

Ces nouvelles technologies qui transforment nos supermarchés

Intelligence artificielle en rayons, robots livreurs et magasins automatisés entrent dans le quotidien des consommateurs. Des innovations qui n'annoncent pas que de bonnes perspectives pour les travailleurs.

JULIEN BOSSELER

Des robots à quatre roues qui vous livrent à domicile, des magasins sans personnel qui vous accueillent à toute heure du jour et de la nuit, des drones qui réalisent chaque nuit l'inventaire en rayons... Ces dernières semaines, des chaînes de magasins ont multiplié les annonces de tests et de mises en service de nouvelles technologies censées améliorer le service à la clientèle et rendre plus léger le travail du personnel. Une révolution technologique dans votre supermarché ? Parlons plutôt d'évolution rendue possible par l'arrivée à maturité d'outils informatiques et robotiques, dont le commerce serait sot de se passer ou du moins de ne pas tester, tout comme tant d'autres grands acteurs privés. Ne perdant toutefois pas le nord, le retail ne se prive pas de communiquer sur ces essais grandeur nature pour soigner son image.

Que l'on n'y voie toutefois pas de l'esbroufe. « Ces tests sont réels et peuvent s'arrêter s'ils ne s'avèrent pas concluants », parle d'expérience Gino Van Ossel, expert du commerce et professeur à la Vlerick Business School. Colruyt Group ne dit d'ailleurs rien d'autre, lui qui fut pionnier du code-barres et s'illustra avec ses cartes perforées : « S'engager en faveur de l'innovation signifie également que, parfois, après un test, vous devez décider que ce n'était pas la "voie à suivre". Innover, c'est aussi accepter cela », souligne Nathalie Roisin, porte-parole.

Très bien. Mais à quoi sert donc réellement cette débauche de nouvelles technologies ? « A répondre à des questions de coûts élevés et de disponibilité insuffisante du personnel », répond sans hésiter Gino Van Ossel. « Le commerce, comme d'autres secteurs, manque de bras, notamment en raison du vieillissement de la population. Quant à celui qui est disponible, il manque de flexibilité par rapport à la demande des consommateurs. Je songe aux ouvertures tardives et dominicales, alors qu'il y a un besoin réel pour la clientèle. » Remplacer l'homme par la machine ? Le débat est vieux comme la révolution industrielle et, dans la grande distribution, ne manque jamais de refaire surface quand de nouveaux outils d'automatisation éclosent. Rappelez-vous de la polémique (toujours actuelle d'ailleurs) autour du self scan menaçant les caissières de disparition.

Les non-qualifiés sacrifiés ?

« Quel modèle de société veut-on ? », réplique Myriam Delmée, présidente du Setca, en charge du commerce, s'inquiétant des conséquences sur l'emploi d'une confusion entre « les besoins réels et les envies de la clientèle ». Elle illustre : « Toutes les ventes réalisées tard le soir ou la nuit dans des magasins automatisés correspondront à autant de transactions en moins en journée dans les magasins avec du personnel. Cela ne peut déboucher que sur des pertes d'emplois. » L'issue future ? « Utiliser le personnel pour d'autres tâches », répond Gino Van Ossel, « comme conseiller et orienter les clients ou comme veiller à ce que tous les produits soient bien en ordre dans les rayons et que le magasin reste toujours bien propre ». Cela nécessite de la formation. Alors, réagit Myriam Delmée, « comment formera-t-on les travailleurs à d'autres fonctions et que fera-t-on des profils non-qualifiés et sans compétences suffisantes ? Les condamnera-t-on au chômage au nom de l'automatisation ? »

Dans ce débat, Colruyt Group se veut très clair : « Nous allons toujours chercher la manière la plus efficace de travailler et ce, dans une perspective à long

terme. Nous n'automatisons jamais pour le plaisir d'automatiser. Il faudra toujours apporter une valeur ajoutée et préserver une harmonie entre l'homme et la technologie. Celle-ci est au service de nos collaborateurs, elle ne les remplace pas », insiste Nathalie Roisin. Le distributeur de Hal vient d'ailleurs d'annoncer la mise en place, dans le magasin Meilleurs Prix de sa ville natale, d'un *easy check-out*. Ce système basé sur une caméra et de l'intelligence artificielle doit permettre « un passage en caisse

jusqu'à 20 % plus rapide » avec, en prime, une manière plus ergonomique de travailler pour les employés. On y verra un progrès profitable à la santé des travailleurs... mais aussi une productivité accrue offrant des économies de personnel. La technologie, rêve ou cauchemar éveillé pour l'emploi dans nos supermarchés ? La question divisera toujours, tandis que les consommateurs les plus geeks estimeront qu'aller faire leurs courses ou se faire livrer n'aura jamais été aussi cool.

Des robots qui livrent à domicile

Dès la semaine prochaine, il se baladera tout seul sur ses quatre pneus dans le Corporate Village, une zone de bureaux de 60.000 m² à Zaventem, pour servir (notamment) leur lunch de midi parmi 500 références à une trentaine de testeurs volontaires. Lui, c'est le robot autonome

de livraison de l'entreprise londonienne Deliver.ai. Programmée avec une cartographie, cette grosse boîte sur quatre roues bardée de capteurs et de huit caméras sera testée par Carrefour durant trois mois, avant un probable déploiement en été « dans une grande ville » pour épauler les

livreurs de l'hypercentre en heure de pointe. De son côté, Colruyt fait rouler le véhicule autonome estonien Clevo 1 à Londerzeel pour assurer des livraisons à domicile de son service Collect&Go. L'engin, qui avait déjà parcouru 1.000 kilomètres en décembre, reste en phase de test.



© BELGA

Des drones pour contrôler les stocks



© D.R.

C'est dans les airs qu'un autre robot autonome effectue chaque nuit une tâche plutôt ingrate : contrôler l'état du stock dans la zone de libre-service du magasin Ikea de Gand. Développé par la société suisse Verity et portant le doux sobriquet de « Bobby », cet infatigable drone (qui rejoint

sa base quand il doit recharger sa batterie) contribue à débusquer les erreurs d'inventaire en scannant les codes-barres des produits sur les très hautes étagères et ce, en une semaine seulement. Jusqu'ici, cette analyse durait trois mois et nécessitait des inspections effectuées par des em-

ployés sur des chariots élévateurs. Ce nouveau système sera étendu ce mois-ci et le mois prochain à Ikea Zaventem et Liège. A Hasselt, le géant du meuble en kit recourt à des chariots élévateurs autonomes pour déplacer des palettes hors des heures d'ouverture et ainsi faciliter le réassort.

Des mini-magasins automatisés



© D.R.

Elle titille votre curiosité nocturne, l'expérience d'Amazon Go, ce magasin sans personnel et totalement automatisé qui a défrayé la chronique technologique outre-Atlantique et à Londres ? Colruyt Group propose des sensations high-tech similaires de self-service permanent avec ses deux Okay

Direct. Le premier est né à Gand et a été couronné du prix Mercure l'an dernier. Le deuxième vient d'ouvrir à Lennik. Il s'agit d'un conteneur de 21m² dans lequel on n'entre qu'après s'être identifié avec son compte client Xtra par QR code. On accède alors à 200 références axées sur le petit-déjeuner,

la pause de midi et le repas (rapide) du soir. Chaque article pris en rayon est automatiquement détecté. Il ne reste qu'à passer à la caisse. Pensé pour les travailleurs de nuit et les clients en quête d'un dépannage alimentaire, Okay Direct est appelé à connaître une expansion « très prochainement ».

Des grandes surfaces encore plus intelligentes



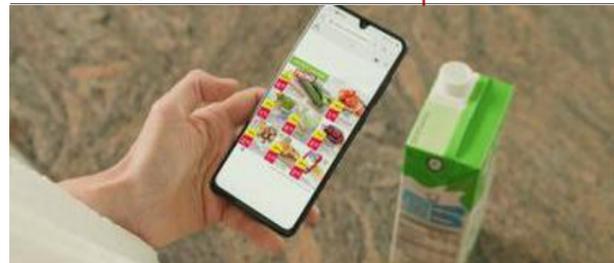
© PHOTONEWS

Delhaize l'annonçait fièrement lundi dernier : le Lion a entamé une collaboration avec Eurofiber pour solidement doper la connexion internet (40 gigabits) de ses magasins. Voilà qui doit permettre notamment de muscler l'intelligence artificielle déjà bien implantée dans ces

grandes surfaces, comme dans tant d'autres. Cette IA épaulé le personnel dans ses commandes de produits et parvient même à se montrer plus performante que l'être humain pour évaluer les justes quantités afin d'éviter les ruptures de stock et les invendus (et donc le gaspillage). Del-

haize compte aussi sur elle pour surveiller en temps réel ses congélateurs et ses fours à pain et ainsi optimiser ses dépenses d'énergie. Cette IA permet également de proposer des promotions personnalisées en magasins aux clients détenteurs de la carte de fidélité maison.

Des QR codes à la place des codes-barres



© D.R.

Préparez votre petit cœur de beurre : dans les années à venir (Colruyt Group évoque 2027), ce bon vieux code-barres appesanti sur tous les produits de supermarchés cédera sa place au QR Code. Celui-ci, déjà en cours de déploiement sur des produits frais comme

la viande, a pour avantage de contenir beaucoup plus d'informations. Déjà aujourd'hui, Carrefour l'associe à la blockchain pour offrir la traçabilité de ses produits Filière Qualité Carrefour. Le consommateur peut ainsi connaître la date de naissance, le lieu d'éle-

vage, la nourriture, le nombre de jours de pâturage et le moment d'abattage du bœuf qui a fini en barquette. De son côté, Aldi fait coexister code-barres et QR code sur ses briques de lait. Le code bidimensionnel renvoie vers le dépliant digital du discounteur.