



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## zones rurales

Question écrite n° 51925

### Texte de la question

M. David Habib attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la situation du service public de l'énergie en zone rurale. En effet, force est de constater que le service public de distribution de l'électricité et du gaz s'est dégradé depuis que le processus d'ouverture à la concurrence et de privatisation des entreprises EDF et GDF a été engagé. Après avoir détérioré l'ensemble des services (délais de rendez-vous, d'interventions, non-réponses), après avoir augmenté la périodicité d'entretien des ouvrages gaz et électricité, il est maintenant envisagé des réductions d'effectifs et des fermetures pour les sites de proximité dont celui de Thèze, Mourenx et Orthez dans les Pyrénées-Atlantiques. Cela va entraîner une dégradation du service public en milieu rural, dégradation contraire au principe posé par la charte sur l'organisation de l'offre des services publics en milieu rural. Cette charte pose en effet le principe que toute modification de l'offre de services ne doit en aucune façon altérer la qualité, la proximité et l'accessibilité aux services publics pour tous. Aussi, il lui demande quelles mesures elle compte prendre pour assurer le maintien des services publics de proximité, essentiels aux territoires ruraux.

### 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 la direction d'Électricité réseau distribution France (ERDF) et de Gaz réseau distribution France (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 GDF 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 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 4 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 (ex. : 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 (ex. : accompagner la réalisation de bâtiments 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. David Habib](#)

**Circonscription :** Pyrénées-Atlantiques (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 51925

**Rubrique :** Aménagement du territoire

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 juin 2009, page 5739

**Réponse publiée le :** 15 septembre 2009, page 8802