



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ERDF

Question écrite n° 61821

Texte de la question

M. François Baroin attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'importance d'une proximité de service liée à la fourniture d'énergie. En effet, la diminution des points d'accueil de ce fournisseur et leur remplacement par des services à distance - Internet ou téléphone (plateformes téléphoniques impersonnelles...) - pose aujourd'hui un problème d'accessibilité aux usagers. Certaines personnes se trouvent ainsi pénalisées par l'absence d'un suivi personnalisé et d'un interlocuteur identifié. Il souhaite connaître ce que le Gouvernement compte faire pour améliorer cette accessibilité à la fourniture d'énergie.

Texte de la réponse

Il appartient aux entreprises GDF Suez et EDF de concevoir et de mettre en oeuvre l'organisation qui leur paraît la plus adéquate pour assurer pleinement leurs missions de service public. GDF Suez et EDF conduisent les adaptations de leurs organisations et leurs implantations territoriales de façon à prendre en compte les évolutions techniques et réglementaires. Le Gouvernement est attentif aux modifications d'organisation au sein des deux entreprises et reste très attaché à ce que ces dernières fassent l'objet de toutes les concertations utiles et qu'elles soient régulièrement soumises à l'avis des organismes de représentation des personnels compétents ou d'association de consommateurs. Ces réorganisations s'inscrivent dans le cadre des engagements inscrits dans le contrat de service public conclu ou à conclure entre l'État et les opérateurs publics. GDF Suez et EDF s'attachent notamment à utiliser les possibilités de rapprochement avec les autres services publics en soutenant des formes d'organisation innovantes associant, le cas échéant, plusieurs organismes publics ou privés. Les réorganisations substantielles dans les territoires ruraux, notamment des agences commerciales, font l'objet d'un échange avec le représentant de l'État et les élus des territoires concernés sur les modalités d'accompagnement des redéploiements territoriaux et d'une information des commissions départementales d'organisation et de modernisation des services publics (CDOMSP), afin notamment de permettre aux acteurs territoriaux d'anticiper leurs conséquences. En ce qui concerne ERDF, la restructuration doit garantir 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 quatre 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 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 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.

Données clés

Auteur : [M. François Baroin](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61821

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10089

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 586