

La fin des tickets de caisse papier de nouveau reportée !



© 2022 Les Echos Publishing

La délivrance systématique de tickets de caisse papier dans les commerces devait être interdite à compter de ce 1^{er} avril. Mais en raison de la forte inflation, le gouvernement a décidé de reporter l'entrée en vigueur de la mesure.

L'interdiction d'imprimer les tickets de caisse

Initialement prévue au 1^{er} janvier 2023, l'entrée en vigueur de la mesure avait été repoussée au 1^{er} avril. Un nouveau report vient d'être décidé jusqu'à une date encore indéterminée (vraisemblablement le 1^{er} août ou le 1^{er} septembre prochain) en raison de l'inflation. En effet, selon le cabinet d'Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, « nous avons des remontées de terrain, nous discutons avec les associations de consommateurs, avec la grande distribution, qui nous disent que face à l'inflation, beaucoup de Français souhaitent vérifier l'exactitude du montant des courses qu'ils font. En termes de symbole, c'était plutôt une mauvaise idée de le supprimer dès le 1^{er} avril, au moment où l'inflation est plutôt importante ».

Rappelons qu'à compter de la nouvelle date qui sera fixée (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.

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.

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 un ticket de caisse. Car 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.

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](#)