



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF

Question écrite n° 106940

Texte de la question

M. Léonce Deprez demande à M. le ministre délégué à l'industrie les perspectives de son action s'inspirant de la décision du groupe EDF du 4 septembre 2006 de sous-traiter une partie des services fournis à sa clientèle. Cette externalisation d'une partie de ses services en 2007 lui paraît-elle compatible avec la vocation d'EDF, qui vient de nouveau d'augmenter ses tarifs de 1,7 % le 15 août après avoir doublé son bénéfice net en 2005 par rapport à 2004 avec 3,24 milliards d'euros ?

Texte de la réponse

L'ouverture complète à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel au 1er juillet 2007 entraînera une forte évolution de la relation entre EDF et ses clients particuliers, qui va se traduire pour EDF par des besoins supplémentaires. EDF est attachée à assurer dans ce nouveau contexte la continuité et le haut niveau de qualité de l'accueil et de la gestion des clients. Cela alors qu'il faudra faire face à des attentes nouvelles de la part des consommateurs, ne serait-ce qu'en termes d'information sur le fonctionnement du marché ouvert. Pour faire face à ces besoins, EDF va réorganiser sa fonction clientèle en s'appuyant sur le savoir-faire des équipes actuelles, en intensifiant son effort de formation et de professionnalisation, en redéployant des ressources internes et en renforçant sa politique d'apprentissage. EDF considère que ce besoin de ressources complémentaires a un caractère essentiellement transitoire, et a donc fait le choix de recourir à des prestataires externes, pour une durée limitée à trois ans. Les activités confiées aux prestataires correspondent à un volume limité. Elles concernent des processus stables et bien maîtrisés, afin d'en faciliter la réalisation par les prestataires et le pilotage par EDF. EDF sera attentive à ce que le service rendu au client soit d'une qualité équivalente à celui assuré par ses propres ressources. Les activités socialement sensibles, comme la gestion des clients en situation de précarité, ou les activités complexes et à forte valeur ajoutée resteront intégralement réalisées par les équipes EDF. Enfin, conformément aux principes définis dans son accord de responsabilité sociale d'entreprise signé avec ses partenaires sociaux, EDF a demandé à ses prestataires qu'ils obtiennent le label « responsabilité sociale » pour les centres d'appel au cours de l'année 2007. Par ailleurs, la revalorisation des tarifs réglementés qui a eu lieu le 15 août 2006 n'est pas incompatible avec l'externalisation temporaire d'une partie des services à la clientèle. En effet, les recettes issues de la hausse des tarifs seront exclusivement affectées au financement des investissements nécessaires pour garantir la sécurité d'approvisionnement électrique de la France. EDF s'y est engagée avec un programme d'investissements de 40 milliards d'euros d'ici à 2010. C'est en poursuivant le renouvellement et la modernisation des capacités de production d'EDF qu'il sera possible de garantir les niveaux de tarifs de l'électricité les plus bas pour les consommateurs français. C'est aujourd'hui un enjeu majeur dans un contexte de forte augmentation des prix du pétrole et de tension sur les capacités de production de notre pays.

Données clés

Auteur : [M. Léonce Deprez](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 106940

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 17 octobre 2006, page 10759

Réponse publiée le : 26 décembre 2006, page 13692