

**CONVENTION POUR LA MISE EN ŒUVRE DES AIDES  
DU PROGRAMME EAU SOLIDAIRE**

ENTRE LES SOUSSIGNÉS

**La société Franciliane**, société par actions simplifiées au capital de 10 000 000 Euros, ayant son siège social 6 place des Degrés - 92800 Puteaux, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 817 502 651 00349,  
Représentée par Madame Magali TOURNIÉ en qualité de Directrice générale  
Ci-après désignée "Franciliane"

D'UNE PART,

ET

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la commune (CIAS le cas échéant) de MALAKOFF  
Représenté par Jacqueline BELHOMME, en qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes,  
Ci-après désigné le CCAS.

D'AUTRE PART,

FRANCILIANE et le CCAS sont désignés individuellement « la Partie » ou conjointement « les Parties »



## PRÉAMBULE

Par un contrat de concession signé le 16 mars 2024, le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France a confié la production et la gestion du service public de l'eau à la société Franciliane (ci-après "la Concession"). La Concession prendra effet le 1er janvier 2025 pour une durée de 12 ans, soit un terme prévu au 31 décembre 2036.

Dans le cadre de la Concession, le délégataire a prévu d'affecter une somme correspondant à 1% des produits de vente d'eau (part délégataire) au programme Eau Solidaire et aux actions du programme de "Droit à l'Eau pour tous".

Le SEDIF et Franciliane ont mis en place le programme Eau Solidaire qui permet d'attribuer des aides individuelles et collectives, financières et extra-financières, aux usagers en difficulté des collectivités adhérentes au SEDIF. Une équipe dédiée au sein de Franciliane met en œuvre le programme en capitalisant le savoir-faire et les réseaux de partenaires institutionnels et associatifs ancrés sur le territoire du SEDIF.

Le Centre Communal d'Action Sociale a pour mission de lutter contre l'exclusion et de favoriser l'intégration sociale. Il est le principal interlocuteur des personnes en difficulté et joue un rôle clé dans la coordination des services de solidarité et de soutien. Il oriente, conseille, et apporte des aides financières selon des modalités définies dans son règlement intérieur.

La commune de MALAKOFF dont dépend le CCAS fait partie du périmètre du SEDIF.

Dans ce contexte, le CCAS et Franciliane se sont rapprochés afin de déterminer, dans le cadre de la présente convention (ci-après "la convention"), les conditions dans lesquelles le CCAS pourrait bénéficier des aides du programme Eau Solidaire.

Ceci étant précisé, il est ainsi convenu ce qui suit :

## Table des matières

PRÉAMBULE.....	2
ARTICLE 1 - OBJET.....	4
ARTICLE 2 - CORRESPONDANTS ET CANAUX DE CONTACT.....	4
2.1 Correspondants au sein de Franciliane et moyens de contact.....	4
2.2 Correspondants au sein du CCAS.....	4
2.3 Portail SEDIF CCAS .....	4
ARTICLE 3 - ENGAGEMENT DES PARTIES.....	5
3.1 Aides Financières.....	5
3.2 Aides extra financières.....	5
3.3 Appui à l'identification des usagers en difficultés .....	6
3.4 Parcours d'accompagnement des CCAS .....	6
3.5 Communication sur les aides disponibles et lutte contre le non-recours aux aides .....	6
ARTICLE 4 - CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES ÉCHANGÉES.....	7
4.1 - Protection des données à caractère personnel .....	7
4.2 - Confidentialité .....	8
ARTICLE 5 - BILANS SEMESTRIEL ET ANNUEL .....	9
ARTICLE 6 - DURÉE DE LA CONVENTION ET RÉSILIATION .....	9
ARTICLE 7 - RESPONSABILITE ET ASSURANCES.....	10
7.1 Responsabilités.....	10
7.2 Assurance .....	10
ARTICLE 8 - MODIFICATION .....	10
ARTICLE 9 - COMMUNICATION – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET UTILISATION DES MARQUES DES PARTIES.....	10
ARTICLE 10 - CONFORMITÉ ET ANTI-CORRUPTION.....	11
ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES .....	11
ANNEXE 1 : LIGNES DIRECTRICES D'ATTRIBUTION DE L'AIDE EAU SOLIDAIRE .....	13
ANNEXE 2 : TABLEAU D'ATTRIBUTION DES AIDES EAU SOLIDAIRE.....	14
ANNEXE 3 : COURRIERS DE NOTIFICATION D'UNE AIDE EAU SOLIDAIRE .....	15
ANNEXE 4 : PROCÉDURE D'HABILITATION AU PORTAIL SEDIF CCAS .....	16
ANNEXE 5 : LOGO DU SERVICE DE L'EAU .....	17

## ARTICLE 1 - OBJET

La convention a pour objet de définir et préciser les modalités et les conditions de partenariat entre les Parties, en matière de lutte contre la précarité eau, en terme d'objectifs, de moyens et de délais d'exécution, afin de :

- encadrer les modalités d'attribution des aides financières par le CCAS au titre du paiement des factures d'eau des abonnés ou des charges d'eau des non-abonnés ;
- définir les modalités de mise à disposition du CCAS de la liste des usagers en difficultés financières identifiés par le Service de l'eau ;
- mettre en œuvre des actions extra-financières pour permettre aux usagers de maîtriser leur budget eau, et plus particulièrement leur consommation d'eau.

Ce partenariat porte sur le territoire géographique couvert par les activités du CCAS, tel que défini dans ses statuts le cas échéant, et s'articule autour de l'attribution d'aides financières et de l'accompagnement du public en difficulté à la maîtrise de son budget eau.

La convention est composé exclusivement des documents suivants, classés par ordre de priorité décroissant :

- le présent document,
- Annexe 1 : Lignes directrices d'attribution de l'aide eau solidaire
- Annexe 2 : Tableau d'attribution des aides eau solidaire
- Annexe 3 : Courriers de notification d'une aide eau solidaire
- Annexe 4 : Procédure d'habilitation au portail SEDIF CCAS
- Annexe 5 : Logo du Service de l'eau

## ARTICLE 2 - CORRESPONDANTS ET CANAUX DE CONTACT

### 2.1 Correspondants au sein de Franciliane et moyens de contact

Afin de faciliter les échanges avec les interlocuteurs du CCAS face aux différentes situations rencontrées, Franciliane met à leur disposition une équipe dédiée à la mise en œuvre du programme Eau Solidaire (ci-après "l'équipe Eau Solidaire"). Cette équipe peut être contactée grâce aux canaux de contact suivants :

- le numéro de téléphone suivant : 01 43 94 52 25 (strictement réservé aux interlocuteurs du CCAS), accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h ;
- le mail : [eau-solidaire.leaudidf@veolia.com](mailto:eau-solidaire.leaudidf@veolia.com) ;
- le portail dédié, le Portail SEDIF CCAS (dont les fonctionnalités sont détaillées à l'article 2.3).

Les actions seront conduites dans le respect des obligations mutuelles liées au respect du secret professionnel par les deux parties.

### 2.2 Correspondants au sein du CCAS

Le CCAS s'engage à transmettre le nom d'un référent chargé d'habiliter les personnes qui pourront prendre contact avec l'équipe Eau Solidaire, par les canaux de contact définis à l'article 2.1 et notamment celles qui pourront avoir accès au Portail SEDIF CCAS.

Afin d'assurer le respect des obligations des Parties en termes de secret professionnel et de traitement des données personnelles, aucune autre personne que celles expressément habilitées par le référent du CCAS ne pourra prendre contact avec l'équipe Eau Solidaire.

Le CCAS s'engage à informer l'équipe Eau Solidaire sans délai du changement de référent.

### 2.3 Portail SEDIF CCAS

Franciliane met à disposition du CCAS, à titre non exclusif, un espace permettant de sécuriser, simplifier et enrichir les échanges entre le Service de l'eau et celui-ci (ci-après "le Portail SEDIF CCAS").

Le Portail SEDIF CCAS couvre les grandes fonctionnalités suivantes :

- l'échange sécurisé de données confidentielles entre le CCAS et les bénéficiaires nécessaires au processus d'attribution et de suivi des aides financières ;
- la gestion des aides individuelles du programme Eau Solidaire ;
- le pilotage de la dotation au niveau du CCAS ;
- l'accès à des ressources documentaires.

Chaque utilisateur au sein du CCAS doit posséder un accès propre, identifié par un login/mot de passe nominatif. La procédure d'habilitation d'une personne est présentée en Annexe 4.

## ARTICLE 3 - ENGAGEMENT DES PARTIES

### 3.1 Aides Financières

#### 3.1.1 Dotation annuelle

Une dotation attribuée annuellement par le SEDIF, est communiquée au CCAS en début d'année par l'équipe Eau Solidaire. Celle-ci est également accessible dans le Portail SEDIF CCAS.

Chaque aide attribuée par le CCAS via le programme Eau Solidaire vient en diminution de cette dotation initiale.

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

En cours d'année, le CCAS a la possibilité de demander à l'équipe Eau Solidaire une augmentation de sa dotation. Celle-ci est soumise par Franciliane au SEDIF pour approbation, Franciliane tient ensuite informé le CCAS de la décision prise par le SEDIF.

#### 3.1.2 Attribution

Le CCAS définit les critères sociaux d'attribution de l'aide Eau Solidaire et les critères techniques liés à la consommation d'eau en prenant en compte les critères préconisés par le SEDIF et reproduits en Annexe 1.

Sur la base de ces critères, la commission du CCAS attribue l'aide Eau Solidaire aux abonnés du Service de l'eau comme aux non-abonnés résidant en immeubles collectifs, aide dont le montant devra être un entier multiple de 5 € et ne sera pas inférieur à 30 €.

L'équipe Eau Solidaire s'engage à enregistrer au crédit du compte de l'utilisateur concerné, le montant de l'aide qui lui est attribuée, par prélèvement sur le compte « Aide Eau Solidaire » ouvert dans sa comptabilité. Pour les aides aux non-abonnés, son imputation sur le compte de charges du bénéficiaire de l'aide est réalisée par le gestionnaire de l'immeuble, à qui l'équipe Eau Solidaire transmet les éléments (nom, référence locative le cas échéant et montant de l'aide) et donc liée à l'accord de ce dernier sur le processus comptable.

Le CCAS s'engage à adresser à l'équipe Eau Solidaire la liste informatique (fichier excel) des aides attribuées, en utilisant le modèle « Tableau d'attribution des Aides Eau Solidaire » disponible dans le portail CCAS, et en le transmettant exclusivement par le Portail SEDIF CCAS.

Le CCAS s'engage à adresser à l'utilisateur une lettre notifiant le montant de l'aide qui lui a été attribuée, en s'appuyant sur le modèle disponible dans le Portail SEDIF CCAS et joint en Annexe 3.

### 3.2 Aides extra financières

En complément des aides financières, le CCAS est invité à accompagner les usagers en apportant des conseils sur la maîtrise de la consommation d'eau. L'équipe Eau Solidaire s'engage à mettre à sa disposition des supports d'information, construits avec la Direction de la Communication de Franciliane et les partenaires de l'équipe Eau Solidaire (dépliants, affiches, vidéos).

Selon les objectifs du CCAS, l'équipe Eau Solidaire pourra à la demande du CCAS :

- soit réaliser des animations collectives pour sensibiliser le public à la r
- ;
- soit former les intervenants du CCAS à l'accompagnement du public.

Les demandes d'appui sont à transmettre par mail à l'équipe Eau Solidaire qui s'engage à apporter une réponse écrite dans les meilleurs délais.

Ces actions bénéficient d'un budget défini annuellement. La mise à disposition des supports d'informations et la réalisation d'animations sera possible dans la limite de ce budget.

### 3.3 Appui à l'identification des usagers en difficultés

Afin que le CCAS puisse contacter s'il le souhaite, de manière proactive les personnes en difficulté pour les informer du dispositif d'aide au paiement des factures, la liste des personnes en situation d'impayés sera transmise par Franciliane au CCAS dans les conditions prévues par les dispositions de l'article 2 du Décret n° 2008-780 du 13 août 2008, sauf pour les personnes ayant expressément refusé la transmission de leurs coordonnées au CCAS. En effet, 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 invite les gestionnaires de ces services à transmettre aux services sociaux du département et services sociaux communaux des éléments sur les impayés pour appuyer les habitants en difficultés ; le gestionnaire du service doit en informer au préalable le consommateur par courrier, et laisser un délai d'au moins 8 jours au consommateur pour que celui-ci exprime son opposition à cette transmission d'information.

Cette transmission sera réalisée sous format sécurisé, via le Portail SEDIF CCAS.

Les données transmises doivent permettre au CCAS d'apprécier la situation du consommateur : il s'agit de son nom et prénom, de son adresse, de ses coordonnées de contact, du montant de sa dette en valeur et du nombre de factures impayées. La transmission de ces données est réalisée dans le respect de la réglementation relative aux données personnelles.

### 3.4 Parcours d'accompagnement des CCAS

Afin de maximiser l'impact des actions conjointes, le programme Eau Solidaire prend soin de bien outiller et former le CCAS à travers un parcours "prescripteur".

Ce parcours combine des actions ponctuelles et d'autres récurrentes pour donner les moyens au CCAS d'accomplir ses missions dans le cadre de cette convention :

- Formation de base autour de modules complémentaires qui abordent la présentation du Service de l'eau, la facture d'eau et les charges collectives, les aides financières et leur attribution, les astuces et informations clés sur la maîtrise de la consommation d'eau, l'eau du robinet... ;
- Formation à l'animation avec les outils pédagogiques (1/2 journée, en présentiel) : Eco-Studio, ... L'équipe Eau Solidaire s'engage à fournir une "valise" reprenant les outils nécessaires pour une bonne animation ainsi que des goodies encourageant à la maîtrise des consommations : sablier de douche, gourde, aimants... dans le cadre du budget défini.

Le CCAS inscrit tout nouvel intervenant dans la gestion des aides au module de base qui aborde la gestion des aides financières et l'utilisation du Portail SEDIF CCAS.

Le CCAS pourra être convié à participer à des réflexions thématiques visant à améliorer les processus d'accès aux aides, diminuer le non-recours et co-construire les outils mis à disposition par Eau Solidaire.

### 3.5 Communication sur les aides disponibles et lutte contre le non-recours aux aides

Franciliane s'engage à informer les usagers du service de l'eau de l'existence du dispositif d'aides et de la démarche à suivre pour en bénéficier. Elle transmet les coordonnées du CCAS à toute personne le demandant.

Le CCAS s'engage à informer les usagers de l'existence d'aides financières et extra-financières pour maîtriser leur consommation d'eau.

L'équipe Eau Solidaire s'engage à accompagner les efforts du CCAS pour lutter contre le non-recours aux aides.

Afin d'augmenter la connaissance et le recours au dispositif par les bénéficiaires potentiels, le CCAS et Franciliane peuvent nouer des partenariats avec des tiers prescripteurs, comme par exemple les services sociaux du département, des associations, les bailleurs sociaux du territoire. Le rôle de ces tiers prescripteurs est de :

- Informer les bénéficiaires potentiels sur le dispositif de l'Aide Eau Solidaire ;
- Recommander aux bénéficiaires la démarche à suivre pour bénéficier de l'aide, et le cas échéant, instruire une demande d'attribution d'une aide auprès du CCAS.

Dans tous les cas, l'attribution de l'aide est décidée par le CCAS, qui transmet à l'équipe Eau Solidaire selon le fonctionnement décrit dans l'Article 3.1.

## ARTICLE 4 - CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES ÉCHANGÉES

### 4.1 - Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution de la convention, des Données à Caractère Personnel (DCP) seront échangées entre les Parties.

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 »*).

Franciliane est Responsable des Traitements qu'elle effectue sur les DCP de ses usagers dans son système d'information (*ci-après désigné « SI »*) et dans le Portail SEDIF CCAS. Franciliane 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 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 convention. En effet, il 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 Franciliane. 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 (notamment via le Portail SEDIF CCAS) 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 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. 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 Franciliane : l'équipe Eau solidaire

Pour le CCAS : le Directeur du CCAS ou son représentant

- 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, 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 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 que l'ensemble des personnes à qui elle transfère des informations, s'assure de la réglementation sur la protection des données personnelles et s'assurer du respect, par ces personnes, de ces obligations ;

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 sans délai 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 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.

## 4.2 - Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents auxquels elle aura accès à l'occasion des négociations précontractuelles et pendant l'exécution de la convention, émanant ou propriété de l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses employés, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

Les Parties sont tenues de préserver le caractère confidentiel des informations échangées dans le cadre de la convention, en prenant au moins les mêmes dispositions que celles qu'elles prennent habituellement pour protéger leurs propres informations confidentielles de nature analogue, et devront faire respecter à l'ensemble de leur personnel, quel que soit leur statut, la même obligation de secret et de confidentialité pour l'ensemble desdites informations.

De manière expresse, les Parties stipulent que toute information communiquée par l'une des Parties à l'autre, et qui aurait une des caractéristiques ci-après, ne sera pas considérée par elle comme confidentielle :

- L'information tombe ou est tombée dans le domaine public par une voie autre que le non-respect de l'engagement de confidentialité prévu aux présentes ;
- L'information était précédemment connue de la Partie sans être soumise à une obligation de confidentialité ;
- L'information a été obtenue de manière licite auprès d'un tiers ou indépendamment de l'exécution de la présente convention.

Les Parties pourront divulguer les informations confidentielles si cette divulgation était exigée par la loi, les règlements, une citation à comparaître, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre la mise en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu de la présente convention. Chaque Partie pourra communiquer, sous la stricte confidentialité, la présente convention et les documents afférents à son courtier d'assurance, à ses partenaires financiers ou bancaires, à ses commissaires aux comptes, aux organismes fiscaux en cas de contrôle et éventuellement à leur maison mère respective.

Le fait pour une Partie de transmettre des informations à l'autre Partie ne conférera à cette dernière aucun droit de propriété industrielle, intellectuelle ou littéraire et artistique, que ce soit sur les informations ou les supports matériels de celles-ci.

Les informations confidentielles sont transmises uniquement aux membres du personnel et aux sous-traitants dont l'intervention est indispensable à l'exécution de la convention. Chaque Partie se porte fort pour son personnel et ses sous-traitants du respect de ces obligations.

Les informations confidentielles et le support qui les contiennent demeurent la propriété à qui elles appartiennent, et ne pourront en aucun cas être utilisés par l'autre Partie autrement que dans le cadre ou pour les besoins de l'exécution de la convention.

Dans le cas où une Partie souhaiterait, pour les seuls besoins de la réalisation de la convention, communiquer des informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers, une telle communication ne pourra être faite qu'à la condition que cette dernière ait donné son accord préalable et écrit et que ce tiers soit soumis aux obligations de confidentialité visées ci-dessus.

L'engagement de confidentialité s'entend sauf obligation d'en faire état par obligation légale, et notamment aux commissaires aux comptes des Parties et à toute autre autorité administrative ou judiciaire dûment

habilitée à en connaître, cette obligation de communication devant être portée à la connaissance de l'autre Partie dans un délai préalable raisonnable.

Toute levée de confidentialité ne pourra intervenir que par écrit et préalablement à toute divulgation.

Le CCAS s'engage à retourner à l'usager les documents contenant les informations confidentielles, sur sa simple demande.

Les dispositions du présent article demeureront en vigueur pendant toute la durée de la présente convention et cinq (5) ans à compter de son terme pour quelque cause que ce soit.

## **ARTICLE 5 - BILANS SEMESTRIEL ET ANNUEL**

Franciliane établit un bilan semestriel en juillet et le bilan annuel en janvier de l'année suivante.

Le CCAS s'engage à valider sous quinze jours ces deux bilans d'utilisation de la dotation « Aide Eau Solidaire » qui lui seront adressés chaque année.

Le bilan de l'utilisation des aides est également disponible sur le Portail SEDIF CCAS qui mentionne la dotation initiale, le montant utilisé, le nombre d'aides attribuées.

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

## **ARTICLE 6 - DURÉE DE LA CONVENTION ET RÉSILIATION**

La convention prend effet le 1er janvier 2025 pour une durée de 12 ans, soit un terme fixé au 31 décembre 2036.

En tout état de cause, en cas de fin anticipée de la Concession, la convention prendra fin de manière automatique sans que l'une ou l'autre des Parties ne puisse prétendre à une indemnité.

Les articles « Responsabilité », « Confidentialité » et « Protection des données personnelles » resteront en vigueur selon les durées fixées respectivement dans chacun des articles, après la fin de la présente convention y compris après sa résiliation ou annulation pour quelque motif que ce soit.

En cas de manquement grave par l'une des Parties aux obligations de la convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit et sans formalité dix (10) jours ouvrés après envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée en tout ou partie sans effet à l'issue de ce délai, et ce sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Constituent notamment un manquement grave :

- le non-respect des législations et réglementations qui lui sont applicables, notamment en matière d'obligations sociales, de lutte anti-blanchiment et anti-corruption, etc. ;
- la violation de ses obligations de confidentialité, et, s'il ne peut y être remédié, à ses obligations en matière de traitement des données à caractère personnel ;
- la violation de ses obligations en matière de conformité et anti-corruption.

En outre, Franciliane pourra résilier la convention à tout moment, pour tout motif qu'elle portera à la connaissance du CCAS. Dans ce cas, Franciliane informera le CCAS de sa décision de résilier en respectant un préavis de six (6) mois et la résiliation prendra effet au dernier jour de l'année civile en cours.

## **ARTICLE 7 - RESPONSABILITE ET ASSURANCES**

### **7.1 Responsabilités**

Les Parties sont chacune pour ce qui les concerne, responsables des dommages de toute nature qui pourraient être causés à autrui à l'occasion de l'exécution de la convention.

Aucune des Parties ne pourra venir rechercher la responsabilité de l'autre partie dans les cas suivants :

- Force majeure telle que définie par la jurisprudence.
- Fait d'un tiers.
- Fait de la victime.

En cas de faute de l'une ou l'autre des Parties, il appartiendra à la Partie lésée d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception décrivant les fautes et mettant en demeure la partie fautive de la réparer.

En l'absence de réponse de la partie fautive dans les 15 jours suivants la réception du courrier recommandé avec accusé de réception, la partie lésée pourra résilier la convention conformément aux dispositions de l'article "Résiliation".

### **7.2 Assurance**

Chacune des Parties déclare être assurée pour sa responsabilité civile auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages consécutifs à l'exécution de la convention et s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée de la convention et à en apporter la preuve à l'autre Partie, à première demande, en transmettant des copies des attestations d'assurance.

Chacune des Parties maintiendra en vigueur pendant la durée de la convention, une assurance couvrant les conséquences financières de sa responsabilité, résultant de dommages occasionnés à l'autre Partie ou à un tiers quelconque pendant l'exécution de la convention.

## **ARTICLE 8 - MODIFICATION**

Toute modification du contenu de la convention fera l'objet d'un avenant à celle-ci, signé par les Parties.

Un avenant pourra notamment être conclu afin d'intégrer dans la convention les nouvelles prestations que l'équipe Eau Solidaire pourra mettre à disposition du CCAS.

## **ARTICLE 9 - COMMUNICATION – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET UTILISATION DES MARQUES DES PARTIES**

Les Parties conservent tout droit de propriété intellectuelle, quelle que soit leur nature et quel qu'en soit le support.

Franciliane 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.

Chacune des Parties autorise les autres à communiquer sur le contenu et l'application de la convention dans le cadre de sa politique générale et de ses actions de communication externe et interne.

En tout état de cause, ces dispositions s'appliquent dans le respect de l'article "confidentialité et protection des données échangées".

Lorsqu'elle communique sur la convention, le CCAS s'engage à respecter le logo et la charte graphique du Service de l'eau joints en annexe 5 et mis à disposition dans le Portail SEDIF CCAS.

## ARTICLE 10 - CONFORMITÉ ET ANTI-CORRUPTION

Les Parties s'engagent à se conformer strictement à toute réglementation applicable relative à l'éthique des affaires et notamment la réglementation interdisant la corruption d'agents publics ou privés, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent en ce compris la loi française dite Sapin II du 9 décembre 2016.

Si l'une des Parties a des motifs raisonnables de considérer que la présente clause n'a pas été respectée, elle pourra sur simple notification suspendre, sans préavis, l'exécution de cette convention le temps nécessaire à la vérification de la situation, sans engager sa propre responsabilité ou faire naître une obligation envers l'autre Partie. Les Parties s'engagent réciproquement à procéder aux vérifications nécessaires en coopérant de bonne foi. En cas de violation avérée, la convention pourra être résilié sans préavis et sans engager sa responsabilité.

Chaque Partie déclare avoir procédé aux mesures raisonnables et conformes aux bonnes pratiques professionnelles d'identification de prévention et le cas échéant de résolution des conflits d'intérêts, notamment ceux susceptibles de résulter des intérêts patrimoniaux, professionnels ou moraux qu'il détient directement ou indirectement. Elle déclare qu'à sa connaissance et à la date de signature de la convention, l'exécution des prestations ne présente aucun risque de conflit d'intérêts.

Si, à un moment quelconque de l'exécution des Prestations, une Partie venait à être informée de la survenance d'un conflit d'intérêts, elle s'engage à en informer immédiatement par écrit l'autre Partie, à l'informer préalablement des modalités par lesquelles elle envisage de résoudre ledit conflit et de sa résolution effective. Elle s'engage également à répondre promptement à toute demande d'information sur ce point et à fournir le cas échéant les justifications demandées.

## ARTICLE 11 - DISPOSITIONS DIVERSES

11.1 La convention est conclue intuitu personae. Les droits et obligations découlant de la convention ne pourront ni être transférés, ni cédés à des tiers sous quelque forme que ce soit.

11.2 La présente convention ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

En cas de difficultés d'exécution et avant toute procédure juridictionnelle, chacune des Parties s'engage à désigner deux personnes de sa société, de niveau « Direction générale ». Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les huit (8) jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation.

L'ordre du jour est fixé par la Partie qui prend l'initiative de la conciliation.

Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

A défaut de solution amiable trouvée dans un délai de trente (30) jours à compter de la première réunion de conciliation, chacune des Parties retrouve sa liberté d'action pour agir sur le terrain juridictionnel.

Cette clause est juridiquement autonome de la présente convention. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou d'anéantissement des présentes relations contractuelles.

11.3 Le CCAS doit assurer l'égalité des usagers devant le service public et veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public. Il prend les mesures nécessaires à la garantie du respect des principes qui précèdent.

11.4 En cas de difficulté d'interprétation entre l'une quelconque des présentes clauses et son titre, le contenu de la clause prévaudra sur son intitulé.

11.5 Toute notification écrite dans le cadre des présentes sera faite à l'adresse mentionnée en tête des présentes (chaque Partie informera l'autre Partie de tout changement éventuel d'adresse de notification) et sera délivrée en lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

11.6 La renonciation de l'une des Parties à se prévaloir de ses droits à l'occasion des stipulations de la convention par l'autre Partie ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive de se prévaloir de ses droits ultérieurement.

11.7 Si l'une des stipulations de la convention ou l'application de toute stipulation devait être déclarée illicite, inopposable ou nulle par décision de justice, cette décision n'aura pas pour effet d'invalidier ou d'annuler le reste de la convention. Les Parties conviennent que leur intention est de considérer que la convention sera amendée par la modification de cette stipulation dans la mesure nécessaire pour la rendre licite et opposable tout en préservant son objet ou, si une telle modification n'est pas possible, en substituant une autre stipulation qui est licite et opposable et remplit le même objectif.

11.8 Chaque Partie consent à l'utilisation d'un procédé de signature électronique et reconnaît sa validité, au même titre et dans les mêmes conditions qu'une signature manuscrite. Les Parties s'accordent sur le fait que chaque Certificat de Preuve généré, signé, échangé et conservé en accord avec la présente convention signée électroniquement, est admissible comme moyen de preuve devant la juridiction française au même titre qu'un document papier signé manuellement.

Fait en 2 exemplaires originaux à Puteaux, le

Pour Franciliane  
La Directrice Générale

Pour le CCAS de MALAKOFF  
Le Président

Magali TOURNIÉ



Jacqueline BELHOMME

## ANNEXE 1 : LIGNES DIRECTRICES D'ATTRIBUTION DE L'AIDE

Conformément aux préconisations de la Commission Nationale de l'Eau, l'objectif est d'aider les abonnés pour qui la facture totale annuelle ou les charges d'eau annuelles (Eau, Assainissement et Organismes Public) excède 3% des ressources du foyer.

L'aide porte sur le service de l'eau potable (part «Production et distribution de l'eau potable» de la facture).

L'Aide Eau Solidaire est généralement utilisée comme une aide curative, mais peut être attribuée comme une aide préventive. Celle-ci vient alors en déduction d'une facture en cours ou future, mais en aucun cas le bénéficiaire de l'aide ne pourra être remboursé par Franciliane du montant de l'aide.

L'aide peut être attribuée en complément d'autres aides comme celle du Fonds Solidarité Logement.

Des solutions complémentaires peuvent être étudiées avec les usagers pour les aider à maîtriser leur budget Eau :

- Conseil sur l'identification des fuites et la maîtrise de la consommation d'eau et la gestion budgétaire des dépenses d'énergie
- Prévention des impayés futurs en instaurant une mensualisation

La consommation annuelle doit être adaptée à la composition de la famille :

1 personne	60 m <sup>3</sup>
2 personnes	90 m <sup>3</sup>
3 personnes	105 m <sup>3</sup>
4 personnes	120 m <sup>3</sup>
Puis 30 m <sup>3</sup> par personne supplémentaire.	

Montant annuel maximum (au 1/1/2025), les mises à jour seront disponibles sur le Portail SEDIF CCAS :

	1 adulte	2 Adultes	2 Adultes 1 enfant	2 Adultes 2 enfants	2 Adultes 3 enfants
Consommation type	60 m <sup>3</sup> /an	90 m <sup>3</sup> /an	1050 m <sup>3</sup> /an	120 m <sup>3</sup> /an	160 m <sup>3</sup> /an
Facture moyenne	270 €	400 €	480 €	540 €	720 €
Aide maximale annuelle	135 €	200 €	240 €	270 €	360 €



**ANNEXE 3 : COURRIERS DE NOTIFICATION D'UNE AIDE EAU SOLIDAIRE**

Ces courriers ainsi que la fiche conseil sur les astuces pour réduire le montant de sa facture, sont accessibles dans le Portail SEDIF CCAS.

Pour les abonnés

Bonjour,

Vous nous avez fait part de vos difficultés à régler vos factures d'eau.

Après étude de votre dossier le JJ/MM/AAAA, la commission d'attribution a le plaisir de vous accorder une aide financière Eau Solidaire de XXX €.

Cette aide vous a été attribuée dans le cadre du programme Eau Solidaire, mis en place par votre Service public de l'eau.

Cette aide sera déduite directement de vos factures d'eau. Elle permettra de réduire le montant de votre dette. Vous pourrez ensuite voir directement avec Franciliane, le délégataire du Syndicat des Eaux d'Île-de-France, comment payer le solde.

Pour vous accompagner dans la maîtrise de votre budget eau au quotidien, vous trouverez ci-joint quelques astuces simples à mettre en place. Vous pouvez aussi vous connecter sur votre espace personnel pour en savoir plus ou vous rendre sur le site [leaudiledefrance.fr](http://leaudiledefrance.fr).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération la meilleure.

Le Président du CCAS,

Pour les non-abonnés

Bonjour,

Vous avez fait part de vos difficultés à régler le montant de vos charges établies par le gestionnaire de votre immeuble, l'OPH / la société ....

Après étude de votre dossier le JJ/MM/AAAA, la commission d'attribution a le plaisir de vous accorder une aide financière Eau Solidaire de XXX € pour régler vos charges d'eau.

Cette aide vous a été attribuée dans le cadre du programme Eau Solidaire, mis en place par votre Service public de l'eau.

Cette aide est versée directement à votre bailleur par Franciliane, le délégataire du Syndicat des Eaux d'Île-de-France. Votre bailleur la déduira directement des charges que vous deviez.

Pour vous accompagner dans la maîtrise de votre budget eau au quotidien, vous trouverez ci-joint quelques astuces simples à mettre en place. Vous pourrez les retrouver également sur l'application L'eau d'Île-de-France, Source de confiance, disponible gratuitement sur l'App Store ou le Google Play Store, mais aussi sur le site [leaudiledefrance.fr](http://leaudiledefrance.fr)

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération la meilleure.

Le Président du CCAS,

## **ANNEXE 4 : PROCÉDURE D'HABILITATION AU PORTAIL SEDIF CCAS**

Le rôle du référent CCAS, est de :

- Porter à connaissance de l'équipe Eau Solidaire les noms et coordonnées des personnes du CCAS habilitées à accéder au Portail SEDIF CCAS et à contacter l'équipe Eau Solidaire, y compris la mise à jour suite à départ d'utilisateurs.
- Suivre l'activité des utilisateurs du CCAS. A ce titre, il s'engage à responsabiliser les utilisateurs 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 relatives aux usagers par courriel, mais via le portail SEDIF CCAS
- Centraliser les interrogations des utilisateurs sur le fonctionnement du Portail SEDIF CCAS.
- Etre le contact privilégié de l'équipe Eau Solidaire pour la gestion des utilisateurs

Le référent CCAS transmet à l'équipe Eau Solidaire la liste des personnes à habiliter dans le Portail SEDIF CCAS.

Les utilisateurs sont créés dans le Portail SEDIF CCAS par Franciliane.

Le CCAS devra s'assurer du respect des conditions d'utilisation du Portail SEDIF CCAS par l'ensemble des utilisateurs qu'elle aura habilités.

Envoyé en préfecture le 26/05/2025

Reçu en préfecture le 26/05/2025

Publié le



ID : 092-269200432-20250523-2025\_16-DE

## ANNEXE 5 : LOGO DU SERVICE DE L'EAU



Envoyé en préfecture le 26/05/2025

Reçu en préfecture le 26/05/2025

Publié le



ID : 092-269200432-20250523-2025\_16-DE