



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 18786

Texte de la question

Mme Hélène Mignon attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur la fermeture programmée de l'agence France Télécom du chemin de la Fronde, à Toulouse. France Télécom, société dont l'État est actionnaire à 56 %, a décidé unilatéralement et sans consultation de faire disparaître le dernier point de contact technique et financier de l'agglomération toulousaine, et plus particulièrement le seul dans lequel il est encore possible de payer ses factures en numéraire. Une fois de plus, c'est la partie la plus modeste de la population qui se trouve lésée par cette fermeture et se voit donc privée d'un service public pourtant indispensable. Aussi elle lui demande de lui préciser la position et les orientations qu'envisage son ministère et lui demande instamment que soient pris en compte les besoins des usagers.

Texte de la réponse

Dans un contexte marqué par une forte concurrence, France Télécom doit adapter son mode de fonctionnement et son organisation de façon à accroître sa performance tout en optimisant ses ressources. Ainsi, l'organisation du réseau commercial qui relève de la seule responsabilité de l'opérateur prend en compte l'évolution des habitudes et des comportements des clients : 75 % des contacts avec les clients s'opèrent par téléphone auprès des services d'accueil téléphonique (10-14 et 10-16), dont les horaires d'ouverture ont été élargis pour répondre aux besoins. Chaque mois le portail vocal « 3 000 » reçoit un million d'appels pour prendre de nouveaux abonnements, pour commander et activer des services, sans se déplacer. Ce service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. 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. En ce qui concerne Toulouse, l'opérateur a décidé début mai de fermer l'agence située chemin de la Fronde qui affichait un important déficit d'exploitation. Une réflexion est actuellement engagée avec la mairie de Toulouse et la préfecture sur la création d'un point d'information et de médiation multiservices. Parallèlement, les clients qui avaient l'habitude de payer leur facture en numéraire dans cette agence ont été informés des modalités de paiement alternatives. La vente des produits et services est assurée dans les sept autres points de vente de France Télécom : places, Wilson et Esquirol, zone de la Plaine, Muret, Colomiers, ainsi que les centres commerciaux de Labège et de Portet-sur-Garonne.

Données clés

Auteur : [Mme Hélène Mignon](#)

Circonscription : Haute-Garonne (6^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18786

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 26 mai 2003, page 4022

Réponse publiée le : 24 novembre 2003, page 8993