



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## électricité et gaz

Question écrite n° 45389

### Texte de la question

M. Kléber Mesquida attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire, concernant les services du département qui assurent le dépannage et la continuité de l'approvisionnement en énergie. Les agents de ces services, coordonnés par le syndicat CGT, sont mécontents et désespèrent d'être entendus dans les revendications qu'ils déposent sans cesse auprès de leur direction. Depuis deux ans, 25 postes ont été supprimés et cette situation impacte notamment au niveau des astreintes. Les réponses données au syndicat indiquent la volonté d'externaliser le service. Aussi, il lui demande s'il compte mettre en place des mesures qui donnent au service public de l'énergie sa légitimité, notamment en maintenant ses emplois et en le dotant de moyens nécessaires à son activité.

### Texte de la réponse

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz impose la séparation des activités d'exploitation du réseau public de distribution (assurées par le distributeur) et des activités de gestion de la clientèle (assurées par le fournisseur). Elle conduit les directions d'ERDF et de GRDF à revoir leur organisation territoriale tout en améliorant la qualité du service rendu. Cette réorganisation passe notamment par le retrait d'ERDF et de GRDF des agences d'accueil du public, qui ne répondent plus à la nouvelle organisation du secteur, et par le regroupement de certaines unités dans le cadre de la rationalisation de l'occupation des sites immobiliers d'ERDF-GRDF. En contrepartie, les unités régionales d'ERDF, de GRDF et leurs antennes territoriales (proche 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. En ce qui concerne ERDF, cette réorganisation s'inscrit dans le cadre des engagements inscrits dans le contrat de service public conclu entre l'État et l'opérateur public, 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 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 (exemples : 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 (exemple : accompagner 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. De 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 territoriales 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 des Pyrénées-Atlantiques doivent donc s'inscrire dans l'ensemble de ces dispositifs et faire l'objet d'une concertation préalable organisée par le préfet.

## Données clés

**Auteur :** [M. Kléber Mesquida](#)

**Circonscription :** Hérault (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 45389

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** Écologie, énergie, développement durable et aménagement du territoire

**Ministère attributaire :** Écologie, énergie, développement durable et mer

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 31 mars 2009, page 2988

**Réponse publiée le :** 10 novembre 2009, page 10643