

**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 NEUILLY PLAISANCE  
Représenté par Christian DEMUYNCK, 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 »

MT

Certifié exécutoire  
Acte publié le 16 / 04 / 2025

## 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

Certifié exécutoire

Acte publié le 16 / 04 / 2025

MT

- l'échange sécurisé de données confidentielles entre le CCAS et le Service de l'eau, qui sont 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 :

MT

Certifié exécutoire

Acte publié le 16 / 04 / 2025

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 ;

MT

Certifié exécutoire

Acte publié le 16 / 04 / 2025

habilitée à en connaître, cette obligation de communication devant être portée par la Partie concernée 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'utilisateur 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.

MT

Certifié exécutoire

Acte publié le 16 / 04 / 2025

## 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 résiliée 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.

MT

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

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	105 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,