

<http://divergences.be/spip.php?article1835>



Fred Morisse

Le meilleur des mondes : les caisses automatiques

- Archives - Archives Générales 2006 - 2022 - 2010 - N° 21 Juillet 2010 - Français - RÉSISTANCES... RÉFLEXIONS... -

Date de mise en ligne : samedi 17 juillet 2010

Copyright © Divergences Revue libertaire en ligne - Tous droits réservés

Quand tombèrent les piètres résultats du groupe Carrefour pour l'année 2008 (+0,3% pour l'ensemble du groupe et - 3% pour la France), Lars Olofsson, son PDG fraîchement nommé, réagissait en annonçant vouloir « réenchanter l'hypermarché ».

http://divergences.be/sites/divergences.be/local/cache-vignettes/L400xH325/dessin_1-2e527.jpg

Ça serait comme chez Mickey, les gentils consommateurs découvrirait tout un monde de produits merveilleux et de rayons enchantés. Il faut dire que la clientèle, de plus en plus fauchée, fréquente surtout les enseignes hard-discount. Il était donc temps de les faire revenir dans les grands temples de la consommation. Ainsi Carrefour déploya un plan de « dynamique commerciale », en accroissant la gamme de produits du groupe, en proposant promotions et baisses de prix

(paraît-il). Était également annoncé un plan d'économies de 500 millions d'euros. Alors questionné sur de possibles suppressions d'emplois relatives à ces économies, Lars Olofsson ne pipa mot. Mais l'installation de nouvelles caisses automatiques dans 127 hypermarchés était une première réponse. Derrière la volonté de « transformer une organisation lourde », on comprend que le petit personnel sera sacrifié sur l'autel de la rentabilité actionnariale. En toute bonne logique capitaliste, même depuis qu'il a été moralisé (ne pas rire...).

Arrivées dans l'univers consumériste en 2004, les caisses automatiques n'ont depuis cessé de se multiplier. Outre Carrefour qui en comptera 1200 cette année, System U en annonçait 800 pour l'été 2009, Intermarché 500, Auchan, avec ses seules 250 machines, se joindra évidemment à la surenchère. D'ailleurs, elles semblent se généraliser au-delà de la distribution alimentaire, puisque Leroy Merlin, Ikea, Decathlon, s'en sont aussi doté. Michel-Edouard Leclerc assure de son côté qu'il ne suivra pas le mouvement, que les machines déjà présentes ne le sont que pour les

« clients-paniers » de 4 ou 5 articles. Bien entendu. On en reparlera.

En mars dernier des militants CFDT de plusieurs hypers d'Amiens ont entrepris des actions enfin d'informer la clientèle. Elles font écho aux actions de résistance et de sensibilisation menées en 2007 par la CFDT Services. Car depuis tout le monde semblait accepter l'invasion des machines comme une fatalité, qui pourrait détruire, selon une étude Geste-Crédoc, 40 000 emplois dans les prochaines années. La FGTA-FO, principal syndicat de la grande distribution, selon qui 2004 fut la première année de réductions d'emplois dans ce secteur. Mouvement confirmé les années suivantes.

Bien entendu, les enseignes concernées jurent la main sur le cœur que les hôte(esse)s de caisses ne disparaîtront pas, mais que leur métier évoluera. Leur nouveau rôle de gestion de 4 machines, et de conseils auprès du client, apparaît plus séduisant et plus valorisant aux yeux de certain-es. Mais gageons que le jour où le client maîtrisera parfaitement la machine les gentil-les conseillé-es n'auront plus la moindre utilité. Certes, on aimerait croire en une amélioration des conditions de travail de ces métiers parmi les plus exposés aux troubles musculosquelettiques et aux lombalgies (entre autres maux), en une revalorisation conséquente des salaires de ces travailleurs pauvres. Mais nous ne sommes pas dans le monde enchanté promis par Lars Olofsson, mais bien dans celui de l'esclavage salarié, de la productivité à moindre coût où le profit passe avant l'humain. La multiplication des caisses réservées au paiement par carte bancaire va dans ce sens : la caissière ne perd plus de temps à encaisser et à rendre de la monnaie, à ouvrir de nouveaux rouleaux de pièces, et donc augmente le nombre de passage de clients.

Quand on sait que l'achat d'une machine est rentabilisé après une année, on se doute qu'à court terme elle se substituera à la caissière. Car elle ne risque pas de faire grève, comme le firent en 2008 les courageuses employées de Carrefour Grand Littoral de Marseille, de tomber malade, de râler, ou comme le chantait Léo Ferré « Miss Robot danse la polka, Y a des boulons électroniques Qui s'vissent tout seuls, c'est fantastique, Et qui vont pas au syndicat ! Oh dis donc, mais c'est intéressant, ça ! ».

Les inconditionnels du progrès technologique à tout prix, auxquels on refourgue tout un univers ultra sécuritaire sous

la forme de gadgets à l'aspect ludique, goberont goulûment l'argument selon lequel ils gagneront du temps aux caisses automatiques (comme ce fut le cas pour le pass Navigo, qui offre un gain de temps.... d'au moins ½ secondes par

passage !). C'est pourtant tout le contraire qui est constaté pour le moment. Mais la nouveauté de l'objet, et le fait d'être occupé à scanner les articles donnent l'illusion d'aller plus vite. Perte de temps supplémentaire : le contrôle effectué sur un tiers de la clientèle (ben oui, voir si elle gruge pas en oubliant de scanner un ou deux produits).

Et, plus fallacieux, le travailleur qui travaille déjà pour avoir le plaisir de consommer, continuera de travailler en faisant ses courses, sans en avoir conscience. Se substituant ainsi à la caissière, son travail sera gratuit, et n'occasionnera aucune baisse de prix que pourrait laisser envisager les économies faites par la suppression de salariés et des charges sociales qui vont avec.

En parallèle, le « self-sanning » s'impose aussi auprès de la clientèle qui peut ainsi scanner chaque article et calculer le montant au fur et à mesure de ses achats (calcul de tête ou calculette, déjà de l'antiquité), puis payer à une borne. En attendant l'arrivée des puces RFID (radio frequency identification) qui remplaceront très vite le déjà vieux code barre, comme c'est déjà le cas aux Etats-Unis, où l'on peut payer avec une carte bancaire implanté sous la peau sous forme de puce, c'est un nouveau pas effectué vers la déshumanisation des temples consuméristes, et de la société en général. Le temps où l'on repérait la caissière la plus mignonne, la plus sympa, ou la plus rapide, ne sera bientôt plus qu'un lointain souvenir. En guise d'hypermarché enchanté nous aurons un univers froid où les vigiles se seront substitués aux caissières pour surveiller tricheurs et resquilleurs, avec caméras pour filmer ce triste film d'anticipation déjà commencé. Le meilleur des mondes.