CONVENTION METROPOLITAINE DE PARTENARIAT
POUR LA GESTION DU DISPOSITIF
« SOLIDARITE ENERGIE »
DES FONDS DE SOLIDARITE POUR LE LOGEMENT
ENGIE
Janvier 2024 à décembre 2026

ENTRE :

La **Métropole Aix-Marseille-Provence** dont le siège est situé 58, boulevard Charles Livon – Le Pharo – 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 :

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

et en copie : 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
- Le montant de la dotation financière

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.

Article 6 – Traitement des données personnelles des clients

Les termes commençant par une majuscule dans le présent article ont le sens qui leur est donné dans les Lois de Protection des Données personnelles, à savoir le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen » ou « Règlement 2016/976 ») ; ainsi que toute législation ou règlementation relative à la protection des Données Personnelles applicable aux Traitements effectués en application du présent contrat.

Chaque Partie met à disposition, de son cocontractant 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, dans les conditions décrites ci-dessous.
Les Parties s'engagent à agir conformément aux Lois de Protection des Données Personnelles et des recommandations de l'autorité de contrôle compétente, à savoir la CNIL.

Les Responsables du/des Traitement(s) mis en place sont les suivants :

- ENGIE SA est présent sur 3 grandes activités l'électricité, le gaz et les services à l'énergie.
- La Métropole exerce la compétence "Fonds de Solidarité Logement » sur les communes relevant de son territoire.

Dans ces circonstances, les Parties reconnaissent que chacune d'elles est seule responsable des Traitements qu'elle met en place dans le cadre des relations contractuelles qui les lient.

Le Traitement mis en œuvre par ENGIE SA ayant pour objet la transmission par ENGIE des données clients particuliers en vue de l'octroi d'une aide de la collectivité sera composé du type de données des personnes concernées suivants :

- ✓ les références de son contrat,
- ✓ son nom,
- ✓ son prénom,
- ✓ son adresse,
- ✓ le montant de la dette,
- ✓ le type d'énergie.

ENGIE SA indique qu'elle transmettra ou permettra l'accès à ces Données Personnelles au personnel de la métropole ayant un accès sécurisé au portail ENGIE Solidarité https://servicessociaux.engie.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

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 est accompagnée en Annexe 1 du Règlement Intérieur FSL (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 : facture@demat.engie.com

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

Le Traitement mis en œuvre par la métropole ayant pour but d'octroyer ou non des aides aux paiements des factures des clients particuliers sera composé du type de données suivants :

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

La Métropole indique qu'il transmettra ou permettra l'accès à ces Données Personnelles aux collaborateurs d'ENGIE chargés du traitement de ses demandes.

Conformément au Contrat et au titre de la mise en place de leur finalité respective, chacune des Parties s'engage à agir conformément aux Lois de Protection des Données Personnelles, en veillant à :

- adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles consistant à adapter de manière optimale pour garantir les exigences de la règlementation en matière de protection des Données Personnelles et en fonction des règles de l'art le niveau tant de sécurité que de confidentialité de la nature des Données Personnelles traitées ;
- mettre en place des mesures de sécurité ou les améliorer ; étant entendu que chaque Partie est responsable de la sécurité et de la confidentialité des informations et des Données Personnelles contenues dans leur base de Données respective ;
- mettre en place une procédure interne en cas de violation des Données Personnelles et informer l'autre Partie de toute violation en matière de protection des Données Personnelles, dès lors qu'elle porte sur les Traitements décrits ci-dessus, et, le cas échéant, notifier à l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données personnelles ainsi qu'aux personnes concernées toutes violations de Données Personnelles;
- En cas de transfert en dehors de l'Union européenne vers un pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD, s'assurer du respect des recommandations du Comité Européen de la Protection des Données (CEPD) 01/2020 sur les mesures qui complètent les instruments de transfert destinés à garantir le respect du niveau de protection des données à caractère personnel de l'UE et 02/2020 sur les garanties essentielles européennes pour les mesures de surveillance. Dans le cas où la signature de Clauses Contractuelles Types serait nécessaire conformément à l'article 46 du RGPD, s'assurer de la bonne application de la mise à jour desdites clauses du 4 juin 2021, et notamment de l'utilisation du bon Module suivant la relation juridique en présence.
- fixer la ou les durées de conservation nécessaires des Données Personnelles au regard de la finalité de leur Traitement, ainsi que déterminer les modalités de leur archivage ou d'effacement à l'expiration de ces délais ;
- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées contiennent l'ensemble des catégories d'information requises par la réglementation relative à la protection des Données Personnelles ;
- mettre en place des mesures permettant de respecter les droits des personnes concernées et notamment un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits ;
- coopérer avec les/l'autorité(s) de contrôle compétente(s) en matière de protection des Données Personnelles ;
- s'informer mutuellement sans délai de toute opération de contrôle diligentée au sein des locaux ou de ceux de l'un de leurs Sous-traitants, dès lors qu'elle porte sur les Traitements précités.

Les Parties ont convenu d'un commun accord de désigner comme point de contact :

Pour ENGIE : rgpd.dgp@contact-particuliers.engie.fr ou dpo@engie.com

Pour la métropole : dpo@ampmetropole.fr

Au regard de ce qui précède, les Responsables du Traitement déclarent et reconnaissent avoir une pleine et entière connaissance que, s'ils venaient à traiter des Données à caractère personnel d'une manière autre que celle définie dans le cadre du présent Contrat, ils seraient alors considérés, au sens de la réglementation relative à la protection des Données à caractère personnel, comme Responsables de Traitement de ces

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

nouveaux traitements et seraient, en conséquence, soumis aux obligations afférentes prévues par la règlementation applicable.

ENGIE garde l'entière propriété des Données qu'il a fournis à la Métropole.

A l'échéance de la convention, ENGIE garde à sa disposition l'ensemble des Données, mises à jour et enrichies depuis la date d'entrée en vigueur de la Convention.

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**
(*jusqu'au basculement du client dans une nouvelle offre en raison de l'arrêt du tarif règlementé au 30 juin 2023)

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 garant 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**
(*jusqu'au basculement du client dans une nouvelle offre en raison de l'arrêt du tarif règlementé au 30 juin 2023)

Et par mail pour les contrats:

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

Le bordereau de décision fait apparaître : le nom, le prénom, 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, compte de contrat et montant de l'aide.

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

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 1er 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 1er 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 août 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 règlementaire 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

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

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

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 : Mme Bastide Dominique agissant en qualité de Cheffe de Service Solidarité FSL

dominique.bastide@ampmetropole.fr

Pour ENGIE Gaz Tarif Réglementé* : dtr-dre-solidarite-tarifreglemente.esa@engie.com
(*jusqu'au basculement du client dans une nouvelle offre en raison de l'arrêt du tarif règlementé au 30 juin 2023)

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

Pour Fideloconso et Vertuoz habitat : gestionnaires-fideloconso@engie.com

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

Article 16 – Suivi des aides

Un rapport concernant le volet énergie du FSL sera réalisé, à minima 1x/an 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 type d'aides (subvention ~~/ prêt~~),
- le montant des aides accordées par type d'aides (subvention ~~/ prêt~~).

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 1er janvier 2024 pour une durée de 3 (trois) ans.

A l'échéance du terme, toute prolongation du partenariat entre ENGIE et la métropole devra faire l'objet d'une nouvelle convention signée par les Parties.

Article 18 – Avenants et révision de la convention

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

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 relatives 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 de Marseille.

Fait à Paris, le en 2 (deux) exemplaires originaux,

Pour ENGIE
Le Directeur Relations Externes

Pour la Métropole Aix-Marseille-Provence
La Présidente

Monsieur Alexis JOIRE

Madame Martine Vassal

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023

ANNEXE 1 :

Règlement Intérieur du FSL

Reçu au Contrôle de légalité le 08 décembre 2023