



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 23612

## Texte de la question

M. Michel Vergnier attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur la décision de l'agence France Télécom de Guéret de ne plus accepter le paiement en liquide des factures téléphoniques dans les agences locales d'Aubusson et La Souterraine. Cette disposition est très mal ressentie par les usagers. Nombre d'entre eux ne disposent pas de chéquiers ou d'un compte bancaire suffisamment approvisionné et sont par conséquent dans l'obligation de recourir à des services coûteux (mandats, chèques de banque...), ce qui ne fait qu'accroître leurs difficultés. Il lui demande donc de faire connaître les mesures qu'il envisage de prendre pour remédier à cette situation.

## Texte de la réponse

Les factures téléphoniques n'indiquent pas l'agence France Télécom comme adresse de paiement ; elles mentionnent le bureau de poste pour les paiements en espèces. L'acceptation de paiement des factures téléphoniques en numéraire dans les accueils des agences soulève des problèmes de sécurité, notamment des personnes et en particulier au moment du transfert de fonds en fin de journée. Pour les agences de la Creuse, il importait de prendre en compte le risque d'insécurité d'autant que l'agence locale de La Souterraine avait fait l'objet d'un vol et de tentatives de cambriolage. Le problème a été résolu pour l'agence de Guéret en créant un point de paiement sécurité extérieur à l'accueil. Une réalisation à l'identique pour les agences locales d'Aubusson et de La Souterraine s'est révélée impossible. De plus, le nombre de clients effectuant dans ces agences des paiements en numéraire est très minime. Dans ces conditions, il a été décidé de recenser tous les clients concernés afin de les informer de la décision de suspendre ce mode de paiement et de les aviser de tous les autres moyens mis à leur disposition pour régler leur facture : en utilisant le TIP joint à la facture ; par prélèvement automatique sur un compte courant ; en appelant le service Allofact, permettant de régler par Minitel depuis le domicile ; par mandat postal ; en se rendant à l'agence de Guéret pour un paiement en numéraire. Les clients ont été ainsi informés deux fois à un mois d'intervalle et au plus tard un mois avant la mise en application. L'agence n'a reçu à ce jour aucune réclamation écrite ou orale.

## Données clés

**Auteur :** [M. Michel Vergnier](#)

**Circonscription :** Creuse (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 23612

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 11 janvier 1999, page 156

**Réponse publiée le** : 15 mars 1999, page 1596