

**SYNDICAT INTERCOMMUNAL D' ELECTRICITE
et D' EQUIPEMENT du DEPARTEMENT de la VIENNE**

**COMMISSION CONSULTATIVE DES
SERVICES PUBLICS LOCAUX**

Séance du 03 mars 2010

PROCES VERBAL

Le 03 mars 2010, la commission consultative des services publics locaux du SIEEDV s'est réunie, en session ordinaire à 14 h 00, au siège du SIEEDV, 78 avenue Jacques Cœur à POITIERS, sous la présidence de M. CLEMENT, 1^{er} vice-président du SIEEDV.

Etaient Présents :

Mme Mauricette BOSSIS, vice-présidente de l'UDAF ; M. Daniel GRAND, chef du service équipement rural au conseil général.

M. Jean-Michel CLEMENT, 1^{er} vice-président du SIEEDV ; M. Mickaël MARTEAU, délégué cantonal du SIEEDV ; M. Sylvain GOMONT, directeur commercial de SOREGIES ; M. Alain KINDER, directeur général de SRD ; M. Alain RAGOT, directeur relations clients/fournisseurs de SRD ; M. Vincent GIRAUD, directeur opérateur des réseaux de SOREGIES ; M. Pascal GRIMAUD, directeur des services du SIEEDV.

Excusés :

M. Ghislain KLEIJWEGT, secrétaire général de la Chambre de Métiers ; M. Jean-Luc MATHIEU, président de la Chambre d'Agriculture ; M. Arnaud LEPERCQ, président du SIEEDV ; M. Philippe BROTTIER, vice-président du SIEEDV ; Mme Pascale GUITTET, secrétaire-adjoint du SIEEDV ; M. Stéphane PETERS, délégué du SIEEDV ; M. Marc LOISEL, directeur de SOREGIES.

M. CLEMENT remercie les membres présents à cette réunion. Elle a pour but de donner le maximum d'informations aux membres de la CCSPL et de faire participer les associations représentant les particuliers.

1. ORGANISATION DU GROUPE SIEEDV

M. GRIMAUD, rappelle brièvement la structure du SIEEDV qui n'a pas changé depuis la dernière réunion de la CCSPL.

Il rappelle aussi la structure du contrat de concession (schéma ci-dessous) valable jusqu'en 2034 entre le concédant, SIEEDV, et ses concessionnaires, SRD et SOREGIES.



La future loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité) devrait confirmer l'obligation de séparation juridique et renforcer l'indépendance des GRD (Gestionnaires de Réseaux de Distribution).

2. REGLES D'APPLICATION DES TARIFS DE VENTE AUX CLIENTS FINALS

-> Avant projet de loi de réforme du marché de l'électricité

M. GOMONT expose la situation du marché de l'électricité et les grandes lignes du projet de loi.

Les contrats de l'Accès Régulé à l'électricité de Base (ARB) conclus avec EDF par les fournisseurs d'électricité ne pourront dépasser un total de 120Twh/an, soit $\frac{1}{4}$ de la consommation nationale.

Cette période sera transitoire ; le mécanisme sera en place en 2011 et durera jusqu'en 2025.

Chaque fournisseur devra déclarer le volume dont il aura besoin.

Le prix devrait être équivalent à celui de la production nucléaire. Cependant, les prix seront négociés, EDF ne voulant pas brader son électricité et les fournisseurs voulant l'acquérir au prix le plus bas.

Si le volume total demandé par les fournisseurs représente plus de 120 Twh/an, la CRE accordera d'abord le volume demandé aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes en réseaux.

M. GRAND, demande si ce processus correspond au dispositif réglementaire final.

M. GOMONT, lui répond que non puisque la loi sera présentée à l'assemblée prochainement.

M. CLEMENT précise que la concertation est en cours et que les fédérations des Entreprises Locales de Distribution (ELD) devraient être auditées.

Le vote de la loi est prévu en juin 2010 pour une application à partir de juillet 2010.

-> Conditions d'accès aux tarifs réglementés de vente (TRV) électricité

Pour les puissances inférieures ou égales à 36 KVA (ce qui équivaut au tarif bleu) M. GOMONT précise que la réversibilité totale est possible entre TRV et offres du marché ; c'est-à-dire que si un client fait le choix du marché libre mais qu'il n'est pas satisfait, il pourra revenir vers SOREGIES et bénéficier du tarif bleu à nouveau.

Il n'y a aucune date de fin pour ces conditions d'accès aux TRV et elles sont valables pour les sites existants ou les nouveaux qui sont raccordés au réseau.

Pour les tarifs jaune et vert, à partir de 36 KVA sans limite de taille, l'accès aux TRV n'est possible que jusqu'au 31 décembre 2015. Ceci est valable pour les nouveaux sites raccordés au réseau mais aussi pour les sites existants dont il n'a pas été fait usage de l'éligibilité à la date de publication de la Loi NOME.

-> Conditions d'accès aux tarifs réglementés de vente (TRV) gaz

Il est précisé que le projet de loi ne concerne que l'électricité.

M. GRAND intervient en disant que ce n'est pas toujours très accessible et compréhensible pour les clients particuliers.

Mme BOSSIS ajoute que les particuliers ne sont pas très sollicités pour l'électricité contrairement aux publicités pour le téléphone par exemple. Elle ajoute aussi que les clients se méfient lorsqu'ils voient des propositions trop alléchantes.

M. MARTEAU prend la parole pour informer que certaines sociétés concurrentes de SOREGIES font du porte à porte ; surtout sur les logements collectifs.

M. CLEMENT conclut en précisant qu'il est important que les clients comprennent que le TRV est un gage de sécurité et de stabilité et que dans nos relations avec eux, il est important de mettre en avant nos forces.

3. GESTION DES IMPAYES D'ENERGIE

M. GOMONT rappelle le dispositif réglementaire en vigueur et décrit les mesures complémentaires adoptées par SOREGIES. Elle verse chaque année 150 000 € au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

Le but de SOREGIES est d'éviter d'alourdir la dette des ménages.

Ainsi, SOREGIES ne coupe pas l'électricité en hiver (du 1^{er} novembre au 15 mars) pour les bénéficiaires du FSL ou de toutes autres aides sociales

Entre le moment où la facture est envoyée au client et le moment où la coupure intervient, il s'écoule 60 jours. On dénombre 800 à 1000 cas de coupure par an pour 800 000 factures envoyées.

M. MARTEAU, remarque une évolution positive dans les pratiques de SOREGIES puisque dorénavant, l'information est envoyée à la commune dans un délai compris entre 10 jours et une semaine avant la coupure, ce qui facilite les actions des élus.

De même, M. GRIMAUD rappelle que suite à l'intervention d'un délégué au dernier Comité les informations transmises en mairie le sont dorénavant par mail ce qui préserve la confidentialité.

M. GOMONT ajoute que lorsque ce courrier est envoyé, nous en sommes vraiment à la dernière étape avant la coupure et qu'il n'a pas été trouvé d'autres solutions.

Mme BOSSIS précise qu'il faut savoir différencier les clients qui attendent tout simplement le dernier moment avant de payer de ceux qui sont dans l'incapacité de payer.

M. CLEMENT ajoute que lorsque l'on arrive à la coupure, c'est qu'il n'y a pas de début de solution ; SOREGIES fait en sorte que ses clients puissent faire un étalement des paiements sur leur facture, pour permettre de donner qu'une toute petite partie de sa facture et de ne pas être coupé. Il est parfois impossible de remettre le courant chez les clients incapables de payer. Le particulier n'a alors plus que le choix entre changer de logement ou changer d'énergie et passer au bois par exemple.

Mme BOSSIS intervient en faisant remarquer que le client qui serait dans l'incapacité de payer va voir le coût de son électricité et de sa facture augmenter puisque les retards vont s'accumuler de plus en plus. C'est la spirale de l'endettement.

M. GOMONT parle d'un examen au cas par cas pour toute personne ayant fait une demande au FSL, et pour laquelle il n'y a pas de coupure mais une réduction de la puissance à 3 KVa. Ce sont des clients qui ne peuvent même pas payer un tout petit peu mais qui ont besoin d'un minimum pour vivre.

Mme BOSSIS poursuit en précisant que la spirale de l'endettement est accentuée par des logements qui parfois sont très mal isolés et de ce fait poussent à la consommation d'électricité.

M. CLEMENT évoque le fait que personne, ni les associations de consommateurs, ni les élus, n'avait encore pensé dans les lois sur le logement à introduire un paragraphe concernant l'état avant la vente ou la location d'un logement. Il fait référence au rapport sur la précarité énergétique présenté en janvier 2010 qui propose une série de mesures destinées à lutter contre cette précarité qui pèse sur les ménages les plus fragiles. Ces mesures devraient être étudiées dans le cadre du projet de loi « Grenelle II ».

Mme BOSSIS ajoute que pour certaines familles, même avec un échéancier, le paiement est impossible et que pour la plupart, elles n'osent pas demander d'aide au FSL. Elle demande à M. GOMONT s'il y a eu une hausse du nombre de familles dans les dossiers d'impayés d'énergie.

Celui-ci confirme cette hausse à hauteur de 20% de dossiers en plus sur les cas particuliers et constate également plus de cas de liquidations judiciaires que par le passé.

Mme BOSSIS demande alors si les familles sont des familles qui avant ne s'étaient pas manifestées et qui maintenant ne peuvent plus payer, ou si elles étaient déjà connues des services de SOREGIES.

M. GOMONT répond que ce sont de nouvelles familles qui n'avaient apparemment pas de problème pour payer avant.

M. MARTEAU qui fait partie du CCAS de BUXEROLLES, constate qu'il voit effectivement une hausse des impayés d'énergie et que cette hausse concerne des retraités comme des jeunes célibataires, propriétaires ou locataires. Chez les retraités, c'est un vrai problème.

-> Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité et Tarif Spécial de Solidarité (TSS) en gaz naturel

Le tarif de première nécessité permet aux personnes dans le besoin de bénéficier d'une réduction de 30 à 50% sur l'abonnement et sur 100 kWh par mois (6 € par mois en moyenne).

Cependant, les ayants droit doivent se manifester et remplir un dossier. Mais le constat est que le système ne fonctionne pas correctement car, sur SOREGIES, seulement 1 000 personnes sur 3 500 ayants-droit sont bénéficiaires du TPN. La situation n'a apparemment pas évolué depuis 3 ans.

M. MARTEAU indique que, sur le CCAS de BUXEROLLES, il y a une sensibilisation des locataires sur les courriers qu'ils pourraient recevoir de la part de XGS (prestataire national de la CPAM). Cette réunion permet de donner des informations plus détaillées afin que tout le monde comprenne bien le dispositif.

M. CLEMENT ajoute qu'il serait intéressant de faire des informations de ce type dans tous les CCAS.

Mme BOSSIS intervient en disant que dans sa commune (ou il y a plus de 2 000 habitants) le CCAS ne fait rien, il n'y a même aucune réunion. Elle s'interroge sur les relais des assistantes sociales, notamment dans les communes rurales.

M. CLEMENT demande s'il ne pourrait pas y avoir une information en mairie.

M. GOMONT répond que SOREGIES donne des informations à ce sujet au plateau d'accueil du siège, aux maires et aux délégués.

M. CLEMENT propose de sensibiliser les travailleurs sociaux, les associations caritatives comme les restos du cœur et la banque alimentaire ainsi que les réseaux parallèles, comme l'ADMR en milieu rural, puisque ces réseaux apportent de l'aide aux familles en difficultés. Selon lui, cela représente dans le sud Vienne environ 150 familles. Il propose qu'une expérimentation soit menée dans le Sud-Vienne.

Mme BOSSIS demande que les documents d'information soient envoyés à l'UDAF dont elle est la vice-présidente. Elle propose ainsi de diffuser ce document auprès des personnes qui travaillent plus directement avec les familles.

M. MARTEAU souhaite savoir si le TPN permet bien d'avoir un abattement sur facture, ce que confirme M. GOMONT.

M. GRAND demande si cela a un rapport avec la puissance réduite (SME).

M. GOMONT répond que le dispositif est géré indépendamment du TPN et du TSS.

4. EVOLUTIONS DES BAREMES DE RACCORDEMENT ET DES CATALOGUES DE PRESTATIONS ELECTRICITE (SRD) ET GAZ (SOREGIES)

-> Evolution des barèmes de raccordement et des catalogues de prestations électricité (SRD)

M. KINDER évoque le catalogue des prestations de SRD.

Il doit y avoir une uniformisation des catalogues d'après les préconisations de la CRE (Commission de Régulation de l'Energie). 3 catégories de prestations sont distinguées :

- **Catégorie 1** : Prestations réalisées sous le monopole GRD, pour lesquelles les prix, le contenu et les délais sont fixés par la décision du 07/08/2009
- **Catégorie 2** : Prestations réalisées dans un contexte concurrentiel
- **Catégorie 3** : Prestations relevant du barème de facturation des opérations de raccordement.

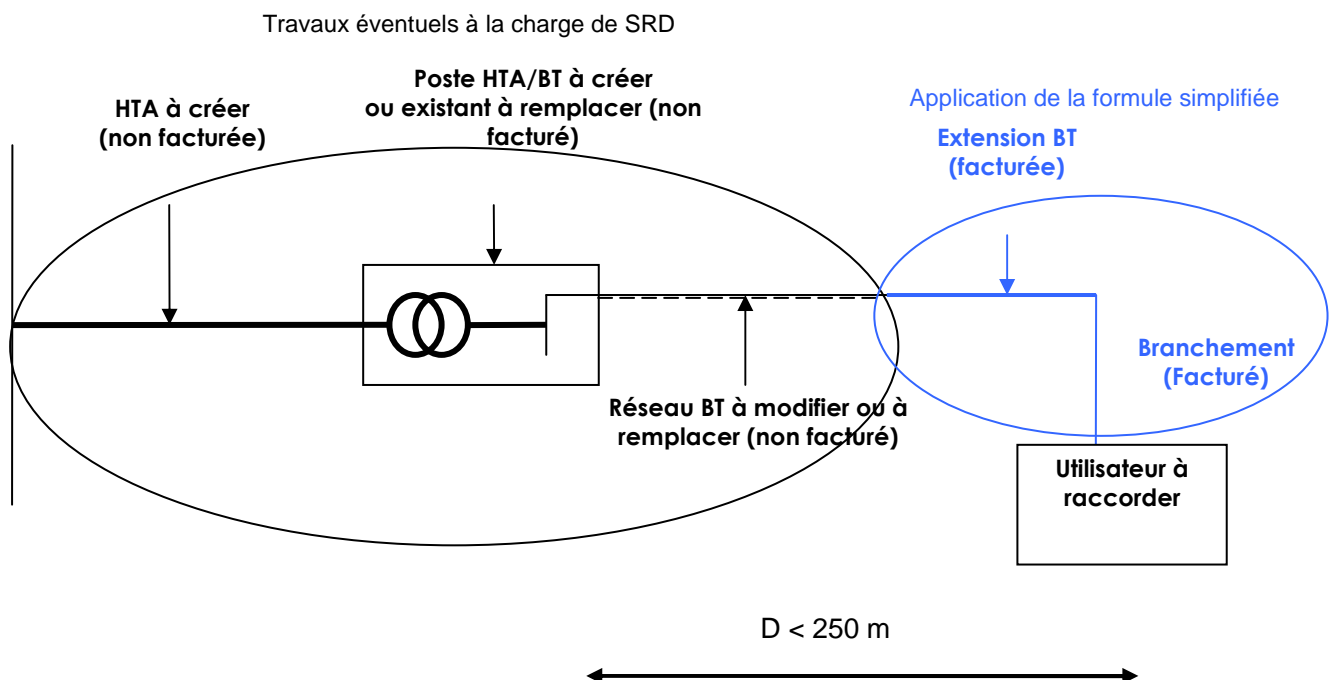
M. KINDER présente ensuite les différents types de fiches avec la description de la prestation, le prix, le délai,...

Ces fiches sont visibles sur le site de SRD : www.soregies-reseaux-distribution.fr

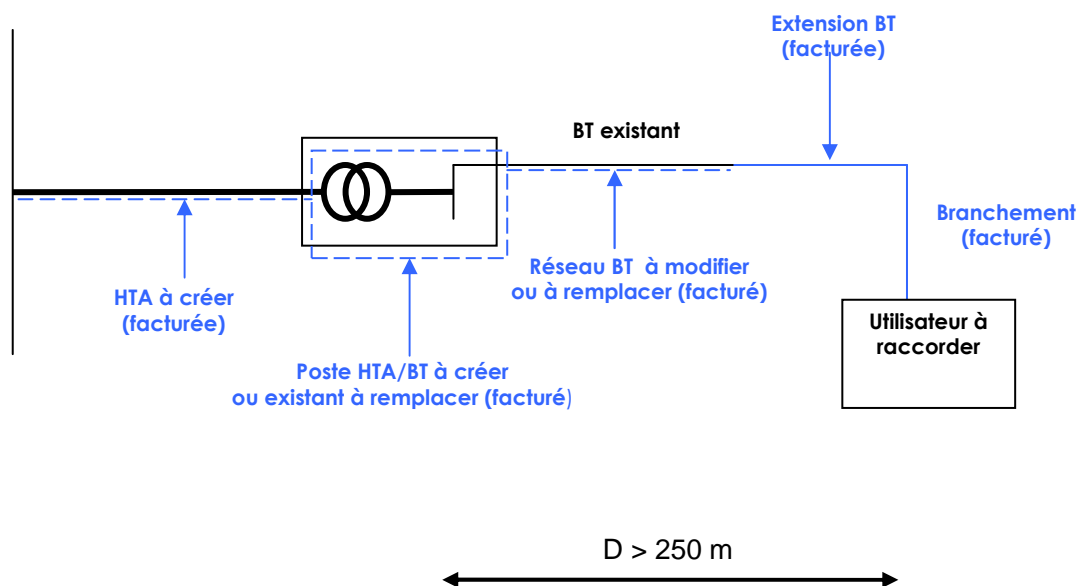
Il évoque ensuite les évolutions du barème de raccordement électrique suite à la parution de l'arrêté du 21 octobre 2009. L'objectif est d'éviter le mitage des installations en fixant dorénavant les coûts en fonction de la distance par rapport au poste de transformation et non plus par rapport au réseau basse tension.

Puis il explique comment se répartissent les charges entre SRD et le client en fonction de la distance :

Distance par rapport au poste de transformation <250m



Distance par rapport au poste de transformation >250m



Les facturations aux clients font l'objet d'une réfaction de 40%.

Suite à cette intervention, M. GRAND trouve que la répartition des coûts entre le client et SRD est équitable au vu de la longueur des réseaux. M. KINDER indique que la distance moyenne prise par EDF pour l'élaboration des prix est de 500m.

M. CLEMENT demande si ces règles s'appliquent aux raccordements des installations photovoltaïques. M. KINDER confirme que oui pour les petites puissances. Pour les puissances plus importantes de l'ordre d'un TJ > 36kVA, la facturation se fait au coût réel sur devis.

-> Evolution des barèmes de raccordement et des catalogues de prestations gaz (SOREGIES)

M. GRIMAUD précise qu'il existe 3 niveaux de prestations gaz :

- **Niveau 1** : Prestations de base (couvertes par l'ATRD3)
- **Niveau 2** : Prestations standards (facturées à l'acte : établies sur la base du coût horaire chargé + temps nécessaire pour la réalisation de l'opération)
- **Niveau 3** : Opérations non standards et raccordements (facturées sur devis)

Sur les prestations facturées à l'acte, SOREGIES effectue une remise commerciale qui peut aller jusqu'à 50% voire 100% pour le rétablissement des impayés.

M. GIRAUD rappelle que pour une nouvelle étude, c'est gratuit. Cependant si elles viennent à se répéter, elles peuvent devenir payantes à long terme.

M. CLEMENT indique qu'il y a beaucoup moins de clients en gaz qu'en électricité au niveau de SOREGIES.

M. GIRAUD précise qu'il y a 30 nouveaux raccordements gaz par an car l'essentiel des raccordements s'effectue dans le cadre d'opérations concertées (lotissements, enfouissements de réseaux électricité,...).

Toutes ces informations seront bientôt disponibles sur le site www.soregies.fr.

5. PRESENTATION DU PROJET COMPTEURS COMMUNICANTS

M. RAGOT rappelle que la volonté de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) est de remplacer l'ensemble des compteurs électriques du parc français existant par des compteurs communicants (33 millions compteurs sur le territoire français). A l'échelle du SIEEDV, ce sont plus de 130 000 compteurs qui seraient concernés. C'est le projet AMM (Automated Measuring Management) qui devrait être fait à 95 % au 31 décembre 2016.

La décision définitive devrait intervenir en mars 2011.

Les objectifs de ce remplacement sont :

- d'apporter aux clients une meilleure connaissance de leurs consommations réelles
- de permettre la facturation systématique sur index réels
- de favoriser l'apparition d'offres de fourniture diversifiées et de services
- d'optimiser les coûts de gestion des interventions sur les comptages
- de permettre la commande à distance pour un changement de puissance par exemple
- de permettre un enregistrement en temps réel de la consommation.

Des échantillonnages seront mis en œuvre en France, 100 000 compteurs en Touraine et 200 000 compteurs à Lyon. SRD va aussi lancer une expérimentation sur 2000 compteurs (38 communes concernées) pour vérifier la faisabilité de l'opération.

Cette mutation de grande ampleur va nécessiter la mise en place d'une campagne de communication à l'encontre des clients et la mise en place d'un numéro de téléphone dédié.

Une information sera diffusée auprès des maires, des délégués et des partenaires électriciens.

M. CLEMENT intervient en demandant si cela nécessite un accord des clients.

M. RAGOT lui répond que non car ce sera traité comme un simple changement de compteur.

M. GRAND a l'impression que c'est déjà entériné puisqu'il y a déjà des essais qui sont en cours.

M. RAGOT confirme que le matériel existe déjà. Il reste à en vérifier la bonne mise en œuvre.

Mme BOSSIS ajoute qu'il n'y a eu aucune information avant et que c'est la première fois qu'elle en entend parler.

M. RAGOT précise enfin que le financement du projet est prévu à travers le tarif d'acheminement.

6. ACCOMPAGNEMENT ET CONSEIL DES CLIENTS POUR OPTIMISER L'UTILISATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ

M. GOMONT présente les aspects « Relations Clients » de la politique commerciale de SOREGIES et cite les principales évolutions pour les clients en 2009.

M. GOMONT ajoute également qu'il y a environ 1 000 réclamations par an sur 130 000 clients qui font l'objet d'un traitement personnalisé encadré par la démarche qualité.

La réponse à une réclamation met moins de 10 jours pour 90% des cas ; l'effort va être mis en 2010 sur la qualité du traitement.

La mesure de la satisfaction sur les cinq dernières années affiche une stabilité avec 97% des clients globalement satisfaits de SOREGIES bien que l'objectif des appels servis n'ait pas été atteint en 2009.

En effet, seulement 75% des appels sont été servis pour un objectif 2009 de 90%.

M. CLEMENT considère que même s'il n'y a que 3% de personnes insatisfaites, ces 3% pourraient nuire à l'entreprise. Il convient donc de les analyser et d'accroître notre vigilance vis-à-vis d'eux.

M. GOMONT répond que le traitement des réclamations est un moment important avec le client. Il est possible, et c'est le but recherché, de transformer un moment dit « faible » en un moment « fort » où l'entreprise pourra refidéliser ses clients mécontents. Tous les 15 jours, en comité de direction, un point est fait sur l'évaluation de la satisfaction et SOREGIES y attache la plus grande importance.

L'objectif pour 2010 est de maintenir la qualité de la relation clients et de développer les conseils en économie d'énergie dans le but de fidéliser nos clients.

A ce sujet, M. GOMONT rappelle que le salon « ma planète en tête » sera, pour la 4^{ème} année consécutive, reconduit en 2010. Il aura lieu en septembre 2010.

M. CLEMENT évoque une étude qui a été faite sur sa commune sur les bâtiments communaux afin de déterminer s'ils sont énergivores ou non.

M. GOMONT précise qu'il s'agit d'une revue du patrimoine basée sur les prérogatives de l'ADEME.

M. CLEMENT ajoute qu'il à été déçu par les résultats car selon lui, le bilan n'était pas suffisant. Si un audit doit être fait, il faudrait qu'il débouche sur des préconisations utiles. Il propose à M. GOMONT d'envoyer le CD qui lui a été remis.

M. GRIMAUD précise que le SIEEDV pense investir avec les communes dans ce type de diagnostic mais en poussant l'étude jusqu'à un bilan thermique complet.

M. CLEMENT constate que si cette action réussit, ce sera un vrai progrès.

M. MARTEAU remarque que beaucoup d'entreprise se lancent sur ce marché.

M. GRIMAUD s'interroge sur leur véritable professionnalisme.

La séance se termine avec les remerciements renouvelés de M. CLEMENT aux participants Il constate que l'environnement bouge et qu'il faut s'adapter et anticiper la concurrence en jouant sur nos avantages discriminants comme la proximité et notre spécificité de fournisseur ayant des missions de service public.

M. GRIMAUD invite les participants à ne pas hésiter à solliciter le SIEEDV pour toutes questions, remarques ou propositions qui leur semblent importantes. Il estime que la multiplicité des échanges, en dehors de ce type de réunion, renforcera l'efficacité de la CCSPL.

Pour le Président du SIEEDV,
Le 1^{er} Vice Président

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.M. CLEMENT', is written over a light pink rectangular background.

Jean-Michel CLEMENT