

Il y a encore quelques années, faire ses courses en hyper marché ne posait pas de problème particulier : on y allait et on payait aux caisses! Maintenant, on peut : ne pas y aller et se faire livrer ses courses, y aller pour récupérer les achats commandés par internet, y aller et payer aux caisses comme d'habitude, y aller et payer aux caisses automatiques, utiliser un scanner et ne pas passer aux caisses en payant son du à la borne 'cartes bancaires'.

LES ACHATS DE CHEZ SOI

Auchan, Cora, Intermarché, Leclerc et d'autres proposent maintenant les commandes par Internet sur Nancy et Metz. Avantages :

- Prix vérifiés identiques à ceux en magasin, avec les mêmes différences selon les enseignes
- Pas de tentations ni d'achats compulsifs
- Suivi permanent du montant total de ses achats
- Inconvénients :
- La commande prend du temps, les sites étant plus ou moins ergonomiques.
- Tous les produits ne sont pas disponibles ou peuvent être remplacés par un produit similaire
- Produits livrés avec des dates limites de consommation plus proches que celles qu'on aurait probablement choisies : par exemple, Cora s'engage sur une date limite de 6 jours pour les yaourts, c'est peu.

Le « DRIVE »

Nos amis québécois l'appellent le 'service à l'auto'.

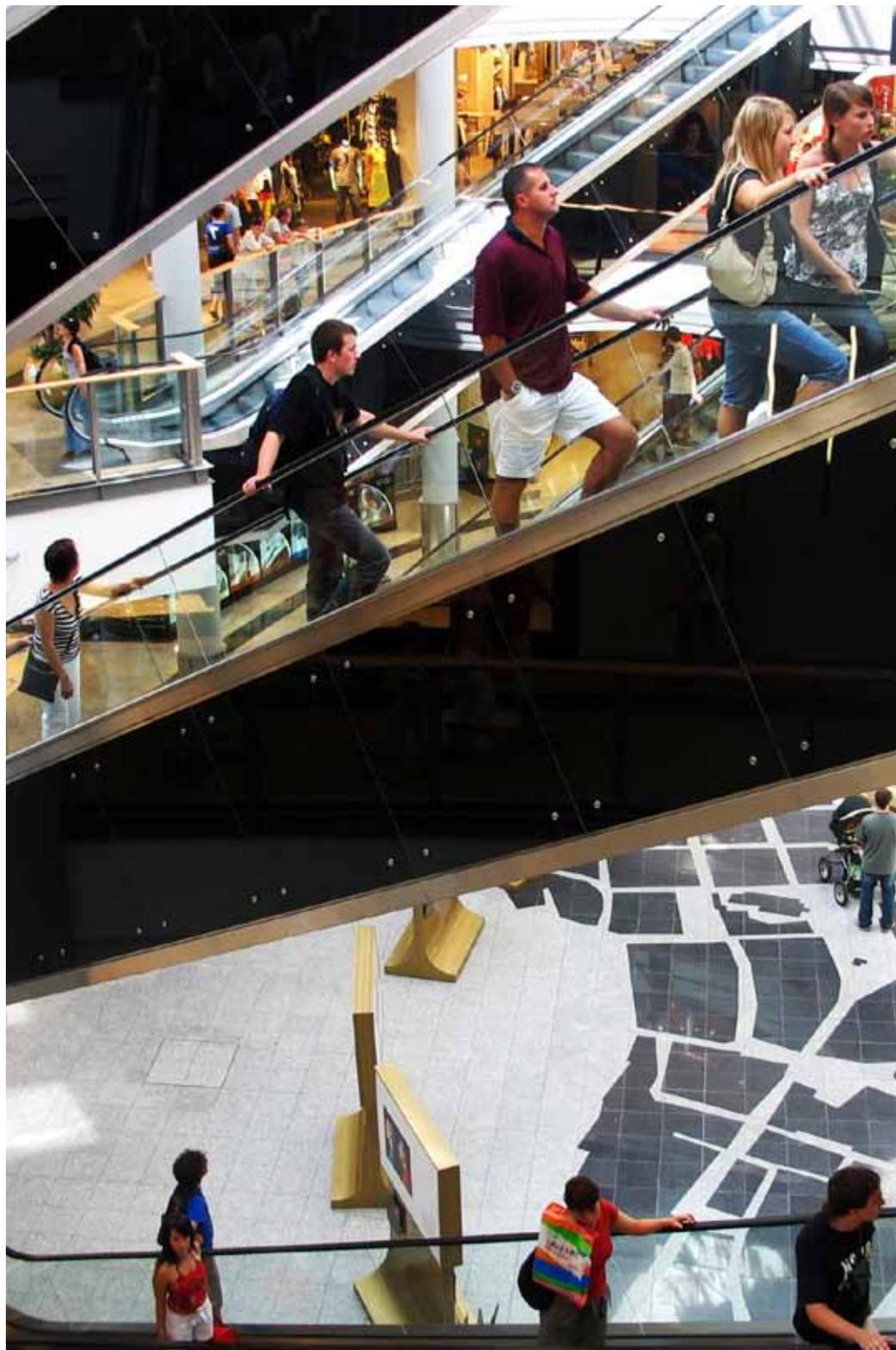
Vous commandez par internet et vous allez chercher votre commande dans un endroit spécifique du parking où un employé vous l'apporte auprès de votre voiture.

Les points contraignants : arriver dans le créneau horaire spécifié et vérifier que c'est bien votre commande, des erreurs arrivent...

Avantage : c'est gratuit et la chaîne du froid semble bien respectée par l'enseigne. Pas d'achat d'impulsion et contrôle strict du montant de ses achats.

Inconvénient : Tous les produits en magasin ne sont pas sur le site d'achat en ligne et le

Les nouvelles façons de faire ses achats dans la grande distribution





temps gagné en magasin est partiellement perdu sur internet.

La livraison à domicile

C'est gratuit, ou payant si la commande n'atteint pas une certaine somme variable selon les enseignes.

Pratique quand on manque de temps ou si on a des difficultés pour monter les achats en appartement. Mêmes avantages et inconvénients que le 'drive'.

LES ACHATS EN MAGASIN

Paiements aux caisses classiques

C'est la norme et toujours le système le plus utilisé par les clients.

Attention, certaines caisses sont réservées au paiement par la carte de fidélité du magasin, ce sont souvent les moins fréquentées et elles incitent à payer avec un crédit revolving au taux d'intérêt dément (proche de 20% actuellement). Heureusement, le paiement comptant doit être systématiquement proposé... et nous vous le conseillons vivement. Selon les enseignes et le créneau horaire, l'attente est plus ou moins longue, même si certains ont une gestion très efficace du nombre de caisses ouvertes selon l'affluence... au détriment des caissières qui vont et viennent entre rayons, entrepôt et caisses!

Paiement aux caisses automatiques

Cela peut être pratique lorsqu'il y a des files d'attente aux caisses traditionnelles. En général un employé est présent ou peut être appelé en cas de difficulté. Un contrôle poids/code barre est réalisé pour éviter les fraudes. Cela marche si on n'a pas de bons de réduction, de problème de lecture du code barre, de poids mal enregistré....

Curieusement certaines enseignes interdisent le passage aux caisses automatiques dès qu'on a un caddie et non un panier... même si on a très peu de produits dans le caddie!

Le scannage direct des achats

Cela vient de sortir (Leclerc) et risque de se généraliser : le client s'inscrit pour bénéficier du service et s'engage...à ne pas tricher! Il prend un scanner en entrant dans le magasin et il scanne chaque code barre des produits achetés. A la sortie il rend son scanner et paie sans avoir à ressortir ses achats du caddie aux caisses.

Avantages : On vérifie immédiatement qu'on paie bien le prix affiché et on sait en permanence quel est le montant de nos achats. On paie et on sort à une caisse spéciale.

Inconvénients : Il faut penser systématiquement à scanner chaque produit, il faut mettre ses achats dans des sacs prêts à être remis dans le coffre de sa voiture. Cela prend

beaucoup de temps.

Mais l'inconvénient majeur demeure les contrôles aléatoires qui obligent à tout repasser en caisse. Si de tels contrôles sont normaux, leur nombre dénote une forte suspicion vis-à-vis du client. Un test fait sur 6 mois et une vingtaine de caddies, sans aucune erreur de la part du client, laisse apparaître 30 à 40% de contrôles. C'est beaucoup trop et fait perdre tout intérêt au système. A déconseiller donc... sauf peut-être les jours de très forte affluence.... En espérant avoir la 'chance' de ne pas être contrôlé!

En conclusion, nous dirons que les enseignes multiplient les possibilités pour vendre plus bien sûr et que c'est à chacun de choisir la meilleure façon d'acheter selon son mode de vie :

Vous avez du temps disponible, pouvez éviter les jours et heures de forte influence, trouvez de l'intérêt à faire vos courses, êtes vigilants face aux achats d'impulsion : continuez à aller dans la grande distribution et payez aux caisses.

Vous disposez de peu de temps dans la journée et considérez les courses comme une perte de temps : choisissez le 'drive'

Vous avez des difficultés pour vous déplacer : faites vous livrer... ou trouvez une âme charitable pour aller chercher vos courses au 'drive'! ■