



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

**TotalEnergies Electricité et Gaz France -
2026 - 2028**

Entre

Le Département de la Creuse, représenté par la présidente du conseil départemental, Madame Valérie SIMONET, agissant en vertu de la délibération de la commission permanente du 06/02/2026, dûment habilité(e) à signer la présente convention,

Ci-après désigné : « **le Département** »,

Et

La société TotalEnergies Electricité et Gaz France, Société Anonyme au capital de 5.164.558,70 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 Raphael BOUTEILLER, agissant en qualité de Directeur Général TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Ci-après dénommée « **TotalEnergies** » ou « **le Fournisseur** »

D'autre part.

Ci-après dénommées conjointement les « Parties » ou individuellement une « Partie ».



Considérant les dispositions suivantes :

VU le Code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 115-3

VU le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen 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.

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 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement notamment à l'article 6

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 (Fonds de Solidarité pour le Logement)) 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 le Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 modifié 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 Décret n° 2023-133 du 24 février 2023 relatif à la période minimale d'alimentation en électricité et modifiant 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 le Décret n° 2024-411 du 4 mai 2024 relatif au chèque énergie émis au titre de l'année 2024 et modifiant les modalités de la mise en œuvre du chèque énergie

VU la Délibération du Conseil Départemental en date du 18 octobre 2012 adoptant le Règlement Intérieur du Fonds de Solidarité pour le Logement,

VU les modifications apportées au Règlement Intérieur par délibérations du 29/09/2017, 07/02/2020 et 15/12/ 2023.

VU la Délibération de la Commission permanente du Conseil départemental en date du 24 avril 2026 autorisant la Présidente du Conseil Départemental à signer la présente convention,

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 :



PREAMBULE

Le Département, en sa qualité de chef de file de l'action sociale, aide et apporte une assistance aux personnes démunies, notamment par la participation à leur insertion sociale et professionnelle ainsi que par son action en faveur du logement.

Ainsi, conformément à l'article 6 de la loi du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, le Département crée et pilote un Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) qui a pour objet d'accorder, dans les conditions définies par son règlement intérieur, des aides au titre des dettes de loyer et de factures d'énergie, d'eau, de téléphone et d'accès internet à des personnes en difficultés, mais également de prendre en charge des mesures d'accompagnement social, individuelles ou collectives, liées au logement.

En tant que fournisseur d'énergie, TotalEnergies contribue à ce dispositif au titre de ses missions de Service Public et de sa politique de Solidarité. Afin de mettre en œuvre cette contribution, la loi prévoit qu'une convention soit conclue entre le Département et les représentants des fournisseurs de gaz et d'électricité.

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

Article 1 : Objet de la Convention

En application des textes susvisés, la présente convention (ci-après « Convention ») a pour objet de préciser les conditions et modalités de mise en œuvre sur le territoire Creusois 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 le Département.

Article 2 : Champ d'application de la Convention

Les sommes versées par le Département à TotalEnergies au titre du Fonds de Solidarité Logement (ci-après « FSL ») pour le paiement des factures d'énergie, sont destinées exclusivement à aider les personnes physiques en situation de précarité résidant sur le territoire du Département, clients de TotalEnergies, 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 TotalEnergies.

Article 3 : Modalités de fonctionnement du dispositif FSL

Le Département est responsable du bon fonctionnement du dispositif d'aide.

Il appartient aux ménages de saisir le Département d'une demande d'aide financière individuelle au titre du FSL pour le paiement de ses factures TotalEnergies (Electricité et/ou Gaz Naturel).

Toutes les correspondances entre le Département et TotalEnergies relatives à l'instruction des demandes d'aides et aux décisions d'attribution de ces aides sont transmises à TotalEnergies par le Département au Pôle Solidarité de TotalEnergies sous forme numérique :

- soit par courriel à l'adresse e-mail communiquée par TotalEnergies ;
- soit via un portail internet dédié. (ci-après « le Portail Solidarité ») dont l'accès est limité aux personnes strictement habilitées conformément à la procédure d'habilitation décrite en Annexe 1.

Quel que soit le canal de notification et d'échange :



- Le Département 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 TotalEnergies du demandeur,
 - Le numéro de la facture concernée par l'aide du FSL,
- Au vu des éléments du dossier, et du règlement du FSL, le Département 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 ou totale de la facture d'électricité et/ou de gaz.
- Un relevé des décisions (ci-après le « Relevé ») est établi par le Département et transmis au fournisseur.
 - Ce Relevé, réalisé sous format informatique, fait apparaître, pour chaque demandeur :
 - Le nom du demandeur,
 - Les coordonnées du demandeur,
 - La référence client chez TotalEnergies du demandeur,
 - Le numéro de la facture payée totalement ou partiellement par le FSL,
 - 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.
- Le Département 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, TotalEnergies ne pourra plus garantir le maintien de l'énergie en cas d'impayés.
- TotalEnergies s'engage à créditer le compte du client qui bénéficie d'une aide du 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, TotalEnergies ne sera pas en mesure de créditer un quelconque compte.
- Les paiements sont effectués à TotalEnergies.

Article 4 : Engagements de TotalEnergies

TotalEnergies 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 ;
- Rendre facilement accessible aux clients le prix de leurs offres ainsi que des informations utiles sur leurs consommations pour adapter leurs usages et maîtriser leurs factures ;
- 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 du 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 du 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 ; en cas de certaines évolutions du prix en cours de contrat, présenter l'impact sur la facture annuelle en valeur absolue et relative

Conseil sur la maîtrise de l'énergie : proposer le paiement mensuel de la facture d'énergie et si la consommation du client ou des évolutions de prix permettent d'anticiper un montant de régularisation de la facture dépassant le seuil fixé par les lignes directrices de la CRE lui corriger son échéancier (avec information du client et possibilité pour ce dernier de revenir à sa mensualité initiale), 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 modifier ou résilier un contrat à prix fixe et à durée déterminée à son initiative sans faute ni défaut de paiement avérés du client, avant le terme du contrat ;
- Ne pas interrompre la fourniture d'énergie pendant un délai de deux mois, dès lors que TotalEnergies est avisé du dépôt, auprès du Département, d'une demande d'aide FSL par l'un de ses clients ;
- Ne pas interrompre la fourniture d'électricité, entre le 1^{er} novembre et 31 mars, dès lors que TotalEnergies a connaissance que le consommateur a bénéficié d'une aide du Département au cours des 12 derniers mois précédents ;
- 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.

Article 5 : Engagements du Département

Le Département 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 et conformément à la procédure d'habilitation décrite en Annexe 1 s'agissant du Portail ;
- Examiner les demandes d'aide du FSL dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de dépôt du dossier complet ;
- Informer TotalEnergies de toute modification dans le fonctionnement du dispositif FSL ou des coordonnées de ses interlocuteurs ;

Article 6 : Collaboration – loyauté

Chaque Partie exécute la présente Convention dans un esprit de loyauté et de transparence vis-à-vis de l'autre. A ce titre, chaque Partie s'interdit tout comportement susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, à la réputation, à l'honneur et/ou à l'image de l'autre Partie.

Article 7 : Communications

Il est expressément convenu entre les Parties que la présente Convention ainsi que les actions et/ou engagements de chaque Partie en découlant peuvent faire l'objet de projet(s) de communication soit à l'initiative unilatérale d'une Partie soit à l'initiative conjointe des Parties.

Chaque Partie fournira à l'autre les éléments et/ou des informations la concernant nécessaires aux projets de communications envisagés (les « Eléments de Communication »).

Chaque Partie est seule responsable des Eléments de Communication (notamment de leur contenu

global et de l'organisation des informations qu'ils contiennent) communiqués à l'autre Partie ou approuvés en vue de la réalisation des projets de communication.

En conséquence, chaque Partie s'engage à assurer la défense de l'autre Partie contre toute action ou allégation d'un tiers résultant de l'utilisation des Eléments de Communication en intervenant dans la procédure en cours ainsi qu'à prendre à sa charge et/ou indemniser l'autre Partie de tous préjudices prouvés qui pourraient en résulter.

Chaque Partie s'engage à transmettre à l'autre Partie, tout projet de communication, pour accord sur ledit projet, avant diffusion.

A compter de la réception de chaque projet, la Partie récipiendaire disposera d'un délai de quinze (15) jours pour en approuver le contenu. A défaut de réponse de la Partie récipiendaire dans le délai précité, le projet sera réputé accepté par la Partie récipiendaire et pourra être diffusé

Article 8 : Traitement des données personnelles des clients

Etant partenaires, chacune des Parties à la Convention est responsable de son traitement dans le cadre de l'exécution de la Convention.

Les Parties s'engagent à agir conformément à la réglementation en vigueur concernant la protection des données personnelles, soit le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que les recommandations des autorités de contrôle en matière de protection des données personnelles (ci-après les « Lois applicables en matière de protection des données »). 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.

Le Département est responsable des traitements relatifs à la réception des demandes d'aide FSL et de leur instruction, de la transmission à TotalEnergies de données personnelles des demandeurs d'aide nécessaires à l'instruction des demandes FSL par TotalEnergies, et de la décision de la prise en charge partielle ou totale de la facture d'électricité et/ou de gaz.

TotalEnergies pour sa part est Responsable des traitements relatifs à l'instruction des demandes qui lui sont transmises par le Département, de la communication au Département du montant de la dette du demandeur si nécessaire, de 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, et de la mise à jour administrative du dossier du demandeur ; enfin des éventuelles relances du demandeur au cas où la dette n'est pas entièrement effacée.

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 de la présente convention, ils seraient alors considérés, au sens des Lois applicables en matière de protection des données, comme Responsables de Traitement et seraient, en conséquence, soumis aux obligations afférentes prévues par la réglementation applicable.

Les Parties, collaborateurs et agents des Parties à cette convention devant accéder à des données à caractère personnel, notamment par la visualisation de données et leur téléchargement au sein du Portail, doivent respecter la confidentialité desdites données.

Ils doivent, par conséquent, conformément aux articles 32 à 35 du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de leurs attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Ils doivent s'engager en particulier à :

- Ne pas utiliser les données auxquelles ils peuvent accéder à des fins autres que celles

- prévues par leurs attributions ;
- Ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
 - Ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de leurs fonctions ;
 - Prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de leurs attributions afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
 - Prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art pour préserver la sécurité physique et logique de ces données ;
 - S'assurer, dans la limite de leurs attributions, que seuls des moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données ;
 - En cas de cessation de leurs fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatif à ces données.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée de leurs fonctions, demeurera effectif, sans limitation de durée après la cessation de leurs fonctions, quelle qu'en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données à caractère personnel. Ils doivent être informés que toute violation du présent engagement les expose à des sanctions disciplinaires et pénales conformément à la réglementation en vigueur, notamment au regard des articles 226-16 à 226-24 du code pénal.

Les parties doivent communiquer ces obligations de confidentialité à leurs collaborateurs, agents et prestataires.

L'accès au Portail est limité aux personnes strictement habilitées. L'habilitation de chaque utilisateur au Portail est personnelle et lui confère des droits d'accès qui lui sont donnés selon la procédure d'habilitation. Chaque Partie veille à ce que les utilisateurs qui leur sont rattachés s'engagent à respecter les droits d'accès qui lui ont été attribués.

S'il était nécessaire, en cours de vie de la Convention, de devoir échanger sur un sujet relatif à l'application de la réglementation en matière de Protection des Données personnelles (demande d'exercice de droit, violation, contrôle de la CNIL, etc...), les points de contacts respectifs sont :

- Pour le Département : yverdy@creuse.fr
(**VERDY Vincent**, Délégué à la Protection des Données)
- Pour TotalEnergies : DPO@mail.totalenergies.fr

Les Parties gardent l'entière propriété des Données qu'ils se sont échangées.

A l'échéance de la convention de partenariat, les Parties gardent à leur disposition l'ensemble des Données, mises à jour et enrichies depuis la date d'entrée en vigueur de la présente convention.

Article 9 : Abondement au FSL

Le versement de la dotation financière de TotalEnergies au FSL est subordonné à la signature de la présente Convention.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, TotalEnergies 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 TotalEnergies, le Département adressera alors un appel de fonds du montant correspondant. La contribution de TotalEnergies est versée sur le compte du Département, dont les références sont portées ci-après.

Le versement sera effectué à l'organisme bénéficiaire suivant :



Banque de France
 1, Rue la Vrillière
 75001 PARIS

SERVICE DE GESTION COMPTABLE
 DE GUERET
 3 AV DE LAURE
 23002 GUERET CEDEX

Relevé d'Identité Bancaire (RIB) 053

RIB : 30001 00422 C2300000000 86
IBAN : FR05 3000 1004 22C2 3000 0000 086
BIC : BDFEFRPPCCT

L'appel de fonds libellé à TotalEnergies Electricité et Gaz France sera adressé à :
 Monsieur Cédric BELLOIR, Correspondant National Solidarité
 Courriel : cedric.belloir@totalenergies.com
 Adresse : TotalEnergies 2 Bis, Rue Louis Armand 75015 PARIS

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 TotalEnergies :

Nom : Monsieur Cédric BELLOIR
 Fonction : Correspondant Solidarité
 Adresse : 2 Bis, Rue Louis Armand 75015 PARIS
 Tél. Fixe : 01.73.03.79.30
 Email : cedric.belloir@totalenergies.com

Pour Le Département :

	Signataire de la Convention		Réfèrent de la Convention	
	Valérie SIMONET		Jean AUTIER	Mohamed GUEZI
Fonction	Présidente du Conseil Départemental de la Creuse		Directeur Insertion Logement	Chargé de mission Logement
Adresse	Hôtel du Département 4 place Louis Lacrocq - BP 250 – 23011 Guéret cedex			
Tél. Fixe			05 44 30 23 43	05 44 30 26 48
Tél. Portable			06 46 43 34 93	06 20 06 81 46
Email			jautier@creuse.fr	mguezi@creuse.fr
Email générique	Direction.insertionlogement@creuse.fr			

Article 11 : Durée, révision et résiliation de la convention

Durée :

La présente Convention entre en vigueur **1^{er} Janvier 2026** et prendra fin au **31 décembre 2028**.

Révision

La présente Convention pourra être modifiée par avenant, notamment à la suite de 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.

Article 12 : Ethique et anti-corruption

Article 12.1 – Usage des fonds

Le Département doit agir en tant qu'organisation indépendante et ni elle, ni ses salariés ne doivent être considérés, pour quelque motif que ce soit, comme des salariés, mandataires ou personnes agissant pour le compte de ou représentant de TotalEnergies dans l'usage des fonds fournis par TotalEnergies.

Article 12.2 - Prévention de la corruption

En application des principes consacrés dans les conventions internationales et régionales de lutte contre la corruption et afin d'assurer le respect des lois anti-corruption applicables aux activités régies par ce convention et le respect de toutes autres lois anti-corruption applicables par ailleurs aux Parties ou à leur maison-mère, Le Département s'engage comme suit :

12.2.1 - Le Département certifie que, pour tout ce qui touche à la présente convention, ni lui, ni, à sa connaissance, une personne agissant pour son compte, n'a fait ou offert, et ne fera ou n'offrira, aucun paiement, présent, promesse ou tout autre avantage, que ce soit directement ou par le biais d'intermédiaires (notamment, un Membre Proche de la Famille d'un Agent Public), pour l'usage ou pour le profit d'un Agent Public dès lors qu'un tel paiement, présent, promesse ou avantage a ou aura pour but:

- (i) d'influencer un acte ou une décision de cet Agent Public ;
- (ii) d'inciter cet Agent Public à accomplir ou à s'abstenir d'accomplir un acte, en violation de ses obligations légales ;
- (iii) d'obtenir un avantage indu ; ou
- (iv) d'inciter cet Agent Public à faire usage de son influence en vue d'obtenir un acte ou d'influencer une décision d'un service public, de toute autorité publique ou d'une entreprise publique.

12.2.2 - Le Département, pour tout ce qui concerne la présente convention, certifie qu'il n'a fait ou offert, et s'engage à ne faire ou à n'offrir, aucun paiement, présent, promesse ou tout autre avantage, que ce soit directement ou par le biais d'intermédiaires, à l'usage ou au bénéfice de toute personne autre qu'un Agent Public, dès lors qu'un tel paiement, présent, promesse ou avantage a ou aura pour but d'inciter cette personne à accomplir ou à s'abstenir d'accomplir un acte en violation de ses obligations légales ou d'assurer un avantage indu, ou d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte qui violerait les lois applicables aux activités régies par la présente convention.

12.2.3 - Le Département s'engage à imposer aux membres de son personnel les obligations prévues à l'article 12.

12.2.4 - Tous rapports présentés à TotalEnergies doivent retranscrire fidèlement et de manière raisonnablement détaillée toutes les activités et transactions effectuées dans le cadre de l'exécution de la présente convention. Le Département doit également organiser et effectuer des contrôles internes adaptés afin de garantir que tous les paiements effectués dans le cadre de l'exécution de la présente convention sont autorisés et en conformité avec la convention. [Le Département] s'engage à répondre à toute question posée par TotalEnergies en lien avec l'exécution de la présente convention.

12.2.5 - Tous les paiements de TotalEnergies au Département doivent être effectués en accord avec les conditions de paiements spécifiées dans l'article 9 de la convention. Les instructions de paiement notifiées dans les factures du Le Département vaudront garantie par Le Département que le compte bancaire désigné est détenu uniquement par lui et qu'aucune autre personne n'a de participation, de droit ou d'intérêt sur ce compte.

12.2.6 - Les Parties acceptent et reconnaissent que, Le Département étant considéré juridiquement, maintenant ou à l'avenir, comme une personne morale de droit public, il se peut qu'un Agent Public agisse en tant que dirigeant, administrateur ou salarié du Le Département. Elles acceptent que Le Département puisse avoir un ou plusieurs Agents Publics comme dirigeants, administrateurs ou salariés sous réserve que :

- (i) l'Agent Public occupe une telle position au sein du Département conformément aux lois qui sont applicables à l'entité concernée dans les conditions énumérées ci-dessous ;
- (ii) la nomination de l'Agent Public en tant que dirigeant, administrateur ou salarié du Département ait été réalisée conformément aux lois applicables ;
- (iii) tout paiement à ou pour le compte de l'Agent Public soit conforme aux lois applicables et n'excède pas la rémunération qui serait raisonnable pour toute autre personne exerçant des fonctions identiques au sein du Département ; et
- (iv) cette rémunération soit en parfaite cohérence avec les lois applicables et l'objet de la convention et n'ait pour objectif ni d'influencer cet Agent Public afin d'obtenir un acte officiel, une décision ou omission, ni de le récompenser suite à un tel acte officiel, une telle décision ou omission éventuellement pris dans le passé.

Dans tous les cas, si un Agent Public (ou un Membre Proche de sa Famille), est ou devient un dirigeant, un administrateur ou un mandataire du Département, Le Département devra prendre les mesures appropriées afin de s'assurer que cet Agent Public (ou un Membre Proche de sa Famille) évite tout conflit d'intérêt, respecte la législation prohibant les conflits d'intérêts pour les Agents Publics et respecte les dispositions anti-corruption décrites aux articles 12.2.1 et 12.2.2 ci-dessus.

12.2.7 - Sans porter atteinte aux autres droits ou recours que TotalEnergies pourrait avoir en application de la convention ou de la loi, y compris des dommages pour faute, s'il s'avère que les engagements ou conditions prévus à l'article 12 n'ont pas été respectés ou remplis sur un point essentiel, TotalEnergies aura le droit de :

- (i) suspendre le paiement et/ou demander le remboursement des avances déjà faites au titre de la convention et/ou,
- (ii) suspendre et/ou résilier la convention pour faute du Département avec effet immédiat comme prévu dans la convention.

Article 12.3 - Définitions

12.3.1 - Le terme « **Agent Public** » désigne les agents publics élus ou nommés ainsi que toute personne employée ou utilisée comme agent par une administration nationale, régionale ou locale, ou par une quelconque entité ou agence dépendant d'une telle administration ou encore par une société directement ou indirectement détenue ou contrôlée par l'État, les responsables de partis politiques, les candidats à des fonctions publiques et les employés des organisations publiques internationales.

12.3.2 - Par « **Membre Proche de la Famille d'un Agent Public** », on entend son conjoint ou partenaire, un de ses enfants, l'un de ses frères et sœurs ou l'un de ses parents, le conjoint ou partenaire d'un de ses enfants, un beau-frère ou une belle sœur, ou tout autre membre de son proche entourage familial.

Article 13 : 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 Guéret, le

En 2 exemplaires originaux,

Pour le Département de la Creuse

La Présidente du Conseil Départemental

Valérie SIMONET

Pour TotalEnergies Electricité et Gaz France

Le Directeur Général Electricité et Gaz France

Raphael BOUTEILLER



ANNEXE 1 : PROCEDURE D'HABILITATION

Cette procédure décrit les étapes nécessaires pour habiliter les travailleurs sociaux/partenaires sociaux du Département (ci-après, les « Utilisateurs Externes ») à utiliser le Portail.

I - Présentation du Portail

Le Portail est une plateforme en ligne permettant un accès sécurisé, via un compte personnel, à des solutions d'accompagnement pour des démarches administratives pour les clients TotalEnergies Electricité et Gaz France. Ce service est destiné aux travailleurs sociaux dans le cadre de la constitution des dossiers d'aides à destination des clients d'offre de fourniture d'énergie de TotalEnergies Electricité et Gaz France se trouvant en difficultés financières. Il facilite également leurs échanges avec les équipes du Pôle Solidarité de TotalEnergies Electricité et Gaz France.

Le Portail permet aux Utilisateurs Externes de chaque Département :

- d'informer les équipes du Pôle Solidarité de TotalEnergies Electricité et Gaz France qu'ils ont déposé des demandes d'aide financière pour le compte de clients en difficultés ;
- de transmettre les dossiers de préparation des commissions pour les demandes FSL, les bordereaux de décision et bordereaux de paiement ;
- de télécharger la fiche de liaison avec toutes les informations du client renseignée : *référence contrat/coordonnées client/énergie concernée / mode de facturation/montant de la dette /détails de la dette/3 derniers versements/facilité de paiement (oui/non)/Durée facilité de paiement/respect de la facilité de paiement (oui/non) chèque énergie utilisé (montant du chèque énergie) / Etat de fourniture électricité avant FSL (Alimenté)/Etat de fourniture gaz avant FSL (Alimenté)*
- de demander à TotalEnergies Electricité et Gaz France :
 - un rétablissement de fourniture d'énergie ;
 - une facilité de paiement/plan d'apurement ;
 - la cessation des relances ;
 - un rendez-vous solidaire ;
 - des informations sur un besoin lié aux économies d'énergie ;
 - d'effectuer des demandes « Autres » grâce à des formulaires adaptés.
- de consulter en temps réel la situation des dossiers des clients de TotalEnergies Electricité et Gaz France ;
- de visualiser l'ensemble de leurs demandes et d'en suivre l'avancement ;
- de télécharger les documents administratifs telles que les deux dernières factures et les relevés de compte ;
- de consulter et télécharger le listing « décret impayé » des personnes en situation de précarité par département.

La langue d'utilisation du Portail est le français.

II – Initialisation du compte de l'Utilisateur Externe et accès au Portail



L'habilitation de chaque Utilisateur Externe est personnelle et lui confère des droits d'accès qui lui sont donnés selon la procédure d'habilitation spécifique à ce Portail décrite ci-dessous. L'Utilisateur Externe s'engage à respecter les droits d'accès qui lui ont été attribués.

Le compte d'un Utilisateur Externe est initialisé par un administrateur TotalEnergies Electricité et Gaz France du Portail pendant **i)** la phase d'initialisation ou **ii)** par une personne référente du Département auquel il est rattaché (ci-après le « Référent ») et dont les droits d'accès sont plus larges par rapport aux autres Utilisateurs Externes.

La procédure d'habilitation au Portail se fera en 2 phases :

- i) La phase d'initialisation** : il s'agit de la création d'habilitation de comptes pour les premiers Utilisateurs Externes du Portail de chaque Département par un administrateur TotalEnergies Electricité et Gaz France du Portail. A ce stade, il n'existe encore aucun compte lié à Utilisateur Externe créé dans les outils TotalEnergies Electricité et Gaz France pour pouvoir se connecter au Portail. Il faut donc qu'un administrateur TotalEnergies Electricité et Gaz France initie la création des comptes. Cette phase d'initialisation sera mise en œuvre uniquement dans le cadre du lancement du Portail.

Un fichier d'habilitation sera communiqué à chaque Département pour leur permettre de lister les premiers Utilisateurs Externes du Portail en définissant un profil pour chacun (« Référent » ou « Utilisateur ») afin que TotalEnergies Electricité et Gaz France leur crée un compte avec les habilitations nécessaires.

Le fichier d'habilitation doit être rempli avec les informations suivantes pour chaque Utilisateur Externe :

- Nom et prénom ;
- E-mail ;
- Numéro de téléphone
- Entité de rattachement ;
- Adresse de l'entité ;
- Département à laquelle est rattachée l'entité ;
- Fonction au sein de l'entité ;
- Profil (Référent ou Utilisateur) ;

Le fichier dûment rempli devra ensuite être transmis à TotalEnergies Electricité et Gaz France pour intégration dans les outils et création des comptes des Utilisateurs et Référents rattachés à chaque Département, étant précisé qu'il est nécessaire qu'au moins un Référent par Département dispose d'un compte d'accès au Portail.

Une fois les comptes créés, le Référent ou l'Utilisateur pourra suivre la procédure de première connexion au Portail décrite ci-dessous afin de définir son mot de passe.

- ii) La phase de production courante** : Après la phase d'initialisation, chaque Référent aura la faculté de créer les comptes des nouveaux Utilisateurs qui lui sont rattachés (et qui n'auraient pas été créés dans le cadre de la phase d'initialisation) directement depuis le Portail.



A cette fin, il pourra se rendre dans le menu « Paramètres > gestion des habilitations > Créer un nouvel utilisateur »

Une fois le compte créé par le Référent, le nouvel Utilisateur pourra suivre la procédure de première connexion décrite ci-dessous afin de définir son mot de passe.

Procédure de 1ere connexion :

Une fois le compte de l'Utilisateur Externe validé par l'administrateur TotalEnergies, celui-ci doit suivre la procédure de première connexion pour accéder au Portail décrite ci-dessous :

- L'Utilisateur Externe suit le lien communiqué dans l'e-mail d'authentification adressé par TotalEnergies et est redirigé vers une fenêtre de connexion au Portail accessible à l'URL suivante « portail-solidarite.totalenergies.fr » dans son navigateur ;
- L'Utilisateur Externe est invité à s'authentifier. A cette fin, il doit rentrer son adresse e-mail professionnel puis renseigner ses informations complémentaires (nom, prénom) et définir le mot de passe de son choix. A ce titre, il est précisé que les identifiants de connexion sont strictement confidentiels, personnels, inaccessibles et intransmissibles. L'Utilisateur Externe s'engage donc à prendre toute mesure nécessaire afin d'en assurer la sécurité et la confidentialité. Il doit notamment choisir un mot de passe robuste, c'est-à-dire difficile à retrouver à l'aide d'outils automatisés (robots) et à deviner par une tierce personne. La force d'un mot de passe dépend de sa longueur et du nombre de possibilités existantes pour chaque caractère le composant. Il est recommandé aux Utilisateurs Externes de créer un mot de passe constitué de minuscules, de majuscules, de caractères spéciaux et de chiffres et de le choisir sans lien avec eux (n'incluant pas son nom, sa date de naissance, etc.). Le mot de passe étant strictement personnel, il ne doit être communiqué à personne. Par ailleurs, l'Utilisateur Externe doit veiller à le changer régulièrement (à une fréquence minimale de XX mois) ;
- Après avoir défini son mot de passe, l'Utilisateur Externe reçoit un e-mail lié à l'adresse e-mail renseignée sur le Portail. Cet e-mail contient un code unique et personnel. Ce code permet une double authentification pour des raisons de sécurité ;
- L'Utilisateur Externe renseigne le code reçu sur le Portail.
- Le compte de l'Utilisateur Externe est authentifié et il pourra ensuite accéder de manière sécurisée au Portail.

Il est par ailleurs précisé que l'acceptation des Conditions d'Utilisation du Portail par chaque Utilisateur Externe habilité, tant à titre individuel qu'au nom de sa structure d'appartenance, est un prérequis pour accéder au Portail.

III Gestion des droits d'accès au Portail

Le Référent dispose de droits d'accès plus étendus par rapport aux autres Utilisateurs Externes et est ainsi chargé de la création et de la gestion des comptes « Utilisateur » au sein de son entité. Il est ainsi chargé de mettre régulièrement à jour les comptes « Utilisateur » qui lui sont rattachés afin de s'assurer qu'ils sont toujours nécessaires et appropriés (i.e. en cas de départ ou remplacement d'un "Utilisateur", en cas de changement de périmètre des responsabilités d'un "Utilisateur" etc..) et en tout état de cause, d'effectuer une revue globale de l'ensemble de ces comptes à minima une fois par an. Il devra ainsi procéder à la désactivation des comptes si ces derniers ne sont plus nécessaires et/ou appropriés.

En cas de changement de poste ou de départ d'un travailleur social titulaire d'un compte « Utilisateur »,



le Réfèrent devra effectuer les démarches nécessaires pour supprimer l'accès de ce dernier sur le Portail (Paramètres> gestion des habilitations > supprimer un utilisateur).

Il est par ailleurs précisé qu'un compte « Utilisateur » est rattaché à un e-mail. A titre d'exemple, si le travailleur social titulaire de ce compte quitte l'entité A du Département 92 pour l'entité B du Département 92, ce travailleur social devra créer un nouveau compte « Utilisateur » sur le Portail rattaché à sa nouvelle entité (entité B)

Le Réfèrent pourra par ailleurs désactiver les comptes « Utilisateur » en absence de longue durée.

IV. Accès au Portail

TotalEnergies ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute utilisation frauduleuse des identifiants ou mots de passe des Utilisateurs Externes et plus généralement de toute utilisation frauduleuse du Portail. Elle se réserve par ailleurs le droit de suspendre l'accès au Portail en cas d'utilisation frauduleuse.

Le portail est accessible du lundi au vendredi entre 8H30 et 18H, étant précisé que si un Utilisateur Externe se connecte à 17H59, il bénéficiera automatiquement de 30 minutes de connexion supplémentaire pour effectuer ses démarches.

Ces horaires sont susceptibles d'évoluer et ne prennent pas en compte les 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.

En cas de modification des horaires, TotalEnergies préviendra par e-mail les Utilisateurs Externes avec un délai de préavis de 48H

V. Support et Assistance

- Un support est disponible pour aider les Utilisateurs Externes en cas de problème avec leur compte ou l'utilisation du Portail. Toute requête, signalement d'anomalie concernant le Portail est à adresser à ce Support à l'adresse e-mail suivante : pole.social@mail.totalenergies.fr