

L'Hyper !

N°238/07

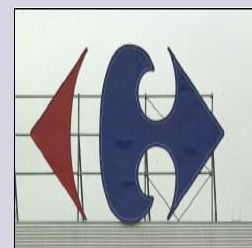
16 avril 2007

14 pages



Les caisses automatiques
Action CFDT du 13 avril 2007

**GARDONS
LES YEUX
OUVERTS**



**LE SOURIRE
DE LA CAISSIÈRE**

INVENTAIRE



▼ Ouverture

Sommaire et repère **page 02**

Sensibiliser les clients **page 03**

▼ Caissières

Demain un emploi sensible **page 04**

▼ Nouvelles technologies

Caisses automatiques Auchan **page 05**

▼ Action de sensibilisation

Vendredi 13 avril 2007 **page 06**

▼ Caisses automatiques

Petit tour de France **page 07**

▼ Médias

La presse en parle **page 10**

Syndicalisme hebdo **page 12**

Analyse d'un prof **page 13**

Voici ce que nous écrivions:

L'Hyper n°174/04 du 17/09/2004

Les Français plutôt favorables aux caisses en libre-service

Selon un sondage Ipsos pour le fabricant de caisses NCR, 72 % des Français « aimeraient voir » des caisses en libre-service dans les grandes surfaces. Mais moins de la moitié sont prêts à les utiliser.

Près de la moitié des personnes interrogées (47 %) déclarent même qu'elles sont susceptibles d'utiliser ce nouveau type de passage en caisse. Actuellement, seules huit caisses sont installées, à titre expérimental, en France ; dans l'hypermarché Géant de Chasse-sur-Rhône et dans l'hypermarché Auchan de Villeneuve d'Ascq.

L'Hyper n°206/05 du 26/09/2005

Consommation : passer seul à la caisse

Ce n'est pas encore la fin des caissières, et pourtant... Les grandes surfaces commencent à s'équiper de caisses automatiques.

A Auchan Saint-Jean-de-la-Ruelle, près d'Orléans, ou chez Géant-Casino, à Lucé aux portes de Chartres, on expérimente la formule.

Depuis quelques jours, les clients, avec un panier de moins de dix articles, peuvent établir eux-mêmes leur addition. Ils présentent chaque produit devant un lecteur de code à barres puis le posent sur une balance pour valider leur opération et passer à l'article suivant. Une conseillère veille pour venir en aide si une difficulté survient. Le paiement se fait de façon tout aussi anonyme.



Pour en savoir plus l'hyper a consacré 4 numéros aux caisses automatiques

👉 174/04 - 17/09/04

👉 176/04 - 02/11/04

👉 195/05 - 25/04/05

👉 206/05 - 20/09/05



Sensibiliser les clients !

*C'est vieux
comme le
monde, la
nouveau*

*Jacques
Prévert*

Communiqué de Presse

Pantin le 3 avril 2007

La CFDT lance une mobilisation de grande ampleur dans la grande distribution ::

SBAM à Grande Echelle

Mobilisation des équipes syndicales sur 14 sites Auchan, le 17 février et le 9 mars : 15 000 signatures recueillies auprès de la clientèle.

Le constat s'impose de lui même : les clients approuvent l'action de la CFDT.

Les salariés et les militants CFDT des autres enseignes ont hâte d'entrer dans la danse, leurs entreprises développent les mêmes projets que Auchan sur l'automatisation des lignes de caisses et les Délégués Syndicaux Centraux sont prêts à participer à la troisième vague de l'opération qui va déferler sur la France entière.

La Fédération des Services CFDT va donc poursuivre l'opération SBAM avec l'entrée en scène des autres enseignes « majors » de la grande distribution : **Atac, Casino, Carrefour, Champion.**

La prochaine action SBAM se fera à grande échelle !

Lors de sa réunion statutaire de mars, le Bureau Fédéral, après un bilan exhaustif sur les deux premières journées, a validé cette nouvelle phase d'action afin de démontrer sa détermination sur le sujet.

Le 13 avril 2007, les clients de 50 hypermarchés des 5 enseignes verront arriver les militants et les militantes CFDT, tout d'orange vêtus, venir les solliciter pour soutenir, une fois de plus, leur action..

Si l'action d'alerte et de sensibilisation est reconnue comme innovante et efficace en terme de contacts et de communication avec les clients, il est temps de passer à la vitesse supérieure, pour qu'enfin les employeurs et la FCD prennent leurs responsabilités sociales.

Les militants CFDT de Carrefour s'associent à cette action



Demain un emploi sensible

**“Self check out” :
réduire le
temps
d’attente aux
caisses
(Extrait du
document de
référence
2005 déposé
par Carre-
four à
l’AMF)**



Passer moins de temps aux caisses : c’est le souhait d’une très large majorité de clients. D’où la volonté d’expérimenter de nouveaux systèmes pour offrir aux clients la possibilité de scanner eux-mêmes leurs achats, de les payer en caisse automatique et de les conditionner. Les résultats de satisfaction sont très encourageants. Autre avantage : une assistante de caisse est présente pour quatre modules d’encaissement automatique pour guider et conseiller les clients.

Conséquence : le personnel habituellement affecté aux caisses peut être réaffecté sur le front de vente pour servir et aider la clientèle. En 2005, le Groupe a testé “le self check out” dans trois magasins en France, mais également en Italie (Turin) et en Belgique (Bruxelles).

En 2006, ce processus interactif devrait se poursuivre, sans représenter plus de 20 % des lignes de caisse toutes enseignes confondues afin de préserver le contact humain dans les magasins.

Petit calcul mathématique de la CFDT

Une caisse est ouverte au minimum 312 heures par mois (9 h à 21 h, 6 jour sur 7) Il faut un roulement de près de 3 caissières à TC pour tenir une caisse compte tenu des repos et CP.

Selon le document ci-dessus les caisses automatiques ne devraient pas dépasser

20% des lignes de caisses .

Une caissière surveillent 4 caisses automatiques, dans certains pays se sont 6 caisses automatiques qui sont surveillés par une caissière.

A Montigny magasin test la mise en place de 4 caisses automatiques nécessite la surveillance par 1,57 caissières et 537 heures de travail par mois. (A Antibes 2,22 caissières 1440 heures par mois).

114 à 160 clients par jour soit 5 et 10% du chiffre d’affaire.. 74% des clients réutiliseront ce service. **Et pourtant un client scanne trois fois moins vite qu’une caissière !**

Avec la mise en place de 4 caisses automatiques la direction fait donc une économie de 711 heures de travail par mois soit 4,70 caissières à temps plein.

Carrefour c’est actuellement 191 hypermarchés et environ 10 000 caisses.

Combien de poste seront supprimés quand l’implantation des caisses automatiques sera finie dans les hypermarchés mais aussi dans les supermarchés et autres formats ?

Fin 2005 Carrefour a mis en place 30 caisses automatiques dans 5 magasins , fin 2006 elles seront 120 dans 20 magasins

Hyper n°219 du 22/05/2006



Noisy le Grand	Belle Epine	Les Ulis	Evy
St Quentin en Yvelines	Anglet	Créteil	Montigny
La Ville sous bois	Mérignac	Dijon	Rennes
Marseille Gd Littoral	Ecully	Nîmes Ouest	Lille
St Pierre des Corps	Sète	Toulous Purpan	Nantes
Nice Lingostière	Olivioules	Lievin	Antibes

Auchan sensibilisation depuis mars 2007

A Auchan la CFDT sensibilise l'opinion publique au remplacement des caissières par des automates.

Le mouvement est pour l'instant circonscrit à la seule enseigne Auchan.

Pas vraiment un hasard, puisque cette dernière a pris une longueur d'avance en matière d'automatisation.

A terme, l'ensemble des enseignes de la grande distribution devrait être concerné.

La CFDT a organisé le 9 mars une journée de mobilisation dans 9 hypermarchés Auchan (Bordeaux le Lacq, Roncq, Englos, Fontaine-le-Comte, Laxou, Perpignan, Saint-Nazaire, Saint-Priest et Val d'Europe) afin de sensibiliser les clients à la mise en place des caisses automatiques.

L'opération a été baptisée SBAM, (Sans borne automatique merci), un clin d'oeil appuyé à une formule chère au cœur de la direction d'Auchan qui recommande à ses salariés d'observer le SBAM, ou « le sourire, bonjour, au revoir, merci ».

Une pétition a déjà recueilli 5 000 signatures lors d'une opération similaire le 17 février.

La CFDT dénonce la mise en place par Auchan, courant 2007, de nouveaux systèmes automatiques, ne nécessitant pas de caissières, comme l'auto-scann, un « pistolet » qui permet au client de scanner lui-même ses produits.

Deux hypers Issy-les-Moulineaux, Anancy testent depuis quelques mois le « Rapid'Auchan » puis se sera cinq hypermarchés : à Osny, Angoulême, Boulogne-sur-Mer, Nice et Schweighouse.

« On veut mettre Auchan face à ses contradictions. Cette enseigne met l'accent sur le service dans ces campagnes de publicité, mais, en réalité, elle veut limiter ce service en réduisant le nombre d'emplois », souligne **Nicole Lardeux, de la CFDT**. Le syndicat redoute qu'à terme cette automatisation progressive des caisses n'ait un impact dévastateur sur l'emploi dans la grande distribution.

Selon la CFDT, 4 000 emplois seraient déjà menacés, et « plusieurs dizaines de milliers » pourraient disparaître dans les années à venir. Et ce, alors même que la grande distribution a recours aux services de 170 000 « agents de caisse ».



La direction d'Auchan affirme quant à elle qu'il n'y aura « aucun licenciement », tout au plus « une baisse à la marge » des emplois à terme mais « dans de faibles proportions ».

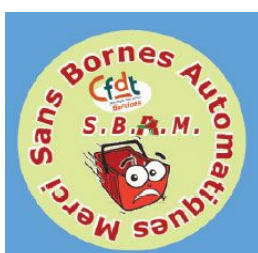
Le mouvement est pour l'instant circonscrit à la seule enseigne Auchan. Pas vraiment un hasard, puisque cette dernière a pris une longueur d'avance sur ses concurrents en matière d'automatisation.

A terme, l'ensemble des enseignes de la grande distribution devrait être concerné.

« Nous envisageons de mettre en oeuvre une journée d'action dans tout le secteur », indique Nicole Lardeux.

Le syndicat n'est pas opposé à une évolution technologique, mais il souhaite que le sujet soit abordé avec les partenaires sociaux et que « des formations et des évolutions professionnelles » soient proposées aux salariés.

Parmi les 15 000 clients qui visitent chaque jour l'hypermarché du Val-d'Europe, les avis sont partagés. 12 % d'entre eux utilisent les caisses minute quotidiennement.



Vendredi 13 avril 2007

Des hypers sans caissière ?

Actuellement toutes les grandes enseignes testent les caisses automatiques.

A terme leur mise en place, dans tous les magasins entraînera la suppression de milliers d'emplois de caissière.

Depuis le début de l'année la CFDT sensibilise le public et la clientèle aux conséquences de l'utilisation de ces caisses.

Le vendredi 13 avril, dans toute la France, la CFDT informe les clients des conséquences sociales de l'utilisation des caisses automatiques.

La CFDT invite les clients à signer une pétition pour dire :

Je refuse que la mise en place des automates de caisses se fasse au détriment de l'emploi

Je veux garder un contact humain lors de mon passage en caisses.

J'estime que les automates ne sont pas garants de la qualité du service rendu : ce ne sont que des machines.

Agissons, tous ensemble, face au déploiement des caisses automatiques dans les magasins !

Quels métiers demain ?

Aujourd'hui les caisses automatiques, demain les puces RFID, la mécanisation des entrepôts ou l'informatisation à

outrance.

Toutes ces technologies viennent perturber les équilibres existants et posent à chaque fois la question de l'emploi.

Nous devons réfléchir aux mécanismes qui permettent de créer de l'emploi grâce aux gains de productivité qui en résultent.

Quelle responsabilité ?

La technologie sans conscience sociale dans la distribution ?

La CFDT veut mettre les employeurs devant leurs responsabilités sociales.

Nous voulons une réflexion globale sur l'emploi des hôtesses de caisse et des métiers qui seront touchés par les nouvelles technologies. Nous demandons l'arrêt du déploiement des caisses automatiques tant que nous n'avons pas de garanties dans ce domaine.

Chez Carrefour, Champion, ED et Proxi la CFDT demande que l'emploi de caisse soit considéré comme un emploi sensible et soit soumis à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).



Petit tour de France

Action très bien perçue par les clients qui ont signé avec enthousiasme notre pétition et qui nous a permis d'avoir de très bons échanges aussi bien sur les caisses et le salaire des caissières (et des autres salariés) que sur les ouvertures des jours fériés et dimanches.

Pour ce qui est des caisses automatiques, la plupart des clients les rejettent, même ceux qui les ont déjà utilisé car ils trouvent le système trop long, contraignant et particulièrement difficile à s'en servir, sans parler des problèmes de genres, des pannes et de ne pouvoir utiliser les bons de remises ou d'achats.

Force est de reconnaître que le contact avec la clientèle est très intéressant, constructif et positif et nous permet de les alerter sur nos conditions de travail et salariales.

Certains étaient très surpris ! Comme quoi, un jour ou l'autre il va falloir afficher nos bulletins de salaire.



pour constater que la CFDT et les caissières étaient présentes sur les médias. La première phrase de cette opération est réussie, maintenant il faut que les employeurs acceptent de se mettre autour de la table de négociation.

Paris Auteuil

Lola, Houda, Zofia, Catherine la petite équipe féminine CFDT de Paris Auteuil était au complet, pour faire signer la pétition, devant ce Carrefour parisien

"On a adoré ! Aller vers des inconnu(e)s en souriant c'est très amusant. Certains passaient en tirant la tête mais d'autres se sentaient réellement concernés. On a réussi à faire signer la pétition à certains qui au départ nous ont envoyée bouler "

Au total nous avons obtenu près de 400 signatures.



Marseille

A Marseille 30 délégués CFDT venant de toutes enseignes dont des magasins Carrefour de l'agglomération (Gd Littoral, Le Merlan, Bonneveine, Aix les mille) avaient choisis de cibler le Casino

Lancer une action de sensibilisation sur les caisses automatiques auprès des clients en pleine vacances scolaires dur, dur !!

Mais les délégués CFDT y vont, certains interrompant leurs congés.

Quelques nouvelles d'ici, de là il suffit d'ouvrir votre journal où votre poste

de Plan de campagne.

Un site qui fait beaucoup parlé de lui puisque les magasins (sauf Casino) ouvrent tous les dimanches.

Les clients ont bien perçus le mouvement et de nombreuses signatures ont été récoltées

Haute Normandie

Les militants CFDT s'étaient donnés rendez-vous au Carrefour de **Gruchet le Valasse**.

Distribution des tracts de 9 h à 13 h dans les 2 sas du magasin avec 6 élus. Environ 750 signatures.

Les clients ont apprécié notre action. Elle a bien été relayée par les médias locaux.

Pas de distribution l'après midi faute d'élus nous sommes une petite équipe. Nous sommes en pleine période de congés donc pas facile. Plutôt satisfaite du résultat.

Basse Normandie

Une dizaine de militants des magasins de Mondeville et d'Hérouville ont distribués tracts et pétitions devant le magasin d'Hérouville

Cela a bien marché, des clients très coopératifs.

Mondeville va faire une action dans les jours qui viennent.



Bordeaux

40 militants CFDT (Castorama, Auchan...) se sont retrouvés aux 2 entrées du Carrefour de Mérignac dont les délégués CFDT de Carrefour Lormont, Mérignac et Bègles

8 clients sur 10 signent la pétition et trouvent les caisses automatiques dangereuses pour l'emploi

1741 signatures de client contre les caisses automatiques

Beaucoup de journaux et radios sont venus car ils comprennent que le danger est grand sur l'emploi de nos hôtesse de caisse !!!

Nous avons également fait passer le message des puces RFID qui sont à nos yeux encore plus grave en terme d'emploi.

La CFDT en a profité pour populariser la lettre adressée au préfet pour qu'il accepte de négocier un accord pour limiter le nombre d'ouvertures le Dimanche.



Lyon

Les militants CFDT avaient rendez-vous au 3ème niveau et à l'entrée du Centre Commercial de Carrefour Part Dieu

Peu nombreux ils ont quand même recueilli près de 800 signatures

Ils sont passés à FR3 et sur RMC.

"Les clients sont contre les caisses automatiques, ils disaient que ce n'était pas normal qu'ils travaillent, ce n'est pas à eux de passer les produits en caisse, et pourquoi pas leurs demander de mettre les produits en rayon tant qu'a faire....."

Les clients et le personnel nous ont bien soutenu. A remarquer l'attitude du directeur et de l'encaissement qui au lieu de mettre des bâtons dans les roues ont au contraire étaient très aimables. "

Aujourd'hui encore, les clients demandent à signer.

Anglet

Les 4 délégués du magasins avec l'aide de leurs collègues de Guyenne et Gascogne (un franchisé Carrefour) ont sorti les drapeaux, pris des chariots et se sont installés

devant l'entrée principale du magasin. A peine installé ils ont eu la visite d'un manager avec la chef des caisses ajouté à cela 3 rondes de policiers ?

Les délégués n'ont pas chômé 553 signatures, répondre aux médias (télévisions, presse écrite, radio, dont des radios basques françaises et basque espagnol particularisme oblige. La direction du magasin a refusé à FR3 de filmer les caisses automatiques.

8 clients sur 10 sont contre les caisses automatiques, nous avons parlé aussi des puces RFID, et des gilets verts (depuis quelques jours nous avons vu apparaître dans le magasin les gilets verts qui venaient en renforts lorsqu'il y avait + de 3 chariots d'attente en caisse) d'où la nécessité d'avoir toujours des caissières.

Orléans

Nous avons bien reçu le matériel, mais nous ne pourrons faire l'action ce jour-là car c'est le jour des élections à Carrefour Orléans.

Le syndicat et la section sont d'accord pour la faire un autre jour.

Ce n'est donc que partie remise en attendant la section passe de 3 élus en 2005 à 7 élus en 2007 et double



son nombre de voix.

Angers

Une dizaine de délégués CFDT ont pétitionné, au Carrefour Grand Maine. Pour refuser les automates qui, « vont supprimer des milliers d'emplois dans la grande distribution ».

La secrétaire fédérale chargée de coordonner l'action Sbam ancienne salariée de Carrefour Angers Gd Maine était sur le terrain.



Le journaliste de Ouest France met les projecteurs là où il faut "les nouveaux consommateurs"

Baptiste, âgé seulement de 5 ans, a été le plus jeune signataire, hier matin. Sous l'oeil avisé de sa maman et de sa mamie, il a posé sa griffe sur la pétition de la CFDT. « C'est pas bien. Les machines vont enlever le travail aux dames », explique-t-il, de sa voix haut perchée, encouragé par sa mère. « Pour les gens pressés, quelques caisses automatiques, pourquoi pas, concède sa Mamie. Mais supprimer 200 000 emplois, ce n'est pas rien ! Et le contact humain, qu'est-ce qu'il devient ? Même en ayant peu de temps pour parler, un petit sourire de la caissière, c'est mieux qu'une machine. »

Marne

Le 13 avril, Reims n'a pas distribué les tracts sur les caisses automatiques, pour une simple raison tout le monde en vacances.

Mais rien de perdu les délégués de Chalons en Champagne et Reims ont répondu aux questions du jour-



naliste local qui a consacré une page à ce sujet d'actualité.

A Chateau Thierry 4 personnes ont fait signer la pétition. Dans l'ensemble cela a été bien perçu.

Chartres

A Chartres grande distribution de tracts à l'entrée du parking du magasin.

Devant l'accueil sympathique de la clientèle les délégués ont vite fait de vider leurs sacs.

Des clients qui profitaient du contact avec les délégués pour s'informer de la situation du personnel. On a même trouvé des connaisseurs qui nous ont parlé du forfaits pause et du smic, comme quoi nos clients nous connaissent.



Var

Devant le grand, très grand magasin d'Antibes avec 3 entrées dur dur !!

25 élus et militants étaient présents pour tracter et faire signer la pétition.

Les militants de Carrefour Nice Lingostière, Nice TNL avaient rejoint les délégués CFDT d'Antibes.

FR3 et Nice matin étaient au rendez-vous.

3000 tracts diffusés à la clientèle 1200 pétitions en retour.

Journée fatigante, mais bonne image vis à vis des clients. Bon contact avec le directeur Antibes

**Caisses automatiques...
Télévisions,
Radios,
Journaux
tout le monde
en parle.**

**Réussite de
l'opération
de médiatisation
menée
par les équipes
CFDT de
toutes les enseignes
de la distribution.**



**« La caissière plus souriante
qu'une machine »**

Ouest-France - 13 avril 2007.

La CFDT a pétitionné, hier matin, au Carrefour Grand Maine. Pour refuser les automates qui, disent-ils, « vont supprimer des milliers d'emplois dans la grande distribution ».

Grande distribution : Caisses sans caissières

LCR 94 - Il y a 11 heures

400 000 emplois de caissières sont menacés par l'automatisation des enregistrements et des paiements dans les grands magasins. ...

Caisses automatiques: des clients séduits mais inquiets pour l'emploi

La Provence - 13 avr 2007

TV 5 - 13 avr 2007

7sur7 - 13 avr 2007

La Croix - 13 avr 2007

France24 - 13 avr 2007

"Bienvenue, veuillez commencer à scanner vos articles", dit la caisse automatique au client mi-amusé, mi-sceptique d'un hypermarché près de Bordeaux où des ...

Caisses automatiques: des clients séduits mais inquiets pour l'emploi

RTL.fr - 13 avr 2007

"C'est amusant parce que je le fais pour la première fois" mais "ça met en péril les emplois" et "je préfère le contact humain", commente ce client ...

Les syndicats luttent contre les bornes automatiques dans les supermarchés.

Libération - 13 avr 2007

«C'est pas à moi, cliente, de voler le métier de la caissière»

Mobilisation contre les caisses automatiques

des hypermarchés

01net - 13 avr 2007

La branche Services de la CFDT organisait ce 13 avril une action pour alerter l'opinion sur les risques que les « caisses sans caissières » font courir sur ...

Haro sur les caisses automatiques des hypermarchés

L'Expansion.com - 13 avr 2007

L'Express - 13 avr 2007

Journée nationale de mobilisation, dans 70 hypermarchés, contre les caisses automatiques. Ces systèmes, qui doivent accélérer les paiements, menacent 80.000 ...

Une caissière ou un robot : c'est un "choix de société"

TF1 - 13 avr 2007

La CFDT organise ce vendredi une journée de mobilisation contre la généralisation des caisses automatiques dans les supermarchés. ..

les caisses automatiques

nouvelobs.com - 13 avr 2007

La CFDT organisait vendredi une action contre



Distribution. La CFDT organise, aujourd'hui, une journée d'action dans toute la France auprès de 71 grandes surfaces.

Les caisses automatiques menaceraient 200000 emplois

[illegible]

menacés par l'automatisation des enregistrements et des paiements dans les grands magasins. ...

La CFDT mobilise pour sauver les caissières

RTL.fr - 13 avr 2007

Aller faire ses courses, pour beaucoup c'est la corvée. Après avoir rempli un gros caddie, il faut passer à la caisse et son interminable queue. ...

Caisses automatiques en hypermarché 200 000 emplois en péril selon ...

Emploi Stage Environnement - 12 avr
2007

La fédération CFDT-Services a dénoncé la mise en place de caisses automatiques dans les hypermarchés, affirmant que ceci conduira inexorablement à la ...

la mise en place de plus en plus fréquente de caisses automatiques dans les supermarchés, dénonçant des ...

Demain, des supermarchés sans caissières ?

Le Monde - 13 avr 2007

Devant plus de 70 grandes surfaces des enseignes Auchan, Champion, Atac, Carrefour et Casino, quelque 1 200 militants de la fédération CFDT Services se sont ...

Mobilisation contre les caisses sans caissières dans les hypermarchés

Le Figaro - 13 avr 2007

AUJOURD'HUI, la CFDT mobilise ses troupes contre l'installation de caisses sans caissières dans les grandes surfaces. Tout d'orange vêtus, 1 200 adhérents ...

Des caisses du futur pas si sûres

l'Humanité - 13 avr 2007...

Fronde contre les caisses automatiques

20minutes.fr - 13 avr 2007

"Bienvenue, veuillez commencer à scanner vos articles", dit la caisse automatique au client mi-amusé, mi-sceptique d'un hypermarché ...

La CFDT contre les caisses automatiques

LSA - 13 avr 2007

Entre 10h et 13h, plus d'un millier de militants se sont mobilisés dans cette action, organisée par la CFDT, contre la mise en place des caisses ...

Caisses sans caissières

LCR-Rouge - 13 avr 2007

400 000 emplois de caissières sont

ANGLET. Le syndicat CFDT de Carrefour a déclenché une matinée de protestation contre les caisses automatiques

Dures à encaisser

Ferme pédagogique de Carrefour-Anglet hier matin à 10 heures. Les deux cadettes aux lachos-collantines de la CUF groupées, exposées à l'entrée principale de l'hyperm, se bécotaient au fond de cornues pour les Reims du cent, pas plus que des officines pour le Secours populaire. Et sont emplies de quelques traces, distribuées par les représentants du syndicat qui font par la même signer une pétition contre l'installation de zones commerciales dans le milieu résidentiel.

Après une situation à Paris, en syndicat majoritaire chez l'enseigne (154 représentants sur 287) la division se présente à l'acte en tant qu'instance de centralisation. Elle a même un conseil d'administration.

De quoi s'agit-il ? Depuis juin 1986, la direction a son siège à Angoulême, dans un hôtel de ville qu'elle a loué. Elle a aussi une antenne à Bordeaux, afin de mieux fluidifier la circulation des marchandises.

Les gilets verts. En outre, pour stabiliser ses ventes, elle a créé une filiale, la *Green Line*, qui vend des gilets de couleur verte, à 100 francs l'unité.

Al'cent' est différent. Ce Gilet Caen n'est pas celui que l'on se mouvait. Il possède quatre couleurs différentes : le vert, le blanc, le rouge et le bleu. Ces couleurs, emblématiques du football, sont associées à des couleurs de la mode. Le gilet est donc différent.

[illegible]

au sein même de l'entreprise. Les caisses automatiques des hypermarchés, qui visent à remplacer les caissières, font à nouveau parler d'elles. Hier, la CFDT a organisé sa troisième journée d'ac...

Des clients séduits mais...

. A L'HYPERMARCHE Carrefour, au centre de Lille, se trouve un îlot de quatre caisses automatiques. Ici, les consommateurs peuvent payer par carte bancaire ou en liquide. Les clients, en moyenne assez jeunes, se laissent de plus en plus tenter. « C'est pratique, il n'y a jamais trop de monde, souligne...

HYPERMARCHES. -- Manifestations
aujourd'hui contre la possible
généralisation des caisses automatiques

L'emploi est menacé

Sud-Ouest- 13 avr 2007.

La CFDT craint que le développement des caisses automatiques n'ait à terme des répercussions négatives sur l'emploi dans la grande distribution.



La technologie sans conscience sociale dans les supermarchés

La grande distribution a entamé le développement des automates de caisses, sans l'accompagner d'une réflexion sur l'emploi.

Vous l'avez peut-être constaté dans votre supermarché : un nouveau type de caisse apparaît dans les grandes surfaces. Automatisées, elles ne nécessitent plus l'intervention d'une hôtesse de caisse. Le client scanne lui-même ses achats et paie par carte bancaire. Cette technique se développe depuis quelques années à titre expérimental, surtout chez Auchan, et tend actuellement à se généraliser.

Le phénomène inquiète fortement la fédération des Services, qui a lancé il y a deux mois l'opération SBAM. Pour les caissières d'Auchan, ce sigle signifie « Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci ». Mais pour la CFDT Services, « Sans Borne Automatique, Merci » ! « Nous ne refusons pas la modernisation, mais nous n'acceptons pas qu'elle se fasse sans prévision sur l'emploi, comme c'est le cas actuellement, affirme Aline Levron, secrétaire fédérale. Aujourd'hui, les

caisses concernent 170 000 emplois dans la grande distribution. Les pertes d'emplois pourraient s'élever à plusieurs dizaines de milliers, mais les représentants des employeurs n'ont entamé aucun dialogue sur le sujet. »

Pour Marcel Grignard, secrétaire national, « cette affaire illustre un débat permanent dans notre société. L'irruption des technologies améliore globalement les conditions de vie et de travail, mais elle vient perturber les équilibres existants, et pose à chaque fois la question de l'emploi. Nous devons réfléchir aux mécanismes qui permettent de créer de l'emploi grâce aux gains de productivité qui en résultent, en ayant un regard critique sur le lien entre progrès technique et organisation du travail ».

Outre la question fondamentale de l'emploi, la fédération s'inquiète également d'autres conséquences de l'apparition des caisses automatiques. La « démarque inconnue », c'est-à-dire le vol, risque de s'accroître. « Les grandes enseignes vont répercuter ce coût sur leurs fournisseurs, et il se retrouvera finalement sur le ticket de caisse du consommateur », dénonce Aline Levron. L'inégalité des clients face à cette technologie est également soulignée. « Les personnes les moins solvables, les personnes âgées, les mineurs s'en trouvent de fait écartés ». Pascal Marco, de l'Asseco-CFDT, ajoute qu'avec ce système, « les consommateurs font le travail des caissières, mais paient leurs achats au même prix. En outre, il n'est pas certain que ces caisses leur apportent le gain de temps promis par les distributeurs. Et que deviennent les relations humaines qui sont un élément de la qualité de service à laquelle peut prétendre tout consommateur ? ». Les militants des Services ont fait circuler une pétition dans neuf sites d'Auchan qui ont mis en place des caisses automatiques. Ils ont recueilli plus de 10 000 signatures en trois heures de présence. « Les clients approuvent notre démarche, explique Guy Laplatine, délégué syndical central d'Auchan. Ils veulent garder un contact humain en faisant leurs courses, et se rendent compte des répercussions sur l'emploi. »

Les militants des Services ont fait circuler une pétition dans neuf sites d'Auchan qui

ont mis en place des caisses automatiques. Ils ont recueilli plus de 10 000 signatures en trois heures de présence. « Les clients approuvent notre démarche, explique Guy Laplatine, délégué syndical central d'Auchan. Ils veulent garder un contact humain en faisant leurs courses, et se rendent compte des répercussions sur l'emploi. »

La fédération organisera une action similaire le 13 avril dans la majorité des grandes enseignes : Carrefour, Casino, Champion, Atac, et bien sûr Auchan.

« Nous voulons mettre les employeurs face à leurs responsabilités sociales, explique Aline Levron. Nous voulons les obliger à se mettre autour d'une table pour une réflexion globale sur l'emploi des hôtesse de caisse. Nous demandons l'arrêt du développement des caisses automatiques, tant que nous n'avons pas de garanties dans ce domaine. »

Frédéric Delaporte © CFDT (mis en ligne le 6 avril 2007)



Les différents types de caisse

Plusieurs types de caisses automatiques sont en cours d'expérimentation. Pour les petits achats, le client scanne ses articles et paie, et une hôtesse est présente pour quatre caisses. D'autres caisses se passent totalement de l'intervention humaine : le client scanne ses articles en rayon et paie à une borne. C'est ce système qui pose le plus de problèmes en terme d'emplois.

La technologie sans conscience sociale dans les supermarchés

La grande distribution a entamé le développement des automates de caisses, sans l'accompagner d'une réflexion sur l'emploi.

Vous l'avez peut-être constaté dans votre supermarché : un nouveau type de caisse apparaît dans les grandes surfaces. Automatisées, elles ne nécessitent plus l'intervention d'une hôtesse de caisse. Le client scanne lui-même ses achats et paie par carte bancaire. Cette technique se développe depuis quelques années à titre expérimental, surtout chez Auchan, et tend actuellement à se généraliser.

Le phénomène inquiète fortement la fédération des Services, qui a lancé il y a deux mois l'opération SBAM. Pour les caissières d'Auchan, ce sigle signifie « Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci ». Mais pour la CFDT Services, « Sans Borne Automatique, Merci » ! « Nous ne refusons pas la modernisation, mais nous n'acceptons pas qu'elle se fasse sans prévision sur l'emploi, comme c'est le cas actuellement, affirme Aline Levron, secrétaire fédérale. Aujourd'hui, les caisses concernent 170 000 emplois dans la grande distribution. Les pertes d'emplois pourraient s'élever à plusieurs dizaines de milliers, mais les représentants des employeurs n'ont entamé aucun dialogue sur le sujet. »

Pour Marcel Grignard, secrétaire national, « cette affaire illustre un débat permanent dans notre société. L'irruption des technologies améliore globalement les conditions de vie et de travail, mais elle vient perturber les équilibres existants, et pose à chaque fois la question de l'emploi. Nous devons réfléchir aux mécanismes qui permettent de créer de l'emploi grâce aux gains de productivité qui en résultent, en ayant un regard critique sur le lien entre progrès technique et organisation du travail ».

Outre la question fondamentale de l'emploi, la fédération s'inquiète également d'autres conséquences de l'apparition des caisses automatiques. La « démarque inconnue », c'est-à-dire le vol, risque de s'accroître. « Les grandes enseignes vont répercuter ce coût sur leurs fournisseurs, et il se retrouvera finalement sur le ticket de caisse du consommateur », dénonce Aline Levron. L'inégalité des clients face à cette technologie est également soulignée. « Les personnes les moins solvables, les personnes âgées, les mineurs s'en trouvent de fait écartés ». Pascal Marco, de l'Asseco-CFDT, ajoute qu'avec ce système, « les consommateurs font le travail des caissières, mais paient leurs achats au même prix. En outre, il n'est pas certain que ces caisses leur apportent le gain de temps promis par les distributeurs. Et que deviennent les relations humaines qui sont un élément de la qualité de service à laquelle peut prétendre tout consommateur ? ». Les militants des Services ont fait circuler une pétition dans neuf sites d'Auchan qui ont mis en place des caisses automatiques. Ils ont recueilli plus de 10 000 signatures en trois heures de présence. « Les clients approuvent notre démarche, explique Guy Laplatine, délégué syndical central d'Auchan. Ils veulent garder un contact humain en faisant leurs courses, et se rendent compte des répercussions sur l'emploi. »

Les différents types de caisse

Plusieurs types de caisses automatiques sont en cours d'expérimentation. Pour les petits achats, le client scanne ses articles et paie, et une hôtesse est présente pour quatre caisses. D'autres caisses se passent totalement de l'intervention humaine : le client scanne ses articles en rayon et paie à une borne. C'est ce système qui pose le plus de problèmes en terme d'emplois.

Frédéric Delaporte

Analyse écrite en Novembre 2006 sur le blog d'un professeur sur un sujet qui nous intéresse.

Le premier article est consacré à l'introduction du code-barre au début des années 1990 et ses conséquences sur l'emploi.

Vous pouvez aller sur son site pour lire tous les commentaires de ses lecteurs.

Caisse que vous en pensez ?

Une nouvelle étape: ce sont les systèmes de paiement automatisés.

Le principe est simple: c'est le client qui scanne lui-même et qui paye grâce à de nouveaux scanners intégrés dans une machine. C'est le « self check out »

Quel est l'objectif pour l'hypermarché?

1 / Fluidifier le passage en caisse est un enjeu commercial

Les magasins qui ont mis en place cette solution ont vu le nombre de clients augmenté de 3% en une année. Le prix de ces caisses étant de 20 000 euros, on imagine sans mal qu'elles seront assez vite amorties.

2 / Flexibiliser les horaires et le travail des hôtesse.

Avec la mise en place de ces systèmes, seule une hôtesse pour 4 machines est nécessaire. Deux conséquences: d'abord le travail de l'hôtesse change, elle est davantage amenée à conseiller, dialoguer, aider... D'autre part, cela va permettre à l'hypermarché de moduler ses horaires ou son personnel en fonction de son activité commerciale.

Voici les propos d'un directeur d'un magasin Atac Vincent Lesouef:

La motivation première vient du constat que dans la zone proche du magasin il y a toute une population de type cadre qui rentre du travail vers 20 heures et cherche à faire quelques achats. Des « clients-paniers » qui prennent 4 ou 5 produits pour faire le repas du soir

ou parce qu'il leur manque quelque chose. On a donc cherché un moyen d'augmenter l'amplitude horaire. D'un autre côté, il s'agissait de ne pas bouleverser la vie privée de nos salariés. On a trouvé cette solution : prolonger l'ouverture jusqu'à 22h et installer des caisses automatiques

On voit bien qu'il s'agit de nous faire consommer de plus en plus de richesses (cf rubrique Bien dit à droite) de plus en plus vite

Petit détail amusant : les clients interrogés ont affirmé que leurs passages avaient été plus rapides qu'aux caisses ordinaires.

Ce n'est qu'une question de perception du temps passé à attendre en caisse.

Les clients sont deux fois moins rapides qu'une caissière, pourtant ils ont l'impression que leurs passages en caisse automatique a été plus rapide.

C'est simplement parce qu'ils sont occupés que le temps passe plus vite.

Quelle conséquence sur le nombre d'emplois d'hôtesse de caisse ?

Réponse: Cela dépend...

Nous avons vu dans le billet précédent que le nombre d'employés de libre-service en France avait augmenté malgré l'introduction de nombreuses innovations car la demande avait augmenté.

Quelles hypothèses peut-on formuler sur l'avenir immédiat ?

- **version positive:** les hypermarchés sont obligés d'offrir de nouveaux services, puisque sur ses marchés de base (alimentation, droguerie...) ils stagnent.

De nouveaux types d'offres apparaissent, vers des marchés de services, plus porteurs : les assurances, les cartes bancaires ou les voyages, dans la vente de voitures.

Il faudra embaucher, ce qui compensera les destructions d'emplois aux caisses.

- **version négative:** Depuis une quinzaine d'années, de nouvelles enseignes sont apparues. Ces nouvelles enseignes répondent de manière ciblée aux besoins des consommateurs.

Face à cela, les hypermarchés n'ont pas beaucoup évolué. Sur le sport par exemple, les hypers ont été complètement dépassés par des magasins comme Décathlon ou Go Sport. Parallèlement, leur capacité à offrir des prix bas est remise en cause par les magasins de hard-discount. Le consommateur est habitué aux prix bas, il en veut maintenant toujours plus.

Or, pour baisser les prix, on peut baisser les salaires ou diminuer le nombre de personnes employées...

Autre facteur aggravant: le développement des cybermarchés (vous faites vos courses sur les sites internet des grandes enseignes) va sûrement faire baisser le chiffre d'affaires des points de vente.

Repères

La France est la championne du monde des hypermarchés : 1291 magasins aux diverses enseignes sont répartis à travers le pays.

Un Français se rend en moyenne 38 fois par an dans un hypermarché, et son panier moyen est de 30,8 euros. Les achats se concentrent surtout sur les produits frais (33,4%)

Alors, vous êtes prêt(e)s à affronter ces machines à paiement automatisées ?

Etes-vous prêt(e)s à consommer plus pour sauver les emplois de ces hôtesse de caisse ?

Etes-vous prêt(e)s à renoncer aux innovations technologiques ?

Nouveau

① Je scanne
mes articles



② Je pose mes
articles sur le tapis



③ Je paie



④ Je range
mes achats



Modes de paiements
acceptés



La gazette des délégués
CFDT Carrefour

L'Hyper !