

Les casiers Darty prennent leurs marques

LSA s'est rendu dans deux Darty, à Paris, où clients et employés louent ces casiers de click & collect. Un service supplémentaire qui déleste le service de retrait « classique », mais qui appelle de petits efforts de pédagogie.



À L'ENTRÉE

Les casiers de click & collect sont installés à l'entrée principale du Darty de Beaugrenelle (Paris XV^e), sans mise en scène particulière.

LES PLUS

- **L'absence de file d'attente** et un retrait rapide des produits.
- **Une simplicité d'utilisation** des procédures de récupération de colis.

LES MOINS

- **Les questions pratiques comme la désactivation d'antivol ou le ticket de caisse** reçu par mail ne font pas l'objet d'une communication en magasin.
- **Les clients restent méfiants** face au risque de vol.

Françoise avait besoin d'une clé USB wi-fi dans la journée. Alors cette femme de 68 ans a, pour la première fois, réservé et payé son produit sur darty.com, puis opté pour le retrait en casier automatique. « *Quand j'ai consulté le site web ce matin, il n'en restait que deux en stock, je voulais être sûre de l'avoir, et la récupérer le plus vite possible* », explique cette riveraine du nouveau Darty de Beaugrenelle (Paris XV^e), venue prélever sa commande un peu avant 14 heures. Inauguré le 23 octobre, ce magasin est l'un des six à proposer le nouveau concept de « magasin connecté », incluant des casiers automatiques de retrait click & collect. Après avoir composé son code à six chiffres reçu par SMS sur le clavier tactile, positionné au centre de l'ensemble d'une quarantaine de consignes, le casier numéro 3 s'ouvre, à la gauche de Françoise. Sa clé USB wi-fi est dans un sac, accompagnée du bon de préparation, qui sert tout autant de preuve d'achat que de garantie et de pièce justificative pour un échange magasin, si son produit ne lui convenait pas.

Après avoir ouvert le sac pour vérifier son contenu, elle marque un moment d'hésitation. « *Je ne vois pas la facture, vous savez où elle se trouve ?* » En fait, elle lui a été envoyée par e-mail dès le code composé sur le clavier.

De la carte mémoire au petit aspirateur

Si Françoise tâtonne dans la découverte du fonctionnement des casiers de retrait, que Darty a été le premier à importer en France, les clients ont vite compris l'intérêt du service, se réjouit Jérôme Quero, le directeur du magasin. « *80 % des produits demandés en click & collect sont désormais retirés en consignes, lorsqu'il s'agit de petits produits : cartes mémoires pour appareil photo, smartphones...* », détaille-t-il. Les plus gros casiers permettent même de stocker des petits aspirateurs

ou des imprimantes. De quoi redonner de l'élan à un service de « commande en ligne et de retrait en magasin » dont Darty a été l'un des pionniers en France, puisqu'il existe depuis six ans. « *Les clients sont surpris par la facilité du service, ils ne font pas la queue, et n'ont plus besoin de sortir de carte bancaire puisqu'ils ont payé en ligne* », poursuit Jérôme Quero. Autre avantage, cela ne change rien les « process » internes, les magasiniers remplissant les casiers avec les commandes qui, sinon,

« Les clients sont surpris par la facilité du service, ils ne font pas la queue, et ils n'ont plus besoin de sortir de carte bancaire puisqu'ils ont déjà payé en ligne. »

Jérôme Quero, directeur du Darty de Beaugrenelle (Paris XV^e)



PHOTOS : LAETITIA DUARTE

PROCÉDURE

La méthode de retrait est explicitée sur les casiers, et aussi autour de l'écran. Il faut avoir son smartphone ou le code à disposition immédiate.

CODE SMS

Pour retirer sa commande, il suffit de composer sur un écran les six chiffres d'un code reçu par SMS après paiement en ligne. Un processus bien expliqué. Au même moment, le ticket de caisse est envoyé par e-mail.

CASIER OUVERT

La commande a été ensachée par les magasiniers. À l'intérieur se trouve le bon de préparation de commande, qui peut servir à échanger ou retourner le produit.

VÉRIFICATION

C'est la première chose que font les clients : vérifier que leur produit est le bon.

6

MAGASINS

actuellement équipés de casiers de retrait. Le déploiement va se poursuivre.
Source : Darty

seraient stockées dans la réserve. Selon lui, le service compte déjà ses fans, qui louent le retrait facile dans la journée. Si Darty communique largement sur le retrait en click & collect en une heure, il n'a pas diffusé de message spécifique sur les casiers, dont le choix est offert lors de la commande en ligne. Si le pôle de casiers est installé en général près de l'entrée principale des magasins, et que le fonctionnement du retrait y est détaillé, les informations sur place restent minimales, expliquant l'hésitation de Françoise sur le ticket de caisse.

« Le premier critère, c'est le gain de temps »

Dans un autre Darty, celui du centre commercial des Quatre Temps, à la Défense (Paris), Alexandre, 24 ans, qui travaille à proximité, s'est lui aussi laissé séduire par le retrait en casier. Ou, plutôt, cela lui a permis de retirer rapidement, à 19 h 30, le sèche-cheveux commandé en ligne à 14 heures par sa femme. « Le premier critère qui nous a fait choisir le casier, c'est le gain de temps, souligne le

jeune homme. *Ma femme a même été surprise de recevoir le SMS lui donnant le code de retrait et confirmant que la commande était prête dès 14 h 30 !* Si le fait de recevoir son ticket de caisse par e-mail ne le dérange pas – « c'est même plus écologique ! » –, un point particulier l'a fait douter. « En fait, j'ai eu peur de sonner en sortant du magasin, c'est la première fois que je retirais ma commande comme ça, et je ne savais pas si l'antivol était désactivé. » Après s'en être inquiété auprès d'un agent de sécurité du magasin, il est sorti sans problème. À la Défense, ce jour-là, une dizaine de casiers sur 35 héber-

gent des commandes : tablettes tactiles, casques audio... Elles sont préparées juste à côté, au guichet de retrait de commandes web. Les magasiniers, qui voient les clients défiler, apprécient ce nouveau mode de retrait. « Quand les commandes sont nombreuses, nous y stockons même les produits de petite taille payés en ligne, et avertissons le client par SMS, cela lui évite de faire la queue », confie l'un d'entre eux. Une tactique éprouvée avec succès pendant le rush de Noël, où plus de 100 commandes par jour étaient retirées en magasin. ■

FLORENT MAILLET