



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 61643

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les inquiétudes exprimées par les salariés de France télécom orange-Mayenne au sujet de la restructuration de l'entreprise. Ces salariés nous font part de la disparition programmée de l'ensemble des activités techniques et centres d'appels France télécom orange à Laval. Cette disparition engendrerait la migration de nombreux salariés de l'entreprise vers de plus grandes agglomérations, telles que Rennes ou Nantes. Les zones rurales sont déjà trop souvent touchées par la fermeture de nombreux services publics, créant ainsi une désertification progressive de ces territoires. La suppression de conseillers et de techniciens de proximité participerait à une dégradation encore plus importante du service que les usagers sont en droit d'attendre, notamment les personnes âgées ou en situation sociale difficile. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître les actions qu'elle entend mettre en oeuvre pour sauvegarder la qualité du service rendu aux usagers par les services de France télécom orange en Mayenne.

Texte de la réponse

La réorganisation à laquelle il est fait référence dans le cas présent concernait un service client par téléphone en charge d'une activité de recouvrement pour les clients « grand public ». Ce projet lancé, en 2008, a été soumis à la consultation des instances représentatives du personnel puis mis en oeuvre en mars 2009. L'activité de ce service a été regroupée sur un site unique à Vannes, lequel exerçait déjà cette activité. Une nouvelle activité par téléphone a été créée à Laval afin de permettre aux salariés de l'entreprise qui le souhaitent de rester sur place. Il n'y a pas, à l'heure actuelle, de nouveau projet de réorganisation des activités à Laval. Il convient de préciser qu'en cas de réorganisation l'offre de services de France Télécom-Orange reste accessible à tous les clients, en tout point du territoire. En outre, les activités techniques et commerciales de proximité sont maintenues. La qualité du service rendu reste une priorité pour l'entreprise et est un facteur de différenciation en situation de concurrence. Par ailleurs, et pour prendre en compte les risques psycho-sociaux au sein de l'entreprise, le groupe a annoncé en octobre 2009 une série de mesures, parmi lesquelles le gel des restructurations, et a ouvert des négociations avec les organisations syndicales.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Garot](#)

Circonscription : Mayenne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61643

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9827

Réponse publiée le : 11 mai 2010, page 5275