



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 20985

### Texte de la question

M. Patrick Lemasle appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les conséquences de la décision de la direction de France Télécom de fermer peu à peu les agences comme l'agence du Chemin-de-la-Fronde à Toulouse, qui au-delà d'un lieu de vente, assuraient un réel service public en permettant aux usagers de régler leurs factures au guichet et de pouvoir s'adresser à un interlocuteur. Il lui demande donc de lui faire connaître la volonté du Gouvernement pour que ce service puisse continuer à être assuré auprès des populations les plus fragiles (personnes âgées, personnes en difficulté).

### Texte de la réponse

Dans un contexte marqué par une forte concurrence, France Télécom doit adapter son mode fonctionnement et son organisation à son environnement, de façon à accroître sa performance tout en optimisant ses ressources. Ainsi, l'organisation du réseau commercial doit prendre en compte l'évolution des habitudes et des comportements d'achats de ses clients : 75 % des contacts avec les clients s'opèrent par téléphone auprès des services d'accueil téléphonique (1014, 1016) dont les horaires d'ouverture ont été élargis pour répondre aux besoins. Chaque mois le portail vocal « trois mille » reçoit un million d'appels pour prendre de nouveaux abonnements, pour commander et activer des services, sans se déplacer. Ce service fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Le site « francetelecom.com » offre également une relation directe avec les clients par internet. S'agissant des accueils physiques, 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 et l'ouverture de nouveaux points de vente dans des zones de plus grande fréquentation. Pour être proche de sa clientèle, France Télécom offre également certains services par l'intermédiaire des circuits de grande distribution. En ce qui concerne plus particulièrement les implantations à Toulouse, la décision a été prise de fermer, début mai, l'agence située chemin de la Fronde qui affichait un important déficit d'exploitation. Une réflexion est engagée avec la mairie de Toulouse et la préfecture sur la création d'un point d'information et de médiation multi-services. Parallèlement, les clients qui avaient l'habitude de payer leur facture en numéraire dans cette agence ont été informés des modalités de paiement alternatives. La vente des produits et services est assurée dans les sept autres points de vente de France Télécom : places Wilson et Esquirol, Zone-de-la-Plaine, Muret, Colomiers, ainsi que les centres commerciaux de Labège et de Portet-sur-Garonne.

### Données clés

**Auteur :** [M. Patrick Lemasle](#)

**Circonscription :** Haute-Garonne (7<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 20985

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 30 juin 2003, page 5077

**Réponse publiée le :** 17 novembre 2003, page 8829