

LUMIÈRE SUR LE SERVICE PUBLIC D'ÉLECTRICITÉ DE PROXIMITÉ



Depuis le mois de novembre 2018, des militants CGT Energie 93 occupent l'agence de proximité EDF de La Courneuve, que la direction a décidé de fermer. Cette casse du service public de proximité de l'énergie est à l'œuvre dans tout le pays car

Des erreurs de facturation, un problème financier, un souci technique, un changement de contrat, etc., nombreuses sont les situations qui ont besoin de temps d'écoute, de liens, pour trouver la solution la plus adaptée. A La Courneuve, ville populaire, la vulnérabilité, la précarité

Cette casse du service public de proximité est d'autant plus insupportable, au moment même où ENGIE (ex Gaz De France) distribue 1 milliard 684 millions d'euros de dividende à ses actionnaires en 2017. La dégradation du service public pour gaver la finance, **ça suffit !**



Les militants qui se relaient depuis novembre pour assurer ces permanences d'accueil, malgré les tentatives de la direction de les déloger, ont pu régler de très nombreux problèmes et ont collecté de multiples témoignages d'usagers, parfois complètement perdus dans leurs démarches.

depuis février 2018 EDF a baissé le rideau de tous ses points d'accueil. Dorénavant les démarches sont uniquement possibles par téléphone et/ou internet.

L'objectif de cette OCCUPATION militante est de démontrer l'extrême utilité de ce service public de proximité, pour orienter, conseiller, et aider dans leurs démarches les usagers.

énergétique sont des réalités, la maîtrise des outils numérique pas toujours suffisante et parfois même la barrière de la langue peut se poser, d'où le besoin de contact humain. Les vécus de La Courneuve, nous les retrouvons dans d'autres villes, d'autres quartiers de France, comme l'a rappelé, à tous ceux qui ferment les yeux sur la question sociale, le mouvement des gilets jaunes.

Nous avons décidé de rendre compte d'un certain nombre de situations de ces usagers pour témoigner de l'absurdité et du scandale de ces fermetures. Cette dégradation du service a un coup social insupportable. Nous la refusons et demandons à EDF, de rouvrir à La Courneuve et ailleurs ces lieux où l'on accueille, règle les problèmes et fait vivre le lien social.

L'utilité et l'efficacité d'un service public de proximité...

...en quelques témoignages.

Jean O. *habitant de La Courneuve, cinquantenaire. Cet usager a bien une preuve du paiement de sa facture EDF par la mairie qui a pris en charge la totalité de sa facture du mois de septembre. Pourtant cette facture apparaît comme impayée. Une erreur que va reconnaître EDF et prendre en compte dans l'édition de la prochaine facture.*

Erreur de la part d'EDF, renvoi d'une nouvelle facture prenant en compte le paiement du mois de septembre.

Ali M. *habitant Bagnolet, octogénaire, qui avait besoin d'une attestation de contrat de moins de 3 mois, c'est tout d'abord déplacé à l'agence EDF rue d'Avron de Paris et a trouvé portes closes.*

Sa venue à La Courneuve lui a permis d'obtenir ce document, envoyé sur la boîte mail d'un militant de la boutique et imprimé sur place. Tout le monde n'a pas d'ordinateur et de connexion internet, ce que certain semble ignorer.

L'énergie un besoin fondamental, pas de coupure totale !

Des erreurs qui peuvent coûter cher

Malika E. *une habitante de La Courneuve, trentenaire, mère célibataire avec 3 enfants à charge, est mensualisée pour son contrat gaz et électricité depuis 2014 à EDF. Suite à une erreur de relève de son compteur gaz, EDF lui a prélevé de mars à septembre 2018 : 499 €/mois au lieu de 90€ habituellement ! Son foyer s'est retrouvé sans ressource en septembre. Acculée, Malika E., a dû solliciter l'aide des restos du Cœur pour nourrir sa famille !*

Le soutien de la cellule militante dans ses démarches, qui auront duré des heures au téléphone auprès du service client d'EDF, a permis de régler ce dysfonctionnement. EDF a renvoyé à cette famille un chèque de 2700€.

Nagai A. *habitant de Drancy, souhaitait revenir chez EDF, sa femme ne maîtrisant pas le français s'étant faite abusée par un commercial qui lui a fait signé un contrat chez un concurrent privé.*

Au final EDF a ré-ouvert son contrat électrique au tarif réglementé sans frais.

Joseph W. *habitant de Saint Denis, sexagénaire, a subi une coupure d'électricité pour un « impayé de 161,63 euros ». Pourtant Joseph avait bien réglé sa facture via un Titre Interbancaire de Paiement 10 jours avant cette coupure.*

Renseignement pris auprès des services EDF nous apprenons que ce type de paiement ne sont pris en compte par EDF que 3 semaines après. Une lenteur d'exécution que l'on fait « payer » à l'usager en appliquant une mesure extrêmement sévère. Malgré nos éclairages EDF refuse de rétablir la lumière. Heureusement les Robins des Bois de l'énergie, qui luttent contre les coupures, tenus au courant de cette histoire, sont passés dans le coin pour rétablir l'électricité à l'usager.

Boubacar D. *habitant de Saint Denis, cinquantenaire, était normalement prélevé depuis 7 ans, lorsqu'à son énorme surprise il reçoit une facture de résiliation avec un changement de contrat chez ENI Gaz (entreprise concurrente) alors qu'il n'avait rien demandé.*

L'intervention énergique de la CGT a convaincu EDF de le réabonner au tarif réglementé sans aucun autre frais.

Jean Nerva L. *habitant de La Courneuve, retraité a vu le montant de ses échéanciers d'EDF doublés La raison invoquée par EDF : suite à la pose du compteur LINKY, à défaut d'historique de la consommation de l'usager, le calcul de la consommation de Jean Nerva s'est fait sur des estimations nationales ...*

Une fois interpellé la bonne personne, du bon service, l'échéancier de Jean Nerva a été réduit pour revenir à l'estimation...de l'usager.

Karl F. *habitant de La Courneuve, quarantenaire, s'est emmêlé les pinceaux entre ENGIE (seul fournisseur du tarif réglementé, prix fixé par l'Etat, de GAZ) et EDF (seul fournisseur du tarif réglementé d'électricité) suite aux démarches d'un commercial. Il faut tout de même dire que la situation est complexe. ENGIE peut désormais vendre de l'électricité, comme d'autres fournisseurs concurrents, mais uniquement au prix du marché, fluctuant et plutôt à la hausse. Et EDF comme d'autres fournisseurs concurrents peut proposer du Gaz. En résumé, pour sécuriser ses dépenses, il vous faut impérativement deux factures, une à ENGIE pour le GAZ, et une autre à EDF pour l'électricité. Ce n'est pas des plus simple, mais apparemment c'est fait exprès, c'est la fameuse « loi du marché », qui impose la concurrence.*

Pour en revenir à Karl l'aide et conseil de la CGT lui a permis de revenir au tarif réglementé.

On ne like pas Linky

Gil H. *habitant de La Courneuve, septuagénaire et mal entendant, ne souhaite pas du compteur LINKY. Pourtant victime d'une « entourloupe » il se retrouve avec un contrat ENGIE avec pour couronner le tout l'annonce de la pose imminente du fameux compteur LINKY.*

Après les conseils de la permanence de la boutique GIL. H a pu défendre au mieux ses intérêts, puisqu'on lui a confirmé son droit de refuser le compteur LINKY en refusant l'accès au technicien. Par ailleurs EDF a repris son contrat sans appliquer le moindre frais.

Attention au transfert abusif de contrat

Tran T. *habitant de La Courneuve, a lui aussi été abusé par un commercial qui lui a résilié son contrat EDF, alors qu'il n'avait rien signé!*

EDF a réactivé le contrat de ce monsieur sans frais supplémentaires, tout en concédant rencontrer quotidiennement ce type de problème.

Maria D. *habitante de La Courneuve cinquantenaire, est venu pour une copie de sa facture du mois d'août sur sa boîte mail. Sous prétexte qu'elle n'a pas choisi la facturation numérique, EDF lui annonce dans un premier temps que cette copie lui sera facturée 12 euros!*

Après 20mn de négociation, le conseiller clientèle, accepte de révaluer cette facture à 0 euros...

Siby C. *habitant d'Aubervilliers, trentenaire, emménage dans son nouvel appartement. Il ouvre un contrat électrique et gaz chez EDF. Pourtant quelque temps après son gaz est coupé. Ne maîtrisant pas totalement la lecture Siby a cru envoyer son accord pour la souscription de son contrat alors qu'il avait adressé sa « rétractation »*

Une situation rapidement réglée, son gaz a été réactivé.

Bachir F. *résidant aux Lilas, quarantenaire, qui malgré le paiement de sa facture par chèque se voit appliquer des pénalités de retard de 15 euros.*

Au final, EDF accepte de geler la pénalité le temps de retrouver le chèque et propose même un geste commercial de 40 euros.

Nous vous invitons en cas de besoin à vous rendre à :

l'Agence de La Courneuve

27 rue de la Convention 93120 La Courneuve.

Vous y trouverez sûrement réponse à vos questions et pourrez dans le même temps soutenir cette action de défense du service public en signant la pétition de la CGT.

La fermeture des services publics ce n'est pas une fatalité ! Ils sont utiles, efficaces et nécessaires !

Mobilisons-nous pour défendre nos moyens de vie, notre maillage social de proximité, nos services publics !

