



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 3101

Texte de la question

M. Michel Liebgott interroge Mme la ministre déléguée à l'industrie sur l'avenir du site de France Télécom à Thionville. Un récent projet de la direction de France Télécom a suscité un réel émoi parmi les salariés de cette société. En effet, la direction régionale de France Télécom a annoncé la fermeture du centre de renseignements téléphoniques de Thionville et son regroupement avec celui de Metz. La justification avancée par l'entreprise se résume par l'avis selon lequel le centre 12 de Thionville serait le moins performant du pays. Cela a choqué profondément le personnel, qui se plaint de la dégradation des conditions de travail au sein de l'agence et qui refuse cet avis de la direction. Le service du 12 emploie actuellement trente agents directement, soit, avec les services annexes, une cinquantaine de personnes au total. Ces agents se verraient proposer une réaffectation soit chez Wanadoo à Metz, soit chez Orange à Nancy. Au-delà des problèmes matériels que cela provoquerait (déplacements quotidiens importants et au coût élevé ou nécessité de déménager), les organisations syndicales se sont inquiétées de la mise en relation de ces redéploiements et des possibles évolutions du capital de France Télécom. Il est de notoriété publique que, pour réduire son endettement, l'opérateur pourrait vendre certaines de ses filiales. Par ailleurs, ce mouvement de concentration de services pose la question du devenir des agences de France Télécom dans des villes moyennes comme Thionville. Leur disparition ne peut qu'amoinrir la qualité du service public de proximité, revendiquée par le Gouvernement. C'est pourquoi il lui demande la position de l'Etat, actionnaire majoritaire de France Télécom, sur ces questions.

Texte de la réponse

Le service des renseignements téléphoniques de France Télécom à Thionville traite des dizaines de millions d'appels, ce qui en fait le plus grand centre d'appels de France. Il assure un service de qualité, apprécié par ses clients. Cependant, la croissance exponentielle des mobiles en France (38 millions) qui proposent aussi un service de renseignements comme le 712 d'Orange et l'essor important d'Internet qui permet de se connecter aux annuaires font décroître le trafic du 12 de 5 % depuis 1998. La baisse tend à s'accélérer entre 2001 et 2002, et est estimée à près de 20 %. Cette tendance devrait s'accroître dès 2003 avec l'automatisation des appels rendue possible grâce à l'évolution des technologies vocales. France Télécom doit impérativement adapter son service des renseignements et mène sur un plan national une réflexion sur l'implantation des plates-formes d'appel du 12. En Lorraine, quatre sites assurent ce service. Récemment, les sites d'Epinal et de Bar-le-Duc ont été renforcés par la fermeture du site de Nancy. La direction régionale de Lorraine, qui gère le service par opérateurs sur deux implantations, Metz et Thionville, a décidé de regrouper cette activité sur le site de Metz, dont la capacité d'adaptation, l'efficacité et la pertinence économique sont démontrées. Malgré l'environnement fortement concurrentiel et agité du secteur des télécommunications, l'entreprise affirme une priorité forte : garantir un emploi à chacun. Dans ce cadre, France Télécom met tout en oeuvre pour développer des activités nouvelles concernant le service au client, que ce soit pour le téléphone mobile ou pour l'Internet, ou en regroupant récemment des activités plus traditionnelles comme les centres d'appels du 10-13 et 10-15 (service après vente) à Sarreguemines. La fermeture du site de Thionville implique la reconversion du personnel, soit vingt-cinq agents et trois cadres. Ils seront redéployés vers d'autres postes au sein de la direction régionale de

Lorraine, en tenant compte au mieux de leurs aspirations professionnelles et en concertation avec les interlocuteurs sociaux. Des postes seront proposés sur Thionville où s'implantent un service « contentieux lignes » mutualisé pour plusieurs directions régionales, ainsi qu'à Metz, compte tenu de sa proximité géographique. Pour faciliter les changements de métier, un accompagnement des salariés leur sera offert au travers de formations adaptées et de mesures financières s'il y a aggravation du temps de trajet domicile-lieu de travail. Cette décision de conforter l'exploitation du site le plus performant permet de préserver en Moselle un site dédié au service des renseignements, en conservant les emplois sur la région. Enfin, la direction régionale a renforcé en début d'année sa présence commerciale sur Thionville en ouvrant une nouvelle agence.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3101

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 septembre 2002, page 3217

Réponse publiée le : 16 décembre 2002, page 4984