



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Politique et réglementation

Question écrite n° 58924

Texte de la question

M Pierre-Andre Wiltzer demande a M le ministre des postes et telecommunications de bien vouloir lui preciser les objectifs de la politique commerciale menee par France Telecom. Presentee comme une etape necessaire a la modernisation et a la competitivite du service public, la loi du 2 juillet 1990, portant reforme de la Poste et de France Telecom, a annonce « une nouvelle culture d'entreprise fondee sur la primaute du client et du commercial ». Pres de deux ans apres cette reforme, on constate que France Telecom pratique un zelee selectif en direction des clients importants, au detriment des petites structures administratives, insdustrielles et commerciales. Selon l'importance du marche en cause, et les benefices qu'elle peut en tirer, France Telecom conserve le client ou l'incite a avoir recours a des prestataires prives pour effectuer les travaux demandes (exemple : installation de micro-commutateurs). C'est pourquoi, considerant que France Telecom conserve, meme avec une logique de marche, un statut d'entreprise publique au service du public, il lui demande si elle est fondee a selectionner ainsi ses missions.

Texte de la réponse

Reponse. - France Telecom tient le plus grand compte des besoins de la clientele des petits professionnels ; ainsi vient-il de creer dans ses agences commerciales des attaches commerciaux professionnels, a l'ecoute et au service de ce groupe d'utilisateurs. Sur le cas particulier evoque de l'offre de microcommutateurs, commercialises depuis tres peu de temps, il doit etre souligne qu'il s'agit d'une activite concurrentielle, au meme titre que l'offre des postes telephoniques simples. Le client peut donc acheter aupres d'un distributeur et installer lui-meme ou faire installer. L'exploitant public va inscrire a son catalogue de produits une offre de vente a emporter de microcommutateurs avec option d'installation. Apres un phase d'experimentation, cette offre sera progressivement disponible dans toutes les agences en 1993. Ces commutateurs seront proposes en location-entretien ou en vente, avec un contrat optionnel d'entretien. Cette offre sera elargie ulterieurement au credit-bail avec option d'achat.

Données clés

Auteur : [M. Wiltzer Pierre-Andr•](#)

Circonscription : - Union pour la democratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58924

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : postes et telecommunications

Ministère attributaire : postes et telecommunications

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 15 juin 1992, page 2644