Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
042-264210295-20240930-300920242-CC
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 08/10/2024
Publication : 08/10/2024

CONVENTION DE PARTENARIAT

ENTRE

EDF et le C.C.A.S de Montbrison

Entre

Le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S) de la ville de Montbrison, dont le siège est 12 rue de la préfecture 42600 Montbrison représenté par Christophe Bazile, maire de Montbrison, **Président du C.C.A.S,** dûment habilité, à signer la présente.

D'une part désignée ci-après : le C.C.A.S.

Et

Electricité De France (EDF), Société Anonyme au capital de 2 084 365 041 euros dont le siège est au 22-30 Avenue de Wagram, 75 008 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 552 081 317, représentée par Frédéric SARAZIN agissant en qualité de Directeur – Direction Commerce Auvergne Rhône Alpes et faisant élection de domicile au 196 Avenue Thiers – 69006 Lyon, agissant en vertu de la délégation de pouvoir qui lui a été consentie,

D'autre part, désigné ci-après : « EDF »

Le CCAS et EDF pouvant également être désignés chacun ou collectivement par « la Partie » ou « les Parties »

PREAMBULE

La présente convention (ci-après : « la Convention ») s'inscrit dans une démarche commune de partenariat en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Le CCAS est un acteur majeur de la solidarité communale, notamment par le soutien aux familles dans leurs dépenses d'énergies.

EDF est un acteur reconnu en matière de lutte contre la précarité énergétique. Il est engagé depuis 30 ans dans des actions de solidarité en faveur des publics fragilisés et des clients démunis. Cet engagement se traduit non seulement par une action de terrain auprès des collectivités territoriales à travers le Fonds de Solidarité Logement (ci-après « FSL »), mais également par des partenariats nationaux comme locaux destinés à lutter contre la précarité énergétique.

Par conséquent, les Parties, constatant la communauté de leurs intérêts, décident d'inscrire leur démarche dans le cadre de la Convention.

Ceci étant préalablement exposé, les Parties ont convenu de ce qui suit :

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

«Données à caractère personnel» *: « 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 »*

Responsable de Traitement : *« le Responsable de Traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; » (article 4 du RGPD)*

ARTICLE 2 - OBJET DE LA CONVENTION

La Convention a pour objet de définir et préciser les objectifs et les conditions de partenariat entre les Parties, en matière de lutte contre la précarité énergétique.

ARTICLE 3 – OBJECTIFS COMMUNS

Les objectifs communs et engagements associés sont les suivants :

- Informer les travailleurs sociaux du CCAS sur l'ensemble du dispositif solidarité d'EDF et sur la facturation des clients d'EDF
- Mobiliser leurs réseaux respectifs de partenaires et d'intervenants agissant auprès des familles en difficulté pour la mise en place d'actions communes de prévention.
- Préciser les modalités de partenariat entre le C.C.A.S et EDF concernant la notification des demandes et des décisions d'aides et les modalités de versement des aides financières du C.C.A.S à destination des clients EDF en situation de précarité.

ARTICLE 4 – CANAUX DE CONTACT

Article 4.1 - Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS'EDF)

EDF met à disposition du CCAS à titre non exclusif, un Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS EDF), en complément des modes habituels de communication : https://pass-collectivites.edf.com

La description du PASS et ses modalités d'utilisation figurent en annexe à la présente convention (annexe 1).

EDF s'engage à :

- Habiliter et former l'interlocuteur désigné par le CCAS dans la présente Convention au PASS EDF, en tant que Référent entité.
- Assurer s'il y a lieu l'accompagnement spécifique du PASS EDF auprès des utilisateurs du CCAS en appui du Référent
- Apporter une réponse aux interrogations ponctuelles du référent entité du CCAS relatives à l'usage du PASS EDF par les utilisateurs du CCAS et par l'équipe Solidarité d'EDF.
- Répondre aux demandes d'aides ou d'informations faites via le portail Pass EDF par les utilisateurs habilités par le référent entité du CCAS dans un délai de cinq jours ouvrés **et ce, conformément à l'article 6.1 de la présente Convention**.

Le CCAS s'engage à communiquer les coordonnées de l'interlocuteur qui sera habilité au PASS EDF par EDF, en tant que référent entité du CCAS pour cet outil. Ses coordonnées figurent en annexe à la présente Convention (annexe 2). Le CCAS s'engage à informer EDF sans délai du changement de référent.

Le rôle de cet interlocuteur, en tant que référent entité du PASS EDF, est de :

- gérer les habilitations des utilisateurs du CCAS y compris la mise à jour suite à départs d'utilisateurs.
- Suivre l'activité des utilisateurs du CCAS A ce titre, il s'engage à responsabiliser les utilisateurs du PASS EDF afin de :
- respecter les consignes de sécurité, concernant notamment la gestion des mots de passe et le verrouillage des accès et des postes informatiques
- ne pas transmettre de données personnelles des adhérents par courriel, mais via le Pass EDF
- centraliser les interrogations des utilisateurs du C.C.A.S à remonter au Correspondant Solidarité EDF.

Lors de la première connexion au portail PASS'EDF, une charte d'utilisation sera communiquée aux utilisateurs qui devront l'accepter avant d'être autorisé à utiliser ce portail ; cette charte encadre la bonne utilisation du portail.
Le CCAS devra s'assurer du respect des conditions d'utilisation prévues dans la Charte par l'ensemble des utilisateurs qu'elle aura identifiés.

4.2 - Désignation d'un Correspondant au sein d'EDF et mise à disposition d'outils de contact

Afin de faciliter le traitement des différentes situations rencontrées par les travailleurs sociaux, EDF met à leur disposition :

- Un correspondant solidarité dont les coordonnées figurent dans l'annexe 2 à la présente Convention.
- **Le numéro de téléphone suivant : 0810 810 114 (Strictement réservé aux travailleurs sociaux) accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.**

Les actions seront conduites dans le respect des obligations mutuelles liées au respect du secret professionnel par les deux parties et dans le respect de l'article 6.1 de la présente convention.

4.3 – Coordonnées du CCAS

Pour l'application de la présente Convention, l'adresse mail du CCAS est mentionnée dans l'annexe 2 de la présente Convention.

Cette adresse permettra notamment à EDF d'adresser la liste des clients « Solidarité » en situation d'impayé **de la facture d'énergie** vis-à-vis d'EDF et l'ensemble des clients « Particuliers » ayant fait l'objet d'une suspension de fourniture pour donner suite à impayés et ce, conformément au décret du 13 août 2008.

Le CCAS s'engage à communiquer au Pôle Solidarité d'EDF, tout changement d'adresse mail.
Le CCAS mettra en œuvre les moyens nécessaires pour sécuriser la réception des données personnelles transmises à l'adresse mail ci-dessus.

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DES PARTIES

5.1 - Les engagements du CCAS

Le C.C.A.S s'engage à :

- Inviter ses travailleurs sociaux, salariés et ses différentes associations partenaires à des réunions d'information (MDE, Chèque Energie ...) animées par EDF afin qu'ils soient les relais auprès des familles accompagnées.
- Informer systématiquement le public sur le dispositif du chèque énergie et sur son utilisation, en particulier en ce qui concerne le paiement des factures d'énergie et y compris dans le volet digital du dispositif, et le cas échéant de les orienter sur le site du gouvernement (chequeenergie.gouv.fr) ou sur le numéro vert dédié (0 805 204 805).

- Dans le cadre du décret n° 2008-780 du 13 août 2008, être en appui des clients en difficultés de paiement, qui ont fait l'objet d'une information par EDF auprès de vos services et le cas échéant, contacter, s'agissant des clients d'EDF, l'équipe Solidarité EDF pour permettre le maintien ou le rétablissement des fournitures, en accompagnement de l'instruction d'une demande d'aide.

- Le CCAS s'engage, en application de l'article 7.1, à prendre toute mesure utile au sein de sa structure afin de garantir la sécurité des données transmises par EDF et à cet égard s'engage notamment : à faire signer aux personnes physiques accédant auxdites données un engagement de confidentialité, à avoir une gestion sécurisée des mots de passe des utilisateurs des outils d'EDF dont le portail PASS, ou encore à avoir un verrouillage des accès et des postes informatiques.

5.2 - Les engagements d'EDF

EDF s'engage à :

- Proposer un « Accompagnement énergie » aux clients particuliers d'EDF, sollicitant EDF pour des difficultés de paiement de factures. Cet accompagnement peut avoir lieu lorsque le client est présent aux côtés du travailleur social lors de son appel au Pôle Solidarité EDF. Cet accompagnement par EDF comprend notamment :
    - un conseil tarifaire pour vérifier l'adéquation entre le contrat de fourniture d'énergie aux habitudes du client ou à ses besoins estimés de consommation d'énergie
    - Une préconisation de conseils simples (éco-gestes) pour maîtriser ses consommations d'énergie dans le logement
    - Un conseil sur les moyens de paiement (prélèvement automatique, prélèvement mensuel, choix de la date de prélèvement)
    - La recherche de modalités de dialogue et d'entente.

- Conformément au 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 les services sociaux du département et le cas échéant, les services communaux et du CCAS à l'adresse mail indiquée dans l'annexe 2 de la présente Convention :
    - Des relances faites pour impayés de ses clients. Dans ce cadre, EDF ne communiquera au CCAS que les informations expressément prévues par la réglementation en vigueur, notamment le décret 2008-780 du 13 août 2008 précité.
    - Des interruptions de fourniture ou des réductions de puissance pour impayés de ses clients pratiquées et maintenues pendant cinq (5) jours.

ARTICLE 6 –TRAITEMENT DES AIDES

6.1 – Notification des aides

Le CCAS s'engage à informer l'équipe Solidarité EDF des aides accordées en matière d'énergie concernant les clients d'EDF.

Le CCAS s'engage à transmettre en priorité via le Portail Pass les données ci-après :

- N° client et N° de compte EDF
- Nom et Prénom du ou des titulaires du contrat EDF
- Adresse du lieu de consommation
- Montant de l'aide attribuée

Dans tous les cas de versement d'aides :

- EDF s'engage à déduire du compte client de chaque bénéficiaire concerné, le montant d'aide attribuée. Cette déduction sera faite après réception par l'équipe Solidarité EDF de la notification nominative des aides attribuées, transmise par le C.C.A.S.
- Lorsque les aides financières versées par le C.C.A.S ne couvrent pas la totalité de la somme due, EDF s'engage à informer les clients bénéficiaires du reliquat éventuel de la dette dont le montant devra être réglé. EDF proposera aux bénéficiaires de cette aide des modalités pour le règlement du solde de la dette.
- Le CCAS s'engage à travailler avec l'équipe Solidarité d'EDF à la mise en œuvre des modalités de règlement global de la dette adaptées à la situation financière des bénéficiaires concernés et à accompagner les administrés, clients d'EDF, afin de s'assurer du paiement effectif du reliquat
- Informer les bénéficiaires des aides du C.C.A.S que les factures EDF à venir, ne faisant pas l'objet d'un versement d'aides, sont à régler dans leur totalité et dans les délais contractuels.

6.2 – Modalités de versement des aides (à adapter en fonction des CCAS)

Le C.C.A.S versera le montant des aides, par virement bancaire sur le compte d'EDF, dans un délai maximum de trente (30) jours après la notification des aides. Les coordonnées bancaires d'EDF figurent dans l'annexe 2 de la présente convention.

Ce versement doit être accompagné des informations suivantes :

- Type d'aide (par exemple aide hors FSL)
- N° client et N° de compte EDF
- Nom et Prénom du ou des titulaires du contrat EDF
- Adresse du lieu de consommation
- Montant de l'aide versée

ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES ECHANGEES

7.1 - Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution de la présente convention des données à caractère personnel 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 »).*

- EDF est Responsable de Traitement des DCP contenues dans son système d'information (ci-après désigné « SI ») et dans le portail PASS.

- Le CCAS est Responsable de Traitement de tout traitement de DCP réalisé par ses soins en dehors du SI d'EDF et du portail PASS. A ce titre, le CCAS/CIAS 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 il accède dans le cadre de l'exécution des présentes (via le portail PASS notamment) et de tout traitement de DCP réalisé dans son propre SI.

Par conséquent, chaque partie s'engage, s'agissant de toute DCP traitée dans le cadre de la présente convention, à traiter lesdites DCP dans le respect de la règlementation en vigueur, et à cet égard, s'engage notamment à :

- Répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées qui leur sont adressées dans le respect des délais fixés par la réglementation informatique et libertés. Les Parties s'engagent sur ce point en particulier à s'apporter mutuellement assistance en cas de difficultés.
- Respecter les finalités pour lesquelles les données sont collectées ;
- Prendre toute mesure adéquate, au vu de l'état des connaissances actuelles, afin de préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des DCP susvisées.

  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 ;
- Informer les personnes dont elle traite les données des modalités du traitement et de leurs droits au titre de la règlementation 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 ;
- 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 ;
- 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 au responsable de traitement des DCP affectées par la violation, de se conformer à la réglementation applicable en matière de violation de DCP et notamment à notifier la violation à l'autorité de contrôle et, si nécessaire, aux personnes concernées.

Chacune des Parties, lorsqu'elle est qualifiée de responsable du traitement, fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, ainsi que du respect de la réglementation susmentionnée.

7.2 - Confidentialité

Chacune des Parties convient du caractère confidentiel des droits et obligations fixés dans la Convention et s'engage à faire respecter cette confidentialité par ses salariés concernés.
Toute information ou donnée personnelle, quel qu'en soit le support, communiquée par l'une des Parties à l'autre à l'occasion de la Convention, ou à laquelle les Parties pourraient avoir accès à l'occasion de la Convention, ne peut être utilisée que dans le cadre de la Convention, et ne peut être communiquée à des tiers sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie.
L'engagement de confidentialité pris par les Parties restera en vigueur pendant toute la durée de la Convention et pendant une durée d'un (1) an après son expiration ou sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

Toutefois les Parties s'autorisent toute communication faisant état de l'existence de la Convention et/ou reprenant son préambule et/ou son article 1er.

ARTICLE 8 - DUREE ET RESILIATION

8.1 - Durée

La présente Convention entre en vigueur au X par les Parties et ce, pour une durée d'un an. Elle pourra être renouvelée chaque année par tacite reconduction pour une durée d'un an sans que sa durée totale ne puisse excéder 3 ans.

La présente convention pourra être modifiée par avenant, notamment suite à des modifications légales ou réglementaires : les Parties conviennent expressément, qu'en cas de modifications 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.

8.2 - Résiliation

La présente Convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des Parties pour tout motif à l'expiration d'un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité de part et d'autre.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITE

Chacune des Parties est responsable de l'exécution des obligations mises à sa charge au titre de la Convention.

ARTICLE 10 – COMMUNICATION

Les communications propres à chacune des Parties, sur la Convention ou sur les actions relevant de son exécution, seront obligatoirement soumises à l'autre Partie aux fins d'obtenir son accord avant diffusion sous quelque forme que ce soit.

À défaut d'accord sur le contenu de la communication, la Partie à l'origine de la communication ne sera pas autorisée à faire mention de l'autre Partie.

En l'absence de réponse expresse et passé un délai de 21 jours ouvrables à compter de la réception des documents, la Partie dont l'accord est sollicité est réputée avoir accepté les documents qui lui auront été présentés.

ARTICLE 11 – DROITS D'UTILISATION ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute représentation des logos et marques des Parties sera conforme à leur charte graphique respective.

Aucune Partie ne pourra se prévaloir, du fait de la présente Convention, d'un droit quelconque sur les marques et logos de l'autre Partie.

Chaque Partie s'engage à demander l'autorisation préalable écrite de l'autre Partie si elle souhaite utiliser les marques et logos de cette Partie.

Chaque Partie reconnaît n'avoir aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie autres que ceux expressément accordés dans le cadre de l'exécution de la présente Convention.

Tous les écrits et toutes les analyses effectués par EDF – notes, rapports et cahier des charges – sont la propriété exclusive d'EDF.

ARTICLE 12 – REGLEMENT DES LITIGES

En cas de différend entre les parties sur la validité, l'interprétation ou l'exécution de la Convention, les Parties rechercheront un accord amiable, dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception, du différend, par la Partie la plus diligente.

En cas d'échec de cette procédure de règlement amiable, le différend sera alors porté devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 13 - CESSION

Aucune Partie ne peut céder à un tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre de la Convention sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 14 – MODALITES FINANCIERES

Dans le cadre de l'exécution de la Convention, chacune des Parties prend à sa charge ses propres dépenses.

ARTICLE 15 – NON EXCLUSIVITE

La Convention est conclue sans exclusivité et ne fait pas obstacle à ce que chacune des Parties puissent conclure un accord du même type avec d'autres partenaires.

ARTICLE 16 - ETHIQUE ET INTEGRITE

Le CCAS s'interdit de rémunérer toute forme d'activités ou toute activité illégale et/ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs en France ou dans tout autre Etat.

Le CCAS déclare sur l'honneur qu'elle répond aux exigences de conformité du Groupe EDF, telles que décrites dans la Charte Ethique du Groupe EDF (annexe 3) et qu'elle satisfait aux obligations, nationales et internationales, de lutte contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme.

En particulier, le CCAS déclare sur l'honneur qu'il satisfait aux obligations des lois applicables en matière de droit du travail, notamment celles relatives à la lutte contre le travail dissimulé, et à la corruption d'agents publics étrangers.

En cas de manquement du CCAS à l'un de ses engagements, la Convention sera résiliée de plein droit, dans les conditions fixées à l'article 9 de la présente Convention et sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce chef par EDF.

Convention établie en deux (2) exemplaires

Fait à Montbrison	Fait à Saint Etienne
Le 30/09/2024	Le /2024
Christophe Bazile	Delphine Bonnevialle
Président du CCAS	EDF Direction Commerce

CHARTE D'UTILISATION
DU PORTAIL D'ACCES AUX SERVICES SOLIDARITE D'EDF

L'acceptation de la présente charte est un prérequis pour accéder au Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF – ci-dessous dénommé le PASS.

L'utilisateur doit lire attentivement les dispositions qui suivent. Elles établissent les conditions générales d'utilisation du PASS. En utilisant ce portail, l'utilisateur accepte, dans son intégralité, l'ensemble des dispositions et conditions mentionnées ci-après tant à titre individuel qu'au nom de sa structure d'appartenance pour accéder au PASS, sauf si une convention spécifique existe entre EDF et la structure d'appartenance.

EDF se réserve le droit de modifier la présente charte à tout moment. L'utilisateur s'engage donc à la consulter régulièrement.

Le PASS est la propriété d'Electricité de France (EDF), Société Anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro B 552 081 317, dont le siège social est situé : 22-30, avenue de Wagram - 75008 PARIS

Le Directeur de la publication du PASS est Jean-Pierre Frémont, en qualité de Directeur Collectivités.

Le PASS a été conçu par la société CGI, située :
6, rue des comètes - CS 10026 - Le Haillan Cedex 33187

Le PASS est hébergé sur le Cloud d'EDF.

I. Présentation du portail
II. Contacts
III. Informatique et libertés
IV. Accès au portail
V. Propriété intellectuelle, contenu et utilisation du PASS
VI. Respect des lois
VII. Non-respect des règles précitées
VIII. Liens
IX. Droit applicable en cas de litige
X. Tribunal compétent

I - Présentation du Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF

Le PASS est un portail internet qui s'adresse aux travailleurs sociaux et personnels d'organismes sociaux dans le cadre de la constitution des dossiers d'aides et de leurs échanges avec les équipes Solidarité d'EDF.

Ce portail sécurisé comporte deux espaces distincts :

- l'un réservé aux travailleurs sociaux et personnels (ci-après dénommés « utilisateurs externes ») d'organismes sociaux (ci-après dénommés entités externes) : FSL (Fonds Solidarité Logement) des Conseils départementaux, CCAS, structures de médiation sociale, associations…,
- l'autre réservé aux équipes Solidarité d'EDF (ci-après dénommées « utilisateurs internes »)

Il permet aux utilisateurs externes :

- d'informer les équipes Solidarité d'EDF qu'ils ont déposé des demandes d'aide financière pour le compte de clients démunis,
- de transmettre les dossiers de préparation des commissions FSL, les bordereaux de décision et les bordereaux de paiement,
- de visualiser l'ensemble de leurs demandes et d'en suivre l'avancement,
- d'accéder à des actualités nationales ou régionales sur la Solidarité

Les utilisateurs internes ont de leur côté la vision :

- des nouvelles demandes arrivées sur le portail qu'ils doivent traiter en priorité,
- de l'état d'avancement des demandes en cours,
- des actualités nationales ou régionales sur la Solidarité

L'accès est réservé aux personnes habilitées.

La langue d'utilisation du portail est le français.

II - Contacts

Toute requête, signalement d'anomalie concernant le PASS est à adresser par mail ou par courrier à son correspondant Solidarité.

III – Informatique et libertés

3.1 Données personnelles des utilisateurs externes

Lors de la première connexion au PASS, les utilisateurs externes doivent valider la déclaration RGPD qui s'affiche à l'écran pour accéder à la page d'accueil.
Les données personnelles des utilisateurs externes présentes dans le PASS sont à usage exclusivement interne à EDF. Cela signifie que ces données collectées ne seront ni cédées, ni échangées ou louées.
Ces informations personnelles ont pour objectif d'octroyer à l'utilisateur le droit d'accès à ce portail.
Ces données sont accessibles exclusivement aux utilisateurs internes et externes inscrits au PASS.
Les utilisateurs externes du PASS sont les personnels d'organismes habilités au PASS, tels que les conseils départementaux, les CCAS, les structures de médiation sociale, la CAF, les associations caritatives, etc…
Les utilisateurs internes du PASS sont les personnels des Pôles Solidarité d'EDF.

Les utilisateurs externes sont notamment informés, conformément à la loi susvisée :

- qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation au traitement portant sur ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier électronique à l'adresse : mesdonnees@edf.fr ou à l'adresse : informatique-et-libertes@edf.fr
- que les données personnelles (nom, prénom, entité d'appartenance, fonction, adresse professionnelle, numéro de téléphone professionnel, adresse e-mail professionnelle, …) concernant les utilisateurs du portail sont accessibles et modifiables via la rubrique " Mon compte",
- que ses données sont supprimées lorsque son compte est supprimé dans PASS, et que toutes les affaires qu'ils ont créées/traitées dans le PASS sont supprimées (conservation des affaires pendant 5 ans),
- que seuls les champs précédés d'un astérisque ont un caractère obligatoire,

L'utilisateur dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Ces données sont accessibles exclusivement aux utilisateurs internes et externes inscrits au PASS.

3.2 Données personnelles des clients démunis

Des données personnelles de clients démunis sont également échangées sur le PASS entre les utilisateurs internes et externes afin de traiter les demandes d'aide et protéger ces clients de la coupure d'énergie. Ce sont des données liées à l'état civil du client et des données de relation clientèle EDF (montant des factures du client, montant de ses impayés, montant des aides perçues ou refusées par les organismes sociaux...).
Elles sont conservées durant 5 ans à partir de la date de leur création dans le PASS.

Préalablement à tout transfert de ces données à EDF, les utilisateurs externes sont tenus de respecter la réglementation informatique et libertés résultant notamment de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que du règlement général sur la protection des données n°2016-679 (ci-après « RGPD »). En particulier, les utilisateurs externes s'engagent à informer les clients démunis, conformément à l'article 13 du *RGPD, notamment sur les finalités et la base légale du traitement de leurs données personnelles, sur la durée de conservation de leurs données personnelles, sur leurs droits au titre du* RGPD (accès, rectification etc...), etc, *et d'obtenir si nécessaire le consentement des clients démunis*.

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, ces données seront conservées par EDF pour une durée de cinq (5) ans.

Dans l'hypothèse où EDF transmettrait des données personnelles des clients démunis à l'utilisateur externe, ce dernier s'engage à ne les utiliser qu'aux fins de mettre en œuvre des solutions visant à résorber les difficultés de paiement des clients, avec toutes les mesures de sécurité adaptées.

IV - Accès au portail

L'habilitation de chaque utilisateur (interne ou externe) au PASS est personnelle et lui confère des droits d'accès qui lui sont donnés selon la procédure d'habilitation propre à ce portail. L'utilisateur s'engage à respecter les droits d'accès qui lui ont été attribués.

Le compte d'une entité externe est initialisé par une personne référente de cette entité ou par un administrateur EDF du portail.

Cette personne crée le compte de son entité, puis le compte de référent dont les droits d'accès sont supérieurs par rapport aux autres utilisateurs.

La création d'une entité externe et de son référent est soumise à la validation des administrateurs EDF.

Le référent entité valide la création des comptes utilisateurs au sein de son entité. Celui-ci a la vision de l'ensemble des demandes traitées dans le PASS par les utilisateurs externes de son entité.

Les référents sont chargés de mettre à jour régulièrement les comptes de leurs utilisateurs : désactiver les comptes des personnes en absence de longue durée et supprimer les comptes de celles qui ont quitté la structure.
Ces modifications doivent être régulièrement transmises par fichier .xlsx cryptés aux Correspondants Solidarité d'EDF.

Côté EDF, les administrateurs ont une vision d'ensemble sur le travail des équipes et ont accès à certaines rubriques spécifiques du portail.
Les administrateurs EDF se réservent la possibilité de supprimer sans délai une entité ou un compte utilisateur en cas d'utilisation non conforme ou injustifiée du portail PASS.

Les droits d'accès à tout ou partie du portail reposent sur une authentification de chaque utilisateur. L'authentification de chaque utilisateur est réalisée au moyen d'outils (identifiants personnels : login + mot de passe), remis individuellement. Ces outils sont strictement confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles. L'utilisateur s'engage à prendre toute mesure nécessaire afin d'en assurer la sécurité.
EDF ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse des ident
ifiants des utilisateurs.

L'accès au portail sera automatiquement bloqué à l'issue de plusieurs tentatives d'accès erronées. EDF se réserve le droit de suspendre l'accès au portail en cas d'utilisation frauduleuse de l'identifiant ou du mot de passe d'un utilisateur.

Le changement de mot de passe est impératif au moment de la première connexion pour des raisons de confidentialité, et reste possible à tout moment par la suite. Il est conseillé par ailleurs aux utilisateurs de modifier ce mot de passe régulièrement. Les mots de passe doivent être changés à une fréquence minimale de 12 mois.

Le portail est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des cas de force majeure, difficultés techniques et/ou informatiques et/ou de télécommunications et/ou de période de maintenance ou de sauvegarde périodique de données.

V – Propriété intellectuelle, contenu du portail et utilisation

5.1 Propriété intellectuelle

Les marques et les logos (marques semi-figuratives) d'EDF figurant sur le portail sont des marques déposées. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle, seules ou intégrées à d'autres éléments, sans l'autorisation écrite, expresse et préalable d'EDF, en est strictement interdite. La structure générale, les logiciels, textes, images, vidéos, sons, savoir-faire, animations, et plus généralement toutes les informations et contenus figurant dans le portail, sont la propriété d'EDF ou font l'objet d'un droit d'utilisation ou d'exploitation. Ces éléments sont soumis à la législation protégeant le droit d'auteur.

Toute représentation, modification, reproduction, dénaturation, totale ou partielle, de tout ou partie du site ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit, et sur quelque support que ce soit constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Les bases de données figurant, le cas échéant, sur le portail sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant dans le Code de la propriété Intellectuelle la Directive Européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données. A ce titre, EDF interdit expressément toute réutilisation, reproduction ou extraction d'éléments de ces bases de données. La réutilisation, reproduction ou extraction non autorisées engage la responsabilité de l'utilisateur.

EDF se réserve la faculté de supprimer sans délais, et sans mise en demeure préalable, tout contenu : message, texte, image, graphique qui contreviendrait aux lois et règlements en vigueur et notamment les réglementations précisées ci-dessus.

Dans l'hypothèse où vous souhaiteriez utiliser un des contenus du site (texte, image ...), vous devez obtenir l'autorisation écrite, expresse et préalable d'EDF, en écrivant à l'adresse :

Tour EDF
Direction Collectivités
20 Place de la Défense,
92050 Paris La Défense cedex

5.2 Contenu du portail et utilisation

Le PASS est un outil au service de ses utilisateurs. Il évoluera régulièrement en fonction des attentes et des besoins de chacun. Pour toute demande liée à l'utilisation du portail, l'utilisateur s'adresse aux équipes Solidarité de sa région par mail ou par courrier.
L'utilisateur externe s'engage à utiliser le portail dans le strict respect de ses missions dans le domaine de la Solidarité,

L'utilisateur externe sera respectueux des personnes dont il gère les dossiers dans tous commentaires ou observations qu'il échangera via le portail.

L'utilisateur externe accepte sans réserve le fonctionnement général du portail, aussi bien dans sa présentation que dans son organisation.

EDF ne peut être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de l'utilisation des données et informations que le site contient par les utilisateurs externes. Chaque utilisateur est responsable personnellement de l'utilisation qu'il fait dans le cadre du site ou à l'extérieur, des documents, données et informations issus du portail.
EDF ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des incidents, accidents... éventuellement occasionnés aux matériels informatiques de l'utilisateur du portail (machines, logiciels, données enregistrées...) lors du temps de connexion au portail, de même que des éventuelles impossibilités de connexion, interruptions de connexion, contenus indisponibles, difficultés d'accès...

VI - Respect des lois

Chacun des utilisateurs s'engage à respecter les lois locales, internationales en matière d'utilisation de sites Internet.
L'utilisation du portail PASS doit se faire dans le respect des lois, des règles et des usages en vigueur :
- est notamment interdite et sanctionnée pénalement la propagation d'informations à caractères injurieux, raciste, diffamatoire, harcelant, obscène ou menaçant, de même que toutes informations portant atteinte aux droits des personnes et aux libertés publiques, ainsi que la mention et/ou l'introduction de liens hypertexte vers des sites du même caractère.
- l'accès frauduleux à tout ou partie du système d'information du groupe EDF est interdit. La suppression ou la modification des données, l'altération du fonctionnement du système d'information ou l'entrave à son fonctionnement, ainsi que pour tous actes de malveillances commis par l'introduction, la suppression, la falsification de données ou de leur mode de traitement ou de transmission, sont interdits et réprimés par la loi.
- l'installation et l'utilisation de logiciels dont les droits n'ont pas été acquis sont strictement interdites et sanctionnées pénalement.

Les utilisateurs du portail sont tenus de respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, et du Règlement (UE) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dont la violation est passible de sanctions pénales. Ils doivent notamment s'abstenir, s'agissant de données personnelles auxquelles ils accèdent, de toute collecte, de toute utilisation détournée, et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

EDF ne saurait être tenue pour responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence de virus sur le portail.

VII - Non-respect des règles précitées

Tout manquement aux règles précitées expose son auteur à la résiliation de son compte sur le PASS et éventuellement à des sanctions civiles et/ou pénales.

VIII - Liens

EDF décline toute responsabilité quant au contenu des informations fournies sur les sites auxquels les utilisateurs peuvent accéder par l'intermédiaire des liens, lorsqu'ils les activent.
Il est expressément convenu que les liens mentionnés ci-dessus sont clairement identifiés comme étant des liens, et notamment que l'adresse URL complète sera inscrite.
Les utilisateurs ne peuvent mettre en place un hyperlien en direction du portail sans l'autorisation expresse et préalable de l'administrateur d'EDF.

IX - Droit applicable en cas de litige

La présente charte d'utilisation est soumise à la loi française.

X - Tribunal compétent

Pour tout éventuel litige, il est fait attribution exclusive aux juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris.

Annexe 2 : Coordonnées

1 - Les interlocuteurs de la convention sont :

Pour EDF :

	Delphine Bonnevialle	**Valérie Petiot Locar**
Fonction	Responsable régional solidarité	Correspondant solidarité
Adresse	2 rue Constant Milleret 42000 St Etienne	2 rue Constant Milleret 42000 St Etienne
Tel. Fixe		
Portable	06.66.58.41.45	06.66.89.19.49
Email	Delphine.bonnevialle@edf.fr	Valerie.petiot-locar@edf.fr

Pour le CCAS :

	Christophe Bazile	**Virginie Bonnetain**
Fonction	Président du CCAS	
Adresse		
Fixe		04 77 58 04 55
Portable		06 81 58 63 48
email		vbonnetain@ville-montbrison.fr

2 – Le mail du CCAS par rapport au décret 2008

(Le mail qui permet notamment à EDF d'adresser la liste des clients « Solidarité » en situation d'impayé vis-à-vis d'EDF et l'ensemble des clients « Particuliers » ayant fait l'objet d'une suspension de fourniture suite à impayés et ce, conformément au décret du 13 août 2008.)

vbonnetain@ville-montbrison.fr

1. Les coordonnées bancaires d'EDF sont :

DCE

LA BANQUE POSTALE

RIB - Relevé d?Identité Bancaire / IBAN

Ce relevé est destiné à être remis, sur leur demande, à vos créanciers ou débiteurs, français ou étrangers, appelés à faire des opérations sur votre compte (virements, prélèvements, etc ...).
This statement is intended to be delivered to those of your creditors or debtors who have transactions posted to your account (credit transfers, invoice payments, etc ...).

RIB - Identifiant national de compte *National Bank Account Number*				**Domiciliation** *Domiciliation*
ETABLISSEMENT	GUICHET	N° COMPTE	CLE RIB	**LYON CENTRE FINANCIER** **166 AVENUE JEAN JAURES** **69900 LYON CEDEX 20**
20041	01007	0946187M038	60	

L?identifiant international de compte est intégré au présent relevé d'identité bancaire. Cet identifiant a été créé pour faciliter les règlements transfrontières.

IBAN - Identifiant international de compte *International Bank Account Number*							**BIC** - Identifiant international de l?établissement *Bank Identifier Code*
FR59	2004	1010	0709	4618	7M03	860	**PSSTFRPPLYO**

Titulaire du Compte - Account Owner

EDF DCR RAA
EQUIPE TRESORERIE
4 RUE JACQUES CONSTANT MILLERET
42000 ST ETIENNE

Cadre réservé au destinataire du relevé

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance,
au capital de 2 342 454 090 Euros - RCS PARIS 421 100 645 - Code APE 6419 Z