



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 14032

## Texte de la question

M. Jacques Domergue souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le devenir des services de France Télécom dans les zones dites sensibles. France Télécom se doit d'assurer un service public de proximité, dans une zone difficile comme La Paillade à Montpellier. Les salariés et les usagers n'ont pas choisi de se priver des services de France Télécom ; en outre, le seul point d'encaissement se situe à La Paillade, pour le département. En conséquence, il lui demande quels seront les engagements du Gouvernement concernant les services publics de proximité dans des zones sensibles.

## Texte de la réponse

Dans un contexte marqué par une concurrence croissante, France Télécom doit adapter son mode de fonctionnement et son organisation à son environnement et à l'évolution des comportements d'achats des clients, de façon à accroître sa performance tout en optimisant ses ressources et pour remplir de la manière la plus efficace ses missions de service public. Aujourd'hui, 75 % des contacts avec les clients s'opèrent par téléphone auprès des services d'accueil téléphonique (via le 1014 ou le 1016), dont les horaires d'ouverture ont été élargis pour répondre aux besoins. Le portail vocal « 3000 » fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Chaque mois, ce service reçoit un million d'appels pour prendre de nouveaux abonnements, pour commander et activer des services, sans se déplacer. Le site francetelecom.com offre également une relation directe avec les clients par internet. S'agissant des accueils physiques, France Télécom privilégie leur implantation dans les lieux où la fréquentation est la plus forte. Ceci se traduit par la fermeture de certains points de vente et l'ouverture de nouveaux points de vente dans des zones de plus grande fréquentation. Pour être proche de sa clientèle, France Télécom offre également certains services par l'intermédiaire des circuits de grande distribution et de commerces de proximité (buralistes, etc.). En ce qui concerne Montpellier, l'opérateur a décidé de fermer l'agence de La Paillade, qui affichait un important déficit d'exploitation, mais la vente des produits et services reste assurée dans les cinq autres points de vente de France Télécom ; de plus, un nouveau site est actuellement recherché. Pour ce qui est de la question plus spécifique du paiement des factures téléphoniques, France Télécom propose à ses clients plusieurs modalités de paiement qui présentent de réelles facilités pour les abonnés, notamment le paiement par chèque, par prélèvement automatique, via un titre interbancaire de paiement ou encore via un titre interbancaire de paiement en espèces auprès d'un bureau de poste. Il convient de souligner que le prélèvement automatique comme le titre interbancaire de paiement (TIP) peuvent être utilisés par des personnes disposant d'un compte bancaire, mais ne détenant pas de chèquiers. Pour les personnes qui souhaitent effectuer un paiement en espèce dans de bonnes conditions de proximité et de sécurité, l'utilisation d'un titre interbancaire de paiement (TIP) en espèces auprès d'un bureau de poste apparaît comme un moyen bien adapté, les frais d'émission de ce titre de paiement étant réduits par rapport à un mandat postal classique. Le paiement en espèces reste naturellement possible, mais il est exact que France Télécom a réduit le nombre de ses centres habilités à percevoir des paiements en espèce pour le règlement des factures téléphoniques. Ce choix procède d'un souci d'économie de gestion, compte tenu de la variété de moyens de paiement à distance, mais participe aussi d'un souci de sécurité, en visant à limiter l'exposition des clients et du

personnel aux risques liés à la détention d'argent liquide dans des établissements non bancaires.

## Données clés

**Auteur** : [M. Jacques Domergue](#)

**Circonscription** : Hérault (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 14032

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : économie

**Ministère attributaire** : économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 10 mars 2003, page 1728

**Réponse publiée le** : 24 novembre 2003, page 8970