



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 18350

Texte de la question

M. Hervé Gaymard souhaiterait attirer l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur la situation du centre principal de France Télécom à Albertville. Le personnel est en effet très soucieux de la disparition du 10-13 à Albertville, et estime que la création de six emplois ne compensera pas la suppression de treize emplois par ailleurs. Les agents de France Télécom insistent sur la dégradation du service au public ainsi que la dévitalisation du centre d'Albertville. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures il entend prendre afin que le centre France Télécom d'Albertville puisse fonctionner dans de bonnes conditions.

Texte de la réponse

France Télécom doit adapter son organisation afin d'améliorer le service rendu à l'ensemble de ses clients et l'efficacité du service public. La réorganisation à Albertville concernant l'accueil téléphonique du service après-vente, le « 10-13 », répond à ces objectifs. Le service actuel, de petite taille, ne permet pas de gérer de façon efficace les flux irréguliers d'appels et donc de répondre dans des délais satisfaisants aux clients. A cette difficulté s'ajoutent la nécessité d'élargir les horaires d'ouverture pour répondre aux attentes des clients et le départ prévisible de certains agents en congé de fin de carrière, qui mettent en évidence les lacunes de l'organisation actuelle. Jusqu'en 1998, l'activité du 10-13 était répartie entre les trois sites, Annemasse, Cluses et Albertville. Le nombre d'appels au 10-13 est en forte diminution grâce à l'amélioration de la qualité du réseau, rendant inéluctable la décision de centraliser les appels sur un seul site. Le choix s'est porté sur le centre d'appels d'Annemasse qui possède les compétences, l'encadrement et les effectifs suffisants pour assurer rapidement la centralisation des appels. Les appels au 10-13 de Cluses sont maintenant gérés par Annemasse ; le transfert des appels au 10-13 d'Albertville vers Annemasse est prévu dans quelques mois. Ce délai est mis à profit pour définir de nouvelles activités qui permettront de maintenir le niveau de l'emploi à Albertville : des activités commerciales au sein de la nouvelle boutique qui ouvrira ses portes au printemps 1999 ; des activités de raccordement et de maintenance d'abonnés et de nouvelles activités sur lesquelles le personnel concerné sera consulté. D'ici à la fin de l'année, les organisations syndicales et les élus en seront informés.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Gaymard](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18350

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 août 1998, page 4536

Réponse publiée le : 4 janvier 1999, page 86