



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 6067

Texte de la question

Mme Danielle Bousquet attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les réorganisations, déplacements et externalisations de services entiers annoncés par le groupe France Télécom. En effet, ces réorganisations, transferts ou suppressions d'activités ne semblent pas justifiés sur le plan du service ou de la charge de travail, mais paraissent dictés par des objectifs purement financiers. En décidant la fermeture de certains centres, l'entreprise ne ménage pas son personnel, menacé de subir un stress supplémentaire et démotivant et d'effectuer un trajet domicile-travail plus long et plus coûteux. Pour les clients, on peut aussi redouter une diminution de la qualité du service. Elle lui demande donc de lui indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour que le groupe France Télécom ne sacrifie pas davantage les conditions de travail du personnel et la qualité du service public sur l'autel d'une logique de court terme purement comptable.

Texte de la réponse

France Télécom, comme les autres grands opérateurs historiques des télécommunications en Europe, est aujourd'hui confronté à d'importants défis (évolutions technologiques rapides, intensification de la concurrence, contraintes réglementaires) qui viennent entamer ses positions concurrentielles et pèsent sur sa rentabilité. Dans cet environnement technologique en rapide mutation et ce contexte de pression concurrentielle accrue, France Télécom a mis en oeuvre une stratégie d'opérateur intégré pour permettre aux clients du groupe d'accéder à un univers de services enrichis et simplifiés ; en s'appuyant sur un portefeuille complet d'offres et de solutions centrées sur la maîtrise de tous les réseaux et sa capacité d'innovation, il entend développer une nouvelle génération de services dans le domaine de la communication, des contenus, de la santé et des loisirs, de la vie pratique ainsi que des services aux entreprises. Son objectif est de répondre aux attentes de toutes les clientèles (grand public, professionnels, entreprises, collectivités territoriales), dans toutes les situations (mobilité, domicile, bureau) et quel que soit le réseau ou le terminal utilisé. Cette stratégie permet une réelle différenciation sur le marché à travers les services de convergence proposés aux clients et est en mesure de créer davantage de valeur que celle d'un opérateur présent sur un seul segment. La mise en oeuvre de cette stratégie s'appuie sur la transformation des structures et modes de fonctionnement au sein de l'entreprise et sur un programme de formation et de développement des compétences individuelles et collectives pour s'adapter aux nouvelles activités. France Télécom poursuit ses efforts de productivité et réaffirme sa volonté de préserver les emplois, en particulier grâce à un renforcement des effectifs sur les activités à valeur ajoutée et à une politique de mobilité encouragée vers les secteurs prioritaires, tels que celui de la relation avec les clients. Le groupe met à la disposition des salariés des informations aussi complètes que possible sur les activités existantes, leurs évolutions probables, la localisation des emplois, les opportunités offertes par la dimension internationale et les opportunités à l'extérieur du groupe. Un dispositif est mis en place pour permettre à chaque salarié de formaliser sa trajectoire professionnelle. Un accompagnement significatif est également prévu pour les salariés qui s'engagent sur un projet en ligne avec la stratégie de l'entreprise, que celui-ci soit à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe. Des modalités d'accompagnement sont mises en place pour le personnel touché par ces

évolutions. C'est dans le respect de cette politique nationale que la direction territoriale Ouest, dont dépend la Bretagne, adapte l'organisation de ses différents services, tout en préservant des emplois de proximité (services commerciaux, services techniques). Chaque salarié concerné par ces évolutions bénéficie d'une assistance personnalisée dans la réflexion de son projet professionnel et de sa mise en oeuvre, et des mesures d'accompagnement prévues au niveau national. Enfin, il convient de souligner que la qualité de service rendu aux clients par France Télécom n'est pas affectée par ces évolutions, d'autant qu'elle dépend davantage du déploiement des réseaux et de l'offre de services sur l'ensemble du territoire que de la localisation géographique des emplois.

Données clés

Auteur : [Mme Danielle Bousquet](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6067

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5912

Réponse publiée le : 22 janvier 2008, page 542