HYPER U CHEMILLÉ INNOVE POUR LE PASSAGE EN CAISSE

Photo CO - Etienne Lizambard

Chemillé : on ne vide plus le chariot à la caisse...

Depuis une semaine, l'Hyper U de Chemillé s'est équipé d'un nouveau système de caisse permettant aux clients de garder leurs provisions dans le chariot lors du paiement. Plus de 200 clients se sont déjà convertis.

PAGE 5

Le Courrier de l'Ouest – Mercredi 29 août 2007

Chemillé : faites vos courses en un clic

L'Hyper U de Chemillé est le premier magasin dans le Choletais à avoir mis en place il y a une semaine, le système de caisse « Course U » qui permet aux clients de faire leurs courses plus rapidement. Un système qui repose en grande partie sur la confiance faite au consommateur. Enquête.

Pour le consommateur, l'innovation est de taille. Ceux qui sont allergiques à l'attente en caisse dans les grandes surfaces vont percevoir cette innovation comme un salut providentiel. De quoi s'agit-il ? Du nouveau système « Course U » développé par l'enseigne de grande distribution Système U. L'Hyper U de Chemillé est le deuxième magasin U du département, et le premier dans le Choletais, à s'équiper de ce système. Une seule condition pour accéder à ce système : être détenteur de la carte de fidélité U. Dès lors, le client qui utilise ce nouveau système verra sa vie de consommateur considérablement « allégée ». Le principe est simple. Carte de fidélité en main, le client peut retirer un scanner à main d'un meuble situé à l'entrée du magasin. Familièrement nommé zapette ou scannette, cet instrument lui permettra de scanner les codes barres des articles choisis. Achats terminés, il se dirigera à la caisse « Courses U ». La caissière enregistrera le prix total des courses inscrit sur la scannette. Il n'y aura plus qu'à régler tandis que les provisions n'auront pas bougé du chariot !

200 clients déjà convertis

Un système à première vue simple, rapide et moderne. Et la confiance dans tout cela ? Une question centrale qui n'a bien sûr pas été ignorée par les concepteurs. « *Les clients usagers de ce système se classent sur une échelle de cinq niveaux de confiance. Lors de leur premier passage en caisse, ils sont systématiquement contrôlés, c'est-à-dire qu'ils déposent simplement leurs marchandises sur le tapis roulant comme cela se fait d'habitude. Par la suite, les contrôles sont de plus en plus aléatoires* », explique Didier Barré, propriétaire de l'Hyper U de Chemillé. Mis en place il y a une semaine, cette formule a déjà converti 200 clients. Les avantages seraient multiples : gain de temps en caisse, manutention moins pénible pour les produits lourds comme les packs de lait, de bière etc. « *Nous avons déjà remarqué que les clients avaient tendance à avoir 25 à 30 % de marchandises en plus dans leur chariot pour pouvoir profiter de ce gain de temps* », note Didier Barré. Faire ses courses, simple comme un click...

Muni d'un scanner à main, le consommateur n'a plus qu'à enregistrer le code-barres de chaque produit acheté

Le Courrier de l'Ouest – Mercredi 29 août 2007

Hyper U : faire ses courses, c'est rapide

A Chemillé, plus besoin de galoper pour gagner du temps. Le client édite sa facture en remplissant son chariot. Pratique.

200 clients utilisent aujourd'hui le pistolet électronique proposé par l'Hyper U de Chemillé.

« Bip ! ». La sonnerie est devenue familière à Nathalie. Au point de rythmer chacun de ses passages à l'Hyper U de Chemillé. Depuis une semaine, elle effectue ses courses avec un pistolet électronique dans une main. Un lecteur qui lit les codes-barres des produits sur un simple clic.

Dans le magasin, les clients éditent désormais leur facture en remplissant leur chariot. Testé en juin dernier par le personnel, le dispositif est entré en application la semaine dernière. Et il a déjà séduit 200 personnes. **« C'est simple d'utilisation,** avance Didier Barré, le responsable de l'hyper. **Et il offre de nombreux avantages. »** Du temps, d'abord. Plus besoin de ressortir les produits du chariot lors du passage en caisse. **« Il suffit juste de présenter la zappette pour régler ses achats. »** Et on connaît le montant des courses en temps réel. Pratique, lorsque l'on veut maîtriser son budget. **« Mais le principal souci des utilisateurs, c'est de gagner du temps,** témoigne Didier Barré. **Leurs paniers sont d'ailleurs supérieurs de 25 % à la moyenne. »**

Les caissières toujours là

Dans la grande surface, le dispositif monte en puissance. Le magasin, deuxième dans le département à adopter le système, a acquis 50 pistolets. D'ici la fin septembre, la direction table sur 400 utilisateurs. Assez pour dédier l'une des seize caisses à l'opération. **« Car on maintient les caissières »**, précise Didier Barré.

Leur rôle ? Encaisser le règlement. Mais aussi ôter l'antivol qui habille les produits textiles ou électroniques, gérer les bons de réduction.

Surtout, elles conservent le contrôle du chariot. **« Le dispositif responsabilise nos clients,** explique le directeur. **Il fonctionne sur une relation de confiance. »**

Lors de son premier passage, l'utilisateur est ainsi systématiquement vérifié. Ensuite, plus les risques d'erreur diminuent et plus les contrôles se font rares. **« On a établi cinq niveaux de confiance. Mais ici, je n'ai pas d'inquiétudes. Les gens, on les connaît. »**

En lançant le dispositif, Hyper U entend marquer sa différence avec ses concurrents. **« C'est aussi un service supplémentaire pour fidéliser notre clientèle,** témoigne Didier Barré. **Ceux qui l'ont adopté ne veulent plus revenir en arrière. »**

J.-M. B.

Ouest France – Mercredi 29 août 2007