



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## électricité et gaz

Question écrite n° 46491

### Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou interroge M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire, sur les conséquences de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie. Cette évolution a déjà entraîné des conséquences néfastes telles que la dégradation de l'ensemble des services, la réduction d'emplois transférés aux entreprises privées, l'augmentation de la périodicité d'entretien des ouvrages gaz et électricité ainsi que la déstructuration de l'entreprise par le cloisonnement des différents métiers. Les directions d'EDF et de GDF envisagent de nouvelles réformes qui aboutiront à d'autres suppressions de postes ainsi qu'à la réduction de capacité ou la fermeture de sites (Thèze, Mourenx, et Orthez pour les Pyrénées-Atlantiques). La récente tempête dans le sud-ouest nous a permis de mesurer l'importance de services locaux efficaces, prêt à intervenir sur des territoires qu'il connaissent. D'autre part, la sécurité des biens et des personnes est primordiale et, dans ce cadre, la fermeture de sites et l'allongement des délais d'entretien ne sont pas acceptables. Elle lui demande donc d'intervenir afin d'empêcher des projets de réformes qui vont s'avérer contre-productifs et dangereux pour nos concitoyens.

### 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 :** [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

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

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 46491

**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 :** 14 avril 2009, page 3424

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