



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 71476

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le fait que France Télécom a engagé un programme de réorganisation qui se traduit par un désengagement total au détriment de la Moselle avec pour corollaire de nombreuses suppressions d'emplois. Outre le regroupement à Nancy de la direction régionale qui existait à Metz, il faut déplorer le transfert récent du service professionnel, le 1015, dans le cadre d'un regroupement global à Dijon. Or, une nouvelle menace vient d'être annoncée. Elle concerne la suppression du service des renseignements, le 12, qui fonctionne à Metz et qui serait lui aussi transféré dans une autre ville. Elle souhaiterait en conséquence qu'il lui indique si, dans une logique de qualité du service public et d'aménagement du territoire, il ne serait pas possible de revoir les éventuels projets de fermeture du service 12 qui fonctionne actuellement à Metz.

Texte de la réponse

Confrontée à une concurrence croissante et à un changement technologique rapide, France Télécom doit adapter en permanence son organisation et ses modes de fonctionnement pour faire face aux nouvelles attentes de ses clients. L'opérateur a formulé une stratégie de croissance qui repose sur le développement de ses activités dans le domaine des mobiles, de l'Internet et de l'international. La mise en oeuvre de cette stratégie, qui est la meilleure garantie de l'emploi, se traduit par un important redéploiement des compétences et des emplois vers ces activités en forte croissance. Dans ses choix d'organisation locale, il appartient à France Télécom de veiller à concilier les intérêts de l'entreprise avec les aspirations du personnel, composé en très grande majorité de fonctionnaires. Dans le cas de regroupements d'entités, les implantations locales sont en général préservées. Lorsque des services sont touchés par une diminution de leur activité, de nouveaux services liés aux mobiles ou à l'Internet sont créés à proximité pour répondre à la demande des personnels qui, le plus souvent, ne souhaitent pas de mobilité géographique. En ce qui concerne la Lorraine, l'évolution de ses activités conduit France Télécom à réorganiser les structures des entités régionales, sans que cela se traduise par des réductions d'emplois. Les personnes concernées par ces évolutions sont réorientées vers des activités nouvelles, comme la plate-forme Wanadoo installée à Metz - dont les moyens en personnel seront accrus d'une trentaine de personnes durant l'année 2002 - ou le centre de pilotage des produits complexes entreprises pour le nord-est de la France. France Télécom a également créé, à Metz, l'agence Entreprises Lorraine, le 1er janvier, et l'Unité comptable Nord-Est, le 1er novembre 2001. L'activité de prise en compte des problèmes de fonctionnement des équipements téléphoniques signalés par les clients professionnels - le 1015 - est pilotée par un service à vocation interrégionale situé à Dijon avec une équipe qui sera renforcée à Sarreguemines, où se trouve déjà le service d'accueil 1013 pour les clients résidentiels de la région Lorraine. S'agissant du service des renseignements - le 12 -, France Télécom indique qu'il n'existe actuellement aucun projet de fermeture du site de Metz.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71476

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 7 janvier 2002, page 22

Réponse publiée le : 11 mars 2002, page 1411