



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF et GDF

Question écrite n° 101280

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle 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. 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. Il demande au ministre de lui préciser les intentions du Gouvernement sur ce délicat dossier.

Texte de la réponse

Les activités des distributeurs d'électricité étaient antérieurement organisées selon une logique de territoire. L'ouverture des marchés de l'énergie impose désormais une séparation des activités techniques (activités du distributeur) et des activités de gestion de la clientèle (activités de fournisseur). Elle conduit EDF à revoir son organisation pour se conformer à cette obligation, tout en améliorant la qualité du service rendu. Le Gouvernement veille avec une attention particulière à ce que la qualité du service rendu au public ne soit pas dégradée. Cela nécessite le maintien d'une présence de proximité suffisante, celle-ci pouvant néanmoins se présenter sous des formes variées : points d'accueil classiques, points multiservices. Cette problématique est, par ailleurs, présente dans le contrat de service public entre EDF et l'État qui prévoit que : « La logique de l'ouverture des marchés aux particuliers conduit à s'interroger sur l'organisation du réseau d'accueils physiques. Or, ce réseau reste une composante essentielle de la proximité de l'entreprise vis-à-vis de ses clients. C'est pourquoi le maintien de ce réseau au sein d'EDF Distribution, après le 1er juillet 2007, doit être recherché. Ce choix concrétisera l'attachement de la collectivité au maintien sur le territoire d'un service public de proximité. Les adaptations du réseau à cet horizon feront l'objet d'une concertation avec les parties prenantes de l'entreprise, au premier rang desquelles les collectivités locales et les élus, ainsi que les services de l'État concernés. » [...] « En milieu rural, en conformité avec l'esprit des travaux de la conférence nationale des services publics en milieu rural, la recherche de partenariats permettra le développement de modalités alternatives d'accès aux services, par exemple sous la forme de points ou d'agents multiservices ou sous des formes innovantes faisant appel aux nouvelles technologies de l'information. » [...] « Les projets de réorganisation des structures locales d'EDF SA assurant un service au client, justifiés par l'évolution des besoins et des techniques ou par la démographie d'un territoire, devront s'avérer compatibles avec le maintien de la qualité de service rendu, le cas échéant par la collaboration avec d'autres services publics, opérateurs, mairies, maisons des services publics. La définition des formes alternatives d'accueil fera l'objet d'une consultation préalable des structures territoriales existantes, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ou pays, et d'une information des commissions départementales d'organisation et de modernisation des services publics ». La réorganisation d'EDF-GDF distribution vise à renforcer l'efficacité et la performance des unités

dans leurs missions de service public, au bénéfice des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101280

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er août 2006, page 7938

Réponse publiée le : 12 septembre 2006, page 9613