



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 35977

## Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les graves préoccupations et le mécontentement des personnels et cadres de France Télécom. Préoccupations et mécontentement dont ont témoigné les mouvements de grève du 19 février dernier. Lesquels ont mis notamment en exergue les dysfonctionnements de service public auxquels conduit le plan « TOP » organisant une réduction des effectifs, au nom d'une recherche de gains de productivité de 25 % ; ce qui en région Nord - Pas-de-Calais par exemple, conduirait à la suppression de 102 postes de techniciens. Or, ainsi que le soulignent les organisations syndicales, « l'entretien du réseau et la modernisation de la boucle locale indispensable au développement régional et à l'emploi » exigent la mise en oeuvre de choix résolument contraires, Et ce d'autant que le résultat financier de l'entreprise, plus 3,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires, conforte la nécessité de dispositions permettant de répondre aux attentes des usagers et aux exigences d'aménagement du territoire. Ce qui pose entre autres la question de l'accès à un prix abordable, au haut débit. Tenant compte de ces situations et particulièrement des risques de détérioration des moyens dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais, secteurs du littoral et du Valenciennois, lui demande quelles initiatives le Gouvernement entend engager auprès de la direction de France Télécom pour qu'il soit répondu aux besoins des personnels et des usagers.

## Texte de la réponse

La politique de l'emploi de France Télécom a pour objectif de développer et d'adapter les compétences, en particulier sur les nouveaux métiers, pour apporter aux clients des services innovants, proches de leurs besoins et au meilleur prix, et garantir ainsi l'avenir de ses salariés dans un marché en forte évolution et très concurrentiel. Elle se traduit notamment par le transfert d'emplois des activités en décroissance ou touchées par les progrès technologiques vers les activités en développement sur le marché du téléphone fixe, des mobiles et de l'Internet. En 2003, pour compenser la baisse d'effectifs dans certaines activités dans la région Nord - Pas-de-Calais, France Télécom a renforcé ses activités de relation avec ses clients par téléphone, créant ainsi 130 nouveaux emplois sur Boulogne, Lens, Valenciennes et Lille. Elle a par ailleurs fait le choix d'assurer dans le Nord - Pas-de-Calais un volume conséquent de prestations pour d'autres régions, voire pour la France entière (service après-vente pour les clients résidentiels et professionnels (1013/1015) et pour les clients Entreprises, Centres Support Clients Internet Entreprises et Oléane, télémarketing et animation de réseau en direction des revendeurs). Au total, l'écart entre la diminution des effectifs liée à l'évolution des activités et le nombre de départs naturels a été positif, et a été comblé par plus d'une dizaine de recrutements externes sur la région. En tout état de cause, aucun salarié de France Télécom n'est licencié. Cette politique a permis de créer ainsi pour les personnels des opportunités d'emplois liées à des activités s'étendant au-delà du périmètre géographique de la région tout en leur permettant de demeurer dans la région. Elle ne remet nullement en cause le service rendu. Par exemple, en matière d'accès au haut débit, la région bénéficiait dès fin 2003 d'un taux de couverture, par l'ADSL, de 88,6 % fin 2003, (91,9 % pour le Nord et 82,7 % pour le Pas-de-Calais) ; ce taux ne cesse de croître, ce qui place la région parmi les mieux couvertes en France. Ces résultats sont le fruit d'une politique volontariste, soutenue par l'implication de tous les collaborateurs techniques et commerciaux. Le Gouvernement

est bien entendu vigilant sur la qualité de la prestation des missions de service public de France Télécom. Il encourage par ailleurs l'entreprise à continuer à accélérer le déploiement de l'ADSL, afin d'assurer son accessibilité à un maximum de citoyens. Enfin, l'évolution à la baisse des prix des abonnements au haut débit ces derniers mois confirme la justesse de la politique menée par le Gouvernement dans ce secteur, au bénéfice entier des consommateurs.

## Données clés

**Auteur :** [M. Alain Bocquet](#)

**Circonscription :** Nord (20<sup>e</sup> circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 35977

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 mars 2004, page 1969

**Réponse publiée le :** 15 juin 2004, page 4495