

Pour fluidifier le passage en caisse, le distributeur multiplie les équipements pour répondre aux différents besoins des magasins. Dernière innovation en date, la caisse chariot to chariot.

# 8 types de caisse chez Intermarché pour accélérer le paiement

**U**ne caissière qui scanne les courses d'un client en les transférant dans un nouveau chariot, c'est la dernière innovation en matière de caisse chez Intermarché. Cette solution est en test dans plusieurs points de vente de l'enseigne en France, dont celui d'Annick Bodin, adhérente Intermarché qui possède trois magasins, à Gif-sur-Yvette (91), Étrechy (91) et Magny-les-Hameaux (78). «*Le premier critère de choix d'un client pour faire ses courses est la proximité géographique, suivi de l'expérience client, qui englobe les ruptures de stocks et l'attente en caisse*, détaille l'adhérente en s'appuyant sur une étude Kantar Media. *Le prix n'arrive qu'en sixième position ! Nous devons travailler sur les premiers critères avant de toucher nos prix qui affectent directement nos marges.* »

Pour améliorer le passage en caisse, Intermarché a épluché avec NCR tous ses tickets de caisses, en vérifiant les horaires de passage. Cette analyse a permis d'identifier 19 groupes et 5 typologies de métier. «*La fréquentation change d'un magasin à l'autre, certains points de vente doivent surtout gérer des gros pics le samedi, quand d'autres devront faire*

*face à une hausse de la fréquentation en semaine, ou encore durant certains mois pour les saisonniers*, explique Annick Bodin. *Nous devons trouver des outils adaptés aux petits, moyens et gros volumes.* »

### Gagner en agilité

Les versions de caisses hybrides ou mobiles permettent justement de gagner en agilité. Ainsi, la caisse réversible semble prometteuse puisque, en cas de forte affluence, elle passe d'un mode caisse libre-service à une caisse classique. Et surtout, «*l'investissement reste raisonnable, bien que l'ergonomie de caisse doit être repensée*», précise Annick Bodin. Intermarché a également regardé les caisses tunnel, autrement dit les modèles qui se basent sur la reconnaissance vidéo pour scanner les articles, et non uniquement sur le code-barres. Les pays du Nord utilisent déjà ces caisses mais, en France, il existe seulement quelques tests. Il faut dire qu'actuellement cette technologie, certes séduisante, coûte relativement cher.

Quant aux caisses mobiles, cela demande un investissement dans un wi-fi pro. Les caisses « en dur » sont, elles, câblées. «*Le premier problème à résoudre consiste ainsi à disposer d'une couverture wi-fi, et ce sur toute la surface du magasin*, met en évidence Annick Bodin. *Sur 1 800 Intermarché, seulement 55 ont du wi-fi. Et la situation n'est guère mieux chez nos concurrents. Un wi-fi pro, et non un hotspot client, coûte environ 15 000 € pour couvrir une surface de 2 200 m<sup>2</sup>, auxquels il faut rajouter un coût similaire pour une maintenance cinq ans après. Les tarifs baissent néanmoins en ce moment.* » ■■

« Fluidifier les lignes de caisse est un enjeu clé. Cela permet d'améliorer l'expérience client sans toucher à nos prix et, donc, à nos marges. »

Annick Bodin, adhérente Intermarché à Gif-sur-Yvette (91)



CLOTILDE CHENEVOY



## La caisse chariot to chariot

**Dernière innovation chez Intermarché**, la caisse chariot to chariot s'adresse aux courses de taille moyenne (chariot ou gros panier) et pour le milieu urbain ou les petits points de vente. L'hôte de caisse se déplace avec une desserte à laquelle est attaché un chariot. Il se charge de scanner un à un les articles en les changeant au fur et à mesure de chariot. Sur la desserte, tout est prévu pour la gestion des antivols et le paiement en carte bancaire uniquement. L'hôte de caisse a aussi en stock des jetons et pièces de 1 € pour le client. Il manque en revanche la balance pour peser les fruits et légumes, mais l'outil sera prochainement ajouté. Cet équipement présente l'avantage d'être mobile, et peut donc facilement s'ajouter au dispositif déjà installé en « dur ».



**Avantage**  
Nouvelle expérience client pour les volumes moyens. Unité mobile qui s'ajoute aux caisses déjà installées.



**Inconvénient**  
Besoin d'ajouter une balance pour les fruits et légumes. Demande de l'espace pour pouvoir mettre deux chariots côte à côte sans gêner le passage.

## La caisse libre-service

**Massivement déployée, la caisse libre-service s'adresse aux petits paniers.** Le principe est désormais bien connu : le client scanne un à un ses articles et les pose sur une balance. Si le poids ne correspond pas, une alerte est signalée et une hôte de caisse doit intervenir. Malgré cette sécurité, elle reste la caisse préférée des voleurs. Et si certains clients boudent par principe cette caisse en raison de l'absence d'humain, l'appétence des clients grandit fortement, particulièrement chez les jeunes. Mais les coûts de maintenance sont élevés, le monnayeur étant fragile.



**Avantage**  
Moins d'attente pour les petits paniers. Une caissière pour surveiller plusieurs caisses.



**Inconvénient** Taux de démarque inconnue important. Coût de maintenance.

## Le mobile self-scanning

**Le mobile self-scanning est une évolution de la scannette.** Sauf que le client n'a plus besoin de se procurer un équipement en magasin, il utilisera son propre smartphone. Il devra scanner un QR code à l'entrée du magasin pour commencer l'opération. Ensuite, l'usage est le même qu'avec une scannette. Le client lit tous les codes-barres et présentera en caisse son téléphone pour payer. Intermarché l'a testé à Issy-les-Moulineaux. Bien que, techniquement, la solution soit au point, l'appétence du client est faible et ne concerne que les petits paniers.



**Avantage**  
Matériel fourni par le client. Coût réduit. Passage fluide en caisse.



**Inconvénient**  
Faible appétence des clients. Ne cible que les petites courses.

## La caisse réversible

**La caisse réversible est un format hybride qui mixe une caisse libre-service avec une caisse traditionnelle.** L'installation est similaire à une caisse traditionnelle, mais le bloc de caisse, avec l'écran et le logiciel, pivote. Ainsi, si le magasin n'a pas de personnel de caisse, elle fonctionne en mode libre-service. Et lors des fortes affluences du week-end, elle bascule en caisse classique avec un employé. Cet équipement fonctionne bien d'un point de vue technique, mais Intermarché s'interroge sur l'usage client. L'enseigne le testera en 2017.



**Avantage**  
Caisse agile qui s'adapte selon l'influence.



**Inconvénient**  
Prix et modalités de retrofit non connus. Aucun retour sur l'usage client pour l'instant.

