Département, accepter tout acompte proposé par les clients qui ont fait une demande d'aide FSL
- Communiquer aux clients concernés les informations utiles sur le dispositif FSL et sur les démarches à effectuer pour déposer une demande d'aide
- Proposer aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL, des solutions adaptées et personnalisées au paiement du solde éventuel de la dette ainsi que des factures courantes
- Mettre en œuvre, en liaison avec le travailleur social du Département, les mesures préventives suivantes auprès des clients ayant déjà fait l'objet d'une aide FSL pour le paiement de leur facture d'énergie :

Conseil tarifaire : sur appel entrant du client, réaliser par téléphone un bilan de consommation personnalisé visant à optimiser le tarif du demandeur,

Conseil sur la maîtrise de l'énergie : proposer le paiement mensuel de la facture d'énergie, informer le client sur les éco-gestes permettant une meilleure gestion du budget énergie.

Information sur les modalités d'attribution du chèque énergie.

- ne pas interrompre la fourniture d'énergie pendant un délai de deux mois, dès lors que TOTAL DIRECT ENERGIE est avisé du dépôt, auprès de la Métropole, d'une demande d'aide FSL
- ne pas interrompre la fourniture d'électricité, entre le 1<sup>er</sup> novembre et 15 mars, dès lors que TOTAL DIRECT ENERGIE a connaissance que le consommateur a bénéficié d'une aide de la Métropole dans les 12 derniers mois,
- ne pas interrompre la fourniture d'électricité sans procéder, au préalable, à plusieurs tentatives pour entrer en contact avec le client,
- s'engage également à nommer un « correspondant solidarité-précarité » pour les relations avec les services sociaux du Département et de la Métropole.

#### **Article 5 : Engagements de la Métropole**

La Métropole s'engage à :

- Informer le fournisseur concerné lors de la réception d'une demande d'aide FSL pour le paiement d'une facture d'énergie par le biais d'une Fiche de liaison, selon les modalités définies à l'article 3 ;
- Examiner les demandes d'aide du FSL dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de dépôt du dossier complet ;
- A informer TOTAL DIRECT ENERGIE de toute modification dans le fonctionnement du dispositif FSL ou des coordonnées de ses interlocuteurs ;

#### **Article 6 : Traitement des données personnelles des clients**

TOTAL DIRECT ENERGIE met à disposition de la Métropole et autorise cette dernière à traiter aux fins de réalisation des services objet des présentes dans le cadre de la Convention des

données (nom prénom adresses contact et solde de compte), fichiers, etc., de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, constituant des Données Personnelles.

Les Parties s'engagent à agir conformément aux Lois de Protection des Données Personnelles.

Dans l'hypothèse où la Métropole serait amenée à traiter des données, -elle s'engage, en sa qualité de sous-traitant, notamment à respecter toutes les obligations stipulées à l'article 28 du « Règlement général 2016/976 sur la protection des données (EU-RGPD) » et à ce que les personnes autorisées aient accès aux Données Personnelles dans la limite de l'exécution de leurs prestations et s'engage à respecter la confidentialité liée à la Convention.

Il est entendu que le terme « Données Personnelles » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne Concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

En matière de sécurité la Métropole s'engage à mettre en place et maintenir pendant toute la durée de la Convention toutes les mesures techniques et organisationnelles, notamment toutes les mesures de sécurité adaptées à la nature des Données Personnelles traitées et aux risques présentés par les éventuels Traitements effectués.

La Métropole s'engage à ne pas sous-traiter les données personnelles sans accord express de TOTAL DIRECT ENERGIE.

La Métropole s'engage (sans répondre directement aux Personnes Concernées, à savoir les clients de TOTAL DIRECT ENERGIE faisant l'objet d'une demande d'aide via la Métropole) à informer sans délai TOTAL DIRECT ENERGIE de toute requête d'une Personne Concernée au titre de ses droits sur ses Données Personnelles et apporter toute l'aide nécessaire à TOTAL DIRECT ENERGIE pour faciliter la réponse à ces demandes.

Si, aux fins de la présente Convention, le traitement des Données Personnelles, objet de cet article, comprend un transfert de Données Personnelles vers un pays tiers qui n'est pas reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau adéquat de protection des données, un tel transfert ne peut pas avoir lieu sauf information et consentement préalables de TOTAL DIRECT ENERGIE et à condition que des garanties appropriées soient fournies par le Prestataire et ses sous-traitants ultérieurs conformément à la législation française et européenne en vigueur relative à la protection des Données Personnelles.

Sans porter préjudice aux dispositions de la présente Convention, TOTAL DIRECT ENERGIE reconnaît et accepte que la Métropole puisse faire appel à des sous-traitants (Sous-Traitants Ultérieurs) pour mener des activités de traitement spécifiques pourvu que la Métropole en informe TOTAL DIRECT ENERGIE préalablement par écrit.

En cas de violation des Données Personnelles, la Métropole doit dans les 48 (quarante-huit) heures après en avoir eu connaissance, notifier à TOTAL DIRECT ENERGIE cette violation.

La Métropole s'engage en outre à transmettre à TOTAL DIRECT ENERGIE, au plus tard dans les 48 (quarante-huit) heures de la notification visée ci-dessus, une analyse d'impact de cette violation.

La Métropole s'engage à coopérer afin de permettre à TOTAL DIRECT ENERGIE de notifier la violation des Données Personnelles à toute autorité de contrôle compétente en conformité avec les Lois Protection des Données Personnelles.

TOTAL DIRECT ENERGIE se réserve le droit d'effectuer, à sa seule discrétion out audit qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par la Métropole et ses Sous-Traitants Ultérieurs de leurs obligations concernant les Données Personnelles telles que définies à la présente Convention.

À l'expiration de la présente Convention ou en cas de résiliation anticipée pour quelque cause que ce soit, et à tout moment sur demande de TOTAL DIRECT ENERGIE, la Métropole et ses Sous-traitants Ultérieurs restitueront à TOTAL DIRECT ENERGIE dans un délai approprié et ne pouvant excéder 1 (un) mois, l'intégralité des Données Personnelles qu'ils auraient pu être amenés à traiter, sous quelque forme que ce soit.

## **Article 7 : Abondement au FSL**

Le versement de la dotation financière de TOTAL DIRECT ENERGIE au FSL est subordonné à la signature de la présente Convention.

En début d'année et au plus tard le 30 juin, TOTAL DIRECT ENERGIE 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 informée du montant de la participation de TOTAL DIRECT ENERGIE, la Métropole adressera alors un appel de fonds du montant correspondant. La contribution de TOTAL DIRECT ENERGIE est versée sur le compte de la Métropole, dont les références sont portées ci-après.

Le versement sera effectué à l'organisme bénéficiaire suivant :

La Métropole AIX-MARSEILLE-PROVENCE

N° SIRET : 200.054.807.00017

N° APE : 8411Z

Sur le compte ouvert à la Recette des Finances de Marseille

Code banque : 30001

Code guichet : 00512

Numéro de compte : C1300000000

Clé RIB : 02

Domiciliation : Banque de France

L'appel de fonds sera adressé à :

Monsieur Cédric BELLOIR, Correspondant Solidarité

Courriel : [cedric.belloir@direct-energie.com](mailto:cedric.belloir@direct-energie.com)

Adresse : TOTAL DIRECT ENERGIE 2 Bis, Rue Louis Armand 75015 PARIS

## **Article 8 Bénéficiaires**

Les aides du FSL sont réservées, pour TOTAL DIRECT ENERGIE, à ses clients « particuliers » titulaires d'un contrat TOTAL DIRECT ENERGIE pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz.

## **Article 9 – Responsabilité financière**

La Métropole assure intégralement la responsabilité administrative, comptable et financière de la gestion du FSL, y compris en cas de délégation de gestion de celui-ci.

## **Article 10 : Suivi et bilan de la convention**

Chaque Partie s'engage à répondre aux questions et à toutes demandes écrites ou orales de l'autre Partie concernant l'exécution de la présente convention.

Les représentants des Parties sont :

### **Pour TOTAL DIRECT ENERGIE :**

	<b>Monsieur Cédric BELLOIR</b>
Fonction	Correspondant Solidarité
Adresse	2 Bis, Rue Louis Armand 75015 PARIS
Tél. Fixe	01 73 03 79 30
Email	<a href="mailto:cedric.belloir@totaldirectenergie.com">cedric.belloir@totaldirectenergie.com</a>

### **Pour La Métropole :**

	Dominique BASTIDE
Fonction	Responsable du dispositif FSL
Adresse	Immeuble CMCI – 2, rue Henri-Barbusse – 13001 MARSEILLE
Tél. Fixe	04 95 09 56 74
Email	<a href="mailto:dominique.bastide@ampmetropole.fr">dominique.bastide@ampmetropole.fr</a>

### Les instances

Au Comité Technique :

rencontre bilatérale se tenant au plus une fois par trimestre.

Au Comité des Financeurs annuel :

avec une voie consultative, aux rencontres organisées par la Métropole a minima une fois l'an ou plus selon les besoins sur des dossiers très complexes (grosses dettes ...),

avec une voix consultative, aux réunions de travail sur l'évolution du Règlement Intérieur du FSL concernant les dépenses d'énergie. La Métropole informera de plus systématiquement TOTAL DIRECT ENERGIE en cas de mise à jour du règlement intérieur (envoi de la nouvelle version par mail ou par courrier).

La Métropole pourra solliciter l'appui de TOTAL DIRECT ENERGIE dans le cadre de l'évolution de la politique sociale, dans le domaine de la précarité énergétique, des impayés et de la maîtrise de l'énergie.

### Objectif et modalités du Comité Technique

La Métropole organise un comité technique au moins une fois par an pour présenter :

- l'état de consommation du fonds,
- le nombre de dossiers traités,
- le retour sur l'attribution effective des aides (aides accordées, dossiers rejetés et sans suite, respect du délai de 60 jours, nombre de recours suite à non attribution d'aides...).

### Objectif et modalités du Comité des Financeurs

Le Comité des Financeurs vise à présenter le bilan annuel de l'action de la Métropole en matière de FSL à TOTAL DIRECT ENERGIE qui précisera notamment les éléments suivants :

- la liste et le montant de la contribution au FSL des fournisseurs d'énergie apportant leur concours au FSL,
- le montant global des aides au paiement des factures d'énergie et le nombre de dossiers aidés par fournisseur d'énergie.

La Métropole transmet à l'appui de son bilan annuel un document comprenant, pour chaque commune concernée de la Métropole, a minima :

- le nombre de demandes d'aides déposées relatives à un contrat TOTAL DIRECT ENERGIE,
- le nombre des aides accordées relatives à un contrat TOTAL DIRECT ENERGIE ,
- le montant des aides accordées relatives à un contrat TOTAL DIRECT ENERGIE ,
- les caractéristiques des clients bénéficiaires d'aides relatives à un contrat TOTAL DIRECT ENERGIE,
- le nombre des aides refusées relatives à un contrat TOTAL DIRECT ENERGIE.

## **Article 11: Durée, révision et résiliation de la convention**

### **Durée :**

La présente convention entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2020 et prendra fin au 31 décembre 2020.

### **Révision**

La présente convention pourra être modifiée par avenant, notamment suite à des modifications légales ou réglementaires : les Parties conviennent expressément, qu'en cas de modification des textes législatifs ou réglementaires relatifs au FSL rendant inapplicables les dispositions de la Convention, elles se rencontreront à l'initiative de la Partie la plus diligente pour en étudier les adaptations nécessaires.

### **Résiliation**

D'un commun accord ou en cas de non-respect de l'une ou l'autre Partie des engagements respectifs inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée par l'une ou l'autre des Parties à l'expiration d'un délai de trois mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure et restée infructueuse.

En cas de résiliation, la Métropole reversera à TOTAL DIRECT ENERGIE le reliquat de la participation financière de TOTAL DIRECT ENERGIE non utilisé à la date de résiliation.

**Article 12 14: Règlement des différends**

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'interprétation des présentes clauses seront soumis à la compétence du tribunal administratif territorialement compétent.

Fait à Marseille,

En trois exemplaires originaux

Pour la Métropole AIX-MARSEILLE-PROVENCE

La Présidente

Martine VASSAL

Pour TOTAL DIRECT ENERGIE  
Le Président Directeur Général

Sébastien LOUX