



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF et GDF

Question écrite n° 26967

Texte de la question

M. Francis Hillmeyer attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur la situation du centre électricité gaz service Alsace. Jusqu'à fin 1990, il existait une direction régionale à Mulhouse qui coiffait le centre de Mulhouse, celui de Montbéliard ainsi que le centre de Besançon. En 1991, chaque centre de distribution (clients gaz et électricité basse tension et clients moyenne tension) devenait autonome. Ces centres étaient composés de services (techniques, administratifs, comptables, commerciaux), de subdivisions et de districts. Par la suite, lesdits centres furent transformés en « électricité gaz service ». Ainsi, Mulhouse devenait EGSA (électricité gaz service Alsace) et les subdivisions étaient transformées en agences clientèles réseaux travaux, tandis que les districts devenaient agences clientèles. Puis, à partir de 1996/1997 était instaurée une nouvelle organisation, avec comme but la mutualisation des services et des agences. Il en résulta que le service commercial d'EGSA fut décimé, avec certains agents rattachés à Besançon, Nancy ou Paris. Même constat pour les comptables qui sont pour certains rattachés à Montbéliard. Quant au service technique intervention chez clientèle moyenne tension-comptage, il est en instance de suppression. Le bureau central de conduite implanté à Illzach (68110), chargé de gérer sur l'Alsace le réseau moyenne tension et haute tension afin d'alimenter dans les meilleures conditions tous les abonnés, est supprimé à Mulhouse et transféré à Saint-Dié. Cette décision met en cause la bonne exploitation du réseau en Alsace. De surcroît, la diminution constante des effectifs est d'actualité avec des conséquences très négatives pour la clientèle. A présent il est question de supprimer des points d'accueil et d'intervention auprès de la clientèle. Tel est déjà le cas à Sierentz et à Munster. Les suppressions des points d'Altkirch, de Thann et de Turckheim sont également d'ores et déjà programmées, tandis que Guebwiller dispose encore d'un faible effectif en extinction. La même situation est également d'actualité dans le Bas-Rhin. C'est indéniablement contraire à la politique de proximité prônée par EDF-GDF qui « doit à l'usager plus que la lumière ». Il lui demande en conséquence quelles mesures elle envisage de prendre pour faire en sorte que « électricité gaz service Alsace » soit en mesure de répondre demain comme de par le passé aux besoins impératifs des usagers et des consommateurs.

Texte de la réponse

Une démarche visant à améliorer le fonctionnement interne ainsi que la qualité du service rendu aux clients a été engagée sur l'ensemble des centres de distribution EDF-GDF services depuis plusieurs années et a conduit à rechercher une nouvelle organisation. Toutefois, il convient de rappeler que les centres de distribution EDF-GDF services sont au coeur de l'organisation au niveau local et que l'existence du centre EDF-GDF services Alsace en tant que tel n'est pas remise en cause. A l'intérieur de cette unité, diverses réorganisations pourront être mises en place et conduire à des modifications au sein de chaque site. En ce qui concerne les directions commerciales, EDF et GDF ont souhaité maintenir une forte proximité avec leurs clients, par le biais de solutions diverses, tels que la création de centres d'appels accessibles 24 heures sur 24, l'engagement de contact physique sur simple demande du client dans un délai adapté, la disponibilité permanente de vendeurs, etc. Les activités relatives à l'intervention technique auprès de la clientèle sont confortées, la réorganisation visant à optimiser les performances et donc les coûts. Concernant le devenir d'un certain nombre de points d'accueil,

parmi lesquels Thann, Guebwiller ou Turckheim, la séparation des activités de réseaux et de gestion de la clientèle, qui résulte de la directive du 23 juin 2003 pourra conduire dans l'avenir à revoir certaines implantations. Il s'agit de permettre à ces entités d'acquérir un seuil d'efficacité dans l'exercice de leurs missions. Il convient de mentionner que le rôle des centres n'est pas incompatible avec le fait que l'exercice de certaines missions puisse être assuré au-delà du cadre départemental. Tel est le cas des fonctions dites « supports » comptabilité, achats, centres de « téléconduites », moyens techniques ayant vocation à être regroupés pour une efficacité accrue, etc. Enfin, ce projet doit faire l'objet de la plus large concertation avec l'ensemble des parties impliquées et notamment les organismes statutaires compétents. Cette concertation doit permettre autant que possible la prise en compte des intérêts des personnes concernées. Elle s'adresse également aux élus locaux.

Données clés

Auteur : [M. Francis Hillmeyer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26967

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2003, page 8127

Réponse publiée le : 13 janvier 2004, page 336