# Ville de Riorges

# Conseil municipal du 16 mars 2017 7.2

### VŒUX ET MOTIONS

MOTION DE SOUTIEN POUR LE MAINTIEN

DES POINTS D'ACCUEIL PHYSIQUES D'EDF

Le syndicat CGT "mines-énergies" a alerté les communes du Roannais sur les intentions de la direction commerce d'EDF SA de fermer tous les points d'accueil physique sur le territoire national d'ici 2019. Ces fermetures s'accompagnent de fortes diminutions des effectifs.

Pour beaucoup d'entre elles, le flux de clients est constant et rien ne justifie ces fermetures.

Les boutiques EDF offrent aux usagers le dernier endroit de contact physique en cas d'échec dans les relations téléphoniques, par courrier ou tout autre canal. Elles offrent tout simplement la possibilité de s'adresser physiquement à un salarié du fournisseur d'énergie historique EDF.

L'impact de ces fermetures sera fort, notamment pour les populations ayant des difficultés d'accès au numérique, des personnes en situation de handicap, aux personnes âgées qui préfèrent un contact physique, aux usagers qui ne maîtrisent pas assez la langue française pour comprendre et se faire comprendre par téléphone et tout simplement du fait qu'un contact à distance ne permet pas la même clarté d'explication, en particulier sur les cas complexes.

Avoir accès à des agents professionnels et compétents est essentiel pour nos concitoyens.

Dans la mesure où il apparait que ce service est pertinent, notamment pour les populations ayant des difficultés d'accès au numérique et qu'il constitue un service public de proximité, il est proposé au conseil municipal de bien vouloir demander le maintien des points d'accueil physiques EDF.