Tickets de caisse papier : le début de la fin ?

13 mai 2021

Le ticket de caisse est-il toujours utile ?

Chez Carrefour et Système U, l'impression du ticket n'est plus automatique. Une mesure antigaspi, certes. Mais pas forcément à l'avantage des clients.

« Voulez-vous un ticket de caisse papier ? » C'est désormais la question à laquelle auront droit tous les clients de Système U (y compris pour leur reçu de carte bancaire) et tous les porteurs de la carte de fidélité chez Carrefour.

40 % des clients ne voudraient pas de ticket imprimé

Si vous répondez non, vous aurez toujours la possibilité de récupérer le ticket de caisse sous forme dématérialisée sur votre compte fidélité (si vous en possédez un). Cette non-impression serait réclamée de façon récurrente par la clientèle, assurent les deux enseignes.

« 40 % des clients répondent ne pas vouloir de leur ticket de caisse imprimé, si on le leur demande lors du passage en caisse », a constaté Système U dans ses magasins pilotes.

L'impression systématique sera interdite en 2023

Le consommateur qui souhaite un ticket papier pourra bien sûr continuer à en bénéficier, précisent les deux distributeurs.

Ceux-ci anticipent les nouvelles mesures qui deviendront obligatoires le 1er janvier 2023 : sauf demande contraire du client, plus aucun magasin n'aura alors le droit d'imprimer les tickets de caisse, les reçus de carte bancaire et les bons d'achat ou de promo (article L. 541-15-10 IV du code de l'environnement).

Durée de vie inférieure à quelques secondes

Les députés de la majorité partent du postulat que *« peu de gens consultent in fine »* leurs tickets de caisse. *« Un hypermarché a recours annuellement à 10 600 rouleaux de papier thermique, l'équivalent en distance d'un Paris-Montpellier,* notent les parlementaires dans leur exposé. *Souvent non désirés par les clients, ces tickets de caisse ont une durée de vie souvent inférieure à quelques secondes, puisque jetés par le commerçant lui-même. »*

Cette mesure serait aussi prise pour ne pas trop exposer le personnel de caisse aux bisphénols S et F contenus dans ce papier, des composés chimiques fortement suspectés d'être des perturbateurs endocriniens.

Mais la « bonne idée » du ticket de caisse dématérialisé a ses limites.

Cinq raisons de défendre nos vieux tickets en papier

1. Le ticket de caisse est déjà facultatif

Tout d'abord, la nouvelle disposition est-elle vraiment utile ? La loi permet déjà d'éviter l'impression systématique du ticket par les commerçants.

En effet, rien n'oblige le vendeur à délivrer un ticket de caisse lors de la vente d'un ou plusieurs produits (sauf s'il est boucher ou charcutier, en vertu de l'arrêté du 18 mars 1993). Le client peut néanmoins l'exiger.

Le professionnel est seulement tenu de fournir une note lorsqu'il vend un service et que la prestation coûte 25 € ou plus – ou quel que soit le montant, si le client le réclame.

2. Le ticket par mail aussi est nocif pour l'environnement

Plusieurs chaînes de magasins proposent d'envoyer le ticket de caisse par courriel « pour préserver l'environnement ». Si cette démarche peut sembler écologique, elle permet avant tout de récupérer les adresses mail des clients pour leur adresser des offres commerciales.

Par ailleurs, envoyer un courrier électronique avec une pièce jointe aurait un impact environnemental quasi identique à celui du ticket papier, selon Frédéric Bordage, un spécialiste du « numérique responsable » interrogé par nos confrères d'Europe 1.

3. Le ticket de caisse permet de vérifier les prix

Le ticket de caisse permet de vérifier immédiatement que les prix scannés en caisse et payés sont conformes aux prix affichés en rayon. Il indique également si les réductions éventuelles ont bien été prises en compte.

En cela, il reste indispensable aux consommateurs, d'autant que les erreurs de prix sont fréquentes, comme nous le rapportent de nombreux lecteurs.

Le problème est loin d'être anecdotique : en 2016, après avoir contrôlé des dizaines de milliers de prix, la Répression des fraudes avait établi à 8 % le taux d'erreurs – des erreurs défavorables au consommateur dans la moitié des cas, favorables dans l'autre moitié.

4. Le ticket est souvent le seul support pour la garantie légale

Le ticket de caisse a une autre fonction irremplaçable : c'est une preuve d'achat qui sert de fondement pour la garantie de conformité, celle qui oblige à remplacer ou à réparer tout produit défectueux dans les deux ans.

Le ticket sert également de preuve en cas de denrée avariée avant la date de péremption, ou si le produit acheté est rappelé à cause d'un problème de sécurité.

5. C'est un document pour faire ses comptes

Enfin, de nombreux foyers utilisent les tickets papier pour établir et suivre le budget de leur ménage. *« Ils servent à faire nos comptes, à rester maître de la gestion des achats et à connaître le détail des prix des produits qu'on achète régulièrement »*, nous écrit, par exemple, Monique.

60 millions de consommateurs – 30 avril 2021 –