



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité

Question écrite n° 242

Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les problèmes posés par l'ouverture à la concurrence de la distribution d'électricité. Ainsi sur les points d'accueil de Gap et Embrun (Hautes-Alpes), quelques heures d'ouverture au public seulement sont-elles maintenues ? Lors de ces permanences, les agents ont reçu pour consigne de ne pas répondre aux clients afin de respecter les règles de concurrence. Cette situation entraîne une incompréhension totale des usagers. Il est manifeste qu'un déficit de communication entraîne un vif mécontentement des utilisateurs. De plus, dans les zones rurales, les gens se déplacent parfois de fort loin pour garder un contact humain avec un service auquel ils sont attachés. Mais il est annoncé que le point public de commercialisation sera prochainement transféré à Manosque et l'on voit mal les usagers des Hautes-Alpes se déplacer si loin. On rappellera qu'il faut, en été en raison de la saturation des routes ou en hiver à cause de l'enneigement, trois heures de route de Briançon à Manosque. Des citoyens expriment avec véhémence leur sentiment d'injustice devant la disparition d'un réseau qui ne subsistera que dans quelques centres urbains et qui transformera nos zones rurales en déserts en matière de services au public. Il la remercie de lui préciser ses intentions sur ce sujet.

Texte de la réponse

L'organisation de l'accueil client évolue régulièrement pour permettre à l'entreprise de continuer à proposer à ses 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. Si le téléphone est le moyen privilégié des clients pour leurs contacts avec EDF, l'accueil physique demeure l'un des moyens auquel EDF attache la plus grande importance. Afin de s'assurer du maintien de la qualité du service fourni pour cet 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, font l'objet d'une concertation au niveau local. Dans le département des Hautes-Alpes, le réseau des points de contact pour les clients d'EDF sera constitué de six relais de services publics localisés à l'Argentière, La Bessée, Serres, Veynes, Aiguille, Laragne et Guillestre ainsi que de trois points services implantés dans les bureaux de poste à Embrun, Serres et Gap. Ces implantations permettront de préserver une présence de proximité d'EDF vis-à-vis de ses clients. Cette restructuration a donné lieu à la nécessaire concertation avec les élus du département, notamment par le biais de réunions organisées sous l'égide de la commission départementale d'organisation et de modernisation des services publics.

Données clés

Auteur : [M. Joël Giraud](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 242

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi
Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 10 juillet 2007, page 4813

Réponse publiée le : 11 septembre 2007, page 5550