

Les métiers

J'ai testé...

LA CAISSE TUNNEL CHEZ AUCHAN MEAUX

Après avoir rempli mon chariot, direction les caisses express installées depuis septembre 2016. Une courte vidéo explique comment placer les articles sur le tapis, à plat et les uns derrière les autres. Le chargement se fait petit à petit, le temps que les articles passent sous l'arche et s'agglutinent sur un autre tapis, doté d'un séparateur. Quelques articles ne passent pas mais, tout de suite, un employé intervient en scannant manuellement la référence. Vrac, fruits et légumes, rayon traiteur, etc. : tous les produits dont le code-barres a été généré dans le magasin posent problème. Pour le paiement, je reste au même endroit, avec la possibilité de payer en carte bancaire ou en espèces, via un système de cash management installé sous le tapis.



Repenser la caisse pour gagner

Pour les distributeurs, baisser le temps d'attente en caisse est une problématique constante. En attendant une solution miracle, les enseignes multiplient les tests pour mieux répondre aux pics d'affluence.

Amazon Go a agité le monde de la distribution lors de sa présentation, en janvier. Un magasin qui gomme le passage en caisse, grâce à un paiement sur mobile et à un arsenal de technologies pour suivre le picking des produits, cela en a laissé plus d'un rêveur... Pour les distributeurs, la problématique se révèle complexe, car les pics d'affluence varient selon les jours, les heures, l'implantation et le format d'un magasin. Faute de trouver une solution miracle, les enseignes multiplient donc les équipements, jonglant entre caisses chariot, caisses panier, *queue busting*, organisation de la file d'attente, ou encore commandes internet (drive, click & collect).

Une stratégie qui semble payante. Une étude « Les Français et les courses alimentaires » d'OpinionWay, réalisée en mars 2017 pour Diebold Nixdorf, démontre

que la perception du temps d'attente avant de passer en caisse a été améliorée depuis 2010 de 13 points pour les hypers, 58 % des clients jugeant que l'opération reste rapide. Les supers affichent un taux de 69 % (+ 5 points), 62 % pour le hard discount (+ 2 points). La proxi affiche 84 % avec une légère baisse de 2 points. Victime de son succès ?

Des caisses hybrides

Toujours est-il que pour le représentant d'OpinionWay, ces bons résultats s'expliquent, en partie, par l'arrivée des caisses libre-service. Jean-Pierre Meissat, directeur national encaissement et accueil clients au sein des Hypermarchés Carrefour, confirme : « Elles rencontrent une forte adhésion des clients. Pour sécuriser la zone libre-service, nous mettons en place des contrôles aléatoires de paniers, via un algorithme, et le client doit scanner le ticket de caisse pour sortir. » De nouveaux outils pour identifier les

« Passer en caisse immédiatement quand les courses sont finies a une répercussion immédiate sur la satisfaction globale du client. »

Jean-Pierre Meissat, directeur national encaissement et accueil clients au sein des Hypermarchés Carrefour

J'ai testé...

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS EN CAISSE CHEZ MONOPRIX

Dès l'entrée dans le magasin de Montparnasse, Monoprix fait la promotion de l'application Lineberty. Une fois téléchargée, et le magasin identifié, je bloque mon passage en caisse (de cinq minutes à deux heures). Un ticket est créé dans l'application, couplé à l'envoi d'un texto qui me donne un numéro et l'heure de passage. Cinq minutes avant, je reçois un message et une alerte pour me dire que l'heure tourne et je peux décaler mon passage de cinq minutes ou plus si besoin. Nouveau message qui m'invite à me rendre en caisse 21. La principale difficulté sera de trouver la caisse 21... Passage express avec mes six articles et paiement sans contact.



PHOTOS DR

ner en fluidité

fraudeurs, s'appuyant sur la vidéo, sortent sur le marché mais, pour le dirigeant de Carrefour, pas sûr que le jeu en vaille la chandelle au vu des investissements nécessaires.

Devant l'engouement pour la caisse libre-service, les fabricants ont retravaillé le concept pour proposer une nouvelle génération hybride. En cas de faible affluence, l'équipement sert de caisse libre-service classique et, en cas de forte affluence, il pivote pour être utilisé par un hôte de caisse, plus efficace pour scanner les articles. « L'idée est bonne, estime Annick Bodin, dirigeante de trois magasins Intermarché en région parisienne. En revanche, les caisses libre-service sont organisées en îlot pour faciliter la surveillance par une caissière. L'opération devient plus complexe pour elle si on rajoute des tapis pour les hybrides. » À Meaux, Auchan expérimente, depuis fin 2016, une caisse libre-service qui s'adresse au chariot, avec la société Itab. Le client scanne donc seul les articles, qui passent sous une arche où un contrôle est effectué. Il s'agit d'un dérivé de la caisse AirFlow, la caisse tunnel aussi installée dans cet hypermarché (lire en haut à gauche).

Organiser les flux

Au-delà du travail sur la caisse elle-même, les distributeurs cherchent aussi à mieux organiser les flux. Le principe de file d'attente unique s'est largement généralisé. La nouvelle étape consiste désor-

58%

des clients considèrent que l'attente en caisse en hyper est rapide ou très rapide (+13 points par rapport à 2010), 69% pour les supers et 84% pour la proxi

Source: étude « Les Français et les courses alimentaires », OpinionWay/Diebold Nixdorf

mais à virtualiser la queue. Monoprix et Carrefour, pour ne citer qu'eux, ont ainsi testé les solutions Lineberty (lire ci-dessus) et JeFile. « Passer en caisse dès que les achats sont terminés a une répercussion immédiate sur la satisfaction globale du client, souligne Jean-Pierre Meissat. La solution est simple techniquement et appréciée par nos clients. Nous avons près de 8 000 utilisateurs du service parmi les clients des hypers de Bercy et Claye-Souilly. »

L'autre solution pour organiser les flux consiste à délocaliser la caisse. Monoprix le fait avec son service Livraison à domicile Plus. Le client dépose son chariot en magasin et régle ses courses à la réception, chez lui. L'enseigne urbaine du groupe Casino va aujourd'hui plus loin en testant une solution d'encaissement mobile. Le consommateur scanne via son smartphone ses articles, qu'il range immédiatement dans son sac. Avant de sortir, il régle tous ses achats via l'application. Un scénario proche d'Amazon Go, mais avec des investissements moindres et, on peut l'espérer, moins de bugs techniques. L'autre étape sera de s'appuyer sur les étiquettes pour enregistrer le produit, une opération plus simple que trouver le code-barres sur le produit. Pour Xavier Guéry, directeur de l'organisation et des systèmes d'information de Monoprix, « les premiers tests doivent nous permettre d'analyser comment les gens se comporteront avec cet outil et de valider leur appétence. » ■

CLOTILDE CHENEVOY