



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Assistance aux usagers : Ile-de-France

Question écrite n° 14761

Texte de la question

M Jean-Pierre Foucher attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur le projet de suppression du centre de renseignements postaux de la region parisienne cree en 1946. Le centre repond a 365 000 appels par an avec de larges horaires d'ouverture et donne des renseignements precis sur tout ce qui touche a la reglementation et aux conditions de depot des envois postaux, aux taxes postales financieres et telegraphiques, aux codes postaux francais et etrangers, aux divers services financiers proposes par la poste. Le remplacement de ce centre par un serveur telematique specifique a la region parisienne n'apporterait pas d'avantages equivalents aux particuliers et notamment aux personnes agees qui, le plus souvent, ne possedent pas de minitel et n'apprcient pas le cote impersonnel de cet outil. Outre le fait qu'avec ce serveur les renseignements donnes seraient imprecis, la suppression du centre entrainerait des attentes encore plus longues qu'aujourd'hui dans les bureaux de poste. La survie du centre de renseignements ne parait d'ailleurs pas incompatible avec la creation du serveur telematique, mais plutot complementaire. Il lui demande, en consequence, s'il n'estime pas indispensable, au vu de ces arguments, de maintenir en activite le centre de renseignements postaux de la region parisienne tout en modernisant ce service.

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'accès 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 etablisements, 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. Foucher Jean-Pierre](#)

Circonscription : - Union du Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14761

Rubrique : Téléphone

Ministère interrogé : postes, télécommunications et espace

Ministère attributaire : postes, télécommunications et espace

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 19 juin 1989, page 2761