



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 9ème législature

### Assistance aux usagers : Ile-de-France

Question écrite n° 14956

#### Texte de la question

Mme Muguette Jacquaint attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur les consequences de la fermeture du centre de renseignements postaux de la region parisienne. En effet, cet etablissement repond a 365 000 appels par an. Cree en 1946, il existe depuis plus de quarante ans et renseigne particuliers, entreprises, administrations de Paris, de toute l'Ile-de-France et meme de province. Il repond aux questions portant sur les conditions de depot des envois postaux, les taxes 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. Or la direction de la poste de Paris a decide brutalement le remplacement de ce service par un serveur specifique a la region parisienne. 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, sur les questions complexes, il devient inoperant. D'autre part, tout le monde n'est pas dote d'un minitel. De plus, l'acces a un serveur telematique coutera generalement plus cher qu'une simple communication telephonique. Le centre de renseignements postaux et un serveur telematique ne sont pas incompatibles mais bien plutot complementaires et il serait preferable de moderniser l'installation telephonique du CRP, de maniere a ameliorer la qualite des communications telephoniques et, de fait, l'accueil des usagers. En consequence, elle lui demande de prendre toutes les mesures necessaires au maintien et au developpement de 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'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** : [Mme Jacquaint Muguette](#)

**Circonscription** : - Communiste

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 14956

**Rubrique** : Telephone

**Ministère interrogé** : postes, télécommunications et espace

**Ministère attributaire** : postes, télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 26 juin 1989, page 2888