



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 9737

Texte de la question

M. Jean Glavany appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la suppression du service de supervision 24 heures sur 24 de France Télécom dans le département des Hautes-Pyrénées. Cette suppression, prise sans aucune concertation, prévoit de transférer l'activité sur Toulouse et Bordeaux et menace directement 14 emplois de techniciens qualifiés sur Tarbes. Ce centre de supervision surveille 24 centraux téléphoniques où sont raccordés près de 800 000 abonnés des départements du Gers, des Landes, des Pyrénées-Atlantiques et des Hautes-Pyrénées ainsi que les relais hertziens Itinériss et Radiocom. Ce service est également en contact avec les pompiers dans les départements cités pour la détection d'appels malveillants et pour des identifications rapides lors d'appels d'urgence et de détresse non localisés. C'est pourquoi il lui demande s'il compte rejeter toute demande de délocalisation du service supervision des Hautes-Pyrénées au profit de métropoles régionales afin de respecter les engagements du Gouvernement en matière d'aménagement du territoire...

Texte de la réponse

France Télécom, face aux défis de la concurrence et du progrès technique, doit adapter son organisation afin d'améliorer le service rendu à l'ensemble de ses clients et l'efficacité du service public. Les réorganisations ont ainsi pour objectifs de prendre en compte les gains de productivité que les progrès technologiques permettent de réaliser dans les activités techniques et de placer l'entreprise encore davantage au service du client, en réorientant les activités vers des services en contact avec les clients. Dans le département des Hautes-Pyrénées, le service de supervision du réseau continuera d'être assuré 24 heures sur 24. La réorganisation ne porte que sur les activités de supervision en périodes non ouvrables (soirée, nuit et week-end) : le centre de Tarbes conserve dans la journée les activités de supervision des centraux téléphoniques locaux ; la supervision en période non ouvrable (nocturne et week-end) est assurée par le centre de Bordeaux. Le regroupement des activités permet, par un élargissement des zones de supervision, d'améliorer la maîtrise du réseau et du trafic en heures non ouvrables. Les techniciens concernés par cette réorganisation seront réaffectés sur place, à Tarbes, en majorité dans leur domaine d'activité actuel, la supervision en service de jour. Le contact avec les pompiers est assuré dans les mêmes conditions qu'auparavant par le service de supervision, quelle que soit sa localisation. Enfin, France Télécom va ouvrir à Tarbes au mois d'avril un « centre d'appels de renseignements clientèle » pour le marché des mobiles (service « 712 »). Dès la première phase, cette opération permettra la création de 35 emplois.

Données clés

Auteur : [M. Jean Glavany](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9737

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 9 février 1998, page 615

Réponse publiée le : 27 avril 1998, page 2364