

### **Commission consultative des services publics locaux**

Mardi 5 mars 2019

• **Lieu et horaires** : service des eaux, 298 rue de Chantabord à Chambéry, salle n°2 du rez-de-chaussée, 17h-19h45

• **étaient présents** :

AMBROSIN-SERRAZ Isabelle	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Membre du Conseil de développement <i>Association Savoie Mont-Blanc</i>
ANDREAU Jean-Michel	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs <i>Association Rotary Chambéry</i>
ASSELIN Cindy	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs <i>Association nationale des maîtres de chiens-guides</i>
CARROCCIA Roméo	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets <i>Association FIDEV et Valentin Hauy</i>
DARMET Jean-Louis	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Chambéry</i>
GIRARDOT-VASSEROT Irène	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>Cognin</i>
GRIMANELLI Jeanne-Marie	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>Chambéry</i>
INFANTI Flavio	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Chambéry</i>
MARIE Jean-Pierre	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Chambéry</i>
MUSITELLI Marie-Angèle	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Bassens</i>
NGUYEN-VERRIER Nathalie	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>Chambéry</i>
PERROLAZ Lionel	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>Saint-Baldoph</i>
PEYSSONNERIE Marcel	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets <i>Association UFC Que Choisir</i>
PICARD Dominique	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs <i>Association GSRL Club de Plongée</i>
PILLET Georges	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Saint-Cassin</i>
RASSAT Yves	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>Vimines</i>
RENARD Jean-Paul	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>La Motte-Servolex</i>
REUSA Pierre	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets <i>Association Chapiteau Théâtre Compagnie</i>
RIGNON Jean-Paul	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs <i>Association AMI 73</i>
SALLET Françoise	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager <i>Chambéry</i>
VIAND Michel	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Chambéry</i>
VILLIBORD Françoise	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager <i>Chambéry</i>
VOIRON Sylvie	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et Membre du Conseil de développement Habitant-usager <i>Saint-Baldoph</i>
Sylvie KOSKA	Vice-présidente chargée de la concertation citoyenne, des relations avec les usagers et de l'économie sociale et solidaire

• étaient excusés :

AISSANI Nassera	Membre du Conseil de développement
AUGUEUX Alain	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager de Sonnaz
BARBARIN Eric	Membre du Conseil de développement
BARBIER Serge	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Chambéry
BATON Martial	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager La Motte-Servolex
BELTRAMI Alviano	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager La Motte-Servolex
BERDOU Yves	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Association Monts d'Arvey
BOTTELIN Jean-Jacques	Membre du Conseil de développement
BUFFET Jacqueline	Membre du Conseil de développement
CAILLET Thierry	Membre du Conseil de développement
CEZARD Bruno	Membre du Conseil de développement
CHAULAND Iole	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Cognin
DE BOISRIOU Hugues	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Association UDAF de Savoie
DORTIER Danielle	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Association AMI73
DRIEU Dominique	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Chambéry
DUBESSE Alain	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Association UDAPEI Savoie
FARHAT Caroline	Membre du Conseil de développement
FERRAND Laura	Membre du Conseil de développement
FINAS Brigitte	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
FORAZ Pierre-François	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
FRESCHI Christophe	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets et Membre du Conseil de développement Habitant-usager Barberaz
FRESCHI Laurence	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Barberaz
GALLET-GAUTHIER Brigitte	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager La Motte-Servolex
GODDARD Danièle	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Barberaz
HOFBAUER Jean-Louis	Membre du Conseil de développement
HUBERT Noël	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Barby
ION TITAPICCOLO Christelle	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Cognin
JACQUEMIN Dominique	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Saint-Jeoire-Prieuré
JAMIN-BIZET Bernard	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Association CSVVA et CLAP 73
KLERSCH Grégory	Membre du Conseil de développement
LACROIX Pierre	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager La Ravoire
MEUNIER Serge	Membre du Conseil de développement
MIGUET Paulette	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Association des Paralysés de France
NANTOIS Christiane	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Bassens
NIVEAU Marie-Blandine	Membre du Conseil de développement
OUTIN Jonathan	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
PAYET Jean-Stéphano	Membre du Conseil de développement
PEUTOT Yves	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Association FRAPNA
REBOURG Jérôme	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Association ADTC

ROGNARD Paulette	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
SAFFRE Philippe	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs et de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
SALITO Fabricve	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
SEMILLON Laurent	Membre du Conseil de développement
SERRA François	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Chambéry
SINGER Laurent	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager La Ravoire
SUAVET Jean-Claude	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
SUSANNE Jean-Paul	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Chambéry
TISSOT Isabelle	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Barby
VALLON Laurent	Membre du Conseil de développement
VEROLLET Anne	Membre de la CCSPL Transport - équipements collectifs Habitant-usager Chambéry
VEYRE DE SORAS Christine	Membre du Conseil de développement
VIAND Patrick	Membre de la CCSPL Eau et assainissement - déchets Habitant-usager Barby
VOLKOFF Benoît	Membre du Conseil de développement

• **assistaient également à la réunion :**

Sandrine Jolly	Direction de l'eau et de l'assainissement - Responsable relations usagers
Fabienne EYMARD	Direction générale des services

---

## ***1 – Présentation du projet Gestion Relation Usager (GRU)***

---

Sandrine Jolly, responsable du projet GRU, indique que l'agglomération s'est engagée dans une démarche d'optimisation de la qualité de sa relation avec les usagers.

Est considéré comme usager un citoyen de l'agglomération, un touriste mais également une entreprise, une collectivité ou une association.

Divers canaux sont utilisés pour accéder aux services de Grand Chambéry : l'accueil physique, téléphonique, le mail, les applications et les services en ligne (eService).

Un diagnostic a été réalisé avec l'ensemble des directeurs de l'agglomération.

L'agglomération a deux types d'usagers :

- L'utilisateur des services :
  - o l'usager captif : il s'agit de l'usager qui utilise un service de l'agglomération par obligation (service des eaux et service de gestion des déchets),
  - o le client c'est-à-dire l'usager qui utilise volontairement les équipements de l'agglomération (équipements collectifs et transports).
- Les acteurs du territoire : les communes, les entreprises et les satellites.

L'objectif de la démarche est d'améliorer la qualité et les délais de réponses, d'harmoniser le traitement des demandes, de simplifier l'usage des différents supports numériques et d'accompagner les usagers en difficulté dans leur démarche.

L'agent d'accueil est le premier contact, physique ou téléphonique, de l'usager. Un travail sera mené pour définir une base de connaissance de premier niveau qui permettra aux agents d'accueil de la collectivité d'apporter une réponse à l'usager afin d'éviter de rediriger l'appel.

La fracture numérique générationnelle qui tend à disparaître puisque Internet existe depuis 20 ans, laisse place à une fracture numérique "sociétale". Pour faciliter l'accès aux informations, aux services, aux

prestations... des regroupements d'institutions apparaissent. Délocaliser et regrouper les services permettent aux usagers d'être accompagnés dans leur démarche, d'obtenir des réponses plus simplement et rapidement et de retrouver le côté humain des administrations.

*Il faut mettre en place les moyens nécessaires pour accompagner les usagers pour ne pas se retrouver dans des espaces communs inefficaces. Il faut simplement recréer un vrai service public !*

→→ Par exemple, dans le domaine du numérique, des antennes de formations devront être développées pour les usagers mais il faut savoir que de nombreuses associations existent dans ce domaine mais sont peu connues. Un espace commun permettrait à ces associations de se faire connaître. L'objectif est de rendre des services au public en créant des lieux d'échanges de proximité.

*Dans les communes rurales où les mairies ne sont pas ouvertes tous les jours, le numérique prend un place incontournable. Aujourd'hui on constate encore que les usagers ne sont pas informés des travaux qui se déroulent sur leur commune. Il y a un vrai manque de communication. Autrefois il existait un véhicule équipé d'un haut-parleur qui circulait matin et soir pour informer les usagers d'une coupure d'eau par exemple, mais celui-ci n'existe plus, ce qui est regrettable.*

→→ Effectivement la communication doit être améliorée et développée en utilisant les supports de communication les mieux adaptés (site internet, mails, affichage). Par contre lors d'une coupure d'eau, le véhicule du service des eaux circule toujours dans le quartier pour informer les habitants.

*Pour certain la seule façon de contacter l'agglomération est le téléphone. Quels sont les moyens développés pour répondre à ces usagers.*

→→ L'objectif de la démarche est d'avoir un accueil accompagnant. Avec le développement des eServices, les agents d'accueil disposeront de plus de temps pour répondre et accompagner les usagers physiques et téléphoniques.

*Quelles sont les prochaines étapes ?*

→→ En collaboration avec la ville de Chambéry, des usagers types vont être mis en situation (établissement d'une carte d'identité, prise d'abonnement d'eau,...) afin d'étudier leur fonctionnement, leur questionnement et les difficultés qu'ils rencontrent. Cette observation permettra d'adapter les formulaires internet, les applications et les supports numériques. Elle permettra également de former les agents d'accueil pour optimiser les réponses à apporter. Une base de connaissance commune sera élaborée pour permettre aux accueils généraux de répondre rapidement et facilement aux questions "standards".

*Il ne faut pas oublier de rendre accessible les eServices aux personnes atteintes de déficience visuelle et/ou auditive.*

→→ Bien entendu et c'est une priorité pour notre service informatique. Les collectivités ont l'obligation de répondre au RG2A.

Sylvie Koska remercie Sandrine Jolly pour cette présentation et invite les usagers à exprimer leurs attentes et leurs remarques via la boîte [commission.usagers@grandchambery.fr](mailto:commission.usagers@grandchambery.fr)

---

## **2 – Présentation du nouveau compteur communicant GRDF**

---

Damien Gagne, conseiller Collectivités Territoriales et Marie-Laure Cailleau, conseillère Communication, présentent le compteur communicant gaz, Gazpar.

GRDF est le principal gestionnaire du réseau de distribution du gaz naturel en France. Pour favoriser le développement des énergies renouvelables, le gaz naturel distribué par GRDF sera peu à peu remplacé par le biométhane, gaz 100% naturel produit à partir de la décomposition des déchets organiques.

Tous les compteurs gaz seront remplacés d'ici 2022 par la société Feedback.

Actuellement les clients reçoivent une facture estimative et une facture de régularisation après relève du compteur. Ces nouveaux compteurs permettront aux usagers d'obtenir un relevé journalier (à J+2) de leur consommation et une facturation au réel. Pour GRDF, l'objectif est d'optimiser le réseau et de permettre aux usagers de mieux maîtriser leur consommation. Un numéro d'appel (09 69 36 35 34) est mis à disposition des usagers.

*GRDF et Engie, est-ce la même chose ?*

→→ Non. GRDF gère le réseau de distribution du gaz alors qu'Engie est un fournisseur de gaz, c'est-à-dire celui qui vend le gaz et facture sa consommation. Aujourd'hui, les usagers ont le choix de leur fournisseur. Il existe une vraie concurrence.

*Le biométhane n'est-il pas de moins de bonne qualité que le gaz naturel actuellement utilisé ?*

→→ Les analyses et les tests effectués démontrent que le biométhane répond aux exigences calorifiques attendues. Il est important de bien différencier le biométhane du biogaz. Pour être injecté dans les réseaux gaziers, le biogaz doit être débarrassé de toutes ses impuretés. Le biométhane est la version épurée du biogaz.

*Des travaux sont-ils nécessaires pour installer ces nouveaux compteurs ?*

→→ Il ne s'agit que d'une dépose de l'ancien compteur et d'une pose du nouveau compteur sans aucun travaux. La seule contrainte de l'intervention est la coupure de gaz. Pour les compteurs plus récents, GRDF installera simplement un module complémentaire.

*Les nouveaux compteurs ont-ils une conséquence sur le prix du gaz ?*

→→ Cette prestation n'est pas facturée aux usagers. Les compteurs sont propriétés de GRDF.

*Dans les immeubles avec compteur collectif, comment sera effectué le changement ?*

→→ Le syndic sera le seul interlocuteur. Il devra en informer les habitants.

*Les techniciens Feedback sont-ils formés ?*

→→ Chaque technicien a suivi une formation. Lors de ses premières poses, le technicien Feedback sera accompagné par un technicien de GRDF. Ensuite, des contrôles aléatoires seront effectués. Chaque technicien possèdera une carte d'identité Feedback et des documents officiels.

*Peut-on refuser le remplacement du compteur ? Et risque-t-il à terme d'être facturé ?*

→→ L'usager a le droit de refuser le remplacement de son compteur. GRDF le contactera pour connaître les raisons de son refus et pour répondre à ses craintes et interrogations. A terme, les changements de compteurs seront facturés à l'usager. Le tarif sera fixé par la commission de régulation.

*Les nouveaux compteurs fonctionnent à piles, ce qui veut dire que 11 millions de piles vont être utilisées. Ce n'est pas très économique.*

→→ Effectivement, les nouveaux compteurs fonctionnent avec une petite pile mais sa durée de vie est de 20 ans.

Sylvie Koska remercie Damien Gagne et Marie-Laure Cailleau pour cette présentation.



La séance est levée à 19h45.

La vice-présidente chargée de la concertation citoyenne,  
des relations avec les usagers et de l'économie sociale et solidaire,  
Sylvie Koska