



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### EDF et GDF

Question écrite n° 52070

#### 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 les inquiétudes exprimées par les électriciens et gaziers d'EDF et GDF de la Mayenne au sujet de la restructuration en cours au sein des deux entreprises et du processus d'externalisation de services tels que le dépannage, l'astreinte ou la maintenance, relevant jusqu'à présent de la mission de service public de distribution et de l'électricité et du gaz. Ces personnels sont particulièrement inquiets quant aux conséquences négatives induites 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. Depuis plusieurs semaines, les gaziers et les électriciens sont en grève pour tenter d'obtenir des revalorisations salariales significatives et le renforcement des effectifs pour le maintien d'une qualité de service malmenée par la sous-traitance et des délais d'intervention toujours plus longs. Les réponses obtenues sont insuffisantes car elles ne remédient pas à la précarisation des salariés et esquissent des conséquences inquiétantes pour le consommateur. Il lui demande donc de prendre des mesures fermes pour encadrer des comportements abusifs et méprisants à l'égard des difficultés que traversent les salariés de GDF-Suez. 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.

#### Texte de la réponse

Dans la branche des industries électriques et gazières, en ce qui concerne les questions salariales, le Gouvernement se félicite du bon déroulement des négociations au titre de 2010 au niveau de la branche. En ce qui concerne le volet organisationnel, il convient de rappeler que, après avoir procédé à la filialisation des activités d'exploitation du réseau public de distribution assurées par ErDF et GrDF désormais séparées des activités de gestion de la clientèle, les groupes EDF et GDF Suez ont été amenés à revoir leur organisation interne et à réorganiser leurs implantations territoriales. Cette nécessaire réorganisation passe notamment par la fermeture par ErDF et GrDF des agences locales d'accueil du public qui ne répondent plus à la nouvelle organisation du réseau et par le regroupement de certaines unités. En contrepartie, les unités régionales d'ErDF et de GrDF et leurs antennes territoriales (proches du niveau du département) sont renforcées 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 plus complexes tandis que les antennes territoriales restent polyvalentes et se concentrent sur les interventions rapides. En ce qui concerne ERDF, cette réorganisation s'inscrit dans le cadre des engagements figurant dans le contrat de service public signé avec l'État, 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, l'engagement de satisfaire toute demande d'intervention dans un délai de quatre heures, tous les jours, 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 cinq 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 service public avec l'État, 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 (raccordement, relevage des 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 (en accompagnant la réalisation de bâtiments haute qualité environnementale - 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. D'une 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 locales 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 la Mayenne doivent donc s'inscrire dans l'ensemble de ces dispositions et faire l'objet d'une concertation préalable organisée par le préfet.

## Données clés

**Auteur :** [M. Guillaume Garot](#)

**Circonscription :** Mayenne (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 52070

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 juin 2009, page 5742

**Réponse publiée le :** 19 janvier 2010, page 578