



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF

Question écrite n° 87253

Texte de la question

Mme Marie-George Buffet appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la nécessité du maintien des agences clientèle EDF-GDF d'Aulnay-sous-Bois et de Drancy (93). En effet, la direction du centre EDF-GDF de Pantin annonce qu'elle compte « expérimenter » la fermeture définitive de ces deux agences clientèles. Or une partie importante de la population de Seine-Saint-Denis est concernée par ces deux accueils qui répondent par une présence physique aux besoins des habitants d'Aulnay-sous-Bois, Tremblay-en-France, Villepinte pour l'un, Drancy, Le Blanc-Mesnil, Le Bourget pour l'autre. Six ou sept emplois seraient supprimés alors que ces personnels conseillent et aident efficacement l'ensemble des usagers. Le service public de proximité, réduit aux seuls usagers en situation de non-paiement, serait assuré par un seul agent « tournant » dans les locaux municipaux d'Aulnay-sous-Bois et de Drancy et ceci, seulement, trois jours par semaine. Toute demande d'intervention technique, renseignement, réclamation ou autre se ferait obligatoirement par téléphone ou par courrier, à la charge de l'utilisateur. Cette expérimentation va à l'encontre du développement du département de la Seine-Saint-Denis, de son attractivité, de l'emploi et de la satisfaction des usagers du gaz et de l'électricité. La disparition du service public de proximité contribuerait à accroître les difficultés des populations qui en ont le plus besoin. Elle lui demande quelle part il compte prendre pour garantir le maintien des agences clientèle d'Aulnay-sous-Bois et de Drancy, ouvertes du lundi au vendredi, et plus largement pour garantir l'accueil de proximité dans tout le département.

Texte de la réponse

L'organisation de l'accueil client à EDF-Gaz de France évolue régulièrement pour permettre à ces entreprises de continuer à proposer à leurs clients un service de qualité à moindre coût. Les formes alternatives d'accueil se développent pour répondre aux besoins de plus en plus diversifiés exprimés par les clients particuliers et professionnels. Afin de s'assurer du maintien de la qualité du service fourni pour l'accueil physique, le contrat de service public conclu le 24 octobre 2005 prévoit que les projets de réorganisation d'EDF, lorsqu'ils donnent lieu à une modification de l'implantation des centres, fassent l'objet d'une concertation au niveau local. En contrepartie de la fermeture des agences de Drancy et d'Aulnay-sous-Bois le 1er février, une antenne EDF-Gaz de France distribution a été installée dans quatre bureaux d'aide sociale de ces villes, afin de renforcer l'accompagnement des familles en situation de précarité. De plus, la permanence déjà existante à la maison des services publics de Drancy a été renforcée, passant d'une demi-journée à deux jours par semaine. Une présence effective est donc assurée chaque jour de la semaine, aux horaires habituels, sur l'une des différentes implantations. Durant la phase de lancement, deux agents d'EDF-Gaz de France Distribution sont présents afin d'assurer le service attendu. Cette solution permet tout d'abord d'assurer un accès plus simple pour les demandes d'aides (fonds de solidarité pour le logement, délais de paiement, échéanciers, etc.). Elle conduit, en second lieu, à une collaboration renforcée entre les travailleurs sociaux et EDF-Gaz de France distribution. Cette coopération peut être particulièrement féconde pour l'accès aux diverses aides sociales instituées pour les personnes en situation de précarité.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-George Buffet](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (4^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87253

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 février 2006, page 2034

Réponse publiée le : 16 mai 2006, page 5210