



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

EDF

Question écrite n° 99828

Texte de la question

M. Jean-Marie Binetruy attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les évolutions à venir dans les bureaux d'accueil clientèle d'EDF. Alors que la réorganisation des services publics a fait l'objet d'une large concertation entre les élus et les administrations et a abouti à des solutions assez consensuelles, à l'instar de ce qui a été fait pour la Poste par exemple, il semble que des évolutions importantes soient envisagées sans concertation dans les services relations clients d'EDF. Pour ce qui concerne sa circonscription, il semblerait que le bureau de Pontarlier soit menacé de fermeture après que celui de Morteau a été déjà fermé, pour un regroupement sur Besançon qui pourrait être suivi par le maintien de cinq plate-formes téléphoniques seulement sur l'ensemble du territoire français. Aussi, il attire son attention sur les risques qu'il y aurait à opérer une concentration trop rapide des bureaux « clientèle », tout particulièrement auprès des populations âgées qui ne maîtrisent pas encore les technologies modernes et même auprès de l'ensemble de la population qui peut exprimer plus facilement ses problèmes relevant d'un domaine très sensible comme l'énergie, dans un contact direct plutôt que dans les attentes téléphoniques interminables qui exaspèrent. Par ailleurs, il est indispensable de prendre en compte les contraintes familiales des agents menacés de mutation. Les adaptations inéluctables des entreprises de production et de distribution de l'énergie que nous connaissons nécessitent, selon lui, une proximité pour répondre aux interrogations légitimes des clients dans cette période de transition. Aussi, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour maintenir cette nécessaire proximité.

Texte de la réponse

Les activités des distributeurs d'électricité étaient antérieurement organisées selon une logique de territoire. L'ouverture des marchés de l'énergie impose désormais une séparation des activités techniques (activités du distributeur) et des activités de gestion de la clientèle (activités de fournisseur). Elle conduit la direction de EDF GDF Distribution Franche-Comté à revoir son organisation pour se conformer à cette obligation, tout en améliorant la qualité du service rendu. Le Gouvernement veille avec une attention particulière à ce que la qualité du service rendu au public ne soit pas dégradée. Cela nécessite le maintien d'une présence de proximité suffisante, celle-ci pouvant néanmoins se présenter sous des formes variées : points d'accueil classiques, points multiservices. Cette problématique est, par ailleurs, présente dans le contrat de service public entre EDF et l'État qui prévoit que : « La logique de l'ouverture des marchés aux particuliers conduit à s'interroger sur l'organisation du réseau d'accueils physiques. Or ce réseau reste une composante essentielle de la proximité de l'entreprise vis-à-vis de ses clients. C'est pourquoi le maintien de ce réseau au sein d'EDF Distribution, après le 1er juillet 2007, doit être recherché. Ce choix concrétisera l'attachement de la collectivité au maintien sur le territoire d'un service public de proximité. Les adaptations du réseau à cet horizon feront l'objet d'une concertation avec les parties prenantes de l'entreprise, au premier rang desquelles les collectivités locales et les élus, ainsi que les services de l'État concernés. [...] En milieu rural, en conformité avec l'esprit des travaux de la conférence nationale des services publics en milieu rural, la recherche de partenariats permettra le développement de modalités alternatives d'accès aux services, par exemple sous la forme de points ou d'agents multiservices ou sous des formes innovantes faisant appel aux nouvelles technologies de l'information. [...] Les projets de

réorganisation des structures locales d'EDF SA assurant un service au client, justifiés par l'évolution des besoins et des techniques ou par la démographie d'un territoire, devront s'avérer compatibles avec le maintien de la qualité de service rendu, le cas échéant par la collaboration avec d'autres services publics, opérateurs, mairies, maisons des services publics. La définition des formes alternatives d'accueil fera l'objet d'une consultation préalable des structures territoriales existantes, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ou pays, et d'une information des commissions départementales d'organisation et de modernisation des services publics. » La réorganisation d'EDF GDF Distribution vise à renforcer l'efficacité et la performance des unités dans leurs missions de service public, au bénéfice des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Binetruy](#)

Circonscription : Doubs (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99828

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 11 juillet 2006, page 7212

Réponse publiée le : 12 septembre 2006, page 9636