

N° 213 MARS 2021

TGC - Editions DAUVERS

12 D rue des Landelles - 35510 Cesson  
02 99 50 18 90 [olivier@olivierdauvers.fr](mailto:olivier@olivierdauvers.fr)

## ENCAISSEMENT AUTOMATIQUE

# Tranquillement, Casino brise les tabous (au profit de tous)

**LES FAITS.** En 2020, 61 % des clients des hypermarchés Géant Casino n'ont eu recours à... aucune caissière. Ils ont utilisé leur smartphone ou une caisse automatique. En chiffre d'affaires, la part des paiements autonomes dépasse désormais la moitié des ventes. C'est inédit.

**L'**avenir des caissières... Le sujet revient dans l'actualité aussi sûrement que les hirondelles au printemps. En sous-jacent, toujours la même question : les caissières sont-elles condamnées ? Le débat est enflammé, explosif même, tant se mélange le sort des individus (même si, sauf exception, il n'y a aucun licenciement) et l'avenir de la fonction. Deux volets d'une même question, évidemment à scinder, faute de quoi la passion l'emportera toujours sur la raison...

**Quelle est la valeur ajoutée humaine (objective) en caisses ?**  
**Faible.**

**Tranquillement, Casino apporte une réponse et brise les tabous : la "libre-servicisation" de l'encaissement est en marche.** Car... les clients sont manifestement réceptifs. L'an dernier, chez Géant, 61 % ont assumé scanning et paiement. C'était 45 % un an auparavant. En supermarché, c'est 48 % (+ 12 pts). Ce faisant, Casino se rapproche du niveau d'Ikea (70 %), longtemps présenté comme une exception et pas davantage. Or c'est bien une (nouvelle) règle qui s'écrit : hormis pour quelques situations précises (par exemple des clients absolument technophobes !), la valeur ajoutée humaine (objective) en caisse est... faible. Bien sûr, ça et là, quelques hôtes et hôtesse de caisses se détachent. Le nier serait mentir. Mais généraliser, sur la base de ces quelques exemples, le serait autant.



**L'encaissement autonome ne peut que conquérir de nouveaux clients et de nouvelles enseignes. Car tous y trouvent intérêt : le client ET le commerçant.** L'un gagne en temps (perçu) et en autonomie (en liberté, c'est le sens même du mot... "libre-service") ; l'autre en coût puisque la tâche préalablement dévolue à un employé (rémunéré) est transféré au client qui, lui, va l'assurer... bénévolement. Comparé à ses concurrents alimen-

taires, Casino est incontestablement en avance. L'enseigne a certes payé pour avancer (par exemple la rocambolesque ouverture dominicale d'un hyper à Angers en 2019) mais a bien... avancé ! 533 magasins sont à présents équipés de solutions autonomes permettant notamment l'ouverture soirs et week-ends. Et donc plus de la moitié du chiffre d'affaires de ses hypers sont sans coût d'encaissement ou presque. Bien davantage que les autres,

Casino pouvait briser ce tabou. Moins exposé qu'un Leclerc par exemple auquel le coût social de ses prix bas aurait été reproché en pareilles circonstances. Pour autant, tous vont profiter de l'audace de Casino. Une audace qui rend évidente, presque normale, cette perspective d'hypermarchés où la ligne de caisses ne pèsera plus 3 à 4 % du chiffre d'affaires mais bien moins.

Olivier Dauvers



### VIGIE GRANDE CONSO

Tous les mois,  
l'analyse sans concession  
du retail et de la consommation

Infos : [caroline.bazin@editionsdauvers.fr](mailto:caroline.bazin@editionsdauvers.fr)