



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>24027</b>	<b>De M. Hervé Gaymard</b> ( Union pour un Mouvement Populaire - Savoie )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Égalité des territoires et logement		<b>Ministère attributaire</b> > Économie et finances
<b>Rubrique</b> > énergie et carburants	<b>Tête d'analyse</b> > EDF	<b>Analyse</b> > site d'Albertville.
Question publiée au JO le : <b>16/04/2013</b> Réponse publiée au JO le : <b>13/08/2013</b> page : <b>8739</b> Date de changement d'attribution : <b>30/04/2013</b>		

### Texte de la question

M. Hervé Gaymard attire l'attention de Mme la ministre de l'égalité des territoires et du logement sur l'accueil dédié à la clientèle du site EDF d'Albertville. En effet, ce point d'accueil ne dessert pas seulement le bassin albertvillois mais également le Val d'Arly, la Tarentaise, le Beaufortain, la Maurienne et la Combe de Savoie. Aussi, dans un souci d'égalité et d'aménagement des territoires, il souhaite que lui soient précisées quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin de pérenniser le site d'Albertville qui peut se prévaloir de 5 000 contacts clientèle par an, et dont la zone de rayonnement s'étend sur plus des deux tiers du département de la Savoie.

### Texte de la réponse

Le contrat de service public entre l'Etat et EDF a pour objet de préciser les engagements de service public d'EDF en France. Ce contrat précise notamment les conditions dans lesquelles EDF s'engage à maintenir l'accès au service public de l'électricité, qui se matérialise notamment par la proximité et la disponibilité des points accueil du public et la qualité des services rendus aux clients. Les formes de l'accès au service public sont diversifiées et leur adaptation dans le temps doit concilier l'évolution des attentes des clients et des besoins des collectivités locales avec les évolutions techniques et les objectifs d'efficacité économique. Ainsi, l'entreprise s'est engagée à maintenir un accueil téléphonique tous les jours et à toute heure de la journée. Le service internet a également été développé, de telle manière que ces deux canaux constituent la quasi-totalité des contacts clientèle de l'entreprise. Le maintien d'un réseau d'accueil physique d'EDF est par ailleurs essentiel pour assurer la proximité de l'entreprise avec ses clients. Le site d'accueil d'Albertville enregistrant une fréquentation de 50 consommateurs par semaine environ, l'entreprise a décidé d'adapter les horaires d'ouverture afin de maintenir la présence du site et un bon niveau de qualité de service. L'Etat veille à la qualité de l'accès au service public de l'électricité sur le territoire. Ainsi, EDF s'est-elle engagée à participer aux dispositifs de concertation locaux à l'initiative des préfets dans les conditions prévues par l'article 29-II de la loi du 4 février 1995 lorsque des modifications significatives d'organisation sont envisagées.