



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 69896

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le fait que le personnel de France Télécom de Metz proteste à juste titre contre la réorganisation du service après-vente des clients professionnels de France Télécom, le « 10 15 ». La décision de la direction générale de transférer le « 10 15 » de Metz sur un centre interrégional situé à Dijon fait perdre en effet trente et un emplois et conduit à un redéploiement qui nuira à la qualité du service. En effet, dorénavant il sera beaucoup plus difficile de traiter correctement depuis une autre région les dossiers spécifiques à la Lorraine. Elle lui demande en conséquence de lui indiquer quelles sont les mesures qu'il envisage de prendre pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Dans un contexte de forte concurrence et sous l'effet des progrès technologiques, France Télécom doit s'interroger de façon continue sur l'adaptation de ses modes de fonctionnement à son environnement et aux attentes de ses clients. Dans ses choix d'organisation locale, France Télécom doit par ailleurs veiller à concilier les intérêts de l'entreprise et les aspirations du personnel, composé encore en très grande majorité de fonctionnaires. Lorsque des services sont touchés par une diminution de leurs activités, de nouveaux services liés à l'activité en croissance des mobiles et de l'Internet sont créés, à proximité, notamment pour répondre à la demande des personnels qui ne souhaitent pas, en grande partie, de mobilité géographique. C'est ainsi qu'il a été décidé de transférer l'activité du 1015, service après-vente des clients professionnels, vers une équipe implantée à Sarreguemines qui traite déjà les appels adressés au 1013 services après-vente des clients grand public, et vers un service à vocation interrégionale situé à Dijon. Ce rapprochement des activités du 1013 et du 1015 sur un périmètre multi-régional permettra d'assurer une meilleure efficacité dans la prise en charge et le traitement des appels des clients concernés. Le site de Sarreguemines bénéficiera de la création de 10 emplois nouveaux. Les personnes concernées par la réorganisation du service 1015 à Metz seront orientées vers des postes nouvellement créés sur la plate-forme Wanadoo, installée à Metz ou éventuellement d'autres postes, toujours dans la région de Metz. Le centre d'appels de Wanadoo, qui occupe actuellement 82 télé-conseillers, intervient sur les offres Internet de France Télécom et accueille tous les secteurs de clientèle, grand public et entreprises. Il va augmenter ses capacités à raison d'une trentaine d'emplois en 2002. France Télécom s'attache à ce que ces évolutions ne remettent en cause ni les services offerts, ni les relations avec les clients qu'elle s'emploie bien au contraire à développer et renforcer.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69896

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 décembre 2001, page 6865

Réponse publiée le : 18 février 2002, page 921