

Importantes
et essentielles

INFO-CONSO

DES RÉPONSES PRATIQUES À UNE VRAIE RESPONSABILITÉ

Bon nombre des missions et des services développés par ENERGIE Eure-et-Loir (services publics de l'électricité et du gaz, transition énergétique, mobilité) l'amène à être en relation avec les usagers, de façon directe ou indirecte.

Il convient en effet :

- de pouvoir mesurer leur degré de satisfaction quant aux activités soutenues ou organisées par le Syndicat,
- de les informer, de les conseiller et de les sensibiliser à certaines problématiques,
- de défendre leurs intérêts chaque fois que des clauses particulières aux contrats souscrits par ENERGIE Eure-et-Loir sont susceptibles d'avoir un impact sur les usagers du service (exemple des Conditions Générales de Vente annexées au contrat de concession pour la fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente).

Dans ce contexte, ENERGIE Eure-et-Loir a développé au fil du temps différentes formes de suivi, de plateformes d'échanges, et est à l'initiative d'un certain nombre d'actions et de partenariats destinés à tisser et entretenir ce lien essentiel avec l'utilisateur.

→ La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) de l'énergie

La CCSPL de l'énergie a pour vocation de permettre l'expression des usagers et de recueillir leur avis sur le fonctionnement des services publics délégués (électricité, gaz) par la voie des associations représentatives.

La CCSPL examine notamment les rapports sur la qualité de ces services et est consultée en amont de tout projet de délégation de service public. Elle se réunit au moins deux fois par an et autant de fois que nécessaire en groupes de travail thématiques.

→ Le site infoconso.energie28.fr : pour une information de proximité

Devant la diversité des situations parfois complexes auxquelles peuvent être confrontés les usagers, ENERGIE Eure-et-Loir a développé le site infoconso.energie28.fr.

Celui-ci a pour objet de leur venir en aide et de leur apporter des réponses pratiques aux différentes problématiques énergétiques (raccordement de son logement aux réseaux d'énergies, travaux de rénovation, changement de fournisseur, problème de facturation et règlement de litiges...).

→ La sensibilisation du jeune public à l'énergie et au développement durable

ENERGIE Eure-et-Loir conduit chaque année un programme d'animations dans les écoles, en partenariat avec les services de l'Education Nationale.

Interventions dans les classes, prêt d'outils pédagogiques et de l'exposition mobile « L'énergie - Agir pour la planète » sont autant de possibilités d'accompagnement proposés aux enseignants.

Le concours « Les Ecoloustics » à destination des classes de CM1, CM2 et 6^{ème} est aussi l'occasion d'inviter les élèves à réfléchir sur la transition énergétique, avec pour fil conducteur « les énergies de demain dans ma commune ».



→ Plans Climat Air Energie Territoriaux : La parole aux citoyens

Acteur des Plans Climat Air Energie Territoriaux, ENERGIE Eure-et-Loir a conçu le site [planclimat28](http://planclimat28.fr).

Grâce à lui, chaque citoyen est à même de mieux connaître les orientations retenues pour l'avenir de son territoire et dispose de la possibilité de s'exprimer en faisant état de ses propres réflexions.



→ Le soutien à France Rénov'

Porté par l'association SOLIHA, France Rénov' a pour mission d'informer les usagers désireux de s'engager dans une opération de construction ou de rénovation énergétique de leur habitation (diagnostic du logement, assistance à la réalisation des travaux, recherche de financements et d'artisans qualifiés ...).

Le partenariat signé entre Soliha et ENERGIE Eure-et-Loir prévoit notamment l'organisation de permanences des conseillers de France Rénov' sur les territoires afin de faciliter le contact avec les usagers.



France Rénov'

36 avenue Maurice Maunoury
28600 Luisant
Tél. : 02 37 21 32 71

→ Le maintien de l'énergie aux publics en difficulté

Piloté par le Conseil Départemental, le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) est un dispositif d'action sociale destiné à permettre aux ménages éprouvant des difficultés particulières d'accéder à un logement décent et à leur garantir un accès à la fourniture d'énergie.

ENERGIE Eure-et-Loir soutient financièrement le volet Energie du FSL dans depuis de nombreuses années et siège à son comité de pilotage.



CONTACT
POLE ENERGIE-CONSEIL
02 37 84 14 56
energie-conseil@energie28.fr