



## CONVENTION DE COLLABORATION

### ENTRE

**EDF et le C.C.A.S de ROUEN**

Entre

**Le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S)** de la ville de **ROUEN** dont le siège est situé 2 Rue de Germont CS 90540 76005 Rouen Cedex représenté par **Madame Caroline DUTARTE Présidente du C.C.A.S**, agissant en cette qualité et en vertu d'une délibération en date du XXXXX désigné ci-après par le « CCAS ».

D'une part,

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 **Emmanuel PATRY agissant** en tant que Responsable Régional Solidarité – Direction Commerce Nord-Ouest et faisant élection de domicile à EDF DCR Nord-Ouest 46 Avenue de Bretagne 76100 Rouen, agissant en vertu de la délégation de pouvoir qui lui a été consentie,

D'autre part,

**Le C.C.A.S et EDF** pouvant également être désignés chacun ou collectivement par « la Partie » ou « les Parties »

## PREAMBULE

**La présente convention s'inscrit dans une démarche commune de partenariat en matière de lutte contre la précarité énergétique.**

**Le C.C.A.S de ROUEN** 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 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.

Dans ce contexte, le C.C.A.S de ROUEN prévoit avec l'appui notamment d'EDF :

- De leur permettre de connaître les différents dispositifs et procédures d'aide en matière d'énergie, d'être informés et orientés vers les différents partenaires habilités à constituer ou à les aider à constituer des dossiers de demande d'aides.
- De permettre aux habitants de ROUEN en situation de précarité énergétique de bénéficier d'actions de prévention permettant la maîtrise des consommations d'énergie.

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

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

## ARTICLE 1 - 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 2 – OBJECTIFS COMMUNS

Les objectifs communs et engagements associés sont les suivants :

- Informer les personnes en précarité énergétique sur la maîtrise de la demande d'énergie et sur les gestes simples d'économie d'énergie.
- Informer les travailleurs sociaux du C.C.A.S sur l'ensemble du dispositif solidarité d'EDF et sur la facturation des clients d'EDF
- Informer les travailleurs sociaux du C.C.A.S sur les modalités de relations entre leurs partenaires respectifs concernant les situations des clients, notamment en situation d'instruction ou de versement d'aide.
- 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 3 – CANAUX DE CONTACT



### Article 3.1 - Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS EDF)

EDF met à disposition du C.C.A.S, 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 :

- Habilitier et former l'interlocuteur désigné par le C.C.A.S 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 C.C.A.S, en appui du Référent.
- Apporter une réponse aux interrogations ponctuelles du référent entité du C.C.A.S relatives à l'usage du PASS EDF par les utilisateurs du C.C.A.S 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 C.C.A.S dans un délai de cinq jours ouvrés **et ce, conformément à l'article 6.1 de la présente Convention.**

Le C.C.A.S s'engage à communiquer les coordonnées de l'interlocuteur qui sera habilité au PASS EDF par EDF, en tant que référent entité du C.C.A.S pour cet outil. Ses coordonnées figurent en annexe à la présente Convention (annexe 2). Le C.C.A.S 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 C.C.A.S y compris la mise à jour suite à départs d'utilisateurs.
- Suivre l'activité des utilisateurs du C.C.A.S. 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 C.C.A.S devra s'assurer du respect des conditions d'utilisation prévues dans la Charte par l'ensemble des utilisateurs qu'elle aura identifiés.

### 3.2 - 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 : 0 810 810 112 (Strictement réservé aux travailleurs sociaux et élus) accessible le lundi de 14h à 17h et du mardi 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.

### 3.3 – Coordonnées du C.C.A.S

Pour l'application de la présente Convention, l'adresse mail du C.C.A.S 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 à la suite d'impayés et ce, conformément au décret du 13 août 2008.

Le C.C.A.S s'engage à communiquer au Pôle Solidarité d'EDF, tout changement d'adresse mail.

Le C.C.A.S mettra en œuvre les moyens nécessaires pour sécuriser la réception des données personnelles transmises à l'adresse mail ci-dessus.

## ARTICLE 4 - ENGAGEMENTS DES PARTIES

### 4.1 Les engagements du C.C.A.S

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.
- Animer des réunions d'information à l'attention des publics « vulnérables » identifiés par les référents sociaux du C.C.A.S et ses partenaires, pour les sensibiliser aux actions de prévention et à la maîtrise de l'énergie en utilisant les documents et supports éventuellement fournis par EDF dans le cadre de la présente Convention.
- 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).
- Le C.C.A.S s'engage, en application de l'article 6.1, 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.

Rénovation solidaire : Contribuer au repérage des familles pouvant bénéficier des dispositifs d'aide à la rénovation des logements et leur communiquer les sites d'information.

- Pour les conseils en matière de rénovation :
- <https://www.faire.fr/>
  - <https://travaux.edf.fr/>
  - <https://www.prime-energie-edf.fr/>



#### **4.2 Les engagements d'EDF**

EDF s'engage à :

- Proposer des actions de sensibilisation et d'information au C.C.A.S et à leurs partenaires associatifs, qui seront les relais auprès des familles accompagnées.

Ces informations porteront sur :

- Les dispositifs d'aides (Fonds de Solidarité Logement...),
- Le chèque énergie et son utilisation, en complément des informations dispensées par les relais départementaux du Gouvernement sur ce dispositif.
- La lecture des éléments clés de la Facture EDF,
- La Maîtrise De l'Energie (conseils sur les usages et écogestes)

L'organisation de ces différentes interventions sera définie ultérieurement d'un commun accord des Parties.

- Proposer un « Accompagnement énergie » aux clients particuliers d'EDF, sollicitant EDF pour des difficultés de paiement de factures. Cet accompagnement a lieu lorsque le client est présent aux côtés du travailleur social lors de son appel au Pôle Solidarité EDF. Cet accompagnement 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 (écogestes) 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 C.C.A.S, 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 C.C.A.S 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 5 – TRAITEMENT DES AIDES

### 5.1 – Notification des aides

Le C.C.A.S s'engage à :

- Transmettre, via le portail PASS EDF, les données suivantes pour la notification de dépôt de demande d'aide :
  - Type d'aide
  - 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 sollicitée



Dans ce cadre, EDF s'engage à communiquer au C.C.A.S, sur la base des informations transmises par le C.C.A.S, les données suivantes concernant les futurs bénéficiaires des aides du C.C.A.S. :

- L'état actif ou non des contrats,
- L'encaissement le cas échéant d'un chèque énergie,
- Le mode de paiement des factures EDF
- Le solde à date.

A compter de la date de cette notification, les clients d'EDF concernés bénéficient du maintien de la fourniture d'énergie telle que mentionnée à l'alinéa 2 de l'article L.115-3 du code de l'action sociale et des familles.

- Notifier, via le portail PASS d'EDF, la décision d'acceptation ou de refus d'aides, dans un délai de deux (2) mois maximum, en transmettant les données suivantes :
  - Type d'aide
  - N° client et N° de compte EDF
  - Nom et Prénom du ou des titulaires du contrat EDF
  - Adresse du lieu de consommation
  - Décision d'accord ou de refus
  - Montant de l'aide attribuée

#### 1. Autres aides

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

Le C.C.A.S s'engage à transmettre via le Portail PASS les données ci-après :

- Type d'aide
- 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. via le PASS EDF.
- 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 C.C.A.S 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 délai contractuel.

Accusé certifié exécutoire

Reception par le préfet : 23/10/2025  
Jusqu'au : 23/10/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



## **5.2 – Modalités de versement des aides**

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
- 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 6 - CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES ECHANGEES**

### ***6.1 Protection des données à caractère personnel***

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 (RGPD).*

Par conséquent, chaque partie s'engage à traiter lesdites données personnelles dans le respect des réglementations en vigueur, et à cet égard, s'engage à :

- Respecter les finalités pour lesquelles les données sont récoltées ;
- Préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles dès lors qu'elle procède à leur collecte ou leur enregistrement ;
- Informer les personnes dont elle recueille les données des modalités du traitement et de leurs droits au titre de la réglementation en vigueur ;
- Ne communiquer les données personnelles à aucun tiers quel qu'il soit, hormis les tiers auxquels il serait strictement nécessaire de transmettre les données personnelles en exécution de la Convention dont les sous-traitants ;
- 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 ;
- N'effectuer aucun transfert de données personnelles en dehors du territoire de l'Union européenne, hormis vers des pays tiers présentant un niveau de protection adéquat au sens des autorités de contrôle ou vers un tiers répondant aux exigences juridiques, organisationnelles et techniques prévues par la réglementation en vigueur, s'agissant des données personnelles transmises au titre de la Convention ;
- 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 à la Partie ayant collecté les données d'alerter les personnes concernées et de se conformer à ses obligations au sens de la réglementation susmentionnée.



Les personnes concernées disposent sur leurs données personnelles des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, et peuvent à tout moment révoquer leur consentement aux traitements.

Les personnes concernées seront susceptibles de faire valoir leurs droits directement auprès du Responsable de traitement. Cette Partie s'engage à y faire droit dans les délais réglementaires.

Chaque Partie s'abstient en toute hypothèse de reproduire, exploiter ou utiliser les données personnelles collectées à l'occasion de la présente Convention à ses propres fins ou pour le compte de tiers, à l'exception de l'exécution de la présente Convention et s'engage à modifier ou supprimer, à la demande de la personne dont les données sont traitées, sous réserve qu'il ne s'agisse pas de données obligatoires, et en toute hypothèse à l'achèvement de la finalité poursuivie et au terme de l'exécution du Contrat, toute donnée personnelle collectée à l'occasion ou aux fins d'exécution desdites prestations, sous réserve des délais légaux de conservation des données.

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 ; en particulier chaque Partie doit vérifier que le traitement de données personnelles auquel elle procède est licite et qu'elle recueille le consentement de la personne concernée lorsqu'il est nécessaire.

## 6.2 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 7 - LES MODALITES DE MISE EN PLACE ET LE SUIVI

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Convention, des réunions seront organisées entre le responsable du C.C.A.S chargé du suivi de la Convention et le Correspondant Solidarité d'EDF pour le suivi du partenariat en général et de l'utilisation du PASS EDF en particulier. Un compte rendu en sera réalisé et servira de bilan annuel de ce partenariat.



## ARTICLE 8 - DUREE ET RESILIATION

### 8.1 Durée

La présente Convention entre en vigueur à la date de signature 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 à la suite de 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.

Par ailleurs, la convention sera résiliée de plein droit en cas de transfert de la compétence à un C.I.A.S.

## 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 effectuées 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 le Tribunal Administratif de Rouen :  
53 Avenue Gustave Flaubert  
76000 Rouen

## 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 C.C.A.S 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 C.C.A.S 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 C.C.A.S 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 C.C.A.S 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.

Fait à Rouen,  
Le .....



Mme Caroline Dutartre  
Vice Présidente du CCAS

Mr Emmanuel Patry  
Responsable Régional Solidarité  
EDF Direction Commerce  
Région Nord-Ouest

**ANNEXE 1 : Charte d'utilisation du PASS EDF**

(https://pass-collectivites.edf.com)

EDF met à disposition du CCAS de Rouen, à titre non exclusif, un Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS), en complément des modes habituels de communication, le PASS EDF remplacera progressivement l'utilisation des mails, fax et courrier.



Cette application interactive accessible depuis internet s'adresse aux travailleurs sociaux et personnels des structures d'aide sociale dans le cadre de leurs échanges avec les équipes Solidarité d'EDF.

Le PASS EDF permet aux travailleurs sociaux d'informer en ligne les conseillers Solidarité des demandes d'aide financière effectuées pour le compte des clients en difficulté. Les travailleurs sociaux peuvent suivre à tout moment, en se connectant sur le Portail, l'état d'avancement de leurs demandes. Ils reçoivent les dernières actualités nationales et régionales relatives à la Solidarité.

Le PASS EDF est entièrement sécurisé. L'accès est réservé aux personnes habilitées. Les données personnelles des personnes habilitées au Portail font l'objet d'un traitement informatique qui a fait l'objet des procédures requises auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données. La navigation se fait en « https », les échanges de données sont donc chiffrés et sécurisés.

**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.

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.

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.

Les administrateurs EDF se réservent la possibilité de supprimer sans délai une entité ou un compte utilisateur 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'identifiants personnels. 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 identifiants 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.



Il est conseillé aux utilisateurs de modifier le 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 télécommunication et/ou de période de maintenance ou de sauvegarde périodique de données.

## 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.

## 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 conseils départementaux, C.C.A.S, structures de médiation sociale, CAF, associations caritatives, etc...

Les utilisateurs internes du PASS sont les personnels des Pôles Solidarité d'EDF.

## 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. En particulier, ils doivent s'assurer de l'accord des clients dont les données vont être transférées.

En outre, conformément à l'article 6, 5° de la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, 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.



### Utilisation des données des clients démunis par les utilisateurs externes

L'utilisateur est notamment informé, conformément à la loi susvisée :

- qu'il dispose 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'il a 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.



## Annexe 2 : Coordonnées

### 1 - Les interlocuteurs de la convention sont :

#### Pour EDF :

	Monsieur Emmanuel Patry	Madame Ingrid Omar
Fonction	Responsable régional solidarité	Correspondant solidarité
Adresse	EDF – DCR Nord-Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 46 avenue de Bretagne 76100 Rouen	EDF – DCR Nord-Ouest Direction Collectivités Territoires et Solidarité 46 avenue de Bretagne 76100 Rouen
Tel. Fixe		
Portable	0680458934	0680318778
Email	emmanuel.patry@edf.fr	ingrid.omar@edf.fr

#### Pour le C.C.A.S :

	Madame Dalila Taïr
Fonction	Chargée de missions appui au pilotage SAIS
Adresse	2 Rue de Germont 76005 Rouen
Fixe	0235079835
Portable	
Email	dalila.tair@rouen.fr

### 2 – Le mail du C.C.A.S 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.)*

ccas-rouen@rouen.fr

Les coordonnées bancaires d'EDF seront transmises après signature de la présente convention par voie sécurisée.