**APPLICATION 3**

***Mac Donald’s* va remplacer les caissières par des machines**

**DOCUMENT 17**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***La multinationale du fast-food a effectué des tests et ça marche.***  ***Elle va donc l'étendre à l'ensemble de ses restaurants.***  ***Et remplacer progressivement les caissières par des écrans tactiles.*** |  |
| La multinationale Mac Donald's a trouvé un nouveau moyen de réduire ses coûts : elle va progressivement remplacer ses caissières par des écrans tactiles (…).  Le principe est relativement simple et efficace : une borne associe un écran tactile et un lecteur de carte de crédit. Vous composez votre menu en cliquant à l'écran sur ce que vous désirez et vous payez ensuite avec votre carte de crédit. Et le tour est joué.  Jusqu'ici, le dispositif était utilisé comme coupe-file, en supplément aux caissières humaines qui vous délivraient ensuite le produit. Cela vous permettait de gagner du temps en ne faisant pas la queue devant les caisses. Dans le nouveau plan de Mc Do, seuls subsisteront les bornes tactiles.  Steve Easterbrook, président de McDonald’s Europe, a confié au Financial Times que l'entreprise américaine va remplacer les caissières par ces écrans tactiles dans 7 000 restaurants européens, à commencer par 1 200 en Angleterre.  Il ne précise pas combien d'emplois seront perdus à terme, mais insiste sur le fait que le client gagnera ainsi quelques secondes et que, par la traçabilité des commandes ainsi obtenues, Mac Donald's en saura plus sur les habitudes d'achat des clients. Bienvenue dans le monde du marketing électronique !  *http://fr.clint.be/actua/economie/mac-donalds-va-remplacer-les-caissi%C3%A8res-par-des-machines* | | |

**1 – Retrouvez les trois motifs pour lesquels l’entreprise *Mac Donald’s* a introduit, puis étendu, l’utilisation de caisses automatiques dans ses restaurants ?**

|  |
| --- |
| - La raison initiale ayant conduit *Mac Donald’s* à recourir à des caisses automatiques est d’ordre commercial : raccourcir le temps d’attente du client (ou le tronquer) en période de « rush ».  - Une seconde raison est de nature financière puisque la substitution de capital au travail a pour effet de réduire les coûts, et donc d’augmenter le profit.  - La généralisation des caisses automatiques constitue aussi un investissement immatériel (dans l’information et le savoir) puisqu’elle améliore la connaissance du comportement du consommateur. |

**2 – À qui profite cette décision ? À qui nuit-elle ?**

|  |
| --- |
| - Agents économiques bénéficiaires : Le remplacement des caissières par des écrans tactiles est à l’avantage du client (la diminution de son temps d’attente accroît sa satisfaction) et des actionnaires (puisque le profit augmente).  - Agents économiques lésés : La décision pénalise les salariés (et notamment les jeunes), qui se retrouvent licenciés. |

**DOCUMENT 18**

|  |
| --- |
| « Selon le cabinet spécialisé RBR, le nombre de nouvelles caisses automatiques devrait tripler à travers le monde d’ici 2012 ».  *http://www.repandre.com/NCR-numero-1-sur-le-marche-mondial.html* |

**3 – Pour l’économie dans son ensemble, quelles sont les conséquences de la décision de *Mac Donald’s* sur l’emploi ?**

|  |
| --- |
| Des emplois sont détruits dans l’entreprise *Mac Donald’s*, mais d’autres sont créés dans le secteur des caisses automatiques, dont le marché (conception, fabrication, distribution) devrait tripler en trois comme l’explique le DOCUMENT 18. |