

Bientôt, la fin des tickets de caisse papier !



© 2023 Les Echos Publishing

On se souvient que la délivrance systématique de tickets de caisse papier dans les commerces devait être interdite à compter du 1^{er} avril dernier. Mais en raison de la forte inflation, le gouvernement avait décidé de reporter l'entrée en vigueur de la mesure au 1^{er} août. L'échéance approche donc à grand pas !

L'interdiction d'imprimer systématiquement les tickets de caisse

Initialement prévue au 1^{er} janvier 2023, l'entrée en vigueur de la mesure avait d'abord été repoussée au 1^{er} avril. Puis un nouveau report avait été décidé jusqu'au 1^{er} août prochain en raison du contexte de forte inflation. En effet, actuellement, plus encore que d'habitude, beaucoup de consommateurs souhaitent vérifier l'exactitude du montant de leurs achats et l'édition d'un ticket de caisse le leur permet.

Ainsi, à compter du 1^{er} août prochain (sauf nouveau report !), l'impression systématique des tickets de caisse dans les surfaces de vente et dans les établissements recevant du

public sera donc interdite. Il en sera de même pour les bons d'achat et les tickets promotionnels, les tickets de carte bancaire et les tickets émis par les automates. Tous ces tickets ne pourront être imprimés que si le client en fait la demande.

Attention : les commerçants doivent afficher dans leur magasin, en particulier à la caisse, un message d'avertissement de la suppression, à compter du 1^{er} août prochain, de l'impression systématique des tickets de caisse ainsi qu'un message rappelant la possibilité de demander l'impression de son ticket.

Les exceptions

Quelques exceptions au principe sont prévues. Ainsi, continueront à être automatiquement imprimés :

- les tickets de caisse, ou autres documents de facturation, relatifs à l'achat de biens « durables » sur lesquels sont mentionnées l'existence et la durée de la garantie légale de conformité (électroménager, matériel informatique, téléphonie, etc.) ;
- les tickets de caisse, ou autres documents de facturation, imprimés par les instruments de pesage à fonctionnement non automatique (balances des supermarchés ou des boucheries, par exemple) ;
- les tickets de carte bancaire retraçant des opérations de paiement qui ont été annulées, qui n'ont pas abouti, qui sont soumises à un régime de pré-autorisation ou qui font l'objet d'un crédit ;
- les tickets remis par des automates dont la conservation et la présentation sont nécessaires pour bénéficier d'un produit ou d'un service et permettre, le cas échéant, le calcul du montant dû en contrepartie (tickets de péage ou de parking).

Quelles alternatives ?

Si ce n'est pas déjà fait, les commerçants vont donc devoir s'adapter à ce changement. Et pas question de ne rien donner aux consommateurs qui veulent avoir un ticket de caisse. Car, on l'a dit, pour beaucoup d'entre eux, le ticket de caisse constitue le moyen de vérifier le prix des articles payés et de déceler d'éventuelles erreurs. Il leur permet aussi de retourner un produit défectueux ou d'obtenir un échange ou un remboursement. Du coup, nombre de commerçants ont d'ores et déjà pris l'habitude de demander à leurs clients s'ils souhaitent ou non leur ticket de caisse avant de l'imprimer.

La transmission des tickets par SMS ou par courriel constitue évidemment une alternative possible au papier. Mais elle implique de disposer d'un logiciel de caisse adapté et de recueillir le consentement du client pour pouvoir utiliser son numéro de mobile ou son adresse électronique. Or nombre de consommateurs se montreront sans doute réticents à communiquer leurs coordonnées numériques de peur de recevoir des publicités non désirées ou des newsletters commerciales.

Une autre alternative consiste à envoyer le ticket de caisse sur le compte de fidélité du client. Mais cette solution ne vaut évidemment que pour les clients qui disposent d'un tel compte.

Permettre aux clients de consulter les tickets de caisse par le scan d'un QR Code sur un écran placé à la caisse du magasin constitue une autre solution possible. Mais cela suppose, là encore, d'être équipé du matériel adéquat.

À noter : la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a établi [une fiche pratique](#) dans laquelle elle rappelle les règles à respecter en matière de protection des données personnelles des clients et les bonnes pratiques à adopter par les commerçants qui proposent d'envoyer des tickets de caisse dématérialisés.

[Décret n° 2022-1565 du 14 décembre 2022, JO du 15](#)

[Décret n° 2023-237 du 31 mars 2023, JO du 1er avril](#)

© 2023 Les Echos Publishing