

● Énergie

• Médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante des fournisseurs et des distributeurs.

Vous pouvez le contacter pour trouver une solution amiable au différend qui vous oppose à votre fournisseur et/ou son distributeur d'énergie mais aussi pour répondre toutes vos questions relatives à la transition écologique (économie d'énergie, geste du quotidien ou réduction de votre empreinte carbone).

Le recours au médiateur est gratuit.

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie pour un différend :

- Vous devez avoir adressé à votre fournisseur une réclamation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Si deux mois après réception par le fournisseur de votre réclamation vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou si vous n'avez pas obtenu de réponse, vous pouvez écrire au médiateur pour lui soumettre votre litige.

Adressez votre dossier complet (sans affranchir) au :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS CEDEX 09
Ou directement sur le site :
🌐 www.energie-mediateur.fr

Pour en savoir plus sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie

Service d'information des consommateurs :
🌐 www.energie-info.fr

☎ **0800 112 212**
(du lundi au vendredi 8h30-18h)

• Rénovation énergétique

Dans le cadre de son Plan Climat Air Energie Territorial, Le Grésivaudan, en partenariat avec l'AGEDEN (Association pour une Gestion Durable de l'Energie) vous accompagnent dans vos démarches d'économie d'énergie.

Plusieurs dispositifs et aides sont proposés aux propriétaires qui souhaitent améliorer les performances énergétiques de leurs bâtiments.

Des permanences mensuelles gratuites sont également organisées et animées par un conseiller énergie de l'AGEDEN.

Pour en savoir plus :
🌐 www.le-gresivaudan.fr > Démarches et services > Air Climat et Energies > Aides rénovation et énergies renouvelables



● Numérique

● Démarches en ligne

De nombreuses démarches du quotidien se font désormais uniquement en ligne.

Si vous ne vous sentez pas très à l'aise pour utiliser un ordinateur, si vous ne disposez pas de matériel informatique ou numérique, ou que vous rencontrez des difficultés pour réaliser des démarches en ligne, le Département ou certaines communes du Grésivaudan vous proposent un service d'accompagnement individuel aux démarches en ligne (et quelques-unes des ateliers d'apprentissage de l'informatique).

● Aide du Département pour des démarches en ligne

La maison du Département propose des permanences, avec ou sans rendez-vous, pour vous assister dans :



- vos actes numériques quotidiens (mail, consulter votre banque en ligne,...),
- vos démarches administratives en ligne (actualisation Pôle Emploi, simulation, dossier APA en ligne,...),
- et bien plus.

N'oubliez pas de vous munir des identifiants nécessaires à vos démarches (numéro d'allocataire CAF, carte vitale,...)

• Maison du territoire à Barraux
53 route de Barraux ☎ **04 56 58 16 00**
Renseignements : 8h30-12h30 / 13h30-17h30

• Centre médico-social (CMS) à Villard-Bonnot
19 avenue Général Miribel ☎ **04 56 58 16 91**
Renseignements : lundi, mercredi, jeudi et vendredi 8h30-12h30/13h30-17h30
Mardi 13h30-17h30

● Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan

Des permanences, sur rendez-vous, vous permettent



d'être accompagné sur ordinateur, tablette ou smartphone par un professionnel qui répondra à vos questions et vous guidera pour réaliser vos démarches en ligne sereinement et en autonomie.

Vous pouvez également amener votre propre matériel si vous souhaitez être aidé sur celui-ci.

L'aide apportée peut concerner les démarches administratives numériques (CAF, déclaration d'impôts, Sécurité sociale, demandes en Préfecture, dossier d'entrée en EHPAD, Pôle Emploi...), ou être étendue à d'autres demandes (utiliser un logiciel, envoyer un mail avec pièce jointe, ranger ses dossiers, rédiger un CV avec un traitement de texte, scanner un document...).

Tout habitant du Grésivaudan, quelle que soit sa commune de résidence, peut demander à bénéficier de ce service d'accompagnement numérique auprès d'une commune participante (sous réserve de créneaux disponibles). Les personnes mineures peuvent bénéficier du service avec l'accord écrit du responsable légal.

Pour plus d'information et pour connaître les communes assurant ce service :

🌐 www.le-gresivaudan.fr > Démarches et services > Solidarités et action sociale > inclusion Numérique > Réseau Réussite Numérique

Les plus proches communes sont

- Bernin ☎ **04 76 92 07 40**
- St Ismier ☎ **04 76 52 52 25.**