

Les supermarchés en ligne sont dépassés par les commandes

Coronavirus LeShop, Coop@Home ou Farmy ne livrent plus avant des jours, face à l'avalanche de commandes de clients ne voulant plus se risquer au supermarché



La crainte d'un confinement généralisé pousse les clients à se tourner vers les supermarchés en ligne.

Image: Iris Andermatt / BZ

«Tous les créneaux de livraison sont complets». «Complet jusqu'au 1er avril». Les avertissements placardés mardi soir sur la page d'accueil du supermarché en ligne LeShop.ch sont repris, peu ou prou, par tous ses concurrents depuis la semaine dernière.

Après la ruée sur le rösti et le papier toilette, la situation dans les supermarchés «semble avoir tendance à se stabiliser» indique-t-on pourtant au sein de Migros, maison-mère du site. Problème, la crainte d'un confinement généralisé, à l'instar de celui décrété en France, «pousse désormais de nombreux clients qui faisaient auparavant leurs achats en magasin à se tourner vers Leshop.ch», poursuit un porte-parole.

Par Pierre-Alexandre Sallier 18.03.2020

Plus de courses au marché

Le Conseil fédéral a décidé mardi soir de fermer tous les marchés jusqu'à nouvel ordre, tout en maintenant ouverts «les magasins d'alimentation et les commerces qui proposent des biens nécessaires à la vie quotidienne», comme les kiosques ou les stations-service.

Ce matin, le Mouvement pour une Agriculture Paysanne et Citoyenne se disait «consterné» par une décision forçant les consommateurs à se tourner «uniquement vers la grande distribution». Ce dernier attire l'attention sur la faillite qui menace «certaines de nos productrices indépendantes qui n'ont droit à aucune prestation sociale» et sur le paradoxe de voir les stocks de nourriture s'accumuler dans les champs et les chambres froides au moment où les rayons se vident.

P.-A.SA.

L'impact du Coronavirus sur l'e-commerce

Explosion des commandes chez **Farmy.ch**, entre la mi-février et aujourd'hui.



Garde-manger	+430%
Viandes et poissons	+343%
Fruits et légumes	+320%
Lait et œufs	+313%
Boulangerie	+306%
Boissons et vins	+292%

G. LAPLACE. DONNÉES: FARMY.

Même son de cloche chez le rival Coop@Home, où «la demande pour certains produits augmente de façon sensible depuis près de trois semaines». Au point que les créneaux de livraison «sont au complet pour plusieurs jours».

De son côté, Farmy enregistre depuis mi-février des commandes en hausse de plus de 300% sur la boulangerie, la viande ou les fruits et légumes. Celles reçues par son centre lausannois «arrivent à cumuler, en une journée, quatorze jours d'activité habituelle», témoigne une collaboratrice. Résultat, plus de livraisons possibles avant le milieu de la semaine prochaine.

Commandes en hausse de 300%

Ceux qui espéraient faire l'impasse sur les files d'attente devant les supermarchés en sont pour leurs frais. «Il y a des retards sur tous les sites internet d'alimentation, ce n'est pas une question de stocks disponibles mais de personnel insuffisant sur toute la chaîne d'approvisionnement et les recrutements n'arrivent pas encore à suivre l'explosion de la demande», confirme-t-on au sein de l'Association suisse de vente à distance.

L'avalanche est d'autant plus difficile à appréhender que, «dans l'alimentaire, les ventes en ligne, de l'ordre du milliard de francs par an, restaient jusque-là limitées au regard des 50 milliards d'achats en magasins» remarque Nicolas Ingland, responsable d'Imadeo, bureau de conseil dédié au commerce.

«*Farmy a triplé son personnel*»

Farmy dit avoir déjà triplé le nombre de ses collaborateurs, «tant en livraison qu'en entrepôt». Un porte-parole de Migros indique que LeShop.ch ajoute «chaque jour» de nouveaux créneaux de livraison, en embauchant, redéployant du personnel de bureau vers les centres de distribution ou en mettant plus de camions sur la route. L'accès à ses rayons en ligne est désormais géré par un système de file d'attente qui octroie dix minutes à l'internaute pour faire son choix. Chez Coop on met l'accent sur la «flexibilité» en interne qui permet d'affecter plus de personnel aux ventes en ligne.

La réponse passe également par les temporaires. Coople, plateforme de placement de personnel pour des missions flexibles, assiste depuis lundi à un envol des demandes de la part des grands de la distribution pour leur filiale en ligne. «Les gérants de supermarché se tournent également vers nous pour les agents de sécurité qui limiteront la clientèle à cinquante personnes à l'entrée des magasins, mais aussi d'aides pour palier le staff malade», décrit Simon Vogel, directeur du site pour la Suisse romande.

Le phénomène est mondial. Aux États-Unis, Amazon va recruter 100'000 personnes pour faire face aux commandes tandis que les hypermarchés WalMart transforment leurs parkings en point de récupération «driv-thru» géants. En France les sites internet de Leclerc et Auchan avait saturé sous le nombre de connections, jeudi soir, après l'allocution du chef de l'Etat annonçant les premières mesures de confinement.

Logistique, le maillon faible

Le maillon faible reste la chaîne d'approvisionnement, chaque commande nécessitant d'être manipulée, chargée, livrée... sans télétravail possible pour les magasiniers et les chauffeurs. «Les employés de vente sont en contact avec un grand nombre de personnes et doivent constamment se protéger», s'inquiète Kaspar Engeli, directeur de Commerce Suisse, la «voix» de ce secteur de 680 000 employés.

«Certains sites de commerce en ligne départagent leurs équipes afin de ne pas risquer la mise en quarantaine générale, d'autres décentralisent les stocks», décrit la représentante de l'Association suisse de la vente à distance. Chez Farmy, les coursiers ont reçu la consigne de «garder une distance importante» avec le client, après avoir sonné à la porte... ou de repartir sans attendre.

«Record absolu de colis confiés à QuickPac ce lundi»

Les autorités fédérales ont de leur côté annoncé mardi qu'elle allait prolonger provisoirement les certificats nécessaires pour le personnel du transport de marchandises afin que ces chauffeurs puissent «continuer de travailler à l'approvisionnement du pays».

La Poste assure qu'elle continuera quotidiennement la distribution de colis - elle a réparti les facteurs en groupes dans des régions comme l'Engadine, afin de limiter le risque de contagion. Mais le géant jaune est également sous pression et prévient de possibles retards, «des équipes faisant face à des pénuries de personnel, auxquelles nous ne pouvons remédier dans la mesure souhaitée».

Filiale de la Poste française, le service de livraison de colis DPD assure disposer «pour l'instant» de forces suffisantes pour traiter le volume «sans perte de qualité» en Suisse. Pour de la contamination oblige, le numéro deux européen du secteur laisse le choix au destinataire de signer ou pas le bordereau de livraison. Autre service de colis privé, Quickpac fait part d'une explosion des commandes en ligne après les nouvelles directives du Conseil fédéral, qui l'a conduit à prendre en charge lundi près de 7000 colis, «record absolu». La société dit ne constater que «quelques retards» avec 30% des paquets livrés le jour même et indique qu'elle embauche du personnel «à plein-temps» sur ses centres de Winterthur et à Hägendorf.

Une partie des 8000 militaires convoqués par l'armée ces jours-ci sera par ailleurs affectée à la «logistique». Afin d'éviter tout problème d'approvisionnement alimentaire, à l'instar de ceux que signale Commerce Suisse sur les produits en provenance de Chine, notamment les téléphones mobiles et les composants d'ordinateurs.

Créé: 18.03.2020, 12h43

Votre avis

Avez-vous apprécié cet article?

Oui

Non