

La douchette

JOËLLE KWASCHIN

À Carmen Rodriguez
dont la salutaire indignation a permis ce billet.

Et qu'est-ce qu'il a fallu jouer magasin quand elle était enfant ! Des kilomètres d'autostrade de et avec ça madame, il y en a un peu plus je te le mets quand même. À peine arrivée, elle sortait ses boîtes de camembert qui faisaient office de plateaux de balance, — qu'utilisait-elle donc comme fléau ? —, l'assortiment de produits miniatures et de cadeaux Bonux, et ça continuait.

En 1961, le premier Superbazar s'ouvre à Anderlecht, et le père, qui ne faisait les courses qu'en vacances, l'emmène acheter un filet d'oranges rien que pour le plaisir de découvrir une grande surface, où il faut se servir soi-même, si différente du magasin de quartier où l'épicière coupait, à la demande, les haricots à la moulinette. Cinquante ans après la guerre, la mère partait en courses en disant toujours : « Je vais au ravitaillement. »

Devenue grande, le gout du jeu lui est resté, heureusement favorisé par la grande distribution. Ça avait pourtant mal commencé puisqu'il fallait faire le pompiste, remplir le réservoir sans renverser d'essence sur la carrosserie. Aussi longtemps qu'elle avait pu, elle avait traqué les rares stations-services où un homme en salopette consentirait encore à lui faire le plein et inhalerait à sa place les effluves d'essence. Mais, bien plus tard, les choses se sont arrangées au supermarché. Là, elle peut couper son pain, facile à faire à force d'avoir vu la boulangère ; puis poser toute sa verdure sur la balance du rayon fruits et légumes, chercher hâtivement — la file s'allonge derrière elle — où diable se trouve la touche « chicon », imprimer le ticket, le coller elle-même sur le sachet.

Pour son bonheur, les grandes surfaces ont perfectionné le système : lorsqu'elle

est « cliente-panier », elle peut utiliser le « self check-out », la caisse automatique qui parle et l'enjoint d'une voix impatiente de passer son article devant le lecteur laser puis de le mettre dans le sac en plastique. Attention, la machine ne rit pas, même si le système est dit « interactif » et il n'est pas question d'utiliser le cabas qu'elle a acheté en vacances à un Tsigane qui lui a dit n'ayez pas peur. La culpabilité, ça avait été efficace comme si c'était elle qui venait d'expulser les Tsiganes de France. Quand la machine, ou elle, perd patience, une « hôtesse », heureuse, si l'on en croit la propagande, de troquer son boulot répétitif contre une « fonction de conseil et d'accompagnement du client », vient dépanner le chaland, et calmer la mécanique qui ne risque pourtant pas de se syndiquer.

Lorsqu'elle est « cliente-caddie » — les courses pour cinq personnes sans compter le chat et le poisson rouge —, elle peut adopter la « douchette » — c'est l'appellation officielle — qui lui permet le « self-scanning », enregistrer ses articles au fur et à mesure de la course dans le magasin. Mais le libre encaissement qui a succédé au libre-service, cet enrôlement du client, n'autorise pas pour autant à se conduire de manière dissipée; la liberté a ses limites. Gare à la distraction qu'un contrôle aléatoire pourrait débusquer. Au troisième oubli, elle sera exclue du jeu et devra recommencer le parcours classique, emplir le caddie, faire la file en jouant à deviner laquelle sera la plus rapide. Telle cliente qui n'a qu'un petit charriot va sûrement avoir oublié de peser un fruit ou le code à barres sera illisible et il faudra faire appel à une hôtesse volante, tandis qu'une autre au vu de la vélocité et de la rigueur avec lesquelles elle rangeait méthodiquement ses achats sur le tapis roulant aura passé son charriot qui déborde en deux temps trois mouvements...

À l'entrée du magasin, une hôtesse tente de persuader les clients d'adopter la « douchette » en leur vendant la possibilité d'ainsi « maîtriser leur budget », en connaissant, à tout moment, le montant de leurs achats, contrôler le débit de son crédit en quelque sorte. Hélas, cette magnifique technologie qui n'est que la dernière trouvaille en matière de « déclinaison du concept » — comment faire travailler le client à la place de la caissière sans le payer et en lui donnant l'impression que le magasin est au service de son budget — est vouée à l'obsolescence rapide puisqu'on annonce l'« étiquette intelligente », c'est-à-dire munie d'une puce RFID (Radio Frequency Identification) intégrée qui sera reliée à un ordinateur par radiofréquence. Nul doute que les applications futures sont nombreuses: il suffira de passer le charriot devant un portique pour que l'addition s'affiche. Le système permettra également d'assurer la traçabilité des produits, ce qui aurait peut-être pu sauver le malheureux concombre espagnol. Le RFID pourra aussi suivre à la trace le propriétaire d'un produit, ce qui n'est pas sans laisser augurer d'innovantes perspectives... ■