



Projet Compteurs Communicants Gaz

PAYS DE SAINT-BRIEUC

Synthèse et point d'étape après la 3^{ème} session de concertation





17 octobre 2014 : réunion de lancement du groupe de concertation à Languieux



26 nov. 2014 : Salon des Maires. Conférence « Préparer l'arrivée de Gazpar avec les acteurs locaux »



27 février 2015 : 2ème réunion du groupe de concertation à Saint-Brieuc



26 juin 2015 : 3ème réunion du groupe de concertation à Plaintel

Gazpar et le Pays de Saint-Brieuc

Gazpar est le compteur communicant de GrDF que les pouvoirs publics ont décidé de généraliser. **470 000 compteurs vont ainsi être installés, en Bretagne**, chez les clients particuliers et professionnels, à partir de 2017 et d'ici 2022. **Quatre zones pilotes** ont été choisies en France dont, pour la Bretagne, le **Pays de Saint-Brieuc** (18 communes pilotes, 30.000 clients).

C'est un projet industriel sans précédent. C'est aussi et avant tout un projet d'efficacité énergétique résolument orienté client. Par la collecte et la mise à disposition de données quotidiennes de consommation, il poursuit trois objectifs majeurs : systématiser la **facturation sur index réel**, mieux suivre et donc mieux **maîtriser la consommation d'énergie**, et **optimiser la gestion du réseau** par une meilleure connaissance des flux de gaz. Grâce aux informations transmises et à la sensibilisation réalisée, le client final devrait pouvoir réduire sa facture annuelle.

Le groupe de concertation locale

Pour réussir le déploiement de ce projet, il faut – c'est la conviction de GrDF - associer largement les différents acteurs locaux concernés. GrDF a donc décidé d'organiser un groupe de concertation locale co-présidé par le Président du Pays de Saint-Brieuc Jean-Jacques FUAN.

Objectif : partager sur les modalités d'information des clients concernés par la pose des compteurs et sur les actions de maîtrise de l'énergie à conduire grâce aux données de consommation mises à disposition.

Sont ainsi parties prenantes de ce groupe de concertation :

- Des représentants des **collectivités locales et territoriales** : villes de Saint-Brieuc, Yffiniac, Languieux et Plaintel, Conseil Départemental des Côtes d'Armor, Saint-Brieuc Agglomération, Communauté de Communes Centre Armor Puissance 4, Association des Maires et Présidents d'EPCI des Côtes d'Armor.
- Des représentants des **autorités concédantes** : Syndicat Départemental d'Energies des Côtes d'Armor, Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR).
- Des représentants du monde de l'énergie : ADEME, Agence Locale de l'Énergie, Fournisseurs d'énergie, Sociétés de la filière gaz
- Des représentants des **associations de consommateurs** : UFC Que Choisir, Familles rurales
- Des représentants des **organismes HLM et des associations de locataires** : Côtes d'Armor Habitat, Terre et Baies Habitat, Bâtiments et Styles de Bretagne (BSB), locataires de Saint-Brieuc, Association des Bénévoles des Industries Electriques et Gazières (ABIEG)

Tous ces acteurs partagent avec GrDF la responsabilité de mettre en œuvre ce déploiement dans les meilleures conditions possibles pour les clients, et de réussir le volet maîtrise de l'énergie de ce projet.

Réunion de lancement à Langueux le 17 octobre 2014 (salle du Grand Pré)

Thérèse JOUSSEAUME, Maire de Langueux, a introduit la réunion de lancement en manifestant son intérêt pour cette démarche participative.

Cette réunion s'est articulée autour des thématiques et sujets suivants :

- Présentation du projet et du pilote,
- Objectifs du groupe de concertation locale sur lesquels les participants pourront livrer leurs attentes,
- Focus sur les caractéristiques spécifiques du territoire à prendre en compte
- Les grands principes du parcours client,
- Méthode et modalités de travail en commun

La réunion a permis de partager des références communes sur le projet, d'échanger les points de vue et attentes respectives, d'identifier des pistes d'actions concrètes, de formaliser des premières contributions.

Parmi les points d'intérêt, d'attention et de vigilance soulevés par les participants :

◇ Le nécessaire lien entre l'outil Gapzar et les politiques engagées au service de la **rénovation des logements**. Les acteurs locaux doivent en profiter pour faire de la pédagogie et/ou pour inciter les consommateurs à utiliser ou solliciter les dispositifs existants au service de la rénovation.

◇ La question sensible de la **précarité énergétique** et la nécessité d'associer à la concertation des acteurs plus particulièrement engagés sur la question : le Conseil Général et les travailleurs sociaux instruisant les dossiers des Fonds Solidarité Energie.

◇ Le point crucial de la **communication** : pas une communication d'un opérateur parmi d'autres, mais une communication collective, insérée dans une démarche plus globale (les clients de GrDF sont aussi habitants et locataires). Les acteurs locaux sont, à ce titre, volontaires pour innover et tester des modes de communication spécifiques et particuliers.

◇ Les spécificités des clients à identifier et prendre en compte pour trouver les modes adaptés de sollicitation et d'information : les **personnes âgées** (pas d'accès immédiat au bénéficiaire client via les outils numériques et accompagnement particulier à imaginer), la densité des **résidences secondaires** sur certaine zone (Saint Quay Pontrieux notamment), les **entreprises** (information spécifique via les réseaux professionnels).

Le député Michel LESAGE et le Président du Pays Jean-Jacques FUAN ont conclu la séance en insistant sur le caractère original et innovant de cette méthode de concertation, et en invitant les acteurs locaux du Pays de Saint-Brieuc à s'y inscrire pour réussir collectivement le déploiement de cet outil au service des économies d'énergie.

2ème réunion à Saint-Brieuc le 27 février 2015 (salle du Conseil Municipal)

Alain CROCHET, conseiller municipal et Vice-Président Énergie de Saint-Brieuc Agglomération, a accueilli les participants et précisé le contexte spécifique de la ville en matière énergétique.

Cette seconde réunion avait pour objet, d'une part, de partager et analyser les synthèses et contributions qui ont pu être faites jusqu'alors, et d'autre part, de travailler concrètement, avec tous les participants, sur le volet communication et relation clients :

- Améliorer la qualité de la documentation et des pages internet (espace privé) qui seront présentées aux clients lors du déploiement ;
- Identifier et coordonner les différentes actions de communication qui pourraient être faites en direction des clients dans les différentes phases du projet.

Il s'agissait donc d'une séance de travail, avec différents ateliers, pour bénéficier des regards, des points de vue et de la créativité de tous sur le volet communication externe du projet.

Parmi les recommandations des participants sur la méthodologie de communication :

- ◇ Des acteurs qui soulignent la nécessité d'une **communication amont et coordonnée** des acteurs publics (communes, agglomérations, département, etc.). Ce sera un facteur important de succès.
- ◇ Des acteurs qui alertent sur la possible méfiance des clients en phase opérationnelle (assimilation à du démarchage, intrusion, peur de payer, etc.). Il faudra donc **rassurer** et donner des signes concrets et visibles du sérieux de la démarche (caution des élus, des institutions, agrément, références, etc.)
- ◇ Des acteurs qui insistent sur la **dimension pédagogique** (donner du sens). Le déploiement de Gazpar est une opportunité de faire de la sensibilisation aux économies d'énergie. Il faudra donc privilégier des outils pédagogiques et ludiques.
- ◇ Des acteurs qui précisent le rôle important des interfaces dans la phase de déploiement (la mairie et ses agents seront les interlocuteurs de proximité des riverains, les bailleurs seront les interlocuteurs de leurs locataires, etc.). Il faudra **donc informer et former ces acteurs**.

Parmi les recommandations des participants sur le calendrier de communication :

- ◇ **Septembre – Octobre – Novembre 2015** : information des « experts »
- ◇ **A partir de novembre** : (in)former les élus et collaborateurs qui seront concernés avec une communication plus en détails sur le déploiement (cartographie)
- ◇ **Décembre 2015** : publication des articles dans les journaux et bulletins locaux (bulletins communaux, magazine du Conseil Général, journaux des locataires, etc.)
- ◇ **Janvier 2016** : Conférence de presse avec toutes les collectivités, sous l'égide du Pays

Parmi les recommandations des participants sur les objets et opportunités de communication :

- ◇ **Multiplier les vecteurs** pour couvrir un maximum de cibles : internet, comités de quartier, conseils municipaux, transports en commun, panneaux électroniques des villes, cages d'escaliers.
- ◇ Profiter du **Salon de l'Habitat** (mars 2016) pour faire une communication particulière et spécifique (notamment sur l'espace de Saint-Brieuc Agglomération).
- ◇ Imaginer et concevoir des supports et objets adaptés : **vidéo** ludique en amont puis 2^{ème} vidéo pédagogique après le déploiement ; réalisation d'un **vadémécum** pour les élus et les techniciens (nom des prestataires, planning) ; information, pour les locataires, dans le « kit du nouvel entrant ».



3ème réunion à Plaintel le 26 juin 2015 (salle des fêtes de Plaintel)

Le Maire de Plaintel, Joseph LE VEE, accompagné de ses adjoints Christophe CHANDEMERLE et Pierre GALLAIS, ont accueilli les participants en montrant, notamment, comment le projet Gazpar s'inscrit dans les initiatives de la commune pour conjuguer efficacité et attractivité.

Cette 3ème session de concertation avait pour objectif d'une part de continuer la préparation du déploiement et sa communication associée, et d'autre part, de mener une réflexion partagée sur la mise à disposition de données de consommation.

Vers un pilotage conjoint d'actions locales de communication

Les participants ont discuté et validé des orientations partagées pour, au moment opportun et avec un niveau de détails adapté, informer les acteurs : administrés, entreprises, locataires, clients, médias. Des outils vont être mis à disposition pour faciliter la mise en œuvre d'actions de communication.



A partir du mois d'octobre 2015, des points réguliers de partage seront organisés pour piloter, ensemble, l'ensemble des dispositifs prévus (coordination, retour d'expériences, etc.).

Des réflexions sur la manière de mettre à disposition les données de consommation

La loi sur la transition énergétique pour la croissance verte précise que « *les gestionnaires des réseaux publics de distribution de gaz naturel mettent à disposition des consommateurs leurs données de comptage, des systèmes d'alerte liés au niveau de leur consommation, ainsi que des éléments de comparaison issus de moyennes statistiques basées sur les données de consommation locales et nationales.* »

En séance, et sous forme d'atelier, les participants ont réfléchi sur les caractéristiques possibles des nouveaux dispositifs d'information « alerte-conso » et « comparaison ». Des idées convergentes sont apparues sur la *sémantique* (information ou signal plutôt qu'alerte), sur les *comparaisons* utiles (se comparer à des profils similaires via un paramétrage et disposer d'éléments comparatif de sa propre consommation), sur les représentations graphiques (visuelles et ludiques, raisonner en euros plus qu'en consommation brute) et sur la nécessité d'accompagner ces dispositifs (pédagogie et conseils).

Un partenariat avec l'ADEME pour tester des dispositifs d'accompagnement à la maîtrise de l'énergie

Ce partenariat a été présenté et discuté. L'ADEME et GrDF souhaitent en effet profiter du déploiement pour améliorer leur compréhension des leviers d'appropriation par les ménages de leurs données de consommation. Des expérimentations seront menées localement avec ou par les acteurs (collectivités, bailleurs, agences locales de l'énergie, associations de consommateurs, etc.). Deux périodes de temps sont identifiées pour leur mise en œuvre :

- de janvier à septembre 2016, avant la mise à disposition des données de consommation (pédagogie générale sur la MDE, tests sur des données « fictives ») ;
- à l'hiver 2016-2017 (expérimentations utilisant les données individuelles de consommation).

Prochaines échéances

17-19 novembre 2015 : Annonce publique du lancement de la phase opérationnelle sur les zones pilotes



Décembre 2015: 4^{ème} réunion du groupe de concertation du Pays de Saint-Brieuc (date et lieu à caler)

Mars 2016 : Démarrage de la phase de déploiement et pose des premiers compteurs