



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Fonctionnement : Paris

Question écrite n° 13805

Texte de la question

M Georges Mesmin attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur la suppression de personnel intervenue au sein du service du centre de renseignements postaux de la region de Paris. Le centre de renseignements postaux par telephone repond a 365 000 appels par an et fonctionne du lundi au samedi inclus, de 8 heures a 20 heures. Il repond aux questions portant sur les conditions de depot des envois postaux, les taxes postales, financieres et telegraphiques, les codes postaux francais et de certains pays etrangers, les divers services financiers proposes par la poste (mandats, recouvrements, cheques postaux, Caisse nationale d'epargne, epargne-logement, Sicav, etc) et tout ce qui touche a la reglementation postale. La direction de la poste de Paris a decide brutalement le remplacement de ce service par un serveur telephonique specifique a la region parisienne. Or un serveur de ce type existe deja sur le plan national ; la creation de ce nouveau service telematique ferait donc double emploi. De plus, un serveur telematique peut apporter une reponse plus ou moins rapide a une question simple ou precise et donner des generalites sur certains produits, mais l'utilisateur est parfois perplexe devant les choix proposes par l'ecran et reste souvent insatisfait apres plusieurs minutes de recherche. D'autre part, tout le monde n'est pas dote d'un minitel, en particulier les personnes d'un certain age qui n'aiment pas le cote impersonnel de cet appareil. De plus, l'acces a un serveur telematique coutera generalement plus cher qu'une simple communication telephonique. Le service du centre est, pour sa part, a meme de repondre a des questions complexes, de comparer les avantages respectifs des differents produits, de deviner ce que cherche l'usager quand une question est mal formulee, de donner des precisions complementaires utiles en allant au-dela de la question du client, lui evitant ainsi une demarche ou un deplacement superflus. La suppression du centre obligerait ainsi une bonne partie de la clientele qui appelle a se rabattre sur leur bureau de poste pour obtenir certains renseignements, ce qui augmenterait les attentes aussi bien au telephone qu'au guichet, d'autant plus que ces memes bureaux n'auraient plus la possibilite de contacter le centre pour resoudre des cas complexes. Il apparait donc que le centre de renseignements postaux et un serveur telematique ne sont pas incompatibles mais plutot complementaires. En consequence, il lui demande si ces arguments sont de nature a faire reviser sa position et reprendre sa decision concernant le centre parisien.

Texte de la réponse

Reponse. - Le centre de renseignements postaux a connu, depuis quatre ans, une baisse de 25 p 100 du volume de son activite. La situation de ce trafic declinant et l'emergence de nouvelles technologies associee a la necessite de rechercher des gains de productivite ont amene la direction de la poste de Paris a reconsiderer le fonctionnement actuel de ce servicell n'est nullement question de fermer le centre de renseignements postaux, mais, au contraire, il est envisage de le rendre plus performant en offrant aux usagers un acces supplementaire par le minitel, code 3614, tout en maintenant la voie d'acces telephonique. Des etudes sont en cours afin de definir les moyens a mettre en place pour atteindre cet objectif. Il n'en demeure pas moins que les renseignements donnes par le centre actuel, et qui pour plus de 40 p 100 concernent les demandes simples sur les tarifs et les codes postaux, peuvent etre obtenus aupres d'autres services et particulierement aupres des

bureaux de poste qui constituent le point de contact naturel des usagers avec la poste. De plus, le projet retenu par la direction de la poste de Paris prévoit la création du serveur telematique « Paris Poste » qui sera accessible par le reseau Teletel 2. L'originalite de ce serveur consistera a privilegier l'information postale locale, non integree par le serveur national « La Poste », en offrant au public des renseignements pratiques sur la poste a Paris (son organisation, ses etablissements, ses particularites, ses services). En outre, une rubrique donnera aux utilisateurs les renseignements les plus usuels et les plus demandes, ainsi que des informations generales, sur la gamme des produits et services offerts par la poste. En tout etat de cause, la mise en place de la nouvelle organisation du centre de renseignements postaux n'interviendra qu'apres une concertation avec le personnel du centre et la prise en consideration des besoins reellement exprimes par les usagers.

Données clés

Auteur : [M. Mesmin Georges](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13805

Rubrique : Postes et telecommunications

Ministère interrogé : postes, telecommunications et espace

Ministère attributaire : postes, telecommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 juin 1989, page 2519