



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 15001

## Texte de la question

M. Yves Cochet attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les problèmes que pose la réorganisation de l'exploitation technique de France Télécom dans le cadre de l'évolution de l'organisation et des métiers de l'exploitation technique UER. Le secteur des télécommunications est actuellement dans une période de très forte évolution en Europe et dans le monde. Face à cette situation, France Télécom, dont l'ambition est de rester un opérateur majeur au niveau mondial, doit s'adapter de façon continue. Pour répondre à cette exigence d'adaptation, la direction a engagé une réflexion en profondeur sur l'organisation technique et l'évolution des métiers associée. Le projet qui en résulte aura comme conséquence de supprimer la moitié des emplois dans la branche réseaux et en particulier dans les centres d'exploitation commutation, soit à terme 6 000 emplois de technicien sur les 12 000 existant aujourd'hui. Or l'analyse du fonctionnement des unités de commutation ayant mené à cette décision d'évolution et les mesures sur les emplois et les métiers qu'elle entraîne n'ont pas été négociées avec les syndicats. Par conséquent, il lui demande quelle est l'évolution prévue pour la gestion des centres de commutation en Ile-de-France et comment il envisage de résoudre les problèmes que pose cette orientation choisie de façon unilatérale. Le traitement de ce dossier important pour l'avenir de France Télécom ne doit pas oublier la prise en compte du personnel, dont la compétence est reconnue par tous. Il souhaiterait également savoir si, dans cette réflexion, la notion de service public, qui doit faire la force de France Télécom par rapport à d'autres opérateurs, a bien été intégrée.

## Texte de la réponse

L'évolution de l'organisation et des métiers de l'exploitation technique au sein des unités d'exploitation du réseau (UER) qui rassemblent les commutateurs d'abonnés du réseau téléphonique représente une priorité pour France Télécom. Il s'agit d'intégrer les évolutions technologiques, auxquelles sont par ailleurs confrontés tous les grands opérateurs de télécommunications (accroissement de la capacité et de la fiabilité des machines, possibilité de téléaction sur ces machines), afin d'offrir des services de meilleure qualité aux clients et d'accroître l'efficacité du service public. Les gains de productivité ainsi réalisés permettent également aux clients de bénéficier de baisses de prix substantielles. Ces évolutions technologiques ont un double impact sur l'organisation et les métiers de l'exploitation technique. D'une part, elles ont pour conséquence d'accroître la concentration des équipements et, par conséquent, leur supervision afin de maintenir la compétence des agents. La compétence technique dans ce domaine est en effet très liée au nombre d'événements à traiter par les agents. Or, l'accroissement de la capacité et de la fiabilité des machines tend à diminuer le nombre de ces événements. Cette première conséquence tend à réduire le nombre d'emplois affectés aux missions de supervision des équipements. Mais cette réduction s'accompagne de la création d'emplois dans d'autres secteurs de l'entreprise, notamment au profit des services en contact avec le client. Ces emplois créés sont proposés en priorité aux techniciens par voie de mobilité interne sur le bassin d'emploi (avec le cas échéant des programmes individuels d'acquisition de nouvelles compétences), mais peuvent être également pourvus par voie de recrutement externe (France Télécom a recruté 7 700 personnes en 1996 et 1997). D'autre part, les évolutions technologiques dans le domaine de l'exploitation technique nécessitent de maintenir des équipes

proches des équipements pour effectuer toutes les opérations d'exploitation et de maintenance qui ne peuvent être réalisées à distance. Ce deuxième aspect correspond à la volonté de France Télécom de développer la qualité des services offerts à ses clients et permet de préserver l'emploi local. En outre, les techniciens qui choisissent d'intégrer ces équipes d'intervention ont l'opportunité de développer de nouvelles compétences. S'agissant du dialogue social, France Télécom s'attache à décentraliser largement les relations sociales, considérant que les questions relatives aux évolutions de l'organisation du travail doivent être traitées en concertation avec les organisations professionnelles au niveau le plus pertinent afin de prendre en compte et de régler les difficultés éventuellement rencontrées sur le terrain. Les évolutions conduites dans le domaine de l'exploitation technique ont donc donné lieu à de nombreuses rencontres entre les directeurs d'UER et les organisations professionnelles locales. Ces évolutions ont également fait l'objet d'un dialogue social constant entre la direction de l'entreprise et les représentants des organisations professionnelles au niveau national à l'occasion de plusieurs réunions bilatérales qui se sont tenues au cours de l'année 1997 et qui se poursuivront en 1998. Enfin, conformément aux textes, le comité paritaire de France Télécom a été consulté sur l'ensemble de ces questions le 8 avril 1998.

## Données clés

**Auteur :** [M. Yves Cochet](#)

**Circonscription :** Val-d'Oise (7<sup>e</sup> circonscription) - Radical, Citoyen et Vert

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15001

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 1<sup>er</sup> juin 1998, page 2954

**Réponse publiée le :** 17 août 1998, page 4609