



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 14258

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les difficultés et préoccupations que suscitent tant auprès de leurs usagers que de leurs personnels et des collectivités locales, les évolutions en cours au sein de la Poste et de France Télécom. Témoigne de cette dégradation du service public, la situation en Nord - Pas-de-Calais : 500 suppressions d'emplois à France Télécom en 2002 ; 300 prévues en 2003 ; tandis que dans le seul département du Nord, il résulte de la substitution de personnels contractuels à des personnels titulaires, la disparition de 89 emplois au sein de la Poste. A cette politique de réduction de la masse salariale et d'extension de la précarité s'ajoutent par ailleurs un certain nombre de décisions préjudiciables à la qualité du service public, voire de nombre de communes rurales, à son maintien pur et simple. Ce sont pour La Poste : la généralisation progressive des « guichets de proximité », les réductions d'amplitude horaire d'ouverture, les réorganisations de l'activité de tri ; la mise à contribution financière des petites communes pour la réalisation de certaines opérations postales... Ce sont pour France Télécom la remise en cause, de fait, du projet de constituer le Nord - Pas-de-Calais en grande région numérique, et l'abandon de l'implication de l'entreprise dans le service de Téléalarme. Considérant l'ensemble de ces éléments, il lui demande qu'un point soit fait à l'échelle régionale, de l'activité de ces deux entreprises, et que soient examinées avec l'ensemble des parties concernées, les mesures susceptibles de rétablir la qualité du service dû à l'utilisateur (particuliers, collectivités et entreprises), et d'assurer le développement. Il lui demande en outre d'intervenir pour la remise en place du service de Téléalarme, avec l'apport de France Télécom, en faveur des catégories les plus fragilisées de nos concitoyens (personnes âgées, isolées, handicapées et malades). Enfin il souhaiterait connaître les dispositions qu'entend impulser le gouvernement pour que ne soit pas hypothéquée, comme c'est désormais le cas, l'adaptation de l'ensemble du territoire régional Nord - Pas-de-Calais aux nouvelles technologies.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la loi du 2 juillet 1990, La Poste doit accorder une attention toute particulière à sa présence territoriale afin d'assurer un service public de qualité accessible à tous. Le contrat de plan pour la période 2003-2007 indique que le réseau des points de contact de La Poste évolue en étroite concertation avec les collectivités territoriales et participe à l'évolution des territoires. Dans le département du Nord comme dans les autres départements, le réseau des bureaux de poste devra répondre aux obligations d'accessibilité au service universel et augmenter son attractivité en s'adaptant à l'évolution des besoins des habitants. La Poste recherche ainsi de meilleurs horaires d'ouverture de ses guichets et diversifie les modalités de gestion de ses points de contact. Dans chaque bassin de vie et d'attractivité économique, la présence de La Poste est assurée par les bureaux de poste, les points poste chez les commerçants, les agences postales communales ou intercommunales ou les maisons de service public. Les agences postales communales constituent une solution adaptée pour assurer le maintien du service public dans les petites communes. Elles sont gérées conjointement par La Poste et les communes qui le souhaitent. C'est une formule déjà largement adoptée par les communes puisqu'il en existe aujourd'hui près de 1 000. S'agissant des zones urbaines plus denses, l'entreprise publique va également renforcer sa proximité par une adaptation des horaires d'ouverture de ses bureaux et par la

multiplication de ses canaux de distribution. Les points poste chez les commerçants, qui sont au nombre de près de 130 actuellement, sont fondés sur une convention type qui précise la nature des prestations courrier et services financiers rendues dans ce cadre ainsi que les responsabilités engagées et la rémunération des commerçants concernés. La Poste a déjà pris l'initiative de rencontrer les élus sur tous ces sujets et devra continuer avec eux un dialogue approfondi en particulier dans le cadre des commissions départementales de la présence postale territoriale. La Poste ne souhaite pas fermer ses points de contact au public mais doit en permanence s'adapter et rechercher le meilleur équilibre entre sa mission de contribution à l'aménagement du territoire, qui est confirmée dans le contrat de plan et l'équilibre financier de ses activités. En matière d'emploi, France Télécom poursuit sa politique visant à garantir l'avenir de ses salariés, dans un contexte marqué par une très forte évolution du marché des télécommunications. Dans la région Nord - Pas-de-Calais, les mesures favorisant les congés de fin de carrière ont conduit, depuis 1996, au départ volontaire de 250 personnes en moyenne par an. Ces départs ont permis d'adapter l'organisation et l'activité aux nécessités du marché en favorisant la mobilité des personnes vers les métiers en développement et le renforcement des services rendus à la clientèle. Ainsi 80 emplois ont été créés dans des services dédiés à l'Internet et 50 emplois dans l'activité liée aux mobiles. Ces évolutions ne compromettent pas l'engagement de France Télécom dans le développement numérique de la région, puisque, en 2002, ce sont 12 millions d'euros qui ont été investis pour le déploiement de la technologie « ADSL ». Les lignes téléphoniques sont équipées en ADSL à 80 %, soit un accroissement de 11,4 % par rapport à fin 2001. 82,5 % des communes de plus de 5 000 habitants ont accès complètement ou partiellement à l'ADSL (soit plus de 8 habitants sur 10). En 2003, la politique d'investissement dans cette technologie s'est poursuivie à un rythme soutenu. Parallèlement, France Télécom accompagne les collectivités territoriales dans leurs politiques de développement, faisant appel aux nouvelles technologies ; ainsi par exemple France Télécom est opérateur et fournisseur de services pour le réseau Noropale déployé pour les universités et les centres de recherches régionaux. S'agissant du service de télé-alarme, il s'agit d'un service d'assistance offert par des collectivités territoriales à certaines catégories d'administrés, en partenariat avec France Télécom. Il a été conçu dans les années quatre-vingt-dix et régi par des conventions entre France Télécom et les collectivités territoriales. La prestation de France Télécom consiste à installer et entretenir le matériel chez le client et le raccordement à la centrale d'appel, ainsi que la facturation du service. La collectivité territoriale prend en charge l'exploitation de la centrale d'appel et son personnel qui gère les appels des personnes et la suite qu'il convient de leur donner. Ce service concerne cinq départements, dont ceux du Nord et du Pas-de-Calais, et compte au total environ 14 000 clients. La part de France Télécom sur ce marché représente moins de 5 % du marché existant en France. Dès 2000, France Télécom, compte tenu du déficit constaté sur cette activité, a commencé à réfléchir à l'évolution du service. En effet, le prix du service n'a jamais été réévalué. De plus, la loi du 20 juillet 2001 relative à l'allocation personnalisée pour l'autonomie vient modifier les conditions de l'offre d'un tel service aux personnes âgées (notamment les allocations financières permettant le maintien à domicile sont attribuées directement aux personnes âgées). Dans ces conditions, France Télécom ne souhaite pas renouveler les conventions. Néanmoins, le service continuera d'être assuré auprès des clients existants dans l'attente de solutions alternatives et les discussions avec les collectivités territoriales concernées doivent permettre de trouver des solutions de transition ou de remplacement. Les collectivités ont également la faculté de sélectionner un autre prestataire. De même les personnes âgées peuvent souscrire directement un service de télé-assistance auprès de professionnels spécialisés et demander le bénéfice de l'allocation personnalisée d'autonomie.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14258

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 27 janvier 2004

Question publiée le : 17 mars 2003, page 1954

Réponse publiée le : 3 février 2004, page 870