

**M. le président.** Je suis saisi d'un amendement n° 11.

La parole est à M. Yves Vandewalle.

**M. Yves Vandewalle.** Cet amendement de bon sens, me semble-t-il, s'inscrit dans la volonté du Gouvernement de simplifier et d'améliorer les relations entre les usagers et les fournisseurs d'électricité. En effet, l'accueil au guichet constitue une interface à mon sens indispensable de la relation entre l'utilisateur et le fournisseur et il fait partie intégrante de la qualité de service qu'un fournisseur doit offrir à sa clientèle, notamment quand on se trouve dans une situation d'oligopole. Pourtant, cet accueil physique tend à disparaître au profit de multiples ressources – serveurs vocaux, centres d'appels ou autres – qui laissent souvent les personnes âgées, notamment, fort désemparées lorsqu'elles ont des soucis.

Cet amendement vise donc à ce que chaque fournisseur d'énergie assure un minimum d'accueil physique par la présence d'au moins une agence dans chaque département. La portée bien modeste de cette proposition ne ruinera certainement pas les fournisseurs, mais permettra de faciliter de beaucoup la vie quotidienne de nos concitoyens.

**M. le président.** Quel est l'avis de la commission ?

**M. Jean-Claude Lenoir, rapporteur.** Avis défavorable. Je comprends évidemment les motivations qui ont conduit à la rédaction de cet amendement. Dans certains cas – celui d'EDF, par exemple – la présence territoriale des fournisseurs s'impose. Mais d'autres petits fournisseurs, selon le profil de leurs clients, n'y sont pas contraints. Il ne semble pas nécessaire qu'un petit fournisseur, dont les quelques gros clients sont des industriels, ait un représentant dans chaque département.

**M. le président.** Quel est l'avis du Gouvernement ?

**M. Jean-Louis Borloo, ministre d'État.** Défavorable.

**M. le président.** Maintenez-vous cet amendement, mon cher collègue ?

**M. Yves Vandewalle.** Absolument, monsieur le président, puisqu'il concerne évidemment le grand public.

**M. le président.** La parole est à M. Jean Gaubert.

**M. Jean Gaubert.** Je tiens à soutenir cet amendement, même s'il ne règle pas tous les problèmes. Voici dix ou quinze ans, un accueil physique était assuré aux clients d'EDF tous les dix kilomètres. Certes, le rapporteur vient de le souligner, des changements sont intervenus, qui ont conduit à la situation que nous connaissons. Nous sommes toutefois tous témoins aujourd'hui des excès des systèmes mis en place. Mon collègue Vandewalle a

fait preuve d'une grande prudence en précisant que sa proposition concernait les personnes âgées. Or elles ne sont pas les seules à se plaindre de la façon dont cela se passe. Beaucoup parmi vous sont, je l'imagine, affranchis de l'accueil sur les plateaux de leur banque, leur chargé d'affaires leur ayant communiqué son numéro de téléphone personnel. Il n'a toutefois bien évidemment pas le droit de le dire et est contraint d'expliquer que tout se déroule au mieux, alors qu'il sait pertinemment que le contact physique est, en réalité, nécessaire. Il est plus facile de s'expliquer avec un opérateur, même si sa présence n'est pas obligatoire en permanence. Vous n'êtes pas sans savoir, monsieur le ministre d'État, que le nouveau président d'EDF a testé l'accueil téléphonique dans son entreprise et qu'il a été fort déçu lorsqu'il s'est aperçu que son interlocuteur n'avait pas noté que « Proglío » était un nom assez connu dans l'entreprise !

*(L'amendement n° 11 n'est pas adopté.)*