



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

zones rurales

Question écrite n° 32286

Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la situation du service public de l'énergie en zone rurale. L'ouverture d'EDF GDF à la concurrence entraîne la réorganisation des centres de distribution voire la suppression de certains sites d'exploitation d'EDF, comme dans les Hautes-Pyrénées où les sites de Lannemezan, Maubourguet et Bagnères-de-Bigorre sont menacés de fermeture. Cette réorganisation s'accompagne de la réduction des heures d'ouverture au public, la dégradation du service technique et de l'entretien des réseaux d'électricité et de gaz ainsi que du transfert à des entreprises privées de certaines activités entraînant des réductions d'emplois. Elle entraîne une dégradation du service public en milieu rural et est contraire aux principes posés par la charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural, signée en juin 2006 par l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs publics. Cette charte pose pour principe que toute modification de l'offre de services n'altère en aucune façon la qualité, la proximité et l'accessibilité aux services publics pour tous. Elle lui demande donc quelles mesures elle compte prendre, afin que ces engagements soient réellement mis en oeuvre pour assurer le maintien des services publics de proximité, essentiels aux territoires ruraux.

Texte de la réponse

L'ouverture des marchés de l'énergie suppose une séparation des activités sous monopole régulé d'exploitation du réseau public de distribution (assurées par le distributeur) et des activités concurrentielles de la gestion de la clientèle (assurées par le fournisseur). Elle a conduit EDF et Gaz de France à revoir leur organisation pour se conformer à cette obligation, tout en maintenant la qualité du service rendu aux clients. Les activités commerciales d'EDF et de Gaz de France ont fait l'objet d'une réorganisation des formes d'accueils à la clientèle, afin de s'adapter à l'évolution du comportement des usagers. À ce titre, il est à noter que plus de 80 % des clients entrent en relation avec ces deux entreprises au moyen du téléphone et que différentes enquêtes montrent que cette procédure donne satisfaction aux intéressés. Néanmoins, le réseau d'accueils physiques reste une composante essentielle de la proximité de ces entreprises vis-à-vis de leurs clients. Ainsi, le Contrat de service public entre l'État et EDF a prévu que les adaptations du réseau d'accueil se passent en concertation notamment avec les collectivités locales et les services de l'État concernés. Dans les régions moins denses, la création de « points services », notamment au sein des bureaux de la Poste, ouvre de nouvelles possibilités pour les clients, évitant qu'ils aient à se déplacer dans les locaux d'EDF et de Gaz de France : mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée leur permettant d'appeler gratuitement les conseillers clientèles, 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, 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. Concernant la sécurité d'approvisionnement et la sécurisation des réseaux, le Contrat de service public prévoit : la réception 24 heures sur 24 des appels de clients ou de tiers pour dépannage et, pour un incident lié à une question de sécurité ou en cas d'urgence pour une panne sectorielle, l'engagement de

satisfaire toute demande d'intervention dans un délai de 4 heures, tous les jours et 24 heures sur 24 ; la réalisation de mesures de sécurisation des réseaux et notamment la prise en compte de la sécurisation face aux aléas climatiques, basée sur le retour d'expérience d'incidents récents, intégrant l'occurrence et la diversité des événements climatiques et un optimum de maîtrise des risques. De plus, de manière générale, la Charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural signée en juin dernier prévoit que l'Etat, les collectivités territoriales et les opérateurs s'engagent, notamment, à participer dans chaque département à l'élaboration d'un diagnostic des besoins et des offres, à informer le préfet, le président du conseil général et le président de l'association départementale des maires de toute intention de réorganiser un service public et de faire précéder toute réorganisation d'une véritable concertation animée par le préfet. Les éventuels projets concernant le département des Hautes-Pyrénées doivent donc s'inscrire dans l'ensemble de ces dispositifs et faire l'objet d'une concertation préalable organisée par le préfet de département.

Données clés

Auteur : [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32286

Rubrique : Aménagement du territoire

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Écologie, énergie, développement durable et aménagement du territoire

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 octobre 2008, page 8719

Réponse publiée le : 6 janvier 2009, page 77