



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 16074

Texte de la question

M. Robert Hue attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les problèmes que pose la réorganisation de l'exploitation technique de France Télécom, notamment au sein de l'Unité exploitation réseau du Val-d'Oise dont les techniciens poursuivent depuis février dernier un mouvement de protestation contre le refus de leur direction d'engager des négociations sur l'avenir de leurs emplois. Face à un secteur des télécommunications actuellement en très forte évolution, la direction de France Télécom, dont l'ambition affichée est de rester un opérateur majeur au niveau mondial, cherche à s'adapter de façon continue mais ne semble absolument pas satisfaire à la demande de concertation exprimée par les salariés et leurs syndicats. Le projet résultant de cette évolution aurait pourtant pour conséquence directe la suppression à court terme de la moitié des emplois de technicien de communication, soit 6 000 emplois sur les 12 000 existants actuellement, ainsi que la fermeture de l'Unité exploitation réseau du Val-d'Oise qui compte pour l'heure 185 emplois de technicien. S'opposant à ce projet et de concert avec leurs collègues des autres unités d'exploitation de l'ensemble du territoire, les techniciens du Val-d'Oise refusent toujours d'effectuer les travaux de nuit (réalisés en heures supplémentaires) et poursuivent leurs actions afin d'exiger de leur direction l'ouverture de réelles négociations. Face à la détermination de ces personnels, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour que des négociations sur l'avenir du service public des télécommunications et de ses emplois puissent s'engager dans les meilleurs délais entre la direction de France Télécom et ses salariés.

Texte de la réponse

L'évolution de l'organisation et des métiers de l'exploitation technique au sein des unités d'exploitation du réseau (UER) représente une priorité pour France Télécom. Il s'agit d'intégrer les évolutions technologiques, auxquelles sont par ailleurs confrontés tous les grands opérateurs de télécommunications (accroissement de la capacité et de fiabilité des machines, possibilité de télé-action sur ces machines), afin d'offrir des services de meilleure qualité aux clients et d'accroître l'efficacité du service public. Les gains de productivité ainsi réalisés permettent également aux clients de bénéficier de baisses de prix substantielles. Ces évolutions technologiques ont un double impact sur l'organisation et les métiers de l'exploitation technique. D'une part, elles ont pour conséquence d'accroître le niveau de concentration des équipements, ce qui nécessite de concentrer également la supervision de ces équipements afin de maintenir la compétence des agents. La compétence technique dans ce domaine est en effet très liée au nombre d'événements à traiter par les agents. Or, l'accroissement de la capacité et de la fiabilité des machines tend à diminuer le nombre de ces événements. Cette première conséquence tend à réduire le nombre d'emplois affectés aux missions de supervision des équipements. Mais la réduction du nombre d'emplois dans ce domaine s'accompagne également de la création d'emplois dans d'autres secteurs de l'entreprise, notamment au profit des services en contact avec le client. Ces emplois créés sont proposés en priorité aux techniciens par voie de mobilité interne sur le bassin d'emploi (avec le cas échéant des programmes individuels d'acquisition de nouvelles compétences), mais peuvent être également pourvus par voie de recrutement externe (France Télécom a recruté 7 700 personnes en 1996 et 1997). D'autre part, les évolutions technologiques dans le domaine de l'exploitation technique nécessitent de maintenir des équipes

proches des équipements pour effectuer toutes les opérations d'exploitation et de maintenance qui ne peuvent être réalisées à distance. Ce deuxième aspect correspond à la volonté de France Télécom de développer la qualité des services offerts à ses clients, et permet de préserver l'emploi local. En outre, les techniciens qui choisissent d'intégrer ces équipes d'intervention ont l'opportunité de développer de nouvelles compétences. Ces réorganisations concernent l'UER du Val-d'Oise, au même titre que les UER d'autres départements, et ne sauraient être assimilées à des fermetures. S'agissant du dialogue social, France Télécom a fait le choix d'une large décentralisation des relations sociales considérant que les questions relatives aux évolutions de l'organisation du travail doivent être traitées en concertation avec les organisations professionnelles au niveau le plus pertinent afin de prendre en compte et de régler les difficultés éventuellement rencontrées sur le terrain. Les évolutions conduites dans le domaine de l'exploitation technique ont donc donné lieu à de nombreuses rencontres entre les directeurs d'UER et les organisations professionnelles locales. Cela a été également le cas du Val-d'Oise où les réunions se sont tenues dès la fin janvier 1998. Ces évolutions ont également fait l'objet d'un dialogue social constant entre la direction de l'entreprise et les représentants des organisations professionnelles au niveau national, à l'occasion de plusieurs réunions bilatérales qui se sont tenues au cours de l'année 1997 et qui se poursuivront en 1998. Enfin, conformément aux textes, le comité paritaire de France Télécom a été consulté sur l'ensemble de ces questions le 8 avril 1998.

Données clés

Auteur : [M. Robert Hue](#)

Circonscription : Val-d'Oise (5^e circonscription) - Communiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16074

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 juin 1998, page 3533

Réponse publiée le : 10 août 1998, page 4431