



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 68070

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet souhaite attirer l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les conséquences engendrées par certaines mesures envisagées par France Télécom en matière de fermeture d'agences. Au niveau national, il semblerait que deux cents points d'accueil soient visés par ce projet de restructuration. Dans le département du Puy-de-Dôme, quatre boutiques sont menacées de fermeture. Outre l'agence Gergovia, située à Clermont-Ferrand et essentiellement réservée à des professionnels, les trois autres boutiques concernées par ce plan sont installées dans des sous-préfecture du département, à savoir Ambert, Issoire et Thiers. Si ces annonces devenaient effectives (ce qui est déjà le cas pour Ambert), ce seraient des milliers d'usagers qui risqueraient d'être pénalisés pour leurs paiements de factures, leurs achats téléphoniques, ou tout simplement pour leurs dépannages téléphoniques. Il est inacceptable que de telles mesures puissent être envisagées, privant ainsi de certaines prestations France Télécom plus de 140 000 habitants déjà lourdement pénalisés par une certaine forme d'éloignement, représentant plus de 23 % de la population totale du département du Puy-de-Dôme. Il lui demande de lui préciser les mesures que son ministère entend mettre en place pour la réduction des inégalités spatiales et territoriales en matière de service public, et pour l'instauration d'une véritable politique de développement des services de proximité. Il s'agit à son sens de respecter la volonté du comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire réuni le 9 juillet 2001, qui s'est engagé de façon très ferme à prolonger la solidarité nationale en faveur des territoires fragiles. Il lui demande enfin de lui apporter une réponse précise sur le devenir des quatre agences France Télécom menacées, situées dans le département du Puy-de-Dôme, à savoir les agences d'Ambert, Gergovia, à Clermont-Ferrand, Issoire et Thiers.

Texte de la réponse

Confrontée à une concurrence croissante et à un changement technologique rapide, France Télécom doit adapter en permanence son organisation et son fonctionnement pour faire face aux nouvelles attentes de ses clients. France Télécom a ainsi engagé une réorganisation de son réseau d'accueil commercial pour l'adapter à la diversification des modes de relation avec la clientèle. 75 % des contacts avec les clients s'opèrent en effet par téléphone auprès des services d'accueil téléphonique (1 014, 1 016) dont les horaires d'ouverture ont d'ailleurs été élargis pour répondre aux attentes des usagers. Le portail vocal « 3 000 », qui permet de commander et d'activer des services sans se déplacer, reçoit un million d'appels par mois. Ce service fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Le site « francetelecom.com » contribue également à la relation avec les clients. En ce qui concerne les points d'accueil physique, France Télécom privilégie leur implantation dans les lieux où la fréquentation est la plus forte. Ceci se traduit par la fermeture de certains points de vente mal situés et l'ouverture de nouveaux espaces commerciaux dans des zones de plus grande fréquentation. France Télécom offre également certains services par l'intermédiaire de la grande distribution. 2 000 points de vente viennent ainsi compléter les 650 détenus en propre par l'opérateur. L'agence commerciale du Puy-de-Dôme compte actuellement huit points d'accueil. Deux d'entre eux sont concernés par la réorganisation en cours : la boutique Gergovia de Clermont-Ferrand, réservée à la clientèle professionnelle, sera

relocalisée dans l'accueil situé avenue de la République dont la rénovation est programmée ; la boutique d'Ambert sera fermée à la mi-2002.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Bacquet](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (4^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 68070

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 octobre 2001, page 6151

Réponse publiée le : 18 février 2002, page 962