Mme la présidente. Nous en venons à l'article 2 *bis* B.

La parole est à M. Yves Vandewalle, inscrit sur l'article.

M. Yves Vandewalle. Le financement de l'entretien et de la modernisation du réseau de distribution est, avec celui du parc électro-nucléaire, un enjeu majeur. Car les statistiques témoignent d'une réelle dégradation de la fiabilité du service. Mais comme une commission de notre assemblée travaille sur cette question, je m'arrête là pour aujourd'hui.

J'en viens maintenant à l'objet de l'amendement n° 72. En effet, la dégradation de la qualité du service rendu au consommateur domestique a fait l'objet d'observations répétées du Médiateur de la République et du médiateur national de l'énergie. J'ai le sentiment que l'usager est un peu l'oublié de nos débats très techniques. Et c'est dommage, car il est de petits dysfonctionnements qui dégradent la qualité du service public et gâchent la vie de nos concitoyens au quotidien. C'est pourquoi j'ai déposé l'amendement que nous allons examiner dans quelques instants, qui concerne les raccordements au réseau, un vrai cauchemar, il faut bien le dire, pour bien des usagers.

Entre le fournisseur d'énergie et le distributeur, le consommateur domestique ne sait plus s'il doit s'en remettre à Kafka ou à Courteline, et il est confronté à des délais qui sont parfois dignes d'un pays du tiers-monde.

Il est donc nécessaire, monsieur le ministre, de fixer clairement le principe d'un interlocuteur unique, pour simplifier la vie de l'usager, qui n'est pas le mieux placé, vous en conviendrez, pour assurer la coordination du travail de deux entreprises.

Mme la présidente. L'amendement n° 72 a déjà été défendu par M. Vandewalle.

Quel est l'avis de la commission ?

M. Serge Poignant, *président de la commission, rapporteur*. Cette question a été soulevée sur tous les bancs. C'est un vrai problème.

Cet amendement a été rejeté en première lecture. Il nous a semblé à tous, après discussion, que la bonne méthode serait de passer par la révision du contrat de service public d'ERDF.

Mme la présidente. Quel est l'avis du Gouvernement ?

M. Eric Besson, *ministre.* Les règles relatives aux relations entre les clients, les fournisseurs, c'est-à-dire ceux qui entretiennent la relation commerciale avec les clients, et les distributeurs, ceux qui s'occupent des réseaux, sont, en droit, claires. Cependant, leur application pose parfois des difficultés, qui doivent être résolues.

En pratique, tout consommateur domestique se voit proposer un contrat unique, puisque la loi l'impose. Dans le cadre de ce contrat unique, le client s'adresse à son fournisseur pour toute question. Dans la majorité des cas, le fournisseur lui apporte la réponse, qu'il s'agisse d'une question de réseau ou d'une question de contrat.

Dans quelques cas plus techniques, le fournisseur renvoie le client vers le distributeur. C'est la configuration de ces derniers cas qu'il faut améliorer. Il semble en effet indispensable qu'un fournisseur soit en mesure, au nom du distributeur, par exemple de prendre des rendez-vous. Il n'est pas acceptable que les clients doivent naviguer d'un interlocuteur à l'autre, juste pour convenir d'un rendez-vous.

Nous entendons avancer sur ce sujet à travers les contrats de service public d'EDF, de RTE et d'ERDF, qui sont en cours de préparation. Il me paraît normal et souhaitable que les systèmes humains et techniques d'ERDF soient adaptés pour pouvoir être coordonnés avec ceux des fournisseurs qui le souhaitent. Cela résoudrait assurément les problèmes que les auteurs de ces deux amendements ont soulignés à juste titre.

Un point complémentaire : si la préoccupation à laquelle ces amendements entendent répondre est légitime, je ne crois pas, cependant, qu'ils iraient dans le sens d'une simplification. En effet, donner

au client le choix de son interlocuteur, distributeur ou fournisseur, c'est aussi prendre le risque de créer de la confusion dans son esprit.

Le Gouvernement, je vous le confirme, partage votre préoccupation ; nous sommes d'accord sur le diagnostic. Nous allons utiliser les contrats de service public, et nous prolongerons la concertation que nous avons commencé à mettre en place afin de veiller au respect scrupuleux de votre préoccupation.

Au regard des intentions que je viens d'indiquer, j'apprécierais beaucoup que vous puissiez retirer votre amendement, monsieur Vandewalle ; je suggère la même chose à M. Gaubert.

Mme la présidente. La parole est à M. Yves Vandewalle.

M. Yves Vandewalle. Après les quelques discussions que j'ai déjà eues avec les membres de votre cabinet, monsieur le ministre, et après avoir entendu l'engagement que vous avez pris dans l'hémicycle, je retire l'amendement.

(L'amendement n° 72 est retiré.)

(L'amendement n° 48 n'est pas adopté.)

(L'article 2 bis B est adopté.)

Article 5

Mme la présidente. La parole est à M. Yves Vandewalle, inscrit sur l'article.

M. Yves Vandewalle. Je serai très bref : comment les usagers seront-ils informés de la faculté ouverte par cet article ?

Mme la présidente. La parole est à M. Eric Besson, ministre.

M. Eric Besson, *ministre.* Ils seront informés par les sites internet.

Article 9

Mme la présidente. La parole est à M. Yves Vandewalle, inscrit sur l'article 9.

M. Yves Vandewalle. Je reviens, une nouvelle fois, monsieur le ministre, sur la qualité du service rendu aux usagers, qui fait l'objet de l'amendement n° 73.

Lorsqu'ils tentent de contacter leur fournisseur, les usagers peinent désormais à trouver un interlocuteur pour résoudre leur problème. Presque toujours, ils ont maintenant affaire à un répondeur automatique ou un centre d'appel, souvent incapable de comprendre et, encore plus, de résoudre leur cas particulier.

Le médiateur de la République vient de dénoncer vivement cette déshumanisation des services publics. C'est même l'objet de l'éditorial du dernier bulletin d'information du médiateur de l'énergie. C'est un vrai sujet, monsieur le ministre, et j'espère que nous allons trouver une solution. Un agent d'accueil sera toujours préférable à un répondeur automatique ou un centre d'appel, notamment dans un pays où, la démographie aidant, vivent de plus en plus de personnes âgées.

Mme la présidente. Je suis saisie d'un amendement n° 73.

J'ai cru comprendre que vous veniez de le défendre, monsieur Vandewalle ?

M. Yves Vandewalle. Tout à fait, madame la présidente.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Serge Poignant, *président de la commission, rapporteur suppléant.* Défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du Gouvernement ?

M. Éric Besson, *ministre.* La préoccupation de proximité exprimée par M. Vandewalle est légitime et le Gouvernement la partage.

La mise en place de nouveaux fournisseurs et de nouveaux services ne doit pas et ne peut pas s'accompagner d'une forme de déshumanisation forcée des rapports entre les clients et leurs fournisseurs.

Nous croyons comme vous, monsieur Vandewalle, qu'il faut donner à chaque client la possibilité de choisir un opérateur qui assure une présence commerciale physique sur tous les territoires. Le dernier contrat de service public de GDF-Suez a déjà été l'occasion de clarifier ce point concernant cet opérateur. Le contrat de service public d'EDF, actuellement en cours de renégociation, sera le lieu de la matérialisation d'un engagement clair à cet égard de l'autre opérateur historique. EDF est en outre l'un des neuf acteurs liés à l'État dans l'accord dit « Plus de services publics » signé le 28 septembre dernier. Cet accord matérialise l'engagement de présence d'un ensemble d'opérateurs, administrations et services publics, sur tout le territoire et en particulier en zones rurales. Ces mesures permettront à ceux de nos compatriotes qui le souhaitent d'être assurés de pouvoir bénéficier d'un interlocuteur physique.

Je ne suis cependant pas persuadé qu'il faille obligatoirement étendre la mesure à l'ensemble des fournisseurs. À titre personnel, je crois par exemple qu'il peut exister des clients séduits par une forme d'organisation commerciale innovante, différenciée, peut-être plus efficace dans certains cas, peut-être moins coûteuse dans d'autres cas. Il ne paraît pas nécessaire de brider ceux des fournisseurs qui souhaiteraient expérimenter cela en leur imposant par la loi une forme d'organisation commerciale.

En revanche, je pense comme vous qu'il faut que les choses soient claires : lorsqu'un client signe un contrat, il doit savoir à quoi s'attendre en termes d'engagements commerciaux et de qualité du service relations clients. C'est pourquoi j'ai demandé à mes services, après votre propre consultation, d'examiner dans quelle mesure les règles encadrant les contrats devaient être adaptées à cet effet.

Je vous suggère de retirer votre amendement et que nous poursuivions ensemble cette concertation pour regarder ensemble ce qui peut être amélioré.

Mme la présidente. La parole est à M. Yves Vandewalle.

M. Yves Vandewalle. Je ne suis pas convaincu en effet qu'il soit nécessaire de passer par une mesure législative pour régler des problèmes aussi simples. Compte tenu de la réponse du ministre, je retire l'amendement.

(L'amendement n° 73 est retiré.)