



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question orale n° 49

Texte de la question

M. Claude Leteurtre rappelle Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi que, au début de cette année, les services de France Télécom à Lisieux comptaient 124 employés. En février dernier, les 30 agents du service des renseignements commerciaux étaient « déménagés » à Evreux. En septembre, c'est le service de réponse aux entreprises de travaux publics dont on annonce le transfert à Caen. Le reste suivra sans doute puisque le directeur des ressources humaines de l'entreprise a annoncé la suppression de toutes les unités inférieures à 250 salariés. Cette situation est durement ressentie. Bien entendu, au premier chef par les salariés de l'entreprise, contraints à déménager ou à de longues heures de trajet chaque jour. Elle l'est aussi par les élus et tous les usagers. Ces suppressions de poste veulent aussi dire dégradation du service public qu'est censé assurer l'opérateur historique. Les nouvelles technologies ne sont pas exclusives d'un service de proximité. Bien au contraire, la réduction de la fracture numérique passe par un contact direct et un vrai service de proximité. À Lisieux, en dix ans, France Télécom aura réduit ses effectifs de 330 à 126 emplois. Il lui demande si le Gouvernement partage cette vision de France Télécom sur la nécessité de concentrer l'ensemble de ses services sur seulement cinq sites en France et si elle considère que cette organisation est compatible avec le service public de qualité que sont en droit d'attendre tous nos concitoyens et quelles mesures d'accompagnement vont être prises pour les salariés de France Télécom à Lisieux.

Texte de la réponse

EFFECTIFS DE FRANCE TÉLÉCOM À LISIEUX

M. le président. La parole est à M. Claude Leteurtre, pour exposer sa question, n° 49, relative aux effectifs de France Télécom à Lisieux.

M. Claude Leteurtre. Au début de cette année, les services de France Télécom à Lisieux comptaient cent vingt-quatre employés. En février dernier, les trente agents du service des renseignements commerciaux étaient " déménagés " à Évreux, à 70 kilomètres ; en septembre, on annonçait le transfert du service de réponse aux entreprises de travaux publics à Guingamp, à 200 kilomètres. Le reste suivra sans doute, puisque le directeur des ressources humaines de l'entreprise a annoncé la suppression de toutes les unités inférieures à deux cent cinquante salariés.

Se ressentent de ces mesures, en premier lieu, les salariés de l'entreprise, qui sont contraints à de longues heures de trajet quotidien ou à déménager, mais aussi les élus et l'ensemble des usagers, ces suppressions de postes provoquant la dégradation du service public que doit assurer l'opérateur historique.

On nous dit souvent que les nouvelles technologies suscitent des gains de productivité ; mais c'est un prétexte facile qui permet, lors d'une réorganisation, d'éviter de prendre en compte les facteurs humains et l'aménagement du territoire. Or la réduction de la fracture numérique passe par le contact direct et un vrai service de proximité. Doit-on rappeler qu'en dix ans, France Télécom a déjà réduit ses effectifs à Lisieux de trois cent trente à cent vingt-quatre employés ?

Le Gouvernement partage-t-il l'opinion de France Télécom sur la nécessité de concentrer l'ensemble de ses services sur seulement cinq sites en France ? Considère-t-il que cette organisation est compatible avec le

service public de qualité que tous nos concitoyens sont en droit d'attendre, ainsi qu'avec les obligations de France Télécom envers l'État ? Le Gouvernement s'impliquera-t-il dans cette réorganisation ? Des mesures d'accompagnement seront-elles prises pour les salariés de France Télécom à Lisieux ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé des sports.

M. Bernard Laporte, *secrétaire d'État chargé des sports*. Monsieur le député, dans un environnement technologique en rapide mutation et du fait d'une pression accrue de la concurrence, France Télécom a mis en oeuvre une stratégie d'opérateur intégré afin de permettre à ses clients d'accéder à un ensemble de services enrichis et simplifiés. S'appuyant sur un portefeuille complet d'offres et de solutions, sur la maîtrise de tous les réseaux et sur sa capacité d'innovation, le groupe développe un nouveau monde de services dans le domaine de la communication, des contenus, de la santé, des loisirs, de la vie pratique, ainsi que des services aux entreprises. La mise en oeuvre de cette stratégie s'appuie sur une transformation des structures et des modes de fonctionnement afin de s'adapter aux nouvelles activités.

Le Gouvernement veille à ce que ces efforts de productivité s'accompagnent d'une volonté tout aussi grande de préserver les emplois, en particulier par le renforcement des effectifs dans les activités à haute valeur ajoutée et une mobilité plus grande en direction des secteurs prioritaires, comme les relations avec le client. Le regroupement des services, qui permet d'atteindre la taille nécessaire à une organisation efficace et à une optimisation des coûts, n'est encouragé qu'à condition que la qualité du service soit préservée.

J'attire toutefois votre attention sur la nécessité de faire la distinction entre la présence physique de France Télécom et sa capacité à contribuer à l'aménagement du territoire et au développement économique local. Dans leurs choix d'organisation territoriale, l'État et l'opérateur veillent à concilier les impératifs d'une entreprise soumise à la concurrence avec les attentes des salariés et le souci d'une répartition équilibrée des emplois sur le territoire national. C'est dans le cadre de cette politique nationale que s'inscrivent les évolutions des services de Lisieux.

Dans le cadre d'un projet national, qui concerne l'ensemble des entreprises gérant des emprises de travaux publics - comme EDF, GDF ou la SNCF - et vise à améliorer la qualité et la fiabilité des informations relatives aux chantiers, France Télécom a ainsi engagé le regroupement au niveau national des équipes en charge de ces activités. Selon les informations communiquées par l'opérateur, cette mesure concerne treize salariés de Lisieux, dont l'activité se voit transférée vers Nantes. Je veillerai à ce que toutes les activités de proximité - boutique, raccordements, interventions du service après-vente - soient maintenues sur place, comme l'opérateur s'y est engagé. Par ailleurs, France Télécom encourage la mobilité interne en vue de renforcer des activités prioritaires ou nouvelles, comme la fibre optique.

Les inquiétudes des salariés concernant l'évolution de ces activités sont légitimes, même s'il n'y a pas de suppressions d'emploi. Je souhaite que l'opérateur mette à leur disposition des informations aussi complètes que possible sur les activités existantes, leurs évolutions probables, la localisation des emplois, les opportunités de carrière à l'international ou les offres extérieures au groupe. Un dispositif a déjà été mis en place afin de permettre à chaque salarié de formaliser et maîtriser sa propre trajectoire professionnelle ; un accompagnement significatif - notamment en matière de formation - est également prévu pour ceux qui s'engagent, en interne ou non, dans un projet en accord avec la stratégie de l'entreprise.

M. le président. La parole est à M. Claude Leteurtre.

M. Claude Leteurtre. Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse, mais le ballon a bien du mal à sortir de la mêlée ! (*Sourires.*) Les difficultés sont patentées, et l'on a grand besoin de la vigilance du Gouvernement sur une réorganisation qui se justifie difficilement d'un point de vue économique et pénalise lourdement les territoires.

Données clés

Auteur : [M. Claude Leteurtre](#)

Circonscription : Calvados (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 49

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 décembre 2007, page 7539

Réponse publiée le : 5 décembre 2007, page 4902

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 4 décembre 2007