

AVERTISSEMENT

Self-scanning



Les nouvelles technologies sont à notre porte !

Avec ce dossier spécial, nous souhaitons mettre à disposition des salariés les informations utiles de ce qui constitue les grands enjeux que la Grande Distribution doit aujourd'hui affronter.

Quel sera l'aspect des supers et hypermarchés dans lesquels nous travaillerons dans les prochaines années ? Quelles nouveautés vont être introduites et vont changer nos habitudes et nos conditions de travail.

Au travers de cette enquête partielle, nous vous présentons les technologies qui progressivement s'affirment dans le domaine de la vente et nous chercherons à répondre à vos questions.

Dans les supers et hypermarchés d'aujourd'hui nous pourrons voir de plus en plus souvent des caisses en libre-service, des kiosques d'informations dotés de lecteurs de codes à barres, des balances électroniques et des scanners de caisse qui fonctionnent comme de vrais ordinateurs.

Dans les supers et hypermarchés de demain, le code barres sera remplacé par l'étiquette RFID qui transformera toutes nos habitudes de travail.

La diffusion de ces nouvelles technologies s'effectue au ralenti mais aujourd'hui elles sont là. Des tests à grande échelle sont lancés dans tous les pays, dans toutes les enseignes. N'en doutons pas ils seront rapidement étendus à tous les magasins.

Il sera probablement nécessaire de patienter encore quelques années pour voir arriver toutes les technologies existantes mais l'année 2004 est l'année du lancement.

L'objectif des entreprises est clair: améliorer le service au client sans augmenter les coûts. Les investissements sont coûteux aussi nos emplois risquent d'être l'enjeu de demain.

Vos délégués se préoccupe, dès à présent, de l'avenir et cherchent les solutions à une mise en place maîtrisée pour que les conséquences sociales ne se traduisent pas par des licenciements.

Nous voulons aller vers l'avenir sans inquiétude.

Je désire qu'un militant CFDT me contact pour discuter avec la CFDT de ces nouvelles technologies.

Nom, prénoms

Adresse
complète

Téléphone

Magasin de

Poste

CFDT CARREFOUR



L'Hyper !

N°178/04
08 novembre
2004
08 pages



Quel commerce
demain ? p.2

Des technologies
nouvelles ? p.4

Self-scanning



Type de
self-caisse
p. 05

maxi 

Self-scanning en Belgique
p. 06



Self-scanning à Auchan p. 07



Quel commerce demain ?

La caisse sans caissière, ce n'est plus de la science fiction.

Rappelez vous... il n'y a pas si longtemps aux postes essences des hommes et des femmes servaient les clients, ils ont disparus dans l'indifférence générale. Cela se passera t-il ainsi demain pour les caissières remplacées par les clients ?

200 000 caissières en France sont inquiètes.

Jugez en vous même !

o Le self prend son départ

Carrefour avait juré et craché il ne serait pas le premiers à mettre en place le self-scanning.

Les promesses n'engagent que ceux qui y croient dit l'adage !

Fini l'attente à la caisse qu'ils disent, voici le self-scanning et l'encaissement automatique

Dans tous les pays et toutes les enseignes ces systèmes, se mettent en place. Libre-choix pour le client de se diriger vers une caisse classique où vers le nouveau système dont plusieurs modèles cohabiteront.



Plus de 15 000 caisses automatiques sont déjà en service dans le monde principalement aux Etats-Unis où plus de 2000 self

caisses, 8 caisses sur 40, sont déjà installées en production..

En Europe, la Grande Bretagne est leader avec quelques 500 automates, suivie de près par l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne.

Les Pays Bas, la France et l'Italie testent actuellement ce système dans plusieurs magasins.

GB (enseigne Champion en Belgique) est le premier en Belgique à installer ce nouveau système de caisses.

Le self-scanning est aujourd'hui installé en France dans deux Super U, deux Leclerc et trois Atac et l'encaissement automatique est installé depuis l'été 2004 à Auchan Villeneuve d'Asq dans le Nord et Géant (Casino), à Chasse sur Rhône en Isère.

En France chez Carrefour les projets sont dans les starting block, reste à attendre l'annonce officielle.

Avant de déployer ces nouvelles technologies, il faudra appréhender les conséquences sociales de leur développement.

Fin 2001, il y avait en France plus de 200 000 caissières qu'il faudra former à de nouveaux métiers, reclasser et parfois sans doute licencier. Oui on a de quoi s'inquiéter !

On nous refait le coup des métiers à tisser Jacquard ou plus proche de nous des pompistes.

Aujourd'hui il n'y a plus de Canuts et plus de pompiste

Inquiets les syndicats, oui et il y a de quoi !

Nos patrons sont-ils en capacité de créer de nouveaux postes dans la grande distribution et de gérer socialement cette nouvelle révolution.

C'est la question que nous leur poserons avant toute mise en place.

o Self-caisse ou le RFID ?

Pas encore mis en place et le self-scanning est déjà à ranger dans les vieilleries. Plus besoin bientôt de scanner les articles. Lorsque les puces RFID (Radio Frequency Identification) seront imprimées sur les emballages de chaque produit à la place de l'actuel code-barres, il suffira de passer le caddy devant un portique pour voir s'afficher l'addition.

Mais cette puce intelligente reliée à un ordinateur par radiofréquence est susceptible de générer beaucoup d'autres applications. Cette «étiquette intelligente» pourra servir d'antivol, d'alerte quand un rayon aura besoin d'être réapprovisionné, d'étiquette quand le chef de rayon voudra changer les prix ou faire une promotion flash ou de compteur pour faire l'inventaire d'une palette.

Elle sera également très utile pour assurer la traçabilité des produits depuis les fournisseurs jusqu'au centre de distribution puis vers l'entrepôt du magasin et dans les rayons.

Cette étiquette intelligente est vivement souhaitée par les acteurs de la grande distribution. Il faudra attendre encore entre cinq et huit ans avant la généralisation de ces étiquettes ; le temps de résoudre

certaines problèmes techniques et surtout de réduire leurs coûts.

D'ores et déjà, certains



distributeurs ont introduites les RFID dans leur magasin test. Ainsi, dans son nouveau magasin pilote de Rheinberg, l'allemand Metro les a insérées dans la plupart de ses palettes et de ses cartons entreposés à l'arrière de son magasin. Wal-Mart,



a demandé à la totalité de ses fournisseurs de s'en équiper d'ici à 2006. Une grande chaîne de vêtements américaine envisage d'équiper tous ses produits à partir de 2005.

Sur leur écran, les gestionnaires peuvent ainsi suivre en temps réel l'évolution des stocks.

RFID et Carrefour

Carrefour, Intel corporation, Metro et Tesco (chaîne de supermarchés britannique) ont formé un groupe de travail dont le but est d'accélérer l'adoption de la technologie d'étiquettes radiofréquence EPC (Electronic Product Code) - RFID (Radio Frequency IDentification) dans leurs propres chaînes logistiques.

Carrefour teste une application RFID sur un flux de conteneurs importés d'Asie à destination de l'entrepôt central textile de Vert-Saint-Denis implanté en région parisienne.

Au chargement du conteneur, le code-barre de chaque colis est lu au moyen d'un terminal portable. A la fermeture des portes du conteneur, le fichier, résultat de cette lecture optique, est encapsulé sur un tag RFID fixé au plomb sur la porte du

conteneur.

Objectif : obtenir le reflet simultané des flux physiques et des flux d'information associés, tout au long de la chaîne logistique.

m RFID Radio Frequency Identification

Système d'identification qui comprend une étiquette électronique pour mémoriser des informations et un lecteur. Le transfert d'information du composant électronique vers le lecteur s'effectue par radiofréquence et non par lecture optique, comme c'est le cas pour le code à barres. Ce dispositif est par exemple utilisé par certains postes de péage automatique sur les autoroutes ou dans certaines applications de logistique pour suivre l'acheminement de marchandises.

On s'attend à une généralisation de ce genre d'identifiant électronique si son prix baisse suffisamment. On pourrait par exemple en placer sur les produits vendus dans un supermarché. Lors du passage en caisse, le lecteur comptabiliserait tout ce que contient un caddy sans avoir besoin d'en faire défiler le contenu, article par article, sur un tapis roulant.

RFID n'est pas seulement capable d'identifier et de suivre à la trace un produit: il peut en faire autant avec le propriétaire de celui-ci. Un exploit technologique... dont certains dénoncent déjà le caractère liberticide



o Le supermarché du futur ?

Une balance intelligente qui reconnaît fruits et légumes



Parmi les autres nouveautés présentées par le **supermarché Extra du groupe Metro à Rheinberg** figurent des balances qui devinent toutes seules si elles pèsent des bananes ou des tomates. Ces balances sont en effet équipées de caméras et d'un logiciel d'identification qui reconnaît fruits et légumes. Après la pesée, la balance émet l'étiquette correspondante. Plus besoin pour le consommateur de rechercher le logo ou le numéro correspondant et impossible de frauder.

Les prix en temps réel modifiables à distance

Le **supermarché Extra** dispose également d'étiquettes de prix numériques, modifiables à distance fixées le long de toutes les gondoles du magasin à la place des étiquettes classiques en papier. Ce système permet au directeur du magasin de changer les prix à distance et de s'adapter à la concurrence d'un simple clic. D'ores et déjà en France, 450 supers et hypermarchés disposent de cette technologie qui élimine toute intervention manuelle.



Des bornes d'information partout

Dans les rayons, des bornes informatiques disséminées dans les

rayons pourraient bientôt remplacer les vendeurs. D'ores et déjà, 150 magasins sont équipés en France «du sommelier interactif» de la société lyonnaise **Cyberdeck** pour orienter les clients dans leurs choix. La borne leur permet ainsi d'avoir la fiche détaillée de chaque bouteille et leur propose des suggestions de recettes.



Des commandes possibles de chez soi via Internet

Après Auchan Drive, la famille Mulliez s'apprête à tester **Chrono Drive**, un supermarché drive-in couplé à un site internet et à un centre d'appels. Dans ce nouveau concept, les clients passent commande sur le site internet de l'enseigne ou par téléphone et passent prendre leurs achats au magasin.

On n'arrête pas le progrès !

La CFDT est bien consciente que les nouvelles technologies qui se profilent à l'horizon sont inéluctables. Selon un sondage "72 % des Français « aimeraient voir » des caisses en libre-service dans les grandes surfaces. Mais moins de la moitié sont prêts à les utiliser".

Si Carrefour va dans cette voie est-il prêt à en payer le coût social. C'est aujourd'hui qu'il faut trouver les solutions sociales et gérer prévisionnellement les emplois. Demain il sera bien tard !

Faute de quoi l'évolution pourrait bien se terminer en révolution.



Carrefour a essayé cette formule à Saran et Lomme et a abandonné au bout de quelques mois.



m Self-scanning

n.m. Dans un supermarché, système de contrôle des achats où le client établit lui-même la liste des marchandises qu'il emporte à l'aide d'un scanner portable.



Le self-scanning consiste à faire enregistrer directement par les clients les produits

achetés au fur à mesure qu'ils remplissent leur caddie. Il passe ensuite à une caisse de paiement. Contrôle aléatoire du ticket de caisses.

Ce système assez simple est toutefois réservé aux porteurs d'une carte spécifique qui engage le client. Cette carte lui permet d'obtenir lors de ses visites un lecteur de code barres pour enregistrer ses produits. Le client doit toutefois, avoir signé auparavant un contrat dans lequel, il s'engage à procéder à un enregistrement conforme de ses achats; le magasin se réservant bien entendu le droit de vérifier le contenu du caddie.

Unicoop Florence a adopté le self-scanning Datalogic



M Queue Boosting

Une caissière volante passe dans la file d'attente en caisses pour scanner les articles des clients. Elle les met dans un autre panier.

Exemple de technologie: Metrologic Rapid'Caisse

Le système Rapid'Caisse de Metrologic est basé sur un terminal portable.

Dans la file d'attente, un opérateur, autre que l'hôtesse de caisse, va proposer au dernier client de la file le service Rapid'Caisse.

Cet opérateur, après acceptation du client, va prendre les articles un par un, les scanner avec le terminal portable et les mettre dans un autre chariot. Après la saisie, l'opérateur remet un jeton, gravé d'un code à barre, au client, et va positionner le terminal dans son réceptacle en bout de caisse.

Quand les clients arriveront ensuite à la caisse, ils ne remettront que le jeton à l'hôtesse, et leurs tickets de paiement sortiront. Il leur suffira donc simplement de payer.

La solution Rapid'Caisse est déjà utilisé aux heures de pointe dans magasin Auchan La Défense.



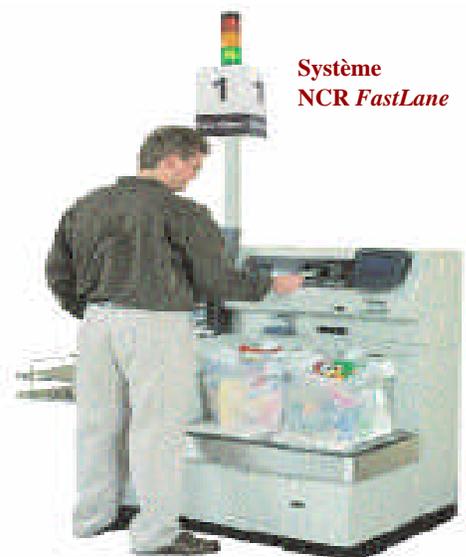
M Self check-out

L'encaissement automatique est une alternative aux caisses paniers de moins de 10 articles. Aucune démarche du client n'est dans ce cas nécessaire. Une fois ses courses effectuées, il peut se diriger vers les automates mis en place, scanne lui-même ses produits les ensache et règle directement ses achats à l'automate.

Exemple de technologie: Toshiba Tec Scangineers ScanPoint

La société hollandaise Scangineers propose un nouveau système de caisse en libre service, dénommé ScanPoint, déjà adopté dans dix de ses quarante points de vente de l'enseigne hollandaise Hoogvliet, qui a installé quatre caisses libre service dans chacun de ces établissements. Le système choisi par Hoogvliet n'autorise cependant que les paiements par carte, tandis que les autres retailers hollandais ont ajouté les options de paiement comptant et autres services d'assistance au client.

Deux tapis séparés permettent à un client de recueillir ses achats en fin de transaction, pendant qu'un deuxième client scanne ses articles.





o Self-caisse GB

GB (Champion en Belgique) est le premier en Belgique à installer ce nouveau système de caisses.

L'Angleterre, les Pays Bas, la France et l'Italie testent actuellement ce système dans plusieurs magasins. Aux Etats Unis, plus de 2000 self caisses sont déjà installés en production.

Qu'est-ce que le self caisse ?

Le self caisse est une caisse où le client peut lui-même scanner et payer ses achats à son propre rythme. Le client fait ses achats dans le magasin comme avant ; lorsqu'il arrive aux caisses, il a le choix entre les caisses traditionnelles et l'îlot self caisses.

L'îlot est composé en général de 4 self caisses supervisés par une caissière.

Le client scanne ses articles un à un ou sélectionne la photo d'un article avec PLU.

Un système de sécurité permet de contrôler que l'article placé dans le sac d'emballage ou sur le tapis est

bien celui scanné. L'article est connu au self caisse comme à une caisse traditionnelle, le système POS et le lien à Winstore étant celui des autres caisses. Les données poids et volume permettant le contrôle sont soit encodés lors de l'initialisation de la machine soit au fur et à mesure des premiers passages.

Le client est guidé en permanence par une voix et des menus interactifs très simples.

Lorsque le client a fini de scanner ses achats, il paye selon le mode de paiement qu'il choisit.

Pour certaines opérations, une caissière doit intervenir, par exemple : annulation, price-override, paiement par titre_repas,... La caissière est prévenue par un système lumineux placé au-dessus des self caisses.

A tout moment, le client peut bien entendu demander de l'aide à la caissière dont le rôle est essentiellement un rôle de support et de conseil à la clientèle.



Qu'attend GB du self caisses

4 objectifs en matière d'amélioration par la technologie :

Image: modernité et investissement visible pour le confort des clients.

Clients: réductions importantes des

files aux caisses

Personnel aux caisses: moins de stress car le flux de clients aux caisses est plus fluide, valorisant car renforce le rôle de conseil et crée plus de contact avec le client



Coûts de distribution: flexibilité sans forcer sur la flexibilité du personnel pour répondre aux pointes de files aux caisses

Organisation du test

Le self caisse sont des caisses d'appoint en complément de la ligne de caisses traditionnelles. Le client est libre de choisir le self caisse ou une caisse traditionnelle. Une caissière pour 4 self caisses semble être la norme observée dans toutes les installations actuelles.

Les horaires des caissières n'ont pas été modifiés, il a seulement été tenu compte de ne pas dépasser une période de 3 heures au self caisse

Les premiers résultats

19% des débits en moyenne ont utilisé le self caisse depuis le lancement. Le client a en général besoin entre deux et trois passages au self caisse pour bien se débrouiller. Beaucoup de clients reviennent au self caisse après une première utilisation.

o Test à Auchan

L'hypermarché Auchan de **Villeneuve-d'Ascq** est le premier magasin à s'être équipé fin juin d'une zone de caisses minute et joue le rôle de pilote de l'expérience, une zone identique a été ouverte au magasin de **La Défense**, et d'autres doivent suivre d'ici à la fin de l'année.

Il n'y a plus de caissière. Juste une grosse machine d'un vert pétant, équipée d'un écran tactile, d'un scanner, d'un lecteur pour les cartes bancaires et d'un autre pour les billets. Des caisses réservées aux clients munis d'un panier avec moins de dix articles.

Après avoir posé le panier sur l'emplacement réservé, la machine s'active. « Passez les articles devant le lecteur ! » dit une voix un rien autoritaire. Le client s'exécute, la caisse émet le bip familier. Une hésitation, et l'engin embraye immédiatement : « Veuillez déposer l'article dans le sachet ! » Une fois le panier vidé, on paie en carte ou en espèces. L'affaire est liquidée en quelques minutes,



temps d'attente compris.

Un avantage qui fait l'unanimité chez la clientèle, bien qu'il existe encore quelques réticences.

o Que fait l'hôtesse ?

Contrôle l'activité des 4 postes sur son terminal

Intervient sur les appels clients

Intervient sur les tâches non réalisables par le client

Bons de réduction

Désantivolage

Articles volumineux

Annulation d'articles

Remises manuelles

Intervient sur les mauvaises manipulations

Poids

paiements

Etc...

o Rapid'Auchan

Système de "self-scanning", mis en place dans les magasins Auchan **Issy les Moulineaux** et **Annecy** et dans plusieurs supermarchés Atac, en France. Un lecteur de code barres est mis à disposition du client, qui enregistre lui-même ses articles. A la fin des achats, un ticket de caisse est édité : les achats sont réglés, sans décharger le chariot.



o Remarque CFDT Auchan

Voici plusieurs mois qu'Auchan test le caisse panier SCO (Self check out - encaissement soi même). ou "caisse minute".

Pour l'instant, il ne s'agit que de test. Selon la direction, des magasins sans caissière ne sont pas près de voir le jour mais il y aura une diminution du nombre d'hôtesse.

En Italie Auchan a déjà testé ce système sur le magasin de Turin. En Italie il y a une caissière pour 6 postes.

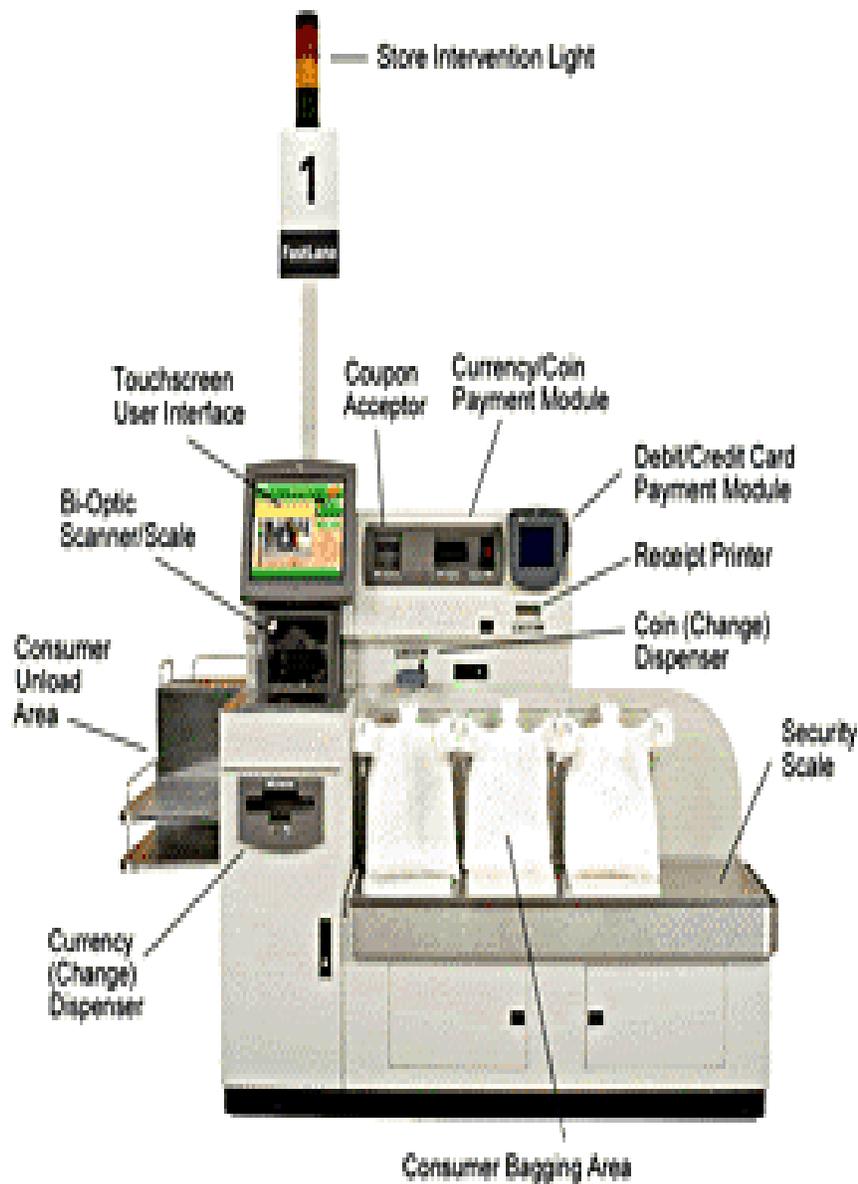
Actuellement 2 hôtesse (aux heures de pointe) pour 4 caisses, à terme 1 hôtesse exclusivement sur les caisses paniers. les magasins choisis sont sur deux niveaux et au niveau alimentaire

Une formation technique est assurée pour une dizaine d'hôtesse.

La CFDT est inquiète sur l'aggravation du stress pour l'hôtesse et l'absence de relation avec le client.

Un reportage de FR 3 Nord conclut, après avoir interrogé une caissière briefée pour l'occasion, par une vague inquiétude des syndicats. On croit rêver !





**La gazette des délégués
CFDT Carrefour**

L'Hyper !