



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF et GDF

Question écrite n° 120475

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les évolutions à venir dans les bureaux d'accueil clientèle d'EDF et de GDF. En effet, dans le cadre de l'ouverture du marché, des aménagements sont déjà en cours. Ils ont entre autres pour effet la fermeture de bon nombre d'antennes auprès desquelles les usagers, et en particulier, les populations âgées peuvent, à l'heure actuelle, trouver un accueil de proximité. Les agences EDF-GDF situées dans les bourgs, au plus près des usagers, ferment les unes après les autres. Pour ce qui concerne son département, il semblerait que les régions du Royans, de la Matheysine, du Trièves, de la Bièvre et d'autres encore soient menacées de fermeture. Aussi, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour maintenir cette nécessaire proximité.

Texte de la réponse

L'ouverture des marchés de l'énergie impose désormais une 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 la direction d'EDF Gaz de France Distribution à revoir son organisation pour se conformer à cette obligation, tout en améliorant la qualité du service rendu aux clients. Il est important qu'EDF et Gaz de France, entreprises de service public, élaborent leurs projets d'adaptation de leur organisation avec l'ensemble des acteurs concernés. D'ici au 1er juillet 2007, date d'ouverture totale du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence, les activités commerciales d'EDF et de Gaz de France vont faire l'objet d'une réorganisation des formes d'accueils à la clientèle, afin de s'adapter à l'évolution du comportement des usagers. À ce titre, il est à noter que plus de 80 % des clients entrent en relation avec ces deux entreprises au moyen du téléphone et que différentes enquêtes montrent que cette procédure donne satisfaction aux intéressés. Néanmoins, le réseau d'accueil physique reste une composante essentielle de la proximité de ces entreprises vis-à-vis de leurs clients. C'est pourquoi le maintien du réseau d'accueil physique doit être recherché au-delà du 1er juillet 2007. Ainsi, le contrat de service public entre l'État et EDF prévoit que les adaptations du réseau d'accueil à l'horizon de juillet 2007 doivent faire l'objet d'une concertation avec les parties prenantes de l'entreprise, notamment avec les collectivités locales et les services de l'État concernés. Les coûts du réseau d'accueil physique pourront ainsi être mutualisés. La création de points services, notamment, ouvre de nouvelles possibilités pour les clients, évitant qu'ils aient à se déplacer dans les locaux d'EDF et de Gaz de France, par exemple la mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée leur permettant d'appeler gratuitement les conseillers clientèles, le paiement des factures possible dans tous les guichets de la Poste, en espèces s'ils le souhaitent, sans frais, y compris le samedi matin, soit dans une amplitude horaire plus importante que précédemment, la mise à disposition sur les présentoirs installés dans les bureaux de poste de documentations destinées à les informer et à les renseigner. Ces points services pourront aussi être installés dans des « maisons de service public » en partenariat avec les collectivités locales. De plus, de manière générale, la charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural signée en juin dernier prévoit que l'État, les collectivités territoriales et les opérateurs s'engagent, notamment, 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 éventuels projets concernant le département de l'Isère doivent donc s'inscrire dans l'ensemble de ces dispositifs et faire l'objet, comme l'a souhaité le Premier ministre, d'une concertation préalable organisée par le préfet de département.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 120475

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 mars 2007, page 2561

Réponse publiée le : 8 mai 2007, page 4296