



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question orale n° 782

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la fermeture programmée de l'agence France Télécom de Villefranche-de-Rouergue. La boutique de Decazeville ayant fermé ses portes en 2007, la fermeture du point de contact villefrancois acterait la disparition totale de l'enseigne France Télécom sur la circonscription législative de Villefranche-de-Rouergue qui compte 13 cantons et s'étend sur plus de 2 000 km². L'État détenant près de 27 % du capital de France Télécom, elle lui demande de bien vouloir lui faire connaître les actions qu'elle entend mettre en oeuvre pour sauvegarder la qualité du service rendu actuellement par cette agence aux usagers aveyronnais.

Texte de la réponse

PERSPECTIVES DE L'AGENCE FRANCE TÉLÉCOM DE VILLEFRANCHE-DE-ROUERGUE

M. le président. La parole est à Mme Marie-Lou Marcel, pour exposer sa question, n° 782, relative aux perspectives de l'agence France Télécom de Villefranche-de-Rouergue.

Mme Marie-Lou Marcel. Monsieur le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, je souhaite appeler votre attention sur la fermeture programmée de l'agence commerciale France Télécom de Villefranche-de-Rouergue, qui fait suite à celle de l'agence de Decazeville en 2007. Avec cette fermeture, c'est la disparition totale de l'enseigne France Télécom dans une sous-préfecture de plus de 12 000 habitants et dans une circonscription législative de treize cantons.

Cette fermeture s'inscrit dans la logique d'une politique décidée au plan national : trente-quatre boutiques ont ainsi fermé leurs portes en 2008. En 2009, pour la seule région Midi-Pyrénées, trois fermetures sont programmées, dont celle de Villefranche-de-Rouergue. De fait, la substitution des " mobistoires " aux boutiques révèle un désengagement de France Télécom des villes petites et moyennes. Seules les zones de chalandises à fort potentiel, prestigieuses ou stratégiques, comme les Champs-Élysées, sont préservées, cependant que zones rurales et quartiers populaires sont délaissés.

Dans le même temps, la direction de France Télécom affirme que " seules les boutiques France Télécom savent vendre les offres complexes ou convergentes ". Elle justifie ces fermetures par des questions de coût.

Or, vous le savez, monsieur le secrétaire d'État, ces agences ne peuvent être jugées sur le seul critère des ventes. Il s'agit d'un véritable service public. Cette politique commerciale met fin à l'égalité entre les usagers et entre les territoires.

C'est dans les zones rurales, semi-rurales ou dans les petites villes et les quartiers populaires, que les usagers les plus modestes et les plus âgés, souvent les plus démunis face aux nouvelles technologies, ont le plus grand besoin du savoir-faire des vendeurs et des techniciens de France Télécom. Ils ont donc également le plus grand besoin que se maintienne un acteur des télécommunications, pour partie public, particulièrement dans des territoires enclavés comme l'Aveyron où les déplacements sont difficiles.

L'État étant toujours actionnaire de France Télécom, dont il détient près de 27 % du capital, évalué le 31 décembre 2008 à 10,5 milliards d'euros, c'est vers vous, qui incarnez la puissance publique, que je me tourne,

monsieur le secrétaire d'État, afin que vous mainteniez un service public de proximité dans des territoires déjà sinistrés en ce domaine.

M. le président. La parole est à M. Hervé Novelli, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation

M. Hervé Novelli, *secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation*. Madame la députée, France Télécom est confrontée à d'importants défis, du fait de la rapidité des évolutions technologiques et de l'intensification de la concurrence. Pour y répondre, France Télécom a fait le choix d'une stratégie d'opérateur intégré proposant une large gamme de services de convergence dans le domaine de la communication, de la santé, des loisirs, de la vie pratique ainsi que des services aux entreprises. Cette stratégie, entamée depuis plusieurs années, entraîne évidemment des transformations de structure afin de renforcer les effectifs dans des secteurs jugés prioritaires. Des services sont également regroupés pour atteindre une taille suffisante afin d'améliorer l'efficacité de l'organisation et de réduire les coûts. Ces évolutions, qui s'effectuent, vous l'aurez noté, sans aucun licenciement, peuvent entraîner ici ou là des déplacements d'activité.

Le fait que l'État détienne effectivement une participation de 27 % au sein du groupe France Télécom ne lui permet pas d'intervenir sur la politique commerciale de ce groupe, qui n'est plus désormais en situation de monopole sur aucun des marchés du secteur des communications électroniques. Le Gouvernement reste toutefois très vigilant quant au respect de ses obligations de service public. En effet le groupe France Télécom, qui est actuellement l'opérateur chargé de la totalité des prestations du service universel des communications électroniques, sera de nouveau désigné pour assurer les prestations de téléphonie et de publiphonie, respectivement jusqu'en 2012 et 2011.

France Télécom est soumis à ce titre à des obligations en matière de relations avec les usagers, qui sont prévues par le code des postes et des communications électroniques. L'opérateur doit ainsi garantir aux usagers la possibilité d'obtenir certaines informations sur les prestations de service universel, par voie électronique, non seulement sur son site Internet mais également dans ses agences commerciales et sur ses points de contact avec les clients. Si ces dispositions n'interdisent pas à France Télécom d'adapter son réseau commercial, le Gouvernement reste attentif à ce que l'accès des usagers au service universel reste facile.

Dans le cas présent, les habitants de la région de Villefranche-de-Rouergue ne devraient pas être lésés par la prochaine fermeture de l'agence de France Télécom car l'ouverture d'un magasin partenaire sous l'enseigne Orange, distribuant en exclusivité les produits de l'opérateur, est prévue avant la fin de l'année.

M. le président. La parole est à Mme Marie-Lou Marcel.

Mme Marie-Lou Marcel. Monsieur le secrétaire d'État, en tant qu'actionnaire historique, l'État a son mot à dire sur la politique menée par France Télécom. Par ailleurs, le maintien dans les zones rurales, les petites villes et les petites communes des services publics de proximité est plus important que jamais.

Le Président de la République a affirmé dans son discours devant les congressistes de Versailles que nous devons protéger nos concitoyens les plus fragiles. C'est la raison pour laquelle, monsieur le secrétaire d'État, je vous demande solennellement de tout mettre en oeuvre pour le maintien de l'agence France Télécom de Villefranche-de-Rouergue, faute de quoi la vie de nos concitoyens deviendrait plus difficile : un magasin Orange n'assure pas les mêmes prestations qu'une boutique France Télécom.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Lou Marcel](#)

Circonscription : Aveyron (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 782

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 juin 2009, page 5975

Réponse publiée le : 1er juillet 2009, page 5775

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 23 juin 2009