



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

zones rurales

Question écrite n° 49942

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la présence du service public de l'énergie en zone rurale. Le processus d'ouverture à la concurrence et de privatisation d'EDF et GDF conduit les directions de ces deux entreprises à revoir leur organisation qui se traduit par une diminution de la présence du service public en milieu rural. Ainsi, en Mayenne, il n'existe plus aujourd'hui aucun point d'accueil physique EDF en capacité de répondre aux demandes individuelles des usagers. Or, pour de nombreuses personnes, notamment âgées ou en situation sociale difficile, l'organisation et le fonctionnement des entreprises EDF et GDF est difficilement lisible et seul un accueil physique peut permettre d'apporter une réponse individualisée à leur demande. Cette absence d'accueil physique, à laquelle s'ajoute la réduction du nombre d'emplois et le transfert de nombreuses activités au secteur privé, entraîne une dégradation du service public de l'énergie, 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. Aussi, il lui demande quelles mesures elle compte prendre pour que ces engagements soient réellement mis en oeuvre et assurer le maintien d'accueils physiques des services publics de proximité, essentiels aux usagers des territoires ruraux.

Texte de la réponse

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie impose la séparation des activités d'exploitation du réseau public de distribution (assurées par le distributeur) et des activités de la gestion de la clientèle (assurées par le fournisseur). Elle conduit les directions d'électricité réseau distribution France (ERDF) et de gaz réseau distribution France (GRDF) à revoir leur organisation territoriale tout en cherchant à améliorer la qualité du service rendu aux clients. Cette réorganisation passe notamment par la fermeture des agences d'accueil du public qui n'ont plus de fonction dans la nouvelle organisation du secteur. En effet, en ce qui concerne les consommateurs qui ont souscrit un contrat unique avec leur fournisseur pour la fourniture et l'acheminement de leur énergie (particuliers notamment), ceux-ci n'ont pas de relation contractuelle directe avec le gestionnaire de réseaux et ont donc pour point d'entrée unique leur fournisseur d'énergie. En contrepartie, les unités régionales d'ERDF et de GRDF, de même que leurs antennes territoriales (proches 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. Cette restructuration s'inscrit pleinement dans le cadre des engagements inscrits dans le contrat de service public passé entre l'État et le groupe EDF, en garantissant notamment : la réception 24 heures sur 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 heures sur 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. Par ailleurs, la qualité de service d'ERDF fera objet d'une surveillance accrue dans le cadre des futurs tarifs d'utilisation des réseaux puisqu'un ensemble d'indicateurs de suivi donnera lieu à incitation financière. Ces indicateurs porteront notamment sur le respect par ERDF des rendez-vous plantés et le respect des délais de réponse aux propositions de raccordement. Par ailleurs, d'autres indicateurs feront l'objet d'un suivi, notamment le nombre de réclamations d'utilisateurs et le taux de réponse dans les 30 jours, ou encore le délai de réalisation des travaux de raccordement. Il en va de même pour GDF-SUEZ dont les missions de service public font l'objet d'un contrat en cours de négociation et qui renforce encore les exigences en arde de service public. Ce contrat inclut en particulier des dispositions majeures en matière de présence territoriale, de proximité pour les usagers et d'investissements dans les réseaux afin d'assurer la meilleure sécurité et qualité de distribution en gaz et notamment : la participation aux projets locaux de développement en lien avec les agences de développement, les conseils de développement et les comités d'expansion ; le développement et la promotion des énergies renouvelables, apport d'une expertise aux aménageurs (bâtiments haute qualité environnementale (HQE), par exemple) ; le partenariat éventuel dans le cadre des pôles d'excellence rurale ; l'animation du dispositif « Plato » (mise à disposition de ressources aux petites et moyennes entreprises intéressées).

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Garot](#)

Circonscription : Mayenne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49942

Rubrique : Aménagement du territoire

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 26 mai 2009, page 5051

Réponse publiée le : 14 juillet 2009, page 7058