

Convention de partenariat dans le cadre du dispositif « Fonds de Proximité Eau CCAS » pour les abonnés du service public de l'eau fragilisés

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Métropole Aix-Marseille-Provence, Établissement public de Coopération Intercommunale dont le siège administratif est situé à l'adresse Le Pharo - 58, boulevard Charles LIVON - 13007 Marseille, représentée par sa présidente en exercice Madame Martine VASSAL, dûment habilitée pour intervenir en cette qualité aux présentes.

Ci-après dénommé, « la Métropole »,

D'une part, et

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Commune de _____, domicilié au _____ représenté par _____, en qualité de _____, dûment habilité à cet effet.

Ci-après dénommé « le CCAS »,

D'autre part, ainsi que

La Société VIVAÏGO, société en nom collectif dont le siège est situé [...], immatriculée au R.C.S. de Marseille sous le numéro [...], représentée par Madame/Monsieur [...], en qualité de [...], dûment habilitée à cet effet.

Ci-après dénommée « le Délégué »,

Et ensemble dénommés « les parties ».

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE QUE :

Par délibération CM-003-16797/24/CM, rendue exécutoire le 1er janvier 2025, la Métropole Aix-Marseille Provence a attribué le contrat de délégation du Service Public de l'Eau des communes de Alleins, Aurons, Berre l'Etang, Charleval, Cornillon-Confoux, Eyguières, Grans, La Barben, La Fare-les-Oliviers, Lamanon, Lambesc, Lançon-de-Provence, Mallemort, Péliganne, Rognac, Saint Chamas, Salon-de-Provence, Sénas, Velaux, Ventabren et Vernègues au Délégué, pour une durée de 10 ans. La durée d'exploitation sera inférieure, en raison de démarrages différés, pour les communes suivantes : Lambesc (démarrage au 1er juillet 2025), Ventabren (démarrage au 1er octobre 2027), Grans et Cornillon-Confoux (démarrage au 1er janvier 2028).

Conformément aux dispositions de l'article 88.4 dudit contrat, la Métropole Aix-Marseille Provence demande au Délégué d'affecter 0,25% des produits de la vente d'eau potable - part Délégué à un Fonds permettant d'alimenter un dispositif d'aide aux plus démunis.

Parmi les modalités d'utilisation de ce fonds, une enveloppe annuelle d'un montant de 30 000 euros HT, soit environ 70% du Fonds est allouée aux Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) du territoire afin qu'ils puissent répondre aux besoins des abonnés fragilisés du service public faisant face à des difficultés pour le paiement de leurs factures d'eau.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre d'une politique sociale volontariste de la Métropole, accompagnée par le Délégué du service. Il doit permettre d'une part d'améliorer les capacités d'orientation active des abonnés en difficulté du territoire de la délégation de service public. D'autre part, il vise à optimiser l'impact des aides curatives déployées en s'appuyant sur les CCAS. Les CCAS des communes proposent en effet aux habitants un accompagnement et une aide à la résolution de leurs difficultés administratives, sociales et financières.

EN CONSÉQUENCE :

Le Délégué du service de l'eau alloue chaque année, au titre du « Fonds de Proximité Eau », une enveloppe destinée à l'aide au paiement des factures d'eau des abonnés fragilisés du service public de l'eau.

Ces Fonds de Proximité Eau CCAS sont émis dans le cadre réglementaire des dotations aux CCAS rendues possibles par leur statut d'organisme d'intérêt général.

Les CCAS ayant une bonne connaissance des besoins et situations des personnes en difficulté sur les territoires communaux, ils évaluent sur critères sociaux la situation des demandeurs et sont décisionnaires de l'attribution des aides aux impayés d'eau issues de l'enveloppe qui leur est allouée.

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir le cadre du partenariat en termes d'objectifs, de moyens et de délais d'exécution, afin d'encadrer les modalités d'attribution des aides paiement des factures d'eau des abonnés du service public de l'eau en difficulté, par l'intermédiaire du CCAS.

Le Délégué met à disposition du CCAS, à compter de l'exercice 2026, une dotation dite "Fonds de proximité Eau". Cette dotation, issue des recettes du service, sera exclusivement utilisée pour l'aide au paiement de la part eau potable des factures d'eau des abonnés du service public.

Le montant de l'enveloppe annuelle allouée au CCAS est fixé par la Métropole. Il est calculé en fonction de la clé de répartition définie par délibération _____ du _____ (cf Annexe 1).

ARTICLE 2 : DUREE DE LA CONVENTION ET PRISE D'EFFET

La présente convention prend effet à compter de sa notification au délégataire. Elle prendra fin au 31/12/2034, date d'échéance du contrat de délégation du service public d'assainissement. La présente convention prendra fin de plein droit en cas résiliation de la délégation de service public.

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

1) Conditions et critères d'attribution aux bénéficiaires :

Le CCAS, acteur de proximité, a une bonne connaissance des besoins des personnes en difficulté. Il évalue la situation socio-économique du demandeur afin de mettre en évidence la nature des difficultés rencontrées au regard de ses charges et ressources.

Ainsi, le CCAS est décisionnaire, sur critères sociaux, de l'attribution des aides du « Fonds de Proximité Eau » auprès des bénéficiaires de la commune, dans le cadre de l'enveloppe allouée.

Ces aides sont réservées aux abonnés du service public de l'eau pour le paiement direct de la part eau potable de la facture d'eau émise par le Délégué. Ce paiement sera directement déduit par le Délégué de la facture de l'abonné.

Le CCAS pourra saisir le Délégué pour une demande d'aide du Fonds de Proximité Eau uniquement si les conditions suivantes sont respectées :

- être abonné directement au Service public de l'eau (factures émises par le Délégué) ;
- disposer d'un abonnement domestique individuel (abonnement général au compteur) ;
- disposer d'un compte client débiteur au moment de la demande (date d'envoi de la demande par le CCAS faisant foi) ;
soumettre une demande pour une facture de consommation émise par Vivaigo (factures émises à compter du 1^{er} janvier 2025 ; les factures de mise en service ne sont pas éligibles)

Il est à noter que le délégataire de l'eau potable, en sa qualité de percepteur des redevances assainissement, procédera à l'affectation des sommes requises au profit du CCAS compétent pour le compte du délégataire de l'assainissement à l'appui des montants limites portés à sa dotation.

2) Mode opératoire :

Pour toute demande d'aide aux factures d'eau, le CCAS enverra au Délégué un courrier de demande d'aide, dont un exemplaire est joint à la présente convention (Annexe 2).

Pour toute question sur le compte client, les travailleurs sociaux du CCAS doivent recueillir le consentement de la personne accompagnée.

Au moment du traitement de la demande, le Délégué enregistrera au crédit du compte client le montant de l'aide attribuée, par prélèvement sur le compte "Fonds de Proximité Eau CCAS", ouvert dans sa comptabilité. Un avoir sera émis et envoyé au client afin de l'informer du montant de l'aide reçue.

L'équipe Solidarité envoie au CCAS mensuellement un état de suivi des aides attribuées et l'informe du montant de l'enveloppe restant pour l'année.

Un guide détaillé à l'attention des CCAS sera établi et transmis à chaque CCAS .

Le contact pour le Délégué est le Service Solidarité :

Email : solidarite@eauxdemarseille.fr

Tél. : 04 91 57 61 35

Responsable : Sonia Fallet (Chef de projets Solidarité)

Le contact pour le CCAS est le service _____ :

Email : _____

Tél. : _____

Responsable : _____

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DES PARTIES

Le Délégué s'engage à :

- orienter, le cas échéant, les abonnés en difficulté vers le CCAS et fournir toute information utile au CCAS pour assurer le suivi des familles, dans la limite du respect des données personnelles tel que définit au sein de l'article 7 de la présente convention ;
- affecter les aides autorisées par le CCAS au paiement de tout ou partie de la part eau potable des factures d'eau des bénéficiaires, pour autant qu'ils soient abonnés directement au Service et respectent les conditions d'éligibilité visées à l'article 3.1 ;
- ne réclamer aucun frais de gestion ni au CCAS, ni à l'abonné ;
- tenir un état de suivi des aides, qui sera transmis au CCAS mensuellement et fera l'objet d'une communication annuelle à la Métropole, dans le cadre du contrat de délégation du service de l'eau susvisé ;
- mettre à disposition les agents du Service Solidarité en tant qu'interlocuteurs dédiés pour la mise en place et le suivi de la procédure spécifique à ce partenariat, notamment les modalités de mise en œuvre.

Le CCAS s'engage à :

- se saisir de ce dispositif en aidant toute personne abonnée au service de l'eau et rencontrant des difficultés de paiement de sa facture, dans la seule limite des critères sociaux d'attribution des aides et des conditions d'éligibilité du « Fonds de Proximité Eau » visées à l'article 3.1 ;
- respecter le secret professionnel et le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) ;
- transmettre au fil de l'eau au Déléataire du service de l'eau les courriers de demandes d'aides dûment complétés, conformément à l'Annexe 2 et selon la procédure en vigueur ;
- faciliter s'il y a lieu la conciliation entre les abonnés et le Déléataire, par exemple pour la mise en place d'échéanciers de paiement pour le règlement du solde restant à charge après versement de l'aide ;
- accueillir les personnes orientées par le service de l'eau qui ne bénéficient pas d'un suivi social afin de les accompagner dans la formalisation de leur demande d'aide au titre du Fonds de Proximité Eau ;
- centraliser et transmettre au Déléataire les demandes d'aide au titre du Fonds de Proximité Eau qui seront prescrites par des travailleurs sociaux employés par des institutions ou associations.

La Métropole s'engage à :

- n'accéder à aucune donnée personnelle provenant ni des CCAS ni du Déléataire au titre de la présente.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

La Métropole, le Déléataire et le CCAS s'engagent à considérer comme confidentiels tous les documents, les informations et les données, quel qu'en soit le support, relatifs aux abonnés bénéficiaires, échangés à l'occasion de l'exécution de la présente convention.

En conséquence, chacune des parties s'engage à ne pas les communiquer ou les divulguer, pour quelque raison que ce soit, sans l'accord préalable des parties, et le cas échéant des bénéficiaires.

Les parties s'engagent à n'échanger ces informations qu'avec des outils permettant de respecter les bonnes pratiques de sécurité de la CNIL et de l'ANSSI, en particulier concernant le chiffrement des informations lors des transferts. Les parties sont responsables de la protection de ces données dans leurs propres systèmes d'information, la présente s'assurant uniquement de protéger l'échange d'informations entre les parties.

ARTICLE 6 – COMMUNICATION SUR LE PARTENARIAT

La Métropole, le Délégué et le CCAS s'engagent à valoriser, dans leur discours et dans leur communication orale et écrite, auprès de leurs différents interlocuteurs (pouvoirs publics, habitants, bailleurs sociaux, partenaires entreprises), leur contribution réciproque et leur engagement dans la solidarité de proximité, en informant les parties.

De même, chacune des parties à la présente convention autorise les autres à communiquer sur le contenu et l'application de la présente convention de partenariat dans le cadre de sa politique générale et de ses actions de communication externe et interne, en informant l'autre partie.

En tout état de cause, ces dispositions s'appliquent dans le respect des articles 5 « Confidentialité » et 7 « Données Personnelles ».

ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution de la présente Convention des Données à Caractère Personnel (DCP) seront échangées entre les Parties. Dans ce contexte, chacune des Parties garantit l'autre Partie 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 (ci-après « RGPD »).

Le Délégué est responsable des Traitements qu'il effectue sur les DCP de ses clients dans son système d'information (ci-après désigné « SI ») et dans ses outils.

Le Délégué sera également responsable des traitements de DCP réalisés par ses soins sur des DCP qui lui seraient transmises par le CCAS dans le cadre de la présente Convention.

Le CCAS est, quant à lui, responsable de Traitement de tout traitement de DCP réalisé par ses soins à l'occasion de l'exécution de la présente Convention.

En effet, le CCAS interviendra de façon autonome dans le cadre de ses propres activités et de son expertise vis-à-vis des personnes physiques dont des DCP lui seront communiquées par le Délégué / dont il transmettra des DCP au Délégué dans le cadre de la présente Convention.

A ce titre, le CCAS est notamment responsable de traitement pour toute opération de collecte directe de DCP auprès des personnes concernées, de toute consultation et utilisation par ses soins des DCP auxquelles elle accède dans le cadre de l'exécution des présentes et de tout traitement de DCP réalisé dans son propre SI.

Par conséquent, chaque partie s'engage, en tant que Responsable de Traitement, s'agissant de tout traitement de DCP réalisé par ses soins dans le cadre de la présente convention, à respecter la réglementation en vigueur, et à cet égard, s'engage notamment à :

- Faire son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel (inscription au registre des traitements notamment) ;
- Informer les personnes dont elle traite les données des modalités du traitement et de leurs droits au titre de la réglementation en vigueur (dans le respect des dispositions des articles 13 et 14 du RGPD notamment) et recueillir leur consentement lorsqu'un tel consentement est requis ;

- Répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées qui lui sont adressées dans le respect des délais fixés par la réglementation informatique et libertés. Les Parties s'engagent néanmoins, sur ce point en particulier, à s'apporter mutuellement assistance en cas de difficultés. Toute demande d'assistance en ce sens devra être formulée auprès des interlocuteurs désignés ci-dessous :
 - Pour le Déléataire : le Délégué à la Protection des Données (dpo@eauxdemarseille.fr) ;
 - Pour le CCAS : le Directeur ou Responsable du CCAS
- Respecter les finalités portées à l'attention des personnes concernées ;
- Prendre toute mesure adéquate, au vu de l'état des connaissances actuelles, afin de préserver la sécurité des DCP susvisées (disponibilité, intégrité et confidentialité).

A ce titre, les Parties s'engagent notamment à limiter l'accès aux DCP traitées dans le cadre de la présente convention aux seuls membres de leur personnel ayant vocation à en connaître et à soumettre les salariés en question à un engagement de confidentialité ;

- 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 ;
- Ne transférer les DCP susvisées en dehors du territoire de l'Union Européenne qu'en s'étant assuré, préalablement au transfert, de la mise en place des garanties appropriées visées à l'article 46 du RGPD et sous réserve d'une information appropriée de l'autre Partie et des personnes concernées ;
- Alerter dans un délai de moins de 48 heures l'autre Partie en cas de violation, de perte ou de divulgation non autorisée de DCP traitées par ses soins à l'occasion de l'exécution de la présente Convention afin que les Parties puissent notamment prendre rapidement toute mesure utile afin de limiter les conséquences de l'événement et/ou éviter toute propagation de l'évènement dans leurs SI respectifs.

ARTICLE 8 - SUIVI ÉVALUATION

Chaque année, le Déléataire envoie au CCAS le bilan chiffré des aides attribuées par le CCAS sur l'année N-1.

Dans le cas où la dotation n'aurait pas été entièrement utilisée au cours de l'année N par le CCAS, le solde ne fera pas l'objet d'un report sur N+1. Il en sera de même, à la fin de la convention, quel qu'en soit le motif.

En revanche, si le CCAS venait à atteindre le montant maximum de sa dotation en cours d'année, le Déléataire l'informe de l'éventuelle possibilité de continuer à aider les abonnés, grâce au reliquat global.

L'enveloppe annuelle pourra être réévaluée par la Métropole, en lien avec le Déléataire, en fonction du bilan annuel chiffré.

Le solde de cette enveloppe est réglé dans le cadre des opérations de fin de contrat de la délégation de service public.

ARTICLE 9 - MODIFICATIONS ET AVENANTS

Dans le cas de modifications réglementaires ou contractuelles (contrat de délégation du service public de l'eau) influençant les dispositions de la présente convention, les modifications feront l'objet d'avenants à cette même convention.

ARTICLE 10 - RESILIATION

La convention pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des parties en cas de non-respect des engagements stipulés. Dans ce cas, la résiliation unilatérale devra être adressée aux autres parties par lettre recommandée avec accusé de réception et respecter un délai de préavis de 1 mois à compter de cet envoi.

Les parties peuvent également décider de mettre fin à la convention avant son terme sans avoir à en motiver les raisons. Dans ce cas, les parties devront respecter un délai de préavis de 3 mois à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Enfin, la convention sera résiliée de plein droit en cas d'évolution législative portant sur la solidarité dans les services de l'eau et de l'assainissement qui aurait pour objet de la rendre sans effet.

Dans tous les cas, la résiliation de la convention ne donne lieu à aucune indemnité.

ARTICLE 11 - RESPECT DES DISPOSITIONS DE LA DIRECTIVE NIS2 (NETWORK AND INFORMATION SECURITY)

Les parties s'engagent à respecter intégralement les exigences issues de la directive (UE) 2022/2555 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'ensemble de l'Union, modifiant le règlement (UE) no 910/2014 et la directive (UE) 2018/1972, et abrogeant la directive (UE) 2016/1148 (directive SRI 2) ainsi que l'ensemble des réglementations nationales qui pourrait en découler suite à sa transposition en droit interne, ce qui nécessite une adaptation de certaines pratiques liés à la cybersécurité .

Pour ce faire, les parties procéderont à la mise en place et à l'actualisation d'un panel de mesures techniques et organisationnelles afin de gérer les risques liés à la sécurité des réseaux et des systèmes d'information utilisés dans le cadre de la présente

A ce titre, les parties devront instituer des procédures pertinentes quant à la gestion des incidents de sécurité. Ces derniers devront être signalés sans délai aux autres parties dans tous les cas ainsi qu'aux autorités compétentes en cas de survenance d'un incident majeur.

De plus, des évaluations de risques seront effectuées par les parties de manière régulière en lien avec la sécurité de l'information, lesdites évaluations devant aboutir, in fine, au déploiement de toutes les mesures nécessaires permettant d'atténuer les risques constatés.

En cas de non-respect des engagements ci-dessus listés, chaque partie sera tenu pleinement responsable de tout manquement aux obligations découlant de la directive NIS2 qui lui serait directement imputable dans le cadre de la mission lui étant confiée au titre de la présente.

ARTICLE 12 - REGLEMENT DES LITIGES

En cas de différend, les parties devront organiser dans un délai raisonnable une réunion de conciliation afin de trouver un règlement amiable au litige.

En cas d'échec de la conciliation, la Partie la plus diligente, pourra agir auprès du tribunal compétent.

Fait à _____

en trois exemplaires originaux, le _____

La Métropole

Le CCAS

Le Délégué

ANNEXE 1 :

Répartition de l'enveloppe eau CCAS

	Population (données Insee 2021)	Ratio population	Dotation Eau 2026-2027
Alleins	2 764	1,75%	525
Aurons	564	0,36%	107
Berre l'Etang	13 912	8,82%	2 645
Charleval	2 628	1,67%	500
Eyguières	6 887	4,36%	1 309
La Barben	850	0,54%	162
La Fare Les Oliviers	8 867	5,62%	1 686
Lamanon	2 046	1,30%	389
Lambesc	9 991	6,33%	1 899
Lançon de Provence	9 340	5,92%	1 776
Mallemort	6 172	3,91%	1 173
Pélissanne	10 554	6,69%	2 006
Rognac	12 175	7,72%	2 315
Saint Chamas	8 643	5,48%	1 643
Salon de Provence	44 731	28,35%	8 504
Sénas	6 838	4,33%	1 300
Velaux	8 713	5,52%	1 656
Vernègues	2 123	1,35%	404
Total	157 798	100,00%	30 000 € HT

	Population (données Insee 2021)	Ratio population	Dotation Eau à partir de 2028
Alleins	2 764	1,62%	487
Aurons	564	0,33%	99
Berre l'Etang	13 912	8,18%	2 453
Charleval	2 628	1,54%	463
Cornillon-Confoux	1 571	0,92%	277
Eyguières	6 887	4,05%	1 214
Grans	5 274	3,10%	930
La Barben	850	0,50%	150
La Fare Les Oliviers	8 867	5,21%	1 564
Lamanon	2 046	1,20%	361
Lambesc	9 991	5,87%	1 762
Lançon de Provence	9 340	5,49%	1 647
Mallemort	6 172	3,63%	1 088
Pélissanne	10 554	6,20%	1 861
Rognac	12 175	7,16%	2 147
Saint Chamas	8 643	5,08%	1 524
Salon de Provence	44 731	26,29%	7 888
Sénas	6 838	4,02%	1 206
Velaux	8 713	5,12%	1 536
Ventabren	5 484	3,22%	967
Vernègues	2 123	1,25%	374
Total	170 127	100,00%	30 000 € HT

ANNEXE 2

Modèle de courrier de décision d'attribution d'une aide CCAS

A adresser par email exclusivement sur l'adresse : solidarite@eauxdemarseille.fr

CONFIDENTIEL

CCAS de

[Nom, prénom, n° téléphone de l'instructeur]

[Date et lieu]

Objet : décision d'attribution d'une aide CCAS

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la convention qui lie le Centre Communal d'Action Sociale de [Nom de la commune] à la Société VIVAÏGO, j'ai l'honneur de vous informer que le CCAS a décidé d'attribuer une aide financière sur la part eau et assainissement comme suit :

[Nom, prénom de l'abonné]

[adresse]

[n° de contrat]

[n° de facture(s)]

Cette personne rencontre des difficultés pour payer sa facture d'eau et rentre dans les critères d'attribution sociale du CCAS. Ainsi, nous vous saurions gré de bien vouloir protéger cet abonné pendant l'étude du dossier et, si vous confirmez son éligibilité, d'émettre l'avoir correspondant.

Conformément avec notre mission d'accompagnement social, nous assurons le suivi de ce dossier qui, en lien avec le bénéficiaire, pourra faire l'objet d'une demande d'échéancier.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de nos meilleures salutations.

Signature

Ce message est destiné exclusivement aux destinataires mentionnés ci-dessus. Elle peut contenir des informations protégées par le secret professionnel et dont la divulgation est strictement prohibée. Si vous avez reçu ce message par erreur, merci de bien vouloir le détruire immédiatement et nous en informer.