



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ERDF

Question écrite n° 50730

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, sur les réponses apportées au mouvement des agents d'Électricité réseau distribution France. Suite à ce mouvement initié sur tout le territoire national, et en particulier en Languedoc-Roussillon, des protocoles d'accord provisoires ont été signés en avril dernier à ERDF Languedoc-Roussillon. S'il faut bien noter l'arrêt des suppressions de sites de proximité, l'arrêt de l'externalisation des activités, et l'engagement du maintien des effectifs, les inquiétudes concernant l'avenir du service public de l'énergie ne sont pas levées étant donné le caractère provisoire de ce moratoire d'un an et le caractère incertain de la portée de ces protocoles d'accord qui sont conditionnés aux résultats des concertations en cours au niveau national. Aussi, il lui demande quelles directives il compte donner à la direction générale d'EDF en se fondant sur le cahier des charges et le contrat de service public entre l'État et EDF, pour garantir le maintien de tous les sites de proximité, et pour garantir le retour d'unités opérationnelles avec des effectifs leur permettant d'assumer pleinement l'ensemble des activités de service public, mettant ainsi fin au processus d'externalisation.

Texte de la réponse

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité 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 la direction d'ERDF à revoir son organisation territoriale tout en améliorant la qualité du service rendu. Cette réorganisation passe notamment par le retrait d'ERDF des agences d'accueil du public, qui ne répondent plus à la nouvelle organisation du secteur. En effet, à l'exception des grands consommateurs disposant de leur propre contrat d'accès au réseau, les autres consommateurs (particuliers notamment) n'ont pas de relation contractuelle directe avec le gestionnaire du réseau de distribution et ont pour point d'entrée unique leur fournisseur d'énergie. En contrepartie, les unités régionales d'ERDF 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. 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. 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 de l'Hérault 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^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50730

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 : 2 juin 2009, page 5239

Réponse publiée le : 1er décembre 2009, page 11413