



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

EDF

Question écrite n° 37059

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi afin de connaître le délai moyen, dans le département des Ardennes, pour un particulier demandant un branchement électrique, de mise en route de l'installation par EDF, selon qu'il s'agisse d'un branchement neuf ou situé dans un logement ayant déjà été occupé par un précédent abonné.

Texte de la réponse

La maille élémentaire de l'organisation territoriale d'ErDF, gestionnaire du réseau de distribution sur 95 % du territoire métropolitain continental, est le niveau régional. Les chiffres et statistiques de l'activité d'ErDF sont suivis au niveau national et font l'objet de publications régulières (commission de régulation de l'énergie [CRE], comité des utilisateurs du réseau...). ErDF est certifié ISO 9001 pour la publication de ces indicateurs. Les données spécifiques aux différentes organisations territoriales d'ErDF sont analysées pour le suivi de la performance, mais ne font pas l'objet de publication. Elles peuvent faire l'objet de disparités en fonction des spécificités des régions (densité géographique, dynamisme économique...) et de l'organisation adoptée par ErDF pour y faire face. Plus particulièrement, sur les départements de la région Champagne-Ardenne, un chantier de simplification et de fluidification de ce processus a été mené en 2008 afin d'améliorer la satisfaction des clients. Sur la région considérée, bien que les statistiques ne soient pas fiabilisées au niveau infrarégional, ErDF estime qu'elles sont très comparables sur les quatre départements concernés (Marne, Ardennes, Haute-Marne ou Aube). Lorsqu'un client souhaite un raccordement au réseau de distribution électrique, il communique les éléments nécessaires à l'instruction de sa demande (plans, puissance nécessaire et copie du permis de construire) à ErDF, directement ou via le fournisseur d'électricité de son choix. À la réception des éléments précités, l'agence chargée du raccordement contacte le client afin de confirmer les informations reçues, de l'informer des délais ainsi que des conditions de réalisation et de mise en service. Lors de ce contact, une semaine de réalisation des travaux, compatible avec les délais administratifs, est convenue avec le client. L'ensemble de ces informations est synthétisé dans un courrier accompagnant le devis de raccordement. En 2008, plus de 92 % des devis ont été envoyés dans les 10 jours ouvrés suivant la réception des éléments demandés au client. Sur la région Champagne-Ardenne, 49 jours en moyenne séparent l'acceptation du devis par le client de la réalisation des travaux. Ce délai est mis à profit par ErDF pour obtenir les autorisations administratives nécessaires et pour programmer l'intervention des équipes chargées de la réalisation des travaux. Il permet également au client de réaliser les travaux qui sont à sa charge, notamment la mise en place d'un fourreau entre le coffret électrique situé en limite de propriété et le tableau basse tension situé dans le bâtiment. ErDF favorise la mise en service simultanée avec la réalisation des travaux. Elle ne représente cependant qu'un quart des cas. Le client ne demande donc pas systématiquement une mise en service immédiate, soit ses travaux ne sont pas terminés, soit le certificat de conformité n'est pas obtenu. La mise en service intervient ensuite, à la demande du fournisseur du client, lorsque le client dispose du certificat de conformité de son installation intérieure que lui a remis son installateur électricien. La mise en service a alors lieu dans les 10 jours suivant la demande du fournisseur. Le délai global entre la demande initiale du client et sa

mise en service apparaît donc comme la somme du délai relevant d'ErDF (production des devis, programmation et réalisation travaux, mise en service si différée par rapport aux travaux). L'ensemble représente au maximum 10 semaines pour un branchement simple sans extension du réseau et du délai relevant du client (envoi des éléments pour étude du dossier, accord du devis, réalisation des travaux à sa charge). L'ensemble pouvant aller de quelques jours à plusieurs mois. ErDF s'engage à respecter la date de mise en service négociée avec le client. À fin 2008 au niveau national, cette date a été respectée à plus de 85 % pour les clients résidentiels et à plus de 80 % pour les clients professionnels. La mise en service des installations existantes intervient à la demande du fournisseur choisi par le client. Il a accès au programme de rendez-vous des équipes du distributeur et fixe ainsi la mise en service à la date de son choix. L'engagement d'ErDF sur le délai séparant la demande du fournisseur du client de la date d'intervention du technicien chargé de la mise en service est de 5 jours. À fin 2008, au niveau national, cet engagement a été respecté à plus de 96 % pour les particuliers et 87 % pour les professionnels. Enfin, conformément au contrat de service public conclu avec l'État, la satisfaction de la clientèle est évaluée au travers d'indicateurs mesurant la qualité des processus relevant des activités du distributeur, notamment sur les thèmes liés au raccordement et à la mise en service. Ces éléments sont suivis pour chacune des entités territoriales d'ErDF et peuvent faire l'objet d'intercomparaisons. L'indicateur de satisfaction des clients vis-à-vis du distributeur en matière de raccordement neuf s'est établi pour le 4e trimestre 2008 à 87,5 % de clients satisfaits ou très satisfaits (plus haut niveau en France). Pour la première mise en service, ce taux a été sur la même période de 88,3 %.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37059

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 9 décembre 2008, page 10591

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 576