



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF

Question écrite n° 72960

Texte de la question

M. Patrick Bloche attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'avenir des agences clientèle EDF à Paris. Depuis 1991, EDF-GDF a initié une politique de restructuration de ses agences clientèle parisiennes qui a déjà conduit à la fermeture de neuf d'entre elles. Les dix agences qui demeurent aujourd'hui ouvertes au public seraient elles aussi menacées d'une réorganisation d'ici au début 2006 ; il ne demeurerait que quatre points d'accueil pour l'ensemble de la capitale. Les agences de proximité sont un outil essentiel du service public, car elles permettent un contact direct avec l'ensemble des usagers. Il s'agit en effet de préserver l'égalité face au service public et l'accès aux droits des populations les plus fragiles, qui seraient compromis par l'institution de simples guichets anonymes. Aussi, il lui demande de bien vouloir informer la représentation nationale des projets qu'EDF a établis pour l'ensemble des agences clientèle de la capitale.

Texte de la réponse

Les activités des distributeurs d'électricité et de gaz à Paris étaient précédemment organisées selon une logique de territoire. L'ouverture des marchés de l'énergie impose dorénavant une séparation des activités techniques (activités de distributeur) et des activités de gestion de la clientèle (activités de fournisseur). Elle conduit la direction d'EDF Gaz de France distribution Paris à revoir son organisation pour se conformer à cette obligation tout en améliorant la qualité du service rendu aux Parisiens. Dans le domaine de la gestion de la clientèle, cette évolution consiste notamment à regrouper les activités d'accueil téléphonique, de traitement du courrier et de gestion des comptes client sur deux sites : Montmartre-Villette (boulevard Barbès dans le 18e arrondissement) et Saint-Germain-des-Prés (rue de Rennes dans le 6e arrondissement). Cette réorganisation vise à améliorer les services à la clientèle. Ces évolutions ne remettent pas en cause le dispositif des structures de proximité destinées à accueillir les clients résidentiels parisiens d'EDF et de Gaz de France. Les dix sites parisiens resteront ouverts et fonctionneront en tant que points d'accueil. Les accueils de Montmartre-Villette, Saint-Germain-des-Prés, place des Fêtes et la Butte aux Cailles seront rénovés et prendront l'appellation de boutiques. EDF s'engage donc à ne fermer aucune agence ou point d'accueil, ce qui signifie que les emplois à Paris seront maintenus. Bien évidemment, et au-delà des services mis en ligne sur internet, des conseillers clientèle restent disponibles par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Par ailleurs, une boutique expérimentale Gaz de France a été ouverte le 24 septembre 2005 au 48 bis, rue de Rivoli. En partenariat avec la ville de Paris et l'État, EDF Gaz de France distribution Paris cherche également à implanter un nouvel espace d'accueil dans le cadre de la convention politique de la ville et renforcera ainsi la qualité du service public de l'énergie pour tous les Parisiens, en particulier les plus démunis. La direction d'EDF Gaz de France distribution Paris met tout en oeuvre pour renforcer le dialogue avec ses partenaires internes et externes. Dans ce cadre, elle entretient des contacts réguliers avec le secrétariat général de l'hôtel de ville et les mairies d'arrondissement. Si la situation devait évoluer, elle s'engage à agir en concertation avec les élus parisiens et l'État afin de garantir une totale transparence vis-à-vis des administrés parisiens.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Bloche](#)

Circonscription : Paris (7^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72960

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 13 septembre 2005, page 8457

Réponse publiée le : 1er novembre 2005, page 10198