

## RAPPORT ET AVIS DU CNC SUR LES AUTOMATES DE VENTE

NOR : ECOC94 10098V

A la demande de M. le ministre de l'économie, un groupe de travail du Conseil national de la consommation a été constitué et mandaté le 1<sup>er</sup> décembre 1993 par le bureau afin de :

- recenser les attentes des consommateurs relatives à la qualité du service rendu par les gestionnaires et responsables d'automates de vente, lors de l'achat de produits ou lors de l'achat de prestations ;

- définir les améliorations réalisables notamment dans l'information des utilisateurs, la disponibilité ainsi que la fiabilité des dispositifs automatisés et proposer des orientations pour leur mise en œuvre ;

- proposer des modalités de valorisation des efforts engagés par les gestionnaires d'automates.

Le groupe de travail du Conseil national de la consommation s'est réuni sept fois au cours des mois de janvier à avril 1994 et a procédé à un grand nombre d'auditions.

Au cours de ces réunions, il a été dressé une liste des attentes des consommateurs dans le domaine des automates de vente et proposé un certain nombre de réponses de la part des professionnels, en vue notamment d'améliorer l'information des consommateurs ainsi que la qualité des produits et services vendus et la maintenance de ces appareils.

Avant de développer ces deux points, il convient de souligner l'extrême diversité de la vente automatique en France puisqu'elle concerne aussi bien la distribution des produits agro-alimentaires que celle des services (distribution de billets de banque, billets de transports, services postaux, parkings, etc.).

La vente automatique représente un poids non négligeable dans l'économie nationale.

A titre d'exemple :

La distribution automatique de billets (D.A.B.) au moyen d'une carte bancaire avec code confidentiel a représenté en 1993 plus de 800 millions de retraits avec tout type de carte bancaire pour un montant d'environ 320 milliards de francs ;

Ainsi que l'a souligné la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dans la synthèse de l'enquête réalisée au cours du second semestre de 1993 auprès des gestionnaires d'automates distribuant des produits agro-alimentaires et accessoires, ce secteur d'activité est très atomisé : 2 000 entreprises, essentiellement familiales, réalisant un chiffre d'affaires de l'ordre de 7 milliards de francs.

Le parc des distributeurs automatiques de produits agro-alimentaires et accessoires dépasse actuellement 320 000 appareils, implantés essentiellement dans les entreprises, établissements scolaires, hôpitaux, mais également dans les secteurs du commerce, des transports (gares, aéroports, stations-service, aires d'autoroutes) et de la restauration.

La taille des entreprises influe naturellement sur l'importance du parc qu'elles gèrent ainsi que sur les

modalités de la maintenance des appareils et l'organisation des relations avec la clientèle.

Les gestionnaires ne sont d'ailleurs pas toujours en contact direct avec les consommateurs, mais commercialement avec les responsables des entreprises et des sites sur lesquels sont implantés les distributeurs. En outre, les gestionnaires peuvent soit assurer la totalité de la maintenance des automates qu'ils mettent à disposition des entreprises pour leur personnel ou leurs clients, soit limiter leurs prestations à l'approvisionnement et l'entretien de machines dont ils ne sont pas propriétaires.

Certes, il est permis de poser sur un plan général la question de la valeur économique et sociale du système en lui-même par rapport à la vente traditionnelle, mais le mandat donné au groupe est d'étudier la vente automatique telle qu'elle est et de répondre, dans la mesure du possible, aux attentes des consommateurs.

Comme le soulignait M. le ministre de l'économie dans la lettre adressée le 8 novembre 1993 aux membres du Conseil national de la consommation, l'implantation de ces dispositifs automatiques a permis d'offrir aux consommateurs des services plus complets ou nouveaux. Leur utilisation est d'ailleurs devenue indispensable, soit à certaines heures, soit dans certains lieux lorsqu'il n'y a pas de solution alternative à proximité.

Le présent rapport, qui est commun aux deux collègues, a été établi en collaboration par les deux rapporteurs, M. Vincent Perrot (Confédération syndicale du cadre de vie), pour le collège des consommateurs, et M. Jean-Pierre Léonard (Conseil national du commerce), pour celui des professionnels.

### I. LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS

Les associations de consommateurs sont conscientes de l'intérêt que présentent les automates de vente pour les consommateurs. Mais elles considèrent que des progrès peuvent et doivent être faits dans les domaines de l'information du fonctionnement et de l'intégration de ces machines dans l'espace de vente à côté du service traditionnel. Elles demandent dès maintenant que toutes les précautions soient prises dans le domaine agro-alimentaire, notamment pour des raisons d'hygiène. Elles font également état d'un certain nombre de problèmes concernant des produits ou des services précis, pour lesquels elles demandent des réponses aux professionnels concernés.

Enfin, les associations de consommateurs expriment leurs craintes de voir la distribution automatique supprimer dans certains endroits et/ou pour certains services une présence physique nécessaire à l'information des utilisateurs et à la convivialité des lieux de vente.

Elles souhaitent voir s'instaurer une complémentarité entre l'homme et l'automate, afin que le premier soit plus disponible pour le dialogue et l'aide aux consommateurs.

## A. – Observations générales

### 1. Information des consommateurs

Elle doit être à la fois simple et concise, et surtout préciser le domaine d'utilisation de la machine, afin que l'utilisateur ne perde pas son temps.

Partout où il existe une concentration d'automates de ventes, doublée d'un service « classique », il devrait être prévu au moins un employé chargé d'aider les utilisateurs potentiels et de les orienter vers un guichet ou comptoir, si nécessaire (halls de gare, par exemple).

Enfin, un certain nombre d'utilisateurs potentiels d'automates ne lisent pas bien ou ne comprennent pas ou mal la langue française.

Une représentation par pictogrammes normalisés serait bienvenue.

Dans le cas d'écrans informatifs, il devrait être possible de choisir parmi les langues parlées dans l'Union européenne, comme cela se fait déjà dans beaucoup de distributeurs bancaires.

### 2. Entretien des automates

Il comporte la maintenance, la propreté, le remplissage. Il fait l'objet de critiques de la part des consommateurs.

L'entretien des automates et la fréquence de passage du gestionnaire doivent correspondre aux besoins réels de maintenance et de remplissage (produits, monnaie...).

D'où le besoin impératif de relier les automates au gestionnaire par un signal intégré, permettant de suivre l'évolution des stocks et les quantités de pièces de monnaie et de prévenir les manques.

La propreté des machines devrait également être assurée en fonction des heures de pointe d'utilisation ou des jours d'affluence.

### 3. Paiement

a. Partout où cela est possible, l'utilisateur doit avoir le choix entre paiement par carte et paiement en liquide, sans oublier l'éventualité du paiement par porte-monnaie électronique pour lequel des études sont actuellement en cours, notamment dans le cadre du comité consultatif des usagers du Conseil national du crédit. Si une cabine téléphonique isolée a plus de chance d'être fonctionnelle lorsque le paiement se fait par carte, en revanche, dans un hall de gare, par exemple, il doit subsister quelques appareils fonctionnant à pièces, à des emplacements surveillés afin d'éviter le vandalisme (nous aborderons le problème de surveillance plus loin). Il ne peut être question d'accepter le seul paiement par carte aux péages des autoroutes, dans les parkings, les parcmètres, etc.

b. Tout automate doit pouvoir rendre la monnaie, ou être muni d'un échangeur d'argent, avec des disponibilités suffisantes (cf. plus haut).

De même, l'acceptation (ou le change) des billets de banque s'avère de plus en plus nécessaire.

c. Les utilisateurs d'automates doivent pouvoir obtenir un ticket de paiement. Cela s'avère particulièrement important dans le cas des denrées alimentaires ou des

laveries automatiques, en cas d'intoxication ou de détérioration.

On peut également imaginer des téléphones distribuant des justificatifs de paiement, soit dans des endroits où France Télécom sait que les utilisateurs peuvent en avoir besoin (appels longues distances), soit dans des lieux telles les gares où un certain nombre de postes pourraient être équipés d'un système de distribution de tickets.

### 4. Dysfonctionnement des automates

A lire les enquêtes réalisées par les professionnels, les dysfonctionnements des machines automatiques font partie des plaintes les plus largement entendues de la part des utilisateurs. La problématique est d'autant plus importante qu'un certain nombre d'automates délivrent des produits et services peu onéreux. Il est donc difficile de savoir combien d'utilisateurs malchanceux ont payé pour un service non rendu ou un produit non distribué, n'ont pas réclamé, ont cessé d'utiliser des automates.

Tout automate doit être relié, par tout moyen approprié et simple, au technicien responsable.

Plusieurs systèmes sont envisageables, pourvu qu'ils soient simples et gratuits pour l'utilisateur malchanceux :

– interphone relié à l'entreprise gestionnaire ou au technicien responsable ;

– indication, sur la machine, d'un numéro vert ou d'un numéro azur permettant de joindre l'entreprise gestionnaire et le technicien responsable, seulement lorsqu'un poste de téléphone se trouve à proximité ;

– présence physique d'un technicien aux abords de l'automate, avec un signal sonore ou lumineux actionnable par l'utilisateur.

Dans les endroits où de nombreux automates de vente sont concentrés (gare, aéroports, centres commerciaux, postes...), la présence d'au moins une personne capable de renseigner les utilisateurs sur tous les automates présents paraît indispensable aux associations de consommateurs.

Quel que soit le système choisi, la liaison entre l'utilisateur et le technicien du service gestionnaire doit être effective tout le temps que l'automate est en service et accessible.

Enfin, en cas de panne, l'automate doit être muni d'une signalisation pour l'utilisateur et pour le technicien. Une obturation automatique des fentes à pièces (à billets, à cartes...) devrait être prévue.

## B. – Quelques exemples et cas particuliers

### 1. La distribution automatique de denrées alimentaires

Encore peu présente en France aujourd'hui, ce type de distribution de produits fragiles est, semble-t-il, appelé à se développer. Les associations de consommateurs rappellent leur attachement au respect de règles d'hygiène les plus strictes afin de garantir une sécurité maximale aux consommateurs.

Se référant aux directives européennes ([CEE] n° 89-397 et [CEE] n° 93-43), elles demandent dès maintenant :

- une propreté parfaite des automates et de leur environnement ;
- l'indication de la composition du produit ;
- la mise en place d'auto-contrôles se fondant sur les principes du système HACCP ;
- l'élaboration par les professionnels de guides de bonnes pratiques partant du choix des matières premières jusqu'à l'utilisation par le consommateur.

Ces guides ont tout intérêt à déboucher éventuellement sur une normalisation, puis une certification par un organisme tiers de contrôle, afin de faire l'objet d'un consensus professionnels-pouvoirs publics-consommateurs.

Enfin, les associations de consommateurs demandent que, outre la date limite de consommation, soit indiquée la date de fabrication des denrées alimentaires (salades, pizzas...) fragiles, vendues en distribution automatique.

## **2. Automates de vente et préservatifs**

La France est encore sous-équipée en distributeurs automatiques de préservatifs.

Il semble également que certains consommateurs hésitent encore à utiliser des distributeurs ne vendant que ces produits et situés dans des endroits où ils peuvent être vus.

Non seulement il conviendrait d'augmenter le nombre de distributeurs de préservatifs (dans toutes les toilettes publiques ou semi-publiques : bars, bureaux, administrations, stations-service...), mais également intégrer la vente aux distributeurs automatiques « multiproduits », afin de préserver l'anonymat recherché par les consommateurs, et seulement lorsque l'appareil permet d'assurer une bonne conservation du produit.

## **3. RATP et justificatifs de paiement**

Peu d'utilisateurs savent, en prenant le RER pour la première fois, que leur ticket sera « avalé » par le portillon automatique à la fin de leur trajet.

Il est donc demandé à la RATP de prévenir les acheteurs de billets de RER et de leur proposer au guichet un justificatif de paiement. De même, les distributeurs automatiques de tickets de RER devraient également informer les utilisateurs et soit délivrer un justificatif sur demande, soit indiquer que celui-ci pourra être obtenu au guichet.

## **4. SNCF et automates de vente**

Les consommateurs attachent le plus grand intérêt à ce que les automates de vente de la SNCF apportent clairement à l'utilisateur une information maximale sur les prestations offertes.

En effet, il est important que le consommateur puisse être au préalable informé des services que l'automate peut donner, afin d'éviter une perte de temps à un moment où tout retard peut être préjudiciable à l'utilisateur.

Ainsi, dans la mesure où un automate ne permettrait pas de fournir telle ou telle prestation (par exemple : déli-

vance de billets de transport pour animaux domestiques, réduction tarifaire complexe ou nécessitant des justificatifs), il paraît indispensable que celui-ci indique à l'utilisateur qu'il ne rend pas le service et que ladite prestation pourra être obtenue au guichet.

De même, lorsque l'utilisateur a choisi « voiture fumeur » ou « voiture non fumeur », l'automate devrait lui indiquer si sa demande a obtenu ou non satisfaction.

## **5. Sécurité des distributeurs bancaires**

Plusieurs utilisateurs de distributeurs de billets de banque se sont vus voler leur carte de retrait après avoir composé leur code secret au vu de tous.

Il est donc demandé aux banques de faire en sorte que seule la personne composant son code secret puisse être à même de voir le clavier sur lequel elle le compose.

## **6. Les laveries libre-service**

Au 1<sup>er</sup> février 1994 il existait au moins à Paris une laverie en libre-service qui affichait que le gérant « déclinaît toute responsabilité en cas de détérioration du linge ». Cet affichage n'est pas légal et peut avoir pour conséquence de décourager à l'avance certains utilisateurs mécontents et non informés de la réglementation en vigueur.

Non seulement ce type d'affichage doit être interdit mais les associations de consommateurs demandent que soient systématiquement affichées les garanties offertes par les gestionnaires de ces laveries libre-service.

De plus, un interphone lié au technicien responsable, ou un numéro vert permettant de joindre le technicien ou le responsable, est indispensable.

D'autre part, les horaires d'ouverture doivent être clairement indiqués, afin d'éviter que les locaux ne ferment avant que tous les utilisateurs n'aient récupéré leur linge. Les gérants pourraient également doter les locaux d'un signal (lumineux) indiquant *x* minutes avant la fermeture qu'il n'est plus possible d'utiliser les machines.

## **7. Stationnement payant des automobiles et horodateurs**

Les horodateurs en panne acceptent parfois les pièces de monnaie sans, bien évidemment, délivrer le ticket salvateur ni rendre les pièces.

Il est donc demandé aux services gestionnaires d'indiquer ce qu'il faut afficher sur le pare-brise à la place du ticket payé, mais non obtenu.

Par ailleurs, l'attention est attirée sur le fait que dans certains parcmètres, seule une carte de paiement est acceptée.

## **8. Cabines téléphoniques et cartes bancaires**

Si la possibilité d'utiliser le paiement par carte bancaire dans certaines cabines téléphoniques est souhaitée par les consommateurs, en revanche l'expérience telle qu'elle est actuellement menée par France Télécom et le Groupement des cartes bancaires ne peut être acceptée. Les consommateurs demandent, d'une part, que la facturation corresponde à la somme réelle dépensée et que,

d'autre part, le dépliant informatif édité à l'occasion de cette expérience soit retiré et remplacé par une réelle information du consommateur sur la facturation.

D'autre part, les associations de consommateurs demandent à France Télécom de rétablir le P.C.V. pour les consommateurs imprévoyants afin qu'ils puissent appeler leurs correspondants, ou la possibilité d'un mini-appel gratuit permettant de se faire rappeler.

### 9. Vente d'essence par automates

Puisqu'il existe une distribution d'essence par automates, il serait intéressant de réfléchir à ce qu'un automobiliste est en droit d'attendre de ce type d'espace de vente.

Pour les associations de consommateurs, la distribution d'essence devrait s'accompagner de la possibilité d'acheter de l'huile, des ampoules de remplacement, de gonfler ses pneus et de laver son pare-brise.

### 10. Compteurs individuels à carte

E.D.F. teste actuellement des compteurs individuels à carte de prépaiement. Ce type de compteurs pourrait être admis, mais seulement dans le cas des locations de vacances ou pour des résidences secondaires partagées par plusieurs familles, et seulement sur demande du consommateur. Ce ne doit être en aucun cas un retour déguisé aux avances sur consommation, supprimées il y a quelques années.

Ce point ne traite pas le problème spécifique des systèmes utilisés pour les ménages en difficulté.

## II. LES RÉPONSES DES PROFESSIONNELS

Les attentes des consommateurs ont été examinées avec la plus grande attention par les professionnels.

A la suite des réunions du groupe de travail *ad hoc* et des différents contacts pris, les professionnels sont en mesure de faire un certain nombre de propositions.

Il s'agit, d'une part, de propositions d'ordre général applicables à l'ensemble des automates et, d'autre part, de dispositions particulières destinées à répondre aux demandes des consommateurs sur certaines opérations se rapportant à des produits ou services spécifiques.

### A. Proposition d'ordre général

#### 1. Environnement des automates

Les professionnels s'accordent pour penser que les automates de vente doivent être implantés dans un environnement permettant de faciliter les opérations et de compenser, autant que possible, le relatif isolement de l'acte d'achat.

Ainsi les lieux d'implantation devront être faciles d'accès et maintenus dans un état de propreté satisfaisant. Un très grand soin devra être apporté à l'éclairage des endroits où sont implantés les automates afin, d'une part, de mieux signaler ces appareils et, d'autre part, de mieux assurer la sécurité du consommateur.

#### 2. Information du consommateur sur le mode d'utilisation des automates

Conscients que, sur ce point, la situation peut être améliorée, les professionnels estiment que l'information du consommateur doit être claire.

##### a. Utilisation des appareils.

Les appareils automatiques doivent être identifiés très clairement, aussi bien en ce qui concerne la prestation rendue qu'en ce qui concerne les coordonnées du gestionnaire exploitant.

##### b. Utilisation des appareils.

L'information dispensée sur le mode d'utilisation doit être claire.

A titre d'exemple, la Chambre syndicale nationale de la vente et des services automatiques (NAVSA) a l'intention de mettre en place, en liaison avec ses adhérents, une commission *ad hoc* à laquelle un représentant des consommateurs sera associé, en vue de mettre au point des textes clairs, explicatifs du service proposé et des moyens pour l'obtenir.

Ainsi, si l'espace le permet, les informations sur le fonctionnement des appareils pourraient être libellées en plusieurs langues outre en français, notamment sur les sites touristiques (aéroports, gares, campings, zones frontalières), en fonction de la clientèle attendue.

Le syndicat NAVSA travaille actuellement en liaison avec les instances européennes en vue de mettre au point des pictogrammes destinés à faciliter l'information du consommateur.

En tout état de cause, et quel que soit l'automate, l'utilisation de pictogrammes devra être étendue aussi largement que possible, cette représentation graphique ayant l'avantage de pouvoir être comprise par tous les consommateurs, notamment par ceux d'entre eux ne sachant pas lire couramment.

Enfin, dans la mesure où une information du consommateur sur le temps nécessaire à l'utilisation de l'automate s'avérerait utile (par exemple : photos express ou cartes de visite), celle-ci sera portée sur l'appareil.

##### c. Information en cas de panne.

En cas de panne, le consommateur doit pouvoir être à même de le signaler au gestionnaire de l'automate : à cet effet, les appareils devront donner au consommateur la marche à suivre.

Ce point sera développé dans le chapitre consacré à la qualité de la maintenance des automates.

#### 3. Qualité du produit ou de la prestation de services

Les professionnels estiment qu'il convient d'attacher la plus grande importance au maintien de la qualité du produit délivré ou du service rendu.

S'agissant plus particulièrement des produits alimentaires vendus par automates, l'hygiène doit être surveillée de façon la plus stricte.

Ainsi les gestionnaires d'automates devront veiller au respect des obligations réglementaires existant dans ce domaine.

Il s'agit notamment des règles résultant des textes français et européen suivants :

Arrêté du 26 septembre 1980 précisant les dispositions particulières relatives à l'hygiène des produits alimentaires servis en distribution automatique : conditions de température des produits vendus froids ou chauds, état des tuyauteries pour les appareils servant des boissons, le numéro d'identification obligatoire de l'appareil distributeur devant être inscrit de façon lisible avec l'adresse et le numéro de téléphone du gestionnaire ;

Arrêté du 22 janvier 1993 concernant les produits transformés à base de viande : la date limite de consommation doit être apposée, sous la responsabilité du fabricant qui doit, en outre, se soumettre à un certain nombre de dispositions concernant son établissement et notamment au respect d'une procédure d'autocontrôle donnant lieu à un agrément ;

Directive européenne n° 93-43 du 14 juin 1993 qui sera transposée en droit français par voie réglementaire.

L'arrêté, actuellement en cours de préparation, fixera les exigences essentielles en matière d'hygiène des aliments et renverra à des documents d'application volontaire les moyens pour s'assurer de la maîtrise de ces exigences.

Par ailleurs, toujours en ce qui concerne les denrées alimentaires et en vue de garantir un niveau de qualité et de sécurité optimales aux consommateurs, la Chambre syndicale nationale de la vente et des services automatiques (NAVSA) s'attache en outre à définir des règles strictes en matière d'hygiène.

Plusieurs initiatives de cet organisme méritent ainsi d'être relevées :

a. Définition de règles strictes en matière d'hygiène dans le cadre des travaux d'une commission Hygiène et d'un code d'éthique professionnel de la distribution automatique.

En adhérant à ce code, la profession s'engage à respecter un certain nombre de principes. Ainsi :

Le constructeur ou le fabricant de distributeur automatique s'engage à :

– fabriquer des appareils capables d'optimiser la qualité du produit distribué, en fonction des lieux d'implantation et du type de consommation ;

– respecter des normes françaises et européennes de fiabilité du meilleur niveau ;

– fournir des appareils adaptés aux besoins du gestionnaire ;

– rester en permanence à l'écoute du gestionnaire.

Le fabricant de produits s'engage à :

– mettre à la disposition du gestionnaire des produits spécifiques de qualité, dans un conditionnement adapté précisant l'origine et la composition du produit, en fonction de l'appareil utilisé, du type de consommation ;

– garantir que le produit gardera ses qualités organoleptiques et hygiéniques de la fabrication à la date limite de consommation ;

– apporter toute l'information nécessaire au gestionnaire pour que la mise en œuvre de ses produits soit la meilleure ;

– n'installer un automate qu'après avoir étudié l'emplacement, les types de consommation, etc.

Le gestionnaire de service automatique s'engage à :

– n'utiliser que des appareils répondant aux normes françaises et européennes de fabrication, étant souligné que, dans le cas contraire, la responsabilité de l'importateur pourra être engagée ;

– n'employer que des produits dans un conditionnement d'origine, en respectant les temps et les conditions d'utilisation préconisés par le fabricant ;

– se faire connaître par une signalisation appropriée sur le distributeur siège social, sigle, téléphone et appartenance à NAUSA, numéro de l'appareil ;

– assurer par les méthodes adéquates l'hygiène du distributeur, la bonne conservation des produits ainsi que leur transport dans des conditions telles qu'elles n'entraînent pas de détérioration desdits produits : une grande attention devra être portée en particulier au respect de la chaîne du froid ;

– fournir à son personnel une tenue appropriée au travail, ainsi qu'une formation sur le plan technique, hygiénique et commercial.

Respecter, pour une boisson élaborée dans le distributeur, les principes suivants :

– utiliser impérativement une eau potable, de préférence filtrée et inodore, portée à bonne température ;

– doser les produits suivant les prescriptions du fabricant ;

– utiliser un récipient à usage unique, de bonne qualité, répondant aux souhaits du consommateur ;

– privilégier l'aspect attractif et convivial, la propreté de l'appareil et de son environnement ;

Joindre, le cas échéant, le code d'éthique au contrat qu'il doit proposer à son client.

Enfin ce code d'éthique stipule que le consommateur a le droit :

D'être informé de façon simple et claire, du fonctionnement du distributeur ainsi que du prix des articles ;

De savoir à quel gestionnaire il achète un produit ;

D'être assuré d'un produit de qualité, stable dans le temps et servi dans des conditions optimales.

b. Elaboration en cours d'un guide de bonnes pratiques, en liaison avec la DGCCRF, l'Institut Pasteur de Lille et l'industrie agro-alimentaire.

Qu'il s'agisse du code d'éthique ou du guide de bonnes pratiques, la profession de la distribution automatique de produits agroalimentaires (NAVSA) associera un représentant des consommateurs à ces travaux.

Dans le cadre de l'élaboration du guide de bonnes pratiques, il sera par ailleurs étudié les conditions dans lesquelles la composition du produit pourra être portée à la connaissance du consommateur.

c. Mise au point de modules de formation sur le plan technique, hygiénique et commercial destiné aux salariés des gestionnaires d'automates, ainsi qu'il a été indiqué ci-dessus.

Formation d'approvisionneurs aux problèmes de respect des règles d'hygiène ;

Mise en place d'un plan de formation plus large des approvisionneurs incluant un module sur l'hygiène dans les deux jours de stage prévus. Ce programme en cours d'étude suppose la participation pour son élaboration, de gestionnaires et de fabricants de matériels et de produits ;

Réalisation d'un plan de formation de demandeurs d'emplois au métier d'approvisionneur. Il s'agit d'une formation longue en alternance aidée par les pouvoirs publics (550 heures) : ce projet est en cours d'études avec certaines directions départementales du travail et de l'emploi, et conseils régionaux (Île-de-France, Alsace) et devrait être mis en place en 1995.

#### 4. *Qualité de la maintenance des appareils*

Les professionnels sont conscients de l'intérêt légitime qui doit être porté à la qualité de la maintenance des appareils assurant la distribution automatique.

##### a. Entretien général de l'appareil.

Il devra être bien entendu optimisé et tenir compte de l'utilisation de l'appareil.

Les distributeurs de produits alimentaires devront respecter les normes d'hygiène résultant de la réglementation et du code d'éthique professionnel de la distribution automatique (voir ci-dessus).

##### b. Sources de dysfonctionnement et réparations des pannes.

La première source de dysfonctionnement peut être le fait de l'appareil : panne mécanique, électronique ou hydraulique. Certaines pannes sont prévisibles, d'autres ne le sont pas. Certains éléments sont connus (par exemple : la dureté de l'eau sur le point d'exploitation) d'autres ne le sont pas (par exemple : les variations imprévisibles du rythme de consommation ou le vandalisme).

La seconde peut être due au monnayeur, qu'il s'agisse de la défaillance du système électronique, du manque de pièces de monnaie ou du résultat d'un acte de vandalisme.

La troisième peut résulter du défaut d'approvisionnement de l'automate.

La quatrième peut être due à une mauvaise compréhension du mode d'emploi par le consommateur.

Quelle que soit l'origine du dysfonctionnement, il importe que le consommateur en soit averti ; deux solutions peuvent être envisagées :

Généralisation de l'affichage d'information « hors service » sur l'appareil ;

(Obturation des fentes d'accès aux pièces de monnaie.

Les professionnels sont particulièrement attentifs aux demandes formulées afin que le consommateur puisse être à même de signaler le dysfonctionnement au gestionnaire d'automates dans la mesure où celui-ci n'en aurait pas été averti, soit par l'appareil lui-même, soit par un technicien.

Il est bien évident que l'intérêt économique du gestionnaire est de faire en sorte que l'appareil automatique fonctionne dans les meilleures conditions puisque son gain en dépend.

Rappelons que les différentes solutions proposées sur ce point par les consommateurs sont les suivantes :

Interphone relié à l'entreprise gestionnaire ;

Indication sur la machine d'un numéro vert ou d'un numéro azur ;

Présence physique d'un technicien à proximité de l'appareil ;

Présence physique d'une personne capable de renseigner les utilisateurs sur tous les automates présents sur un même lieu.

Elles ont été examinées avec la plus grande attention par les professionnels qui sont en mesure d'apporter les réponses suivantes :

L'existence d'un interphone relié à l'entreprise gestionnaire ou l'indication soit d'un numéro vert, soit d'un numéro azur sur l'automate constituent un objectif souhaitable. Toutefois, compte tenu à la fois du coût qu'occasionnerait la mise en place de ces systèmes, eu égard à la valeur de l'article ou de la prestation et des risques d'utilisation abusive, il n'est pas envisageable d'en recommander la généralisation.

En tout état de cause, les coordonnées téléphoniques du gestionnaire à appeler en cas d'incident et la procédure à suivre devront figurer sur l'appareil.

En ce qui concerne les automates implantés dans les lieux de travail, il sera porté à la connaissance de l'utilisateur le nom de la personne de l'entreprise habilitée à alerter le gestionnaire en cas de dysfonctionnement.

Pour les mêmes raisons, la présence physique d'un technicien ne peut être systématiquement assurée, en raison de son coût :

En ce qui concerne les lieux où existent plusieurs automates (exemple : les gares), on ne peut envisager l'existence d'un même technicien capable de renseigner les utilisateurs sur tous les appareils présents : en effet, ces automates sont exploités par des sociétés commerciales très différentes, fonctionnent selon des systèmes électroniques très variés et comportent des systèmes de sécurité dissemblables.

En revanche, une solution intermédiaire consistant à diriger l'utilisateur de l'automate sur un point d'accueil où une personne pourra le renseigner est souhaitable, bien que difficile à réaliser.

#### 5. *Problème du paiement*

Les consommateurs attachent une grande importance au problème du paiement, qu'il s'agisse du paiement en espèces, par carte, sans oublier l'éventualité du porte-monnaie électronique actuellement à l'étude. Les demandes des consommateurs ont été examinées par les professionnels qui apportent les réponses suivantes :

a. L'objectif poursuivi est de faire en sorte que tous les automates puissent être équipés de rendeurs de monnaie. Toutefois, ce système ne peut, pour des raisons de

coût et de technique, être généralisé, dans l'état actuel des choses, à l'ensemble des appareils. Dans le cas où l'automate ne rend pas de monnaie, le consommateur devra en être averti très clairement ;

b. L'acceptation des billets de banque par les automates existe pour un certain nombre d'appareils mais ne peut également être généralisée en raison :

Du manque de fiabilité des systèmes existants et également du coût ;

De la non-compatibilité avec la plus grande partie du parc actuel d'automates ;

Du vandalisme.

c. La délivrance d'un ticket ou justificatif de paiement ne peut être examinée qu'au cas par cas et compte tenu du parc d'automates existant.

Toutefois, on peut envisager la possibilité pour le consommateur d'obtenir un justificatif de paiement pour les achats de produits ou services d'un certain montant faisant l'objet d'un remboursement au consommateur ; là encore, cette possibilité doit tenir compte du coût économique de ce système, eu égard à la valeur du produit ou du service.

Le cas particulier des billets de transport RER sera examiné dans le cadre des propositions spécifiques développées dans la partie B ci-dessous.

## B. Propositions spécifiques

Compte tenu des contraintes de temps, de la diversité et du caractère évolutif du secteur de la vente automatique, le groupe de travail n'a pas recherché l'exhaustivité.

Toutefois, au-delà des propositions d'ordre général, des propositions spécifiques sont présentées en ce qui concerne un certain nombre de problèmes particuliers propres à certains types de produits ou services mis en évidence par les consommateurs : elles sont énumérées ci-dessous.

### 1. Automates de vente et préservatifs

Les professionnels exploitant des automates de vente répondent favorablement à la demande des consommateurs tendant à intégrer et développer la vente desdits préservatifs dans les distributeurs automatiques « multiproduits », et ce afin de préserver l'anonymat recherché par les consommateurs, après s'être assuré que l'appareil permet une bonne conservation du produit.

### 2. RATP et justificatifs de paiement

La R.A.T.P. s'efforcera de mettre en place des distributeurs automatiques de tickets de R.E.R. permettant soit de délivrer, sur demande de l'utilisateur, un justificatif de paiement, soit d'indiquer que celui-ci pourra être obtenu auprès d'un guichet.

En ce qui concerne les automates existants, il sera porté à la connaissance de l'utilisateur qu'un justificatif de paiement pourra être obtenu auprès d'un guichet.

En tout état de cause, les automates RATP et RER informeront clairement l'utilisateur sur les prestations offertes

les plus couramment demandées afin d'éviter une perte de temps.

### 3. SNCF et automates de vente

La SNCF s'efforcera d'apporter à l'utilisateur une information préalable précise sur l'étendue des prestations offertes, afin là aussi d'éviter une perte de temps à un moment où tout retard dans l'obtention d'un billet peut être préjudiciable audit usager.

Par ailleurs, la SNCF étudiera la mise à jour du dépliant d'information sur les automates édité en 1993, et ce dans le courant de l'année 1994.

### 4. Sécurité des distributeurs bancaires

Le GIE des cartes bancaires est parfaitement conscient de l'intérêt d'assurer une meilleure sécurité au consommateur lorsque celui-ci a recours à un distributeur automatique de billets.

Ainsi, les banques et le groupement cartes bancaires continueront de développer régulièrement des campagnes d'information auprès des consommateurs afin d'attirer leur attention sur l'importance du code confidentiel. Il sera par ailleurs demandé aux constructeurs d'équiper les distributeurs automatiques de billets et les terminaux de paiement d'un dispositif permettant au client de composer, en toute discrétion, son code confidentiel.

### 5. Laveries libre-service

Afin de répondre aux demandes des consommateurs, l'Association française des laveries libre-service recommande, dans le cadre des bonnes pratiques de la profession :

Le remboursement du jeton en cas de dysfonctionnement de l'appareil ;

Le remboursement de l'appel téléphonique lorsque celui-ci est justifié, et ce afin d'éviter les abus ;

L'affichage clair des horaires d'ouverture de la laverie libre-service ;

La délivrance d'un justificatif de paiement aux clients qui le désireraient

ainsi que le pratiquent déjà certains professionnels.

### 6. Stationnement payant des automobiles et horodateurs

Consultée à ce sujet, la mission monétique de la mairie de Paris a apporté les réponses suivantes :

Le cas de panne signalé par les consommateurs est dû à un sabotage de la machine au niveau du préencaissement dans le monnayeur. Une recherche technique est actuellement en cours avec les industriels concernés afin de pouvoir détecter cette panne puis la signaler à l'utilisateur et, d'autre part, de bloquer l'entrée de pièces afin que d'autres usagers ne soient pas lésés par les conséquences de ce sabotage.

Délivrance de tickets : les machines seront progressivement équipées d'un dispositif dit « antibourrage » permettant la « mise en panne » de la machine lorsque, pour quelque raison que ce soit, un ticket reste bloqué.



En ce qui concerne la conduite à tenir en cas de panne, il est indiqué sur chaque appareil qu'en cas d'indisponibilité, l'utilisateur doit payer sur l'appareil voisin.

Pour les secteurs qui n'ont pu être pris en compte, il est demandé que le groupe de travail poursuive la concertation engagée afin d'approfondir les dispositions susceptibles d'être adoptées par les responsables d'automates de vente et répondre aux attentes des consommateurs dans certains secteurs particuliers tels que les cabines téléphoniques, la vente de carburants et d'huiles, les compteurs à carte.

*Liste des entreprises et organismes auditionnés par le groupe de travail :*

Chambre syndicale nationale de la vente et des services automatiques (NAVSA) : M. Bourdil, président ; M. Saint-Remy, délégué général.

- La Poste : M<sup>me</sup> Lorenzi, direction du développement du réseau.

- France Télécom : M. Riboulot, direction commerciale service grande diffusion.

- Association française des laveries libre-service : Mme Tsioukas, présidente.

- GIE des cartes bancaires : M. Camelot.

- Banque nationale de Paris : M. Dragon.

- SNCF : M. Rousseau, département commercialisation ; Mme Perrinelle, responsable du réseau vente directe.

- RATP : M. Hemart.

Agence française de lutte contre le Sida : M<sup>me</sup> Revol-Briard ; M. Barthelemy ;

- Association des maires de France : M. Brunet, chargé de mission auprès du secrétaire général à la mairie de Paris.

- Direction générale de l'alimentation : M. Clavel.

## AVIS DU CNC

A la demande de M. le ministre de l'économie, un groupe de travail du Conseil national de la consommation a été constitué le 1<sup>er</sup> décembre 1993 afin d'engager une concertation entre consommateurs et professionnels sur le thème de l'amélioration de la qualité du service rendu par les gestionnaires et responsables d'automates de vente de produits ou de prestations de services.

Le groupe de travail a tenu sept réunions au cours des mois de janvier à avril 1994 et a notamment auditionné des représentants d'organisations professionnelles, des responsables d'entreprises et d'organismes des principaux secteurs dans lesquels ce mode de vente est pratiqué : distribution de boissons et denrées alimentaires, de préservatifs, distribution de billets de banque. secteurs des transports, des services postaux, des télécommunications, parkings, laveries en libre-service.

Le rapport commun aux deux collègues représentant les consommateurs et les professionnels a permis en premier lieu d'établir un inventaire des attentes le plus souvent exprimées par les consommateurs dans les domaines relatifs à : L'information sur les conditions d'utilisation des

automates ainsi que les caractéristiques des produits et des services offerts ;

L'entretien des dispositifs et de leurs lieux d'implantation ;

La fiabilité et la disponibilité des automates ;

La sécurité des utilisateurs ayant recours à ces équipements ;

La qualité et l'hygiène des produits alimentaires distribués ;

Aux modalités de paiement offertes.

Les représentants des gestionnaires et responsables d'automates ont indiqué dans quelle mesure et de quelle manière ils envisageraient de répondre aux attentes des consommateurs.

A partir de ce constat, le Conseil national de la consommation émet l'avis suivant :

Des axes généraux d'amélioration du service rendu par les automates ont été dégagés et le CNC est d'avis que les gestionnaires ont à prendre des mesures proportionnées à la valeur des produits et des services concernés, visant à :

- compléter et clarifier l'information fournie aux consommateurs sur le mode d'utilisation des appareils, leurs fonctions et, lorsque cela s'avère que utile, le temps nécessaire à l'obtention du produit ou du service ;

- organiser un système d'alerte rapide du gestionnaire à disposition des consommateurs en cas de dysfonctionnements ;

- organiser l'orientation des consommateurs sur toute personne apte à renseigner sur le fonctionnement de l'appareil, ainsi que sur les autres possibilités existantes de se procurer le produit ou le service lorsque l'automate n'est pas en mesure de le délivrer ;

- prévoir le remboursement de la somme engagée lorsque l'automate n'a pas pu fournir le produit ou la prestation en raison d'un dysfonctionnement de celui-ci et que la restitution de cette somme n'a pas été effectuée par l'automate ;

- permettre la délivrance d'un ticket ou d'un justificatif de paiement pour les achats de produit ou de service d'un certain montant.

Par ailleurs, et au-delà de ces recommandations générales, le CNC formule des orientations spécifiques applicables à certains types de produits ou de services :

- l'intégration de la distribution de préservatifs dans les appareils « multiproduits » afin de développer leur vente en préservant l'anonymat recherché par les consommateurs ;

- l'adoption de mesures destinées à assurer une meilleure sécurité aux consommateurs lors de l'utilisation de distributeurs automatiques de billets et en particulier une totale confidentialité. Cette recommandation vaut également pour tous les dispositifs acceptant le paiement par cartes bancaires ;

- s'agissant de la distribution automatique de boissons et denrées alimentaires, le CNC souligne l'intérêt que revêt la démarche de maîtrise de l'hygiène des produits et de la qualité du service rendu engagée par les profession-



nels, à laquelle les représentants des consommateurs seront associés. :

Le CNC accorde une attention particulière à l'évolution des réflexions sur le « porte-monnaie électronique ».

Il prend acte des travaux menés sur ce sujet par le comité des usagers du Conseil national du crédit.

Il souhaite être informé de l'aboutissement de la réflexion, afin de pouvoir présenter des observations avant l'éventuel lancement du système en France.

Afin d'intégrer pleinement, et le plus en amont possible, les demandes implicites et explicites des consommateurs dans leur démarche d'amélioration du service, et de valoriser celle-ci par une marque distinctive garantie par un contrôle indépendant, le CNC encourage vivement les professionnels (agro-alimentaire, laveries...) à s'orienter vers des référentiels normatifs couvrant leurs domaines respectifs, puis vers une certification de ces référentiels par un organisme tiers.

Le CNC demande que le groupe de travail poursuive la concertation engagée afin, d'une part, de connaître les dispositions susceptibles d'être adoptées par les responsables d'automates de vente pour répondre aux attentes des

consommateurs dans certains secteurs particuliers tels que les cabines téléphoniques, la vente de carburants et d'huiles, les compteurs individuels à carte et, d'autre part, d'obtenir des réponses complémentaires de la part des gestionnaires d'horodateurs ainsi que de France Télécom concernant son expérience de paiement par carte bancaire.

Une ou plusieurs réunions du groupe de travail devront y être consacrées dans les prochains mois.

Le CNC estime également nécessaire un suivi de l'application des recommandations contenues dans le rapport du groupe de travail.

A ce titre, un bilan des mesures prises par les responsables d'automates de vente des secteurs étudiés par le groupe de travail sera réalisé dans un délai d'un an suivant la parution du présent avis au BOCCRF.

Le rapport et l'avis ont été adoptés à l'unanimité des deux collèges moins une abstention pour le collègue consommateur, lors de la réunion du CNC en formation plénière du 19 mai 1994.