



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

EDF et GDF

Question écrite n° 46483

Texte de la question

M. André Vézinhet attire l'attention de M. le Premier ministre sur l'inquiétude des électriciens et gaziers d'EDF et GDF du Languedoc-Roussillon au sujet de la suppression annoncée de sites d'exploitation des réseaux et le transfert des services de dépannage, astreinte, maintenance, entretien de réseau à des entreprises externes, tâches relevant jusqu'alors de la mission de service public de distribution de l'électricité. Il déplore les conséquences négatives qui s'ensuivront sur la qualité des services rendus au public, sur les conditions de travail des agents d'EDF et GDF et craint la désertification des zones rurales avec la fermeture probable de plusieurs sites. Il lui demande quelles sont ses réelles intentions en la matière.

Texte de la réponse

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz impose la séparation des activités d'exploitation du réseau public de distribution (assurées par le distributeur) et des activités de gestion de la clientèle (assurées par le fournisseur). Elle conduit la direction d'ERDF et GRDF à revoir leur organisation territoriale tout en améliorant la qualité du service rendu. Cette réorganisation passe notamment par le retrait d'ERDF et de GRDF des agences d'accueil du public, qui ne répondent plus à la nouvelle organisation du secteur. En effet, à l'exception des grands consommateurs disposant de leur propre contrat d'accès au réseau, les autres consommateurs (particuliers notamment) n'ont pas de relation contractuelle directe avec le gestionnaire du réseau de distribution et ont pour point d'entrée unique leur fournisseur d'énergie. En contrepartie, les unités régionales d'ERDF et de GRDF et leurs antennes territoriales (proche du niveau département) se renforcent afin de gagner en compétence et en réactivité avec pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Les unités régionales se spécialisent sur les interventions les plus complexes tandis que les antennes territoriales restent polyvalentes et se concentrent sur les interventions courantes. En ce qui concerne ERDF, cette réorganisation s'inscrit dans le cadre des engagements inscrits dans le contrat de service public conclu entre l'État et l'opérateur public, en garantissant notamment : la réception 24 h/24 des appels de clients ou de tiers pour dépannage ; 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 h/24 ; la réalisation de mesures de sécurisation des réseaux, notamment dans le cadre du plan Aléas climatiques, afin de garantir la réalimentation d'au moins 90 % des clients dans un délai de 5 jours en cas de rupture d'alimentation, y compris en cas d'événement climatique exceptionnel. En ce qui concerne GRDF, la restructuration envisagée doit s'inscrire dans le cadre des engagements en cours de finalisation au titre du projet de contrat de service public entre l'État et le groupe GDF Suez, dont GRDF est une filiale à 100 %, à savoir : disposer d'une organisation permettant d'assurer un haut niveau de satisfaction de la clientèle des particuliers s'agissant des métiers de l'entreprise (ex. : raccordement, relevé de compteurs) ; contribuer à l'aménagement du territoire en utilisant les possibilités de rapprochement avec les autres services publics sous des formes innovantes et en apportant un soutien aux politiques de développement et d'ancrage territorial (ex. : accompagner la réalisation de bâtiments HQE utilisant le gaz naturel) ; garantir la sécurité des personnes et des ouvrages en assurant une intervention en moins d'une heure dans plus de 95 % des

accidents, ce qui est particulièrement dimensionnant pour le réseau de points de présence de l'entreprise sur tout le territoire national. De façon plus générale, la charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural du 23 juin 2006 prévoit que l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs s'engagent 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 projets concernant le département de l'Hérault doivent donc s'inscrire dans l'ensemble de ces dispositifs et faire l'objet d'une concertation préalable organisée par le préfet.

Données clés

Auteur : [M. André Vézinhét](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 46483

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 avril 2009, page 3404

Réponse publiée le : 13 octobre 2009, page 9707