



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

gaz naturel

Question écrite n° 37704

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 de la Marne, pour un particulier demandant un branchement au gaz, de mise en route de l'installation par Gaz de France, 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

Les processus d'accompagnement des clients pour leur raccordement au réseau de distribution de gaz naturel et la mise en service de leur installation sont identiques partout en France. Les délais y afférents peuvent, en revanche, différer sensiblement au regard notamment des souhaits exprimés par les clients ou du délai d'obtention des autorisations administratives, le cas échéant. Lorsqu'un client souhaite un raccordement au réseau de distribution de gaz naturel, il communique les éléments nécessaires à l'instruction de sa demande à Gaz réseau Distribution France (GrDF), précisément au numéro azur 0 810 224 000 de l'Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseil (AGNRC), directement ou via le fournisseur de son choix. GrDF lui adresse alors son offre de raccordement (devis) sous trois jours ouvrés. Le client manifeste son accord en retournant à GrDF un exemplaire signé du devis et un chèque de règlement de l'acompte des travaux sous vingt-huit jours en moyenne (trente-huit jours en 2007). À réception du paiement, GrDF informe le client sur le processus de déroulement des travaux de raccordement, soixante-trois jours en moyenne séparent l'acceptation du devis par le client de la réalisation des travaux de raccordement. Ce délai est mis à profit 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 d'encastrement de son coffret lorsqu'il souhaite s'en charger. 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 l'installateur et s'acquitte du solde du devis. Le client ne demande pas systématiquement une mise en service immédiate, il s'écoule cinquante-et-un jours en moyenne entre la fin des travaux de raccordement et la mise en service effective. La mise en service intervient à la demande du fournisseur choisi par le client. Celui-ci a accès au tableau de rendez des équipes du distributeur et programme donc la mise en service à la date de son choix. Le délai moyen séparant la demande du client de la date d'intervention du technicien chargé de la mise en service est inférieur à trois jours. 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. Dans un contexte d'ouverture des marchés qui a rendu plus complexe le parcours clients, notamment pour les clients résidentiels, l'indicateur global de satisfaction des clients vis-à-vis du distributeur reste à un niveau très élevé (plus de 87 % en 2007). Par ailleurs, dans le cadre du tarif d'acheminement de GrDF (ATRD 3) en vigueur depuis le 1er juillet 2008, un suivi de la qualité de service est mis en place sur ses domaines clés d'activités. Ce suivi est constitué d'indicateurs transmis régulièrement par GrDF à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et publiés. Parmi ces indicateurs sont transmis mensuellement le nombre de mises en service réalisées par tranche de délai et le taux de mises en service

réalisées dans le délai fixé dans le catalogue des prestations de GrDF. Seront transmis trimestriellement à la CRE à partir de 2009 le délai moyen de réalisation d'un raccordement ainsi que le taux de raccordements réalisés dans le délai convenu avec le client.

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 : 37704

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10820

Réponse publiée le : 3 février 2009, page 1064