

Jeudi 30 novembre 2017

Compte-rendu de la réunion de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)



Syndicat Départemental d'Énergies de la Manche (SDEM50)
11 rue Dame Denise
50 000 - Saint-Lô
www.sdem50.fr

Les membres de la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) régulièrement convoqués, se sont réunis le jeudi 30 novembre 2017, à 10 heures, salle de réunion du SDEM50, à SAINT-LO.

Nom et prénom	Titulaire / Suppléant	Qualité
Madame Nadège BESNIER	Titulaire	Présidente du SDEM50
M. Jean-Paul LAUNEY	Titulaire	10 ^{ème} vice-président du SDEM50
M. Patrick LECLERC	Titulaire	11 ^{ème} vice-président du SDEM50
M. Alain MAZIER	Suppléant	2 ^{ème} vice-président du SDEM50
M. Henri MIGNOT	Suppléant	3 ^{ème} vice-président du SDEM50
M. Joël RAULT	Suppléant	Membre de la CCSPL
M. Richard HERPIN	Suppléant	Membre de la CCSPL
M. Louis JOUBIN	Titulaire	Président de l'association CLCV Granville
M. Jacky HEBERT	Titulaire	Président de l'association UFC QUE CHOISIR Manche

Assistaient également :

Pour le SDEM50 : Monsieur Pascal DEBOISLOREY, Directeur du SDEM50 et Monsieur John RAULT, Responsable juridique et marchés publics ;

Pour EDF : M. Jean-François MORLAY, Directeur du Développement Territorial, Monsieur RAMOND qui s'occupe de la mise en forme des données de la concession et notamment l'édition du C.R.A.C et Monsieur PESSY, correspondant solidarité EDF.

Pour ENEDIS : Madame Isabelle DROUET, attachée territorial.

Madame la Présidente remercie les présents et les représentants des associations, indique que le quorum est atteint, et déclare la séance ouverte à 10 heures.

Madame la Présidente rappelle ensuite l'ordre du jour :

- Examen du compte-rendu d'activité du concessionnaire :
 - ▶ Compte-rendu de l'activité d'ENEDIS
 - ▶ Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

Rappel réglementaire

Constituée conformément à l'article L 1413-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT), la commission consultative a pour vocation de permettre l'expression des usagers des services publics par la voie des associations représentatives.

Mission principale : la commission examine chaque année le compte rendu annuel d'activité (CRAC) établi par le délégataire de service public avant le 1er juin.

La commission a été instaurée par délibération du comité syndical du SDEM50 en date du 15 octobre 2015.

Elle comprend 5 élus titulaires et 5 élus suppléants désignés par le comité syndical ainsi que les représentants des associations Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV) de Granville et UFC Que Choisir.

Le CRAC est disponible sur le site du SDEM50 : www.sdem50.fr (rubrique communication/publications/rapports d'activité).

1. Approbation du compte-rendu de la réunion de la CCSPL du 14 décembre 2016.

Rapporteur : Madame BESNIER

Madame BESNIER demande s'il y a des observations au compte-rendu de la réunion de la CCSPL du 14 décembre 2016.

Aucune observation n'est formulée, le compte-rendu est approuvé à l'unanimité des membres concernés.

2. Compte-rendu de l'activité d'ENEDIS

Rapporteur : Madame DROUET

Madame DROUET, rappelle que le compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC) est un engagement contractuel pris par le concessionnaire auprès de l'autorité concédante et qu'il doit être effectué au plus tard 6 mois après la fin de l'exercice.

Le rapport d'activité a été remis au SDEM50 le 30 juin 2017 pour l'année 2016.

Madame DROUET rappelle les faits marquants de l'année 2016 :

- a) Janvier 2016 : protocole signé entre la FNCCR et ENEDIS concernant la prolongation du protocole Part ouvert par le tarif (PCT) jusqu'au 31 décembre 2016.
- b) Publication du décret relatif à la disposition des données de comptage que l'on peut remettre aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeubles.
- c) Changement de nom et de logo puisque ERDF est devenu ENEDIS le 31 mai 2016.
- d) Publication de l'ordonnance du 27 juillet 2016 relative à l'autoconsommation.
- e) Mise à jour du barème V4 de facturation, raccordement, incluant le compteur Linky.

Madame DROUET effectue un rappel concernant les chiffres clés de la concession :

- a) Le territoire du Syndicat départemental d'énergies de la Manche est composé de 17 postes sources et un supplémentaire à Chausey, 240 473 postes de livraison et 9 000 km de réseau HTA/BT. La proportion de réseau souterrain HTA est de 27,7 % tandis que sur le réseau basse tension, la part d'enfouissement des réseaux est de l'ordre de 32,7 %, chiffre inférieur à la moyenne nationale.
- b) Le territoire du Syndicat départemental d'énergies de la Manche, où compte :
 - 12 082 postes de distribution.
 - 2 837 producteurs sont raccordés sur le réseau à la maille de la concession.

c) Le critère B, 2016 est de 229 minutes lié essentiellement aux différents éléments climatiques (coup de vent...)

d) Les investissements réalisés sur l'année 2016 sont les suivants :

- 6 484 K€ sur la partie raccordement
- 11 691 K€ sur la partie investissement c'est-à-dire les travaux réalisés sur le réseau
- 3 508 K€ sur la partie exigence environnementale et réglementaire.

Le concessionnaire explique la dégradation du critère B par les événements climatiques. Pour autant aucun de ces épisodes venteux n'est considéré comme exceptionnel, ce qui sous-entend aujourd'hui que l'on peut considérer le réseau de la concession du SDEM50 relativement fragile et vulnérable aux événements climatiques. Il convient donc d'engager des programmes d'investissements plus importants pour faire en sorte de fiabiliser ce réseau dans ces cas de figure qui sont fréquents sur le territoire.

Monsieur DEBOISLOREY précise qu'au niveau des investissements sur la concession, il n'y a pas qu'ENEDIS qui réalise des travaux sur le réseau de distribution d'électricité. Le SDEM50, autorité concédente, réalise également des travaux de développement et d'amélioration du réseau, notamment du réseau basse tension.

Pour preuve, Monsieur DEBOISLOREY ajoute qu'ENEDIS a investi 11 millions d'euros au titre de la performance du réseau en 2016 alors que le SDEM50 investit 20 millions d'euros chaque année sur le réseau.

Monsieur HEBERT signale qu'il y a un problème de communication du concessionnaire en cas d'incident technique.

Monsieur HEBERT trouve cela regrettable de ne pas avoir de communication dès qu'il y a un incident afin de rassurer les usagers et que ces derniers prennent leurs précautions pour assurer la sauvegarde de leurs matériels.

Madame DROUET précise que lorsqu'un particulier a un problème sur une installation, la première chose à faire est de contacter le service dépannage d'ENEDIS, ce numéro se trouvant sur la facture d'électricité. Les collectivités ont un numéro dédié afin que ces élus puissent répondre le plus rapidement possible à leurs administrés.

Madame DROUET indique que lorsque les techniciens interviennent sur le réseau, ils peuvent tenir les riverains informés.

Madame DROUET rappelle qu'ENEDIS ne rappelle pas chaque client lorsque 'il y a une coupure d'électricité.

Monsieur DEBOISLOREY informe Monsieur HEBERT que si la commune adhère au SDEM50, elle peut transmettre cette réclamation au Syndicat. En effet hormis les 6

communes du département non adhérentes, le SDEM50 peut transmettre à ENEDIS toutes les réclamations concernant les communes adhérentes.

Madame DROUET indique que la durée moyenne annuelle de coupure est de 229 minutes. Sur ces 229 minutes, 206 minutes sont liés aux incidents climatiques et 23 minutes concernent les coupures pour travaux.

Madame DROUET rappelle que la moyenne nationale est de 68,3 minutes en 2016.

Madame DROUET effectue un rappel des événements climatiques de l'année 2016 :

- a) En février, différents coups de vent qui ont impacté 5000 clients.
- b) En mars, deux coups de vents dont la tempête Jeanne qui ont impacté 26 000 clients.
- c) En septembre, de nombreux coups de vent.
- d) En novembre la tempête Nanette qui a impacté 40 000 clients.

Madame DROUET rappelle que pour autant ces événements n'ont pas été enregistrés comme des événements climatiques exceptionnels (au moins 100 000 clients impactés sur une même journée).

Madame DROUET détaille les coupures de l'année 2016 :

- a) 6 coupures longues, supérieures à 3 minutes qui ont affecté 4753 clients.
- b) 26 496 clients ont été impactés par des coupures rapides.
- c) Le nombre de clients mal alimentés sur le territoire du SDEM50 est de 328, lesquels subissent des variations de tension.

Madame DROUET précise que le taux de clients mal alimentés est en baisse de 0,1 % par rapport à l'année 2015.

Monsieur DEBOISLOREY ajoute que les chiffres sont bons : sur 270 000 usagers, seulement 328 usagers subissent des chutes de tension.

Monsieur DEBOISLOREY précise que les chiffres ne sont pas aussi bons concernant la continuité de fourniture et que le département est en dessous du seuil du décret qualité.

Madame DROUET indique qu'au vu de la dégradation du critère B 2016, il y a un plan d'investissement d'ENEDIS, de façon à améliorer la qualité de fourniture sur le territoire du SDEM50 ainsi que le territoire de la Manche dans son intégralité.

Madame DROUET explique qu'en ce qui concerne la continuité de fourniture, il y a 3 paramètres qui sont examinés :

- Le nombre de coupures longues, supérieures à trois minutes. (6 par an)
- Les coupures brèves (35 par an)
- Les coupures longues supérieures à 13 heures.

Madame DROUET précise qu'ENEDIS est obligé de lancer un programme d'investissement supplémentaire pour améliorer la qualité de fourniture d'électricité sur le territoire de la Manche et principalement sur la partie Nord du département puisque c'est là que le nombre de coupures est le plus important en temps et en nombre. Ce sont les départs HTA issus des postes sources Tollemer, Huberville, La Haye et Allérie qui ont subi des coupures longues et importantes.

Monsieur HEBERT souhaite savoir comment est comptabilisé le nombre de clients mal alimentés.

Madame DROUET répond que la tension est conforme lorsqu'elle est comprise entre +10 et -10 de la tension nominale. La tension nominale est de 230 volts pour une installation monophasée et 400 volts pour une installation triphasée.

Monsieur DEBOISLOREY rappelle que le calcul des chutes de tension est normalisé, les usagers pris en compte sont ceux qui subissent des chutes de tension supérieures à un pas de temps de 10 minutes.

Madame DROUET indique que lorsqu'une réclamation est effectuée, le service prend contact avec le client de façon à convenir d'un rendez-vous pour poser un enregistreur de puissance. Seul l'enregistreur de puissance pour confirmer s'il y a ou non une chute de tension. Ensuite, un courrier est adressé au client pour lui confirmer si la chute de tension est avérée, dans ce cas ENEDIS engage des travaux de renforcement électrique qui seront réalisés par le SDEM50.

Monsieur DEBOISLOREY ajoute qu'il y a de moins en moins de réclamations en mairie.

Monsieur LAUNEY considère que si la réclamation ne passe pas par la mairie, il n'y a pas de contrôle de suivi.

Monsieur LAUNEY suggère à tous les concernés par de chutes de tension d'effectuer des réclamations en mairie.

Madame DROUET ajoute que si un client n'est pas satisfait de la qualité de service, il peut faire une réclamation auprès de son fournisseur ou auprès de la collectivité. Le fournisseur suite à cette réclamation enregistre les informations dans un système qui s'appelle SGE (système de gestion des échanges). Le fournisseur a ensuite 15 jours pour répondre au client.

Monsieur DEBOISLOREY ajoute que le syndicat avant l'hiver, fait publier des encart-presse pour indiquer aux usagers la démarche à suivre en cas de problème d'alimentation électrique.

Madame DROUET fait le point sur les investissements réalisés sur le territoire du SDEM50 :

- Ils sont en légère baisse par rapport à 2015, la baisse est essentiellement due aux retards des travaux, liés aux événements climatiques.
- Il y a une légère baisse de l'investissement sur la partie raccordement dont on retrouvera une hausse en 2017 car le secteur du bâtiment étant relancé, il y a un plus grand nombre de raccordements.
- Sur le montant total des dépenses réalisées, la grande part a été réalisée sur les investissements autour de l'amélioration du patrimoine (travaux de renforcement, climatiques ou modernisation des ouvrages.)

Madame DROUET indique la liste des chantiers au cours de l'année 2016 qui sont classés par ordre décroissant en ce qui concerne les montants. Des chantiers de grandes longueurs de dépose ont été réalisés ce qui est important car ils concernent des faibles sections sur le territoire qui sont source de fragilité des ouvrages. Les chantiers qui étaient attendus en 2016 étaient le dédoublement du départ Barneville-Carteret et la création du départ Portbail.

Madame DROUET indique concernant le nombre de clients de la concession du SDEM50 qu'il y a eu :

- 1730 nouveaux raccordements dans des puissances inférieures à 36 Kva liés souvent à des constructions individuelles
- 53 raccordements dans des puissances comprises entre 36 Kva et 250 Kva (ancien tarifs jaunes appelés aujourd'hui tarifs C4) et 6 raccordements supérieurs à 250 Kva (anciens tarifs verts ou C3).

Le nombre de clients à la maille de la concession est de 240 000, en légère hausse de 0,7 %. On constate qu'au niveau acheminement, le nombre de KW transité est stable à cause de l'hiver relativement doux. La recette est à la hausse de 1,5 %.

Madame DROUET détaille le nombre des consommateurs :

- C5 (< 36 Kva) le nombre de clients est relativement stable / l'énergie transité en légère baisse
- C4 (entre 36 Kva et 250 Kva) recette à la hausse / l'énergie transité importante
- C3 (> 250 Kva) recette à la hausse / l'énergie transité importante.

Madame DROUET indique qu'il y eu 148 installations de producteurs sur le territoire dont 146 installations de photovoltaïques généralement de petite puissance.

Madame DROUET précise que 98,3 % sont des installations photovoltaïques qui représentent 19,3 % de la puissance totale installée sur le territoire. A contrario, les 28 installations d'éoliennes représentent 75,2 % de la puissance installée.

Monsieur HEBERT rappelle que les installations photovoltaïques sont souvent sujet à des arnaques. Sur les 146 panneaux photovoltaïques installés en 2016, une personne a été condamnée en juin dernier pour cette escroquerie.

Monsieur MORLAY rappelle que bleu ciel est un partenaire qui fédère des artisans et qui s'engage avec une charte qualité afin de fournir une prestation auprès de leurs clients. La première chose à effectuer par le client est de demander le numéro d'agrément de l'artisan qui travaille dans le réseau bleu ciel. Beaucoup d'entreprises font de l'usurpation de marques, EDF porte plainte systématiquement en passant par la direction juridique de la société.

Monsieur DEBOISLOREY souhaite savoir si les usagers sont informés de ce type d'arnaque. Un flyer avait été créé, est-ce qu'il est toujours d'actualité et comment est-il diffusé ?

Madame DROUET indique qu'aucun flyer n'est distribué aux particuliers, par contre les flyers sur la fraude sont distribués aux collectivités territoriales.

Monsieur DEBOISLOREY suggère qu'il serait intéressant de relayer cela sur le site internet des collectivités et des associations de consommateurs.

Madame DROUET s'engage à en parler à Monsieur DUGABELLE (Directeur Régional) ENEDIS.

Monsieur MORLAY est d'accord pour réaliser une communication commune sur le sujet.

Monsieur HEBERT salue cette initiative.

Madame DROUET effectue un bilan sur l'accessibilité des services d'ENEDIS :

a) L'accessibilité du service client : le taux est légèrement en baisse en 2016 à cause des dépannages et de l'arrivée de LINKY.

b) Le service dépannage : 25392 appels qui ont généré 8735 dépannages.

Madame DROUET fait un point sur les indicateurs de satisfaction :

a) Service accueil-raccordement : le taux est relativement stable 89,3 %

c) Service raccordement-producteur : le taux d'accessibilité de 92,5 %

d) Le taux de dépannage-accessibilité est de 88 %

e) Qualité de la fourniture, clients particuliers : 91,4 %

f) Qualité de la fourniture, clients professionnels : 91,7 %

g) Qualité de la fourniture, clients entreprises : 99,9 %

Madame DROUET indique que dès qu'un raccordement est effectué, une enquête de satisfaction est systématiquement faite aussitôt par SMS ou par téléphone.

Madame DROUET rappelle que pour les raccordements, le délai moyen pour l'envoi du devis est de 32 jours et que les travaux de raccordement sont effectués sous 57 jours.

Madame DROUET ajoute que les réclamations sont enregistrées auprès du fournisseur via le portail SGE (système de gestion des échanges). Sur 1647 réclamations enregistrées, 1608 ont été traitées dans les 15 jours. Le plus fort pourcentage constaté concernant la répartition des réclamations concerne des relèves ou de la facturation (index erroné ou absence à la relève). Ce taux de réclamation devrait diminuer avec l'arrivée du compteur LINKY.

Madame DROUET rappelle que 120 compteurs LINKY ont été installés sur le territoire du SDEM50 et 1 à Chausey dans le cadre d'une convention établie entre l'autorité concédante et ENEDIS.

Madame DROUET précise qu'au 27 novembre 2017, il y avait environ 61 000 compteurs installés sur le territoire de la Manche. Les 7 millions de compteurs ont été atteints fin octobre et les 8 millions de compteurs seront déployés en France en fin d'année.

Monsieur HEBERT affirme qu'il reçoit des réclamations au sujet des installations des compteurs LINKY qui ne sont pas réalisées en bonne et due forme ainsi que pour des contrats EDF pas assez explicites. Il y a aussi énormément d'appels téléphoniques, car il y a un manque de communication et un manque d'accompagnement dans la pose de LINKY.

Monsieur DEBOISLOREY précise que sur les 61 000 compteurs LINKY posés aucune réclamation n'a été effectuée auprès du SDEM50. Il faut faire attention à ne pas regarder uniquement certains cas particuliers.

Madame DROUET rappelle qu'il est demandé aux prestataires de remplacer les compteurs place pour place, il n'est pas envisageable de déplacer le compteur de l'intérieur vers l'extérieur. Sur l'ensemble des compteurs installés, il y a un faible pourcentage de cas où des problèmes sont rencontrés. A partir du moment où le client se manifeste via le numéro vert LINKY ou contacte le prestataire, ENEDIS est assez réactif, puisqu'une équipe est envoyée dans la journée pour vérifier la conformité de l'installation.

Madame DROUET aborde ce qui concerne les éléments financiers et patrimoniaux de la concession.

- La valeur de la partie canalisation représente 73 % de la valeur nette comptable des ouvrages.

- La valeur de la partie poste représente 8 % de la valeur nette comptable des ouvrages.
- La valeur des branchements représente 17 % de la valeur nette comptable des ouvrages.
- La valeur des branchements représente 17 % de la valeur nette comptable des ouvrages.
- La valeur autre représente 2 % de la valeur nette comptable des ouvrages.
- La valeur nette s'établissant à une valeur de 500 millions d'euros.
- La valeur brute comptable des ouvrages s'élève à 865 871 K€
- La valeur nette comptable des ouvrages s'élève à 502 071 K€
- Les provisions pour renouvellement 60 540 K€, en légère baisse par rapport à l'année 2015.

Monsieur DEBOISLOREY précise que le total des charges pour le compte d'exploitation de la concession est d'un montant de – 4 764 000 € Or ces charges ne sont pas traduites à la maille de la concession mais font partie de clés de répartition du concessionnaire.

Madame DROUET indique que parmi les flux financiers, ENEDIS reverse des redevances au SDEM50 :

- a) La redevance R1 (redevance de fonctionnement) qui s'élève à 556 189 € légèrement en hausse (0,4 %) en 2016.
- b) La redevance R2 (redevance d'investissement) qui s'élève à 1,432 M € en hausse de 5,1 % liée à une modification de la maille.
- c) Le montant de l'article 8 est à la hausse de 2,2 % et s'élève à 562 000 €
- d) Le montant indiqué dans la partie département est de 8 769 K€ sur le FACE (fonds d'amortissement des charges sur l'électricité).

Monsieur DEBOISLOREY précise que l'article 8 est une participation d'ENEDIS à la mise en souterrain des réseaux, notamment pour des améliorations esthétiques dans certains secteurs particuliers.

3. Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente

Monsieur MORLAY indique que pour la première fois, le CRAC d'EDF s'inscrit dans le cadre du nouveau décret qui fixe l'établissement du compte-rendu d'activité. Ce document a été préparé dans un cadre concerté avec la F.N.C.C.R.

Monsieur MORLAY rappelle qu'en 2016, il y a eu une évolution tarifaire annuelle qui est entrée en vigueur le 1^{er} août et qui est définie par les pouvoirs publics après avis de la commission de régulation de l'énergie (CRE).

Monsieur MORLAY précise qu'il y eu un rattrapage tarifaire suite à l'annulation faite en 2014 de la hausse prévue de 5% par le ministre de l'énergie et confirmé par le Conseil d'Etat en 2016. Cette hausse est entrée en vigueur courant 2016 et s'étale sur plusieurs exercices.

Monsieur MORLAY indique qu'EDF a été certifié ISO au sein de la direction commerce par l'AFNOR (certification pour le management de la qualité de l'environnement).

Monsieur rappelle qu'EDF a fêté ses 70 ans en 2016.

Monsieur MORLAY fait le point sur les chiffres clés de l'année 2016 :

- a) 216 043 clients attachés au SDEM50 en 2016, il y a une petite érosion par rapport à l'année 2015 de -1,9 % ainsi qu'une baisse de l'énergie facturée de l'ordre de 1,7 %. Cette baisse s'explique par l'ouverture du marché puisqu'un certain nombre d'utilisateurs ont quitté le tarif régulé pour devenir client d'un autre fournisseur. L'érosion est particulièrement faible au vu du nombre de clients, ce qui traduit l'attachement des usagers aux tarifs et à l'opérateur historique.
- b) La qualité du service rendu aux clients :
 - 90 % de clients satisfaits, il y a une évolution par rapport à l'année 2015 car il y a 58 % de clients très satisfaits.

Monsieur MORLAY rappelle que tous les centres d'appels sont labellisés « responsabilité sociale entreprise ». 100 % des centres d'appels sont basés en France représentant 5 000 conseillers pour répondre à l'ensemble des sollicitations des clients.

Monsieur MORLAY ajoute que les clients peuvent créer leurs espaces clients, régler leurs factures, modifier les données les concernant et transmettre leurs relevés via l'application « EDF & moi ».

- c) Concernant les réclamations, 94,8 % ont été traitées dans un délai de 30 jours.
- d) 30 245 clients ont optés pour la facturation électronique.
- e) 18 835 conseils tarifaires ont été prodigués à l'occasion d'échanges avec les clients.

- f) 61 715 lettres de relance ont été envoyées pour impayés.
- g) 4 482 coupures ont été demandées à ENEDIS.
- h) 1 164 coupures ont été réalisées par EDF.
- i) 511 résiliations de contrat à la demande d'EDF, ce qui représente 0,27 % des clients.

Monsieur MORLAY fait le point sur les chiffres solidarité de l'année 2016 :

- a) Il y a en 2016, 12 523 bénéficiaires du tarif de première nécessité (T.P.N), ce chiffre est en diminution par rapport à l'année 2015.
- b) En termes d'accompagnement Energie, il y a eu une augmentation de 24 % d'une année sur l'autre, c'est-à-dire 6 171 clients supplémentaires qui demandent des renseignements sur le meilleur contrat, la meilleure façon de consommer de l'électricité et sur les éco-gestes (maîtrise de l'énergie).

Monsieur MORLAY précise qu'EDF participe au Fonds de Solidarité Logement (FSL) à hauteur de 145 000 € pour l'année 2016. Voici quelques exemples d'actions sur le terrain :

- Réunions aux Foyers des jeunes travailleurs de Saint-Lô et Coutances.
- Rencontre des associations de consommateurs de la Manche le 9 mai 2016.

Monsieur MORLAY rappelle que Monsieur PESSY est le correspondant solidarité pour le département de la Manche, accompagné de 40 conseillers dans la direction commerce Ouest.

Monsieur PESSY indique que le chèque énergie va remplacer les tarifs sociaux (TPN et TSF) et qu'il va entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Monsieur PESSY explique qu'il y a eu un retour d'expérience en 2016 sur quatre départements et que 173 000 chèques énergie ont été délivrés dont 76 % ont été utilisés. Le chèque Energie est un dispositif qui permet participer aux dépenses énergétiques du client peu importe l'énergie (gaz, fioul, bois, pétrole...) et il est d'un montant de 148 € en moyenne par foyer.

Monsieur PESSY indique qu'un courrier a été envoyé par l'Etat à tous les bénéficiaires du TPN/TSF pour les informer de l'arrivée du chèque énergie.

Monsieur DEBOISLOREY précise que ce chèque énergie ne sera envoyé aux clients qu'en avril 2018 et demande au concessionnaire s'il a anticipé ce problème et quelles actions seront mises en œuvre pour permettre à ces usagers de payer les factures qui vont être plus importantes qu'auparavant

Monsieur PESSY indique que le chèque énergie est accompagné d'une attestation en deux parties, l'une pour payer et l'autre pour faire valoir ses droits en tant que client en difficulté. Le client devra envoyer cette attestation au fournisseur d'énergie afin de bénéficier du chèque énergie.

Monsieur PESSY précise que pour la première année, la trêve hivernale sera prolongée d'un mois et qu'il va expliquer ce nouveau dispositif auprès des usagers, des associations et relayer l'information auprès de l'association ASTRE SERVICES.

Monsieur PESSY rappelle que le chèque énergie est déterminé en fonction des revenus déclarés sur internet et qu'un foyer non imposable reste dans l'obligation de réaliser une déclaration de revenus pour bénéficier du chèque énergie.

Monsieur DEBOISLOREY s'interroge sur le fait que des personnes pensent que ce courrier soit une démarche publicitaire.

Monsieur PESSY indique que lors de la première année d'expérimentation, 76 % des chèques ont été utilisés. Il rappelle que l'expérience et la pratique ne feront qu'améliorer les choses.

Monsieur LECLERC souhaite avoir quelques précisions sur les coupures, notamment savoir si elles sont légales.

Monsieur MORLAY confirme que ces coupures d'électricité ne sont pas illégales. Il faut distinguer les clients classiques, des clients en solidarité. Les coupures n'ont pas lieu en période de trêve hivernale, c'est-à-dire du 1 novembre au 31 mars, cependant passé ce délai, le client doit honorer sa dette.

Monsieur RAULT demande des précisions concernant les coupures, afin de savoir si les petits revenus sans aides risquent le plus de coupures.

Monsieur MORLAY explique qu'il y a un processus avant de couper l'électricité, et que le client peut se rapprocher d'un travailleur social ou d'un assistant solidarité afin de mettre en place des échéanciers.

Monsieur HEBERT souhaite savoir si le nombre de coupures (+ 4 000) n'est pas lié à l'augmentation du prix de l'énergie.

Monsieur HEBERT indique que la gestion des réclamations est gérée différemment selon les fournisseurs historiques et les autres fournisseurs.

Monsieur HEBERT salue le travail effectué par EDF pour traiter les réclamations notamment avec la plateforme de Rennes.

Monsieur HEBERT indique qu'il y avait 17 000 personnes en situation précaire dans le département de la Manche et qu'à l'heure actuelle, il y en a 12 000, soit une légère baisse.

Monsieur DEBOISLOREY indique que grâce à la taxe locale sur l'électricité, le SDEM50 a pu effectuer les travaux envisagés sur le réseau public d'électricité.

Monsieur LAUNEY précise que s'il n'y avait pas ces taxes, il ne serait pas possible d'effectuer les travaux prévus pour un montant de 20 M €. Grâce à ces fonds, il y a une amélioration de la qualité de livraison des usagers et une diminution des clients mal alimentés.

La séance est levée à 12 h 15 par Madame la Présidente.

La Présidente

Nadège BESNIER