



15ème législature

Question N° : 3026	De M. Pierre-Henri Dumont (Les Républicains - Pas-de-Calais)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique et solidaire		Ministère attributaire > Transition écologique et solidaire
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > Fermeture des boutiques EDF sur le territoire	Analyse > Fermeture des boutiques EDF sur le territoire.
Question publiée au JO le : 21/11/2017 Réponse publiée au JO le : 05/12/2017 page : 6184		

Texte de la question

M. Pierre-Henri Dumont attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, sur la disparition des boutiques EDF sur le territoire. Le 29 octobre 2017, la boutique EDF à Calais a fermé, selon un plan de fermeture global en France. Ainsi, payer une facture en liquide dans une boutique EDF, contester un relevé de compteur ou ouvrir une ligne sans passer par les formulaires en ligne ne sera plus possible. Or cette décision est lourde de conséquences pour la relation client et plus particulièrement pour nos aînés qui seront les premiers touchés, à un moment où le service public de proximité n'a jamais été autant menacé. Aussi, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour qu'EDF garde une certaine proximité avec ses clients sur le territoire afin de ne pas pénaliser ceux qui n'ont pas accès aux outils numériques et qui ne sont pas familiers avec les procédures dématérialisées.

Texte de la réponse

L'égalité des territoires et l'accès de tous les français à un service public de proximité est une priorité du Gouvernement. L'entreprise doit s'adapter à l'évolution des pratiques de consommation de ses clients. Aujourd'hui, l'essentiel des contacts entre EDF et ses clients ont lieu par téléphone ou par Internet, et la fréquentation des boutiques représente moins de 1 % des contacts d'EDF avec ses clients. La fréquentation des boutiques de l'entreprise a en effet été divisée par 4 en dix ans, et a diminué de 15 % depuis 2015. Le coût de ces boutiques pèse actuellement sur le niveau des tarifs réglementés de vente de l'électricité, et donc sur le pouvoir d'achat des consommateurs français. Aussi, l'entreprise EDF mène actuellement une réflexion conduisant à réinterroger le maintien de son réseau de boutiques. Le Gouvernement sera très vigilant à l'accompagnement des salariés qui travaillent actuellement dans les boutiques du Groupe EDF et sur le fait que l'accès au service public de tous les consommateurs, en particulier des consommateurs en milieu rural, et en zone urbaine, de ceux vivant au sein des territoires prioritaires de la Ville, soit dans tous les cas maintenu. EDF est partenaire de longue date des structures et des associations impliquées dans la médiation sociale dont elle forme notamment le personnel sur les questions d'énergie. Présentes dans les villes comme dans les zones rurales, ces structures sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des consommateurs. Ces implantations permettent d'assurer le conseil et l'orientation des consommateurs, en particulier des consommateurs en situation de précarité. L'entreprise compte ainsi un réseau de 330 médiateurs formés à l'énergie répartis sur tout le territoire. Les citoyens peuvent rencontrer ces médiateurs en se rendant dans l'un des 64 points d'information médiation multi services ou dans l'un des 120



points d'accueil sur site, situés au sein de centres communaux et intercommunaux d'action sociale.