Les mauvais comptes des caisses automatiques

Arrivé en France il y a vingt ans, le paiement en libre-service dans les grandes surfaces devait réduire le besoin en personnel et les files d'attente. Bilan : l'expérience clients est décevante et les vols explosent.

Juin 2004. La première caisse automatique de France est installée dans l'hypermarché Auchan de Villeneuve-d'Ascq (Nord). Avec cette technologie, plus besoin de caissier, le client scanne lui-même ses produits. Dans la grande distribution, où la masse salariale représente 10 à 12% du chiffre d'affaires d'un magasin, c'est le jackpot pour réaliser des économies. Un employé peut surveiller jusqu'à cinq caisses automatiques, là où un caissier ne gère qu'un seul point d'encaissement. Tout le monde s'y met. En 2009, Carrefour équipe 125 de ses hypermarchés ; en 2014, la 10 000e caisse automatique en France est installée. Au point qu'en 2017, le journal télévisé de France 2 titre : « Caissières : bientôt remplacées par des robots ? »

De moins en moins de caissières

Evolution des effectifs salariés dans le commerce de détail par famille de métiers (base 100 en 2009)



SOURCE : INSEE.

Le nombre de magasiniers et de responsables de la mise en rayon a augmenté de 30% de 2009 à 2020, tandis que le nombre de caissières a baissé de 19%.

A marche forcée

Pas vraiment. Aujourd'hui, 71% des supermarchés et hypermarchés sont équipés de caisses automatiques, selon l'institut NielsenIQ. Mais la bascule a un goût amer. « *Cette transformation était logique et inévitable, mais il y a eu un faux départ* », juge Laure Barillon, consultante au cabinet Altavia. Pour preuve, le groupe Casino – où 600 magasins pouvaient fonctionner sans caissières en 2023 – s'apprête à recruter plusieurs centaines d'hôtesses de caisse. Objectif : « *réhumaniser* » les points de vente, selon son nouveau directeur général, Philippe Palazzi. « *La caisse automatique est souvent un irritant pour le client*, explique-t-il. *Il se sent limité dans le nombre de produits qu'il peut acheter, c'est difficile de scanner un pack de six bouteilles, il peut y avoir des difficultés techniques… Et souvent, il a envie d'être au contact d'un employé, il y a un lien social.* » Didier Marion, délégué syndical CFE-CGC du distributeur stéphanois, ajoute : « *Notre précédente direction a développé cette technologie à marche forcée pour réduire la masse salariale. Mais les clients réalisaient sur ces caisses des achats de dépannage, les volumes de ventes ont donc baissé.* »

Codes-barres échangés

Hors de France, le déclin de ce mode d'encaissement est plus marqué. Aux Etats-Unis, le leader mondial Walmart a totalement supprimé les caisses automatiques dans certains de ses magasins et le discounter Dollar General les a retirées dans 300 de ses boutiques. La raison n'est pas tant l'amélioration de l'expérience du client que la flambée des vols, en pleine crise inflationniste. « *Même dans des pays riches comme la Norvège, des caisses automatiques ferment pour cette raison* », raconte Jacob Tveraabak, le PDG de StrongPoint, poids lourd norvégien de la fabrication de caisses automatiques, qui mise désormais sur la détection des vols grâce à l'intelligence artificielle pour reprendre des couleurs.

Car la triche est devenue un sport national avec le libre-service. Benoît Koenig, à la tête de Veesion, spécialiste de la lutte contre les vols en grande surface, décrit les astuces de certains clients : « *Soit ils ne scannent pas tous leurs articles, soit ils les laissent dans leur panier – involontairement parfois. Ils peuvent aussi changer l'étiquette, en prenant une bouteille de vin à 80 euros et en lui mettant le code-barres d'1 kilo d'oignons.* »

De son côté, Carrefour refuse toutefois de faire le lien entre le vol et les robots. Son directeur de la communication clients Stéfen Bompais martèle : « *Par nature, nos clients ne sont pas des voleurs. Il n'est pas question de faire de nos caisses en libre-service des zones de suspicion.* » Mais selon le patron d'un magasin Intermarché, le chiffre d'affaires de ses caisses subirait une démarque de 5%, contre 1% pour l'encaissement traditionnel. De même, « *Auchan est passé de 80 millions d'euros d'articles disparus, volés ou cassés en 2021 à 140 millions en 2023* », alerte Christophe Delay, délégué syndical Force ouvrière. Sur la même période, les hypermarchés du groupe sont passés de 15% à 60% de caisses automatiques. La direction d'Auchan n'a pas souhaité répondre à *Challenges*.

Fonction transformée

De là à dire que la révolution des caisses libre-service a fait pschitt ? En réalité, leur déploiement a amené une transformation discrète mais radicale du job de caissier vers la polyvalence. « *Aujourd'hui, il n'y a plus de postes d'hôtesse de caisse qui s'ouvrent*, explique Christophe Delay, d'Auchan. *La direction embauche des équipiers de magasins formés à divers rôles.* » En France, le nombre de magasiniers et de responsables de la mise en rayon a augmenté de 30% de 2009 à 2020 selon l'Insee, là où le nombre de caissières a baissé de 19% *(voir graphique)*.

En revanche, l'horizon du supermarché totalement dépourvu de caissières s'éloigne. « *Ce n'est pas l'attente de nos clients* », estime Stéfen Bompais, de Carrefour, qui voit avant tout dans le libre-service un moyen de réduire les files d'attente lors des pics d'affluence. Même si ce n'est pas toujours avéré.

Thierry Desouches, porte-parole de la coopérative d'indépendants Système U, fait le bilan : « *Il est toujours dangereux de s'engouffrer dans des innovations techniques qui promettent monts et merveilles. Les grands groupes intégrés s'y jettent, parfois car leur cours de Bourse a besoin d'être stimulé. Puis, souvent, font marche arrière, comme Casino.* » Michel-Edouard Leclerc, président d'E.Leclerc, le leader de la grande distribution en France, prophétisait sur son blog dès 2007 : « *La suppression des caissières ? Ce n'est pas pour demain !* » Visiblement, ce n'est pas non plus pour après-demain. **Guillaume Echelard**



Marta Nascimento/Rea

Magasin Carrefour à Madrid, en Espagne. Un employé peut surveiller jusqu'à cinq caisses automatiques, là où un caissier ne gère qu'un seul point d'encaissement.

Amazon revoit ses ambitions de magasin sans contact

Un commerce où il suffit de prendre les articles, les ranger dans son sac et sortir. Le concept futuriste imaginé par Amazon en 2012 avait tout pour plaire, utilisant l'intelligence artificielle pour détecter les articles choisis par le client, automatiquement débités sur son compte en banque. Pourtant, le géant de l'e-commerce a renoncé à sa technologie Just Walk Out dans ses magasins américains Amazon Fresh. « *Nos clients souhaitaient pouvoir consulter leur reçu lors de leurs achats* », justifie un porte-parole.

De plus, le média en ligne The Information a révélé qu'un millier de travailleurs indiens surveillait à distance les magasins en sus de l'IA, affirmation jugée en partie « *inexacte* » par Amazon. Aisha U-K Umaru, analyste pour GlobalData, constate « *une tendance plus large à la lassitude technologique* » de la part des clients. Mais le géant américain persiste. Il utilise encore cette technologie dans certains de ses magasins et l'a également vendue à d'autres réseaux. Surtout, il compte sur le développement du chariot connecté Dash Cart. Equipé de caméras, ce dernier affiche instantanément la liste et le prix des articles. Amazon ne compte donc pas renoncer au supermarché du futur. ■



Nicholas Kamm/AFP

Magasin Amazon Fresh aux Etats-Unis. Le géant développe un chariot connecté.