



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ventes par automate

Question écrite n° 59348

Texte de la question

M. Pierre Lang attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur le manque d'information des consommateurs face aux nouvelles machines automatisées, qui se substituent de plus en plus aux employés dans le secteur des services. Cette tendance se généralise actuellement, aussi bien dans les agences bancaires que dans les gares ou stations de métro. Au-delà de l'impact évident en termes de suppressions d'emplois de services, il est particulièrement préoccupant de constater l'absence de guides explicatifs sur ces automates. Les consommateurs se voient refuser les services habituellement rendus aux guichets des banques, par exemple, et dirigés vers des machines sans bénéficier d'explications, notamment écrites, sur leur fonctionnement. Si cette démarche de modernisation peut s'inscrire dans le projet de développement des entreprises concernées, privées et publiques, le manque de considération et d'information de la clientèle n'en demeure pas moins choquant. Peu renseignés, les consommateurs commettent des erreurs en manipulant ces appareils et se retrouvent pénalisés financièrement. Il semblerait normal d'avoir accès à des notices sur la marche à suivre et sur les modalités de recours en cas d'erreur ou de dysfonctionnement de ces machines. Dès lors, il lui demande s'il entend intervenir auprès des sociétés concernées pour qu'elles donnent aux consommateurs une information claire, écrite et détaillée sur les appareils qui remplacent les services rendus par des employés aux guichets.

Texte de la réponse

Le développement de l'automatisation participe du progrès technique et économique général, notamment dans les activités de service (banques, La Poste, transports). Ce développement s'est accentué avec les avancées rapides de l'informatique et la généralisation de la carte bancaire à l'ensemble de la population. Les automates sont destinés à améliorer l'efficacité de l'offre en proposant des services simples qui ne nécessitent pas l'intervention de personnel et qui peuvent être rendus aux heures de fermeture des guichets. Les pouvoirs publics veillent à ce que la mise en place de cette offre nouvelle se substituant parfois à un service traditionnel soit accompagnée de l'information appropriée des usagers en n'excluant pas certains publics fragiles comme les personnes âgées ou handicapées. Ainsi, pour améliorer les relations avec leurs clients, les professionnels de la banque et de La Poste se sont-ils engagés à renforcer l'assistance aux personnes en difficultés (âgées et handicapées) afin de les aider à accéder et à utiliser les distributeurs automatiques de billets. De même, la SNCF et la RATP se sont engagées, dans le cadre de contrats de qualité signés avec le syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF), à améliorer l'accueil du public et le niveau de fiabilité de leurs automates.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Lang](#)

Circonscription : Moselle (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 59348

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 8 mars 2005, page 2352

Réponse publiée le : 17 mai 2005, page 5166