



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## EDF et GDF

Question écrite n° 107049

### Texte de la question

M. Jean Lassalle attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la nécessité de maintenir les points d'accueil EDF-GDF dans les communes de Saint-Jean-Pied-de-Port (basse Navarre) et de Mauléon (Soule). Le vendredi 29 septembre 2006, la direction EDF-GDF Sud-Aquitaine a annoncé la fermeture définitive de ces deux accueils de proximité. Par cette décision, celle-ci vient d'asséner un nouveau mauvais coup aux services publics du département des Pyrénées-Atlantiques et plus particulièrement à ceux de la 4e circonscription basco-béarnaise. En effet, ces fermetures touchent une importante partie de la population « rurale » très attachée à ces services qui répondent, grâce à leurs présences sur le terrain, aux besoins des citoyens et apportent des aides et des conseils précieux aux élus des petites villes et villages du Pays basque intérieur. Ce service public de proximité serait semble-t-il remplacé par un point phone et toute demande de renseignement, d'intervention technique ou de réclamation devrait désormais se faire par téléphone ou par courrier. Cette politique va à l'encontre du développement du département des Pyrénées-Atlantiques, de son attractivité, de l'emploi et de la satisfaction des usagers de l'électricité et du gaz. Enfin, la disparition de ce service public de proximité contribuerait à accroître, encore un peu plus, les difficultés des populations qui en ont le plus besoin. Face à cette situation, il lui demande de lui faire savoir quelle mesure compte prendre le Gouvernement pour maintenir les points d'accueil EDF-GDF de Saint-Jean-Pied-de-Port et de Mauléon.

### Texte de la réponse

L'ouverture des marchés de l'énergie impose désormais une séparation des activités d'exploitation du réseau (distributeur) et des activités de gestion de la clientèle (fournisseur). Elle conduit la direction d'EDF-Gaz de France à revoir son organisation pour se conformer à cette obligation, tout en améliorant la qualité du service rendu aux clients. Il est important qu'EDF et Gaz de France, entreprises de service public, élaborent les projets d'adaptation de leur organisation avec l'ensemble des acteurs concernés. D'ici le 1er juillet 2007, date de l'ouverture totale à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz, les activités commerciales d'EDF et de Gaz de France vont faire l'objet d'une réorganisation des formes d'accueil à la clientèle, afin de s'adapter à l'évolution du comportement des clients. Ainsi, c'est à plus de 80 % par téléphone que les clients entrent en relation avec les deux entreprises. Différentes enquêtes montrent que le niveau de satisfaction de cette prestation est très élevé. Par ailleurs, l'organisation de la synergie des moyens humains et matériels entre EDF, Gaz de France et La Poste, visant à offrir un service de proximité mieux adapté aux nouveaux besoins du public, a été concrétisée par un partenariat au plan national. La création des points services ouvre ainsi de nouvelles possibilités pour les clients, évitant qu'ils aient à se déplacer dans les locaux d'EDF et de Gaz de France : la mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée leur permettant d'appeler gratuitement les conseillers clientèle, le paiement des factures possible dans tous les guichets de La Poste, en espèces s'ils le souhaitent, sans frais, y compris le samedi matin, soit dans une amplitude horaire plus importante que précédemment, la mise à disposition sur les présentoirs installés dans les bureaux de poste de documentations destinées à les informer et à les renseigner. Ces points services peuvent aussi être installés dans des « maisons de service public », en partenariat avec les collectivités locales. Les activités principales des sites de Mauléon et de Saint-

Jean-Pied-de-Port sont le dépannage et les interventions sur les réseaux. Ces activités sont conservées dans leur état actuel. L'accueil de la clientèle y représente une charge de travail bien inférieure à celle d'un seul agent, le nombre de clients se déplaçant dans les locaux étant inférieur à dix par jour. Le Gouvernement veille à ce que la réorganisation d'EDF-Gaz de France Distribution conduise à renforcer l'efficacité et la performance des unités dans leurs missions de service public, au bénéfice des consommateurs.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean Lassalle](#)

**Circonscription :** Pyrénées-Atlantiques (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour la Démocratie Française

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 107049

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 17 octobre 2006, page 10759

**Réponse publiée le :** 12 décembre 2006, page 13021