



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

**TotalEnergies Electricité et Gaz France -**

**Entre**

**Dijon Métropole** sise 40, avenue du Drapeau – CS 17 510 – 21075 DIJON Cedex, représentée par son Président en exercice, Monsieur François REBSAMEN, agissant en vertu de la délibération du Conseil Métropolitain du 25 septembre 2025, dûment habilité(e) à signer le présent avenant à la convention relative à la participation au Fonds de Solidarité Logement (FSL),

Ci-après désigné : « **la Métropole** »,

D'une part.

**Et**

**La société TotalEnergies Electricité et Gaz France**, Société Anonyme au capital de 5.164.558,70 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 442 395 448, et dont le siège social se situe au 2 bis rue Louis Armand 75015 PARIS, représentée par Monsieur Raphael BOUTEILLER, agissant en qualité de Directeur Général TotalEnergies Electricité et Gaz France.

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

D'autre part.

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

**Il est préalablement rappelé ce qui suit :**

Les Parties ont conclu le 28 septembre 2023 une Convention relative à la participation au Fonds de Solidarité Logement (FSL) définissant les conditions et modalités de mise en œuvre sur le territoire de Dijon métropole du dispositif d'aides aux personnes et familles en situation de précarité pour préserver ou garantir leur accès à l'énergie, ainsi que les procédures d'échanges d'information entre le Fournisseur et la Métropole, conformément à la réglementation en vigueur.

Depuis la conclusion de cette convention, TotalEnergies a souhaité mettre à disposition des travailleurs sociaux/partenaires sociaux de la Métropole un nouveau canal d'échanges et de notifications relatif à l'instruction des demandes d'aides et aux décisions d'attribution de ces

aides. Ce nouveau canal de notifications et d'échanges correspond à un portail internet dédié (ci-après « le Portail ») dont l'accès est limité aux personnes strictement habilitées conformément à une procédure d'habilitation définie par TotalEnergies.

Les Parties se sont rapprochées et ont convenu d'ajouter à la présente Convention :

- Les modalités du Portail et ses conditions d'accès ainsi qu'une annexe décrivant la procédure d'habilitation pour l'accès à ce Portail ;
- Les modalités encadrant les projets de communications sur la présente Convention qui pourraient être initiés par chaque Partie.

**Le présent avenant (ci-après « l'Avenant ») a pour objet de formaliser l'accord des Parties.**

### **Article 1 – Modification de modalités de fonctionnement du dispositif FSL**

Les dispositions prévues à l'article « Modalités de fonctionnement du dispositif FSL » de la Convention sont supprimées et remplacées par les dispositions suivantes :

« La Métropole est responsable du bon fonctionnement du dispositif d'aide.

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

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

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

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

La Métropole informe le Fournisseur de la saisine du FSL par le biais d'une fiche de liaison (ci-après « Fiche de liaison »), réalisée sous format informatique, comprenant les informations suivantes :

- Le nom du demandeur,
- Les coordonnées du demandeur,
- La référence client chez TotalEnergies du demandeur,
- Le numéro de la facture concernée par l'aide du FSL,  
Au vu des éléments du dossier, et du règlement du FSL, la Métropole examine la demande et se prononce sur l'octroi éventuel d'une aide financière. L'aide, si elle est accordée, représente une prise en charge partielle ou totale de la facture d'électricité et/ou de gaz.

Un relevé des décisions (ci-après le « Relevé ») est établi par la Métropole et transmis au

fournisseur.

Ce Relevé, réalisé sous format informatique, fait apparaître, pour chaque demandeur :

- Le nom du demandeur,
- Les coordonnées du demandeur,
- La référence client chez TotalEnergies du demandeur,
- Le numéro de la facture payée totalement ou partiellement par le FSL,
- Le montant de l'aide accordée ou la décision motivée de rejet.

La décision d'accord ou de refus fait également l'objet d'une notification individuelle au demandeur.

La Métropole veille à ce que le délai entre la date de réception de la demande et celle de la notification de sa décision ne dépasse pas deux mois. Au-delà du délai de deux mois, TotalEnergies ne pourra plus garantir le maintien de l'énergie en cas d'impayés.

TotalEnergies s'engage à créditer le compte du client qui bénéficie d'une aide du FSL, pour le montant correspondant à l'aide attribuée dans la mesure où le virement permet d'identifier le client. Si l'identification n'est pas possible ou qu'elle ne permet pas de déterminer le client aidé, TotalEnergies ne sera pas en mesure de créditer un quelconque compte.

Les paiements sont effectués à TotalEnergies. »

## **Article 2 – Modification des engagements de la Métropole**

Les dispositions prévues à l'article « Modalités de fonctionnement du dispositif FSL » de la Convention sont supprimées et remplacées par les dispositions suivantes :

« La Métropole s'engage à :

- Informer le fournisseur concerné lors de la réception d'une demande d'aide FSL pour le paiement d'une facture d'énergie par le biais d'une Fiche de liaison, selon les modalités définies à l'article 3 et conformément à la procédure d'habilitation décrite en Annexe 1 s'agissant du Portail ;
- Examiner les demandes d'aide du FSL dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de dépôt du dossier complet ;
- Informer TotalEnergies de toute modification dans le fonctionnement du dispositif FSL ou des coordonnées de ses interlocuteurs. »

## **Article 3 – Modification de la clause sur le traitement des données personnelles des clients**

Les dispositions prévues à l'article « Traitement des données personnelles des clients » de la Convention sont complétées par les dispositions suivantes :

« L'accès au Portail est limité aux personnes strictement habilitées. L'habilitation de chaque utilisateur au Portail est personnelle et lui confère des droits d'accès qui lui sont donnés selon

la procédure d'habilitation. Chaque Partie veille à ce que les utilisateurs qui leur sont rattachés s'engagent à respecter les droits d'accès qui lui ont été attribués. »

### **Article 3 bis – Modification du montant de la dotation financière**

En 2023 et en 2024, TotalEnergies a participé au FSL métropolitain en versant une participation financière d'un montant de 10 000€.

En 2025, TotalEnergies a revalorisé sa participation à hauteur de 13 000€.

Le versement de cette dotation financière s'effectue selon les mêmes modalités prévues à l'article 7 de la convention conclue entre Dijon métropole et TotalEnergies le 28 septembre 2023.

### **Article 4 – Ajout d'un article sur la collaboration et la loyauté**

Il est ajouté à la Convention un article « Collaboration – loyauté » prévoyant les dispositions suivantes :

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

### **Article 5 – Ajout d'un article sur les communications**

Il est ajouté à la Convention un article « Communications » prévoyant les dispositions suivantes :

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

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

Chaque Partie est seule responsable des Eléments de Communication (notamment de leur contenu global et de l'organisation des informations qu'ils contiennent) communiqués à l'autre Partie ou approuvés en vue de la réalisation des projets de communication.

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

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

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

## **Article 6 - Ajout d'un article Ethique et anti-corruption**

Il est ajouté à la Convention un article « Ethique et anti-corruption » prévoyant les dispositions suivantes :

### **Article 12.1 – Usage des fonds**

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

### **Article 12.2 - Prévention de la corruption**

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

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

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

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

**12.2.3** - La Métropole s'engage à imposer aux membres de son personnel les obligations prévues à l'article 10.

**12.2.4** - Tous rapports présentés à TotalEnergies doivent retranscrire fidèlement et de manière raisonnablement détaillée toutes les activités et transactions effectuées dans le cadre de l'exécution de la présente convention. La Métropole doit également organiser et effectuer des contrôles internes adaptés afin de garantir que tous les paiements effectués dans le cadre de l'exécution de la présente convention sont autorisés et en conformité avec la convention. La

Métropole s'engage à répondre à toute question posée par TotalEnergies en lien avec l'exécution de la présente convention.

**12.2.5** - Tous les paiements de TotalEnergies à La Métropole doivent être effectués en accord avec les conditions de paiements spécifiées dans l'article 7 de la convention. Les instructions de paiement notifiées dans les factures de La Métropole vaudront garantie par la Métropole que le compte bancaire désigné est détenu uniquement par lui et qu'aucune autre personne n'a de participation, de droit ou d'intérêt sur ce compte.

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

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

Dans tous les cas, si un Agent Public (ou un Membre Proche de sa Famille), est ou devient un dirigeant, un administrateur ou un mandataire de la Métropole, la Métropole devront prendre les mesures appropriées afin de s'assurer que cet Agent Public (ou un Membre Proche de sa Famille) évite tout conflit d'intérêt, respecte la législation prohibant les conflits d'intérêts pour les Agents Publics et respecte les dispositions anti-corruption décrites aux articles 10.2.1 et 10.2.2 ci-dessus.

**12.2.7** – Sans porter atteinte aux autres droits ou recours que TotalEnergies pourrait avoir en application de la convention ou de la loi, y compris des dommages pour faute, s'il s'avère que les engagements ou conditions prévus à l'article 10 n'ont pas été respectés ou remplis sur un point essentiel La Métropole, TotalEnergies aura le droit de :

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

## **Article 12.3 – Définitions**

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

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

## **Article 7 – Ajout d’une Annexe définissant la procédure d’habilitation pour l’accès au Portail**

L’Annexe 1 suivante est intégrée à la Convention :

### **ANNEXE 1 : PROCEDURE D’HABILITATION**

Cette procédure décrit les étapes nécessaires pour habilitier les travailleurs sociaux/partenaires sociaux de la Métropole (ci-après, les « Utilisateurs Externes ») à utiliser le Portail.

#### **I - Présentation du Portail**

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

Le Portail permet aux Utilisateurs Externes de chaque Métropole :

- D’informer les équipes du Pôle Solidarité de TotalEnergies Electricité et Gaz France qu’ils ont déposé des demandes d’aide financière pour le compte de clients en difficultés ;
- De transmettre les dossiers de préparation des commissions pour les demandes FSL, les bordereaux de décision et bordereaux de paiement ;
- De télécharger la fiche de liaison avec toutes les informations du client renseignée : référence contrat/coordonnées client/énergie concernée / mode de facturation/montant de la dette /détails de la dette/3 derniers versements/facilité de paiement (oui/non)/Durée facilité de paiement/respect de la facilité de paiement (oui/non) chèque énergie utilisé(montant du chèque énergie) / Etat de fourniture elec avant FSL (Alimenté)/Etat de fourniture gaz avant FSL (Alimenté)
- De demander à TotalEnergies Electricité et Gaz France :
  - Un rétablissement de fourniture d’énergie ;
  - Une facilité de paiement/plan d’apurement ;
  - La cessation des relances ;
  - Un rendez-vous solidaire ;
  - Des informations sur un besoin lié aux économies d’énergie ;

- D'effectuer des demandes « Autres » grâce à des formulaires adaptés.
- De consulter en temps réel la situation des dossiers des clients de TotalEnergies Electricité et Gaz France ;
- De visualiser l'ensemble de leurs demandes et d'en suivre l'avancement ;
- De télécharger les documents administratifs telles que les deux dernières factures et les relevés de compte ;
- De consulter et télécharger le listing « décret impayé » des personnes en situation de précarité par département.

La langue d'utilisation du Portail est le français.

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

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

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

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

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

Cette phase d'initialisation sera mise en œuvre uniquement dans le cadre du lancement du Portail.

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

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

- Nom et prénom;
- E-mail ;
- Numéro de téléphone
- Entité de rattachement ;
- Adresse de l'entité ;

- Département à laquelle est rattachée l'entité ;
- Fonction au sein de l'entité ;
- Profil (Réfèrent ou Utilisateur) ;

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

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

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

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

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

#### Procédure de 1ere connexion :

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

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

- L'Utilisateur Externe renseigne le code reçu sur le Portail.
- Le compte de l'Utilisateur Externe est authentifié et il pourra ensuite accéder de manière sécurisée au Portail.

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

### **III Gestion des droits d'accès au Portail**

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

En cas de changement de poste ou de départ d'un travailleur social titulaire d'un compte « Utilisateur », le Référent devra effectuer les démarches nécessaires pour supprimer l'accès de ce dernier sur le Portail (Paramètres> gestion des habilitations > supprimer un utilisateur).

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

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

### **IV. Accès au Portail**

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

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

Ces horaires sont susceptibles d'évoluer et ne prennent pas en compte les cas de force majeure, difficultés techniques et/ou informatiques et/ou de télécommunications et/ou de période de maintenance ou de sauvegarde périodique de données.

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

## **V. Support et Assistance**

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

### **Article 8 – Entrée en vigueur et durée de l'Avenant**

L'Avenant prend effet à compter de sa date de signature pour toute la durée du Contrat.

### **Article 9 – Portée de l'Avenant**

Toutes les dispositions du Contrat non expressément modifiées par l'Avenant sont et demeurent pleinement applicables entre les Parties.

### **Article 10– Signature électronique**

Les Parties conviennent expressément de signer la Convention via un procédé de signature électronique et déclarent en conséquence que la version électronique de la Convention constitue l'original de ladite Convention et est parfaitement valable entre elles. Les Parties déclarent que la Convention sous sa forme électronique constitue une preuve littérale au sens de l'article 1367 du Code civil et a la même valeur probante qu'un écrit sur support papier conformément à l'article 1366 du Code civil et pourra valablement leur être opposée. Les Parties s'engagent en conséquence à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante de la Convention sous sa forme électronique. En conséquence, la version électronique de la Convention vaut preuve de son contenu, de l'identité des Parties et du consentement des Parties aux obligations et conséquences qui en découlent.

Fait à Dijon le

En 3 exemplaires originaux

**Pour la Dijon Métropole**

Le Président de la Métropole

François REBSAMEN

**Pour TotalEnergies Electricité et Gaz  
France**

Le Directeur Général TotalEnergies Electricité et Gaz  
France

Raphael BOUTEILLER