



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Assistance aux usagers : Ile-de-France

Question écrite n° 15242

Texte de la question

M Georges Marchais attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur les menaces de fermeture du centre de renseignements postaux par telephone. Ce service repend a un besoin, puisqu'il enregistre 365 000 appels par an. Si la mise en place d'un service telematique est necessaire en ce domaine, il ne peut pour autant se substituer totalement au contact telephonique du CRP Soutenant la volonte des agents que soit maintenu et developpe ce service rendu aux usagers, il lui demande de prendre les dispositions necessaires afin que la mise en place du service telematique ne se traduise pas par la suppression du CRP de la region de Paris.

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. Marchais Georges](#)

Circonscription : - Communiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15242

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : postes, telecommunications et espace

Ministère attributaire : postes, telecommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 juillet 1989, page 2999