ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Assistance aux usagers : Ile-de-France

Question écrite n° 14027

Texte de la question

M Bernard Pons rappelle a M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace que le centre de renseignements postaux par telephone de la region parisienne, cree il y a quarante ans, repond aux questions qui lui sont presentees durant toute la semaine, entre 8 heures et 20 heures. Ce service repond a plus de 350 000 appels par an. Les questions qui lui sont posees portent 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, recouvrement, cheques postaux, caisse nationale d'epargne, epargne-logement, Sicav) et tout ce qui touche a la reglementation postale. Il semble que la direction des postes de Paris ait decide brutalement le remplacement de ce service par un serveur telematique specifique a la region parisienne, alors qu'il en existe deja un sur le plan national (3614, code LA POSTE). Si une reponse plus ou moins rapide peut etre apportee par le serveur telematique a une question simple et precise ou portant sur des generalites, il n'en est pas de meme s'il s'agit de questions complexes : comparer les avantages respectifs des differents produits, deviner la question quand elle est mal formulee, donner des precisions complementaires evitant une demarche ou un deplacement superflu. Il convient de tenir compte que tout le monde n'est pas dote d'un minitel et qu'en particulier les personnes d'un certain age n'aiment pas le cote impersonnel de ce moyen de communication. La suppression du centre de renseignements postaux obligerait une partie de sa clientele a prendre contact avec leur bureau de poste, ce qui augmenterait les attentes, aussi bien au telephone qu'aux guichets. Un centre de renseignements postaux et un serveur telematique ne paraissent d'ailleurs pas incompatibles mais complementaires et il serait certainement preferable de moderniser l'installation telephonique du centre de renseignements postaux pour ameliorer ainsi la qualite des communications et donc l'accueil des usagers. Compte tenu des arguments qui precedent, il lui demande s'il n'estime pas indispensable de maintenir en activite le centre de renseignements postaux de la region parisienne.

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 serviceIl 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 prevoit la creation 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. Pons Bernard
Circonscription : - Rassemblement pour la République
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 14027
Rubrique : Telephone
Ministère interrogé : postes, télécommunications et espace
Ministère attributaire : postes, télécommunications et espace

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 5 juin 1989, page 2519