



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF et GDF

Question écrite n° 100306

Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les effets de restructurations à l'intérieur de EDF et GDF. En effet, dans le cadre de la préparation à l'ouverture du marché prévue au 1er janvier 2007, des aménagements sont déjà en cours. Ils ont entre autres pour effet la fermeture de bon nombre d'antennes auprès desquelles les usagers peuvent, à l'heure actuelle, trouver un accueil de proximité. Malgré les inquiétudes récemment exprimées par la représentation nationale, une froide mécanique s'est mise en place dont on commence à subir les effets. Pendant que les bénéfices générés par les hausses de tarif profitent aux actionnaires, le service public et les salariés sont oubliés. Les agences EDF situées dans les bourgs, au plus près des usagers, ferment les unes après les autres. Elles sont remplacées par des centres d'appel régionaux, les interlocuteurs se multiplient en même temps qu'ils deviennent quasiment injoignables, les délais pour un rendez-vous ou pour un dépannage sont de plus en plus longs, le service public est progressivement remplacé par un service payant. Tout se passe comme si des décisions s'appliquaient en anticipation, sans attendre le débat parlementaire qui doit permettre au législateur de se prononcer. Il le remercie de lui préciser les intentions du Gouvernement sur ce sujet.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attaché au maintien et au développement des missions de service public des opérateurs historiques. Loin de s'accompagner d'une disparition du service public, l'ouverture des marchés a permis d'en définir précisément la nature. En effet, le titre I de la loi du 10 février 2000, à l'origine de la libéralisation du secteur de l'énergie, précise notamment les missions de service public confiées à Electricité de France (EDF). Fin 2005, le Gouvernement a conclu avec EDF et Gaz de France (GDF) des contrats de service public en application de l'article 1er de la loi du 9 août 2004, qui prévoient de nombreux engagements en matière de qualité de service public. Il est de la plus haute importance qu'EDF et GDF, entreprises dotées de missions de service public, élaborent les projets d'adaptation de leur organisation avec l'ensemble des acteurs concernés, au premier rang desquels figurent naturellement les collectivités locales et les élus. EDF et GDF ont été transformés par la loi du 9 août 2004 en deux sociétés anonymes. Le Gouvernement demeure particulièrement sensible à ce que la qualité du service rendu au public n'en soit pas altérée, ce qui suppose le maintien d'une présence de proximité suffisante, même si celle-ci peut se diversifier dans ses formes. Le projet de réorganisation des agences clientèle ne remet pas en cause le dispositif des structures de proximité destinées à accueillir les clients résidentiels. Un partenariat a ainsi été signé avec La Poste, au plan national, pour proposer en commun une présence et des services nouveaux au public. Les Points Services sont des espaces dédiés à EDF/GDF distribution, accessibles aux personnes à mobilité réduite. De la documentation sur toutes les offres gaz naturel et électricité et une ligne directe gratuite pour entrer en contact, sans intermédiaire, avec un conseiller clientèle sont mises à disposition des clients. L'amélioration globale du service rendu aux clients se traduit par une augmentation du nombre de points de contacts et un élargissement des horaires d'ouverture. Par ailleurs, depuis plusieurs années, EDF et GDF ont développé avec La Poste le service Cash compte qui permet de payer les factures d'électricité et de gaz, sans aucun frais, dans toute agence de La

Poste. De ce fait, rien ne pourra s'opposer à un rétablissement rapide après coupure pour impayé, lors d'une remise de justificatif de paiement effectuée pendant les horaires d'ouverture des services de La Poste.

Données clés

Auteur : [M. Joël Giraud](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 100306

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 juillet 2006, page 7434

Réponse publiée le : 12 septembre 2006, page 9610