

L'inquiétude monte chez Carrefour, toujours en panne de marchandises

Un mois après la grève chez Nivelles Logistics, certains supermarchés wallons et bruxellois arborent encore des rayons dégarnis. Clients, travailleurs, franchisés, ça sent la déroute de tous côtés. A quand le retour à la normale ?

Article réservé aux abonnés



Des rayons dégarnis, une image qui reste d'actualité dans la moitié des Carrefour, tous situés à Bruxelles et en Wallonie, un mois après le début des problèmes au dépôt de Nivelles. - Pierre-Yves Thienpont



Journaliste au service Economie

Par **Julien Bosseler** ([/3279/dpi-authors/julien-bosseler](https://www.lesoir.be/3279/dpi-authors/julien-bosseler))

Publié le 19/10/2021 à 19:08 | Temps de lecture: 5 min

C'était il y a un mois : le géant suisse de la logistique Kuehne+Nagel annonçait son intention de fermer sa filiale Nivelles Logistics d'ici un an et, dans la foulée, de licencier les 549 travailleurs de ce centre de distribution crucial pour les magasins Carrefour de Wallonie et de Bruxelles. Et pour cause : ce dépôt dessert ces supermarchés. Hélas, fort logiquement, le mouvement de grève chez Nivelles Logistics suite à l'annonce du plan social a eu de fâcheuses répercussions bien visibles pour les clients fidèles et les employés de Carrefour : privés de marchandises fraîches, les rayons se sont inexorablement vidés.

À lire aussi | [Des rayons vides chez Carrefour à cause de la fermeture du centre logistique de Nivelles](https://www.lesoir.be/397227/article/2021-09-27/des-rayons-vides-chez-carrefour-cause-de-la-fermeture-du-centre-logistique-de) (<https://www.lesoir.be/397227/article/2021-09-27/des-rayons-vides-chez-carrefour-cause-de-la-fermeture-du-centre-logistique-de>)

Un mois plus tard, force est de constater que certains Carrefour wallons et bruxellois ressemblent encore à des supermarchés du bloc soviétique des années 70 avec leurs linéaires dégarnis. Mais cela va s'arranger progressivement, rassure Aurélie Geerts, porte-parole de l'enseigne, tout en indiquant que la moitié des

implantations a été touchée par les soucis de livraisons. « Dans certains magasins, des rayons entiers sont restés vides. Mais dans d'autres, les problèmes à Nivelles n'ont eu que des conséquences limitées. » Et elle l'assure : « Tout sera mis en place pour éviter que la situation dure encore des semaines. Il faut que les fêtes soient épargnées. »

Jusqu'à 20 % de pertes

La porte-parole ajoute que, « vu les circonstances, le chiffre d'affaires de Carrefour reste relativement stable ». De source syndicale et associative, on évoque toutefois des pertes de 5 à 15 %, d'une province à l'autre, voire 20 % par endroits. C'est qu'un certain nombre de clients – on parle en coulisses d'une grosse vingtaine de pour cent – s'est lassé des produits en rupture et a choisi de se rendre dans les enseignes concurrentes pour s'approvisionner. Qui profite de ces circonstances malheureuses ? A coup sûr Delhaize qui présente un positionnement assez proche de Carrefour. Mais par esprit de collégialité, le Lion se refuse à tout commentaire à ce propos. Même silence chez Colruyt Group qui doit lui aussi tirer les marrons du feu en cet automne socialement compliqué pour la grande distribution – songeons aussi aux turbulences sociales qui traversent Lidl.

📖 À lire aussi | [Les maux constatés chez Lidl menacent toute la grande distribution \(https://www.lesoir.be/401303/article/2021-10-18/les-maux-constates-chez-lidl-menacent-toute-la-grande-distribution\)](https://www.lesoir.be/401303/article/2021-10-18/les-maux-constates-chez-lidl-menacent-toute-la-grande-distribution)

Et si une partie de la clientèle ne revenait pas ? « Les habitudes de consommation ne peuvent changer structurellement que si un problème comme celui-là dure de nombreuses semaines », selon Gino Van Ossel, spécialiste de la distribution et enseignant à la Vlerick Business School. On sait en outre les Belges assez infidèles aux chaînes de supermarchés... ou plutôt usagers de plusieurs d'entre elles simultanément. En même temps, la proximité des implantations commerciales joue un rôle clé dans la (relative) fidélité des consommateurs, une caractéristique particulièrement renforcée durant la crise sanitaire.

Travailleurs désœuvrés

Pour autant, les représentants des travailleurs ne se montrent guère rassurés. « S'il n'y a pas de solution d'ici là, comment allons-nous traverser les fêtes ? Et quand le flux va reprendre, aurons-nous assez d'effectifs pour réassortir assez rapidement tous les rayons ? » Ce sont autant de questions pour lesquelles Manuel Gonzalez (fils), délégué CNE itinérant, n'a pas de réponse et compte bien en recevoir en conseil d'entreprise. La base veut manifestement être fixée sur son avenir.

« Certains de nos affiliés sont très inquiets. Ils se tournent les pouces, faute de nouvelles marchandises et de clients. Et leur direction leur demande de prendre leurs jours de récupération et des congés le temps que la situation revienne à la normale », relate Manuel Gonzalez (père), permanent national à la CNE pour Carrefour. « Des heures supplémentaires tombent et des contrats ne sont pas renouvelés. » A en croire le syndicaliste, l'ambiance au sein de l'entreprise serait d'autant plus plombée que les soucis d'approvisionnement coïncident avec la relance des discussions entre délégués et direction sur la nouvelle organisation du travail chez Carrefour, abordant entre autres la polyvalence et la flexibilité des travailleurs.

📰 À lire aussi | [549 emplois supprimés chez Kuehne+Nagel: les syndicats dénoncent un sabotage \(https://www.lesoir.be/396337/article/2021-09-22/549-emplois-supprimees-chez-kuehne-nagel-les-syndicats-denoncent-un-sabotage\)](https://www.lesoir.be/396337/article/2021-09-22/549-emplois-supprimees-chez-kuehne-nagel-les-syndicats-denoncent-un-sabotage)

Chez les franchisés, à la tête de 80 à 90 % des 880 magasins et réalisant la moitié du chiffre d'affaires de l'enseigne, l'inquiétude est de mise également. De même que la colère. Une centaine d'entre eux a menacé le franchiseur de poursuites en justice pour rupture des termes de leur contrat concernant leur approvisionnement en marchandises. Une réaction qui semble porter ses fruits... « Cela commence à se débloquer. Même s'il nous manque encore des références, nous ne subissons plus des rayons vides », indique Marc Hubert, gérant d'un Carrefour Market à Fleurus et vice-président d'Apsia, l'association du libre-service indépendant en alimentation. Toutefois, l'avenir proche, même avec le retour des marchandises en suffisance, s'annonce dur. « Nous devons récupérer notre clientèle qui est partie faire ses courses et trouvé son bonheur ailleurs. Nous aurons besoin d'une relance commerciale. »

Où sont les camions ?

Reste à voir quand la machine logistique va réellement redémarrer... Un mois après la grève, les esprits des travailleurs se sont calmés chez Nivelles Logistics. Selon le Setca et la CNE, la direction a mis le personnel au chômage technique durant près de trois semaines pour nettoyer et désinfecter le centre de distribution où des denrées fraîches avaient pourri. « Maintenant, le site est parfaitement opérationnel. Le personnel est présent, prêt à travailler et à réapprovisionner rapidement les supermarchés Carrefour... sauf que les camions des fournisseurs n'arrivent pas », s'indigne Didier Lebbe, secrétaire permanent CNE. « Lundi, 84 palettes de marchandises sont arrivées, alors que le centre peut en traiter 2 à 3.000 par jour pour expédition vers les magasins. Cela stresse les travailleurs, ça les rend fous. Que cherche Kuehne+Nagel ? Pourquoi Carrefour n'envoie rien ? Je ne sais

pas. Je ne peux que me perdre en conjectures. » Son confrère Pascal Strube du Setca pose les mêmes constats et les mêmes questions pour en arriver à cette conclusion : « C'est à ne rien y comprendre. » Sûr que cela n'a pas de quoi motiver les clients de Carrefour à (re-)prendre le chemin de leur supermarché de prédilection.