

E-commerce : et si les livreurs et les préparateurs restaient, eux aussi, chez eux ?

Sous pression, le commerce en ligne en France fait face à une avalanche de commandes provoquée par l'épidémie de Covid-19 dans l'alimentaire, la bureautique ou les jeux vidéo, alors que des points-relais ferment et que la tension monte dans les entrepôts.

Temps de lecture : minute

18 mars 2020

"Depuis l'intervention d'Emmanuel Macron jeudi soir, nos ventes en ligne ont été multipliées par 2,5 sur Fnac.com et par 2 sur Darty.com. Hier, nous avons enregistré un record de 63.000 commandes" , explique Olivier Garcia, directeur produits du groupe Fnac Darty.

Confinés à leur domicile depuis mardi midi, les Français s'équipent en matériel informatique (PC, tablettes, imprimantes...) mais aussi en congélateurs, *"un petit business pour nous normalement (mais) qui a été multiplié par dix: les foyers stockent des surgelés sur une longue durée" ,* explique-t-il. *"Les ventes de jeux vidéo, de consoles, de jeux sont aussi en très forte hausse" ,* confirme-t-on chez Cdiscount, comme la puériculture et les aliments pour animaux, et bien évidemment les produits alimentaires, un segment jusque-là marginal pour la société, appartenant au groupe Casino. Également très achetés en ligne, les livres parascolaires commandés par *"les parents qui se muent en professeurs à la maison"*, avec la fermeture des écoles depuis lundi, mais aussi celle des jeux de société, pour divertir les enfants, dit-on chez Fnac Darty. Toutefois le groupe, qui réalise 20% de son chiffre d'affaires en ligne, voit les 80% de son activité restants paralysés par la fermeture de ses 700

magasins, ce qui lui a fait renoncer à confirmer ses objectifs financiers pour 2020.

En dix ans, les ventes de produits et de services sur internet ont été multipliées par quatre dans l'Hexagone pour dépasser l'an dernier 100 milliards d'euros, mais cela ne représente encore que 10% du commerce de détail. Mardi, le géant américain Amazon a averti aux États-Unis qu'en raison d'un afflux de commandes, "*certaines produits de base pour la maison et certains produits médicaux (étaient) en rupture de stock*". Ces produits en forte demande "*seront désormais prioritaires dans les centres de commandes*" jusqu'au 5 avril.

Amazon sous le feu des critiques

En France, le personnel d'Amazon, qui dispose de 20 sites logistiques dont 6 grands centres de distribution, s'inquiète des conditions de travail liées à cet afflux d'activité. Selon Julien Vincent, délégué syndical CFDT, deux salariés présentant les symptômes du coronavirus ont été mis en arrêt maladie au centre de distribution de Montélimar et cinq à celui d'Amiens, sans que la direction ait pris de mesure particulières. Selon la CGT et la CFDT, 40% des salariés en CDI du centre de Montélimar ont fait valoir leur droit de retrait ou débrayé. Et une centaine de salariés débrayaient dans celui de Douai, selon plusieurs syndicats.

La plateforme "*s'arroe la bénédiction du gouvernement pour embaucher des intérimaires et tourne à plein régime sans se préoccuper des risques sanitaires, de son impact sur le climat et des destructions d'emplois qu'elle génère*", s'insurge l'ONG Les Amis de la Terre mercredi. De son côté, Amazon assure avoir mis en place "*des mesures sanitaires strictes*", comme le lavage des mains et les distances de sécurité. Mais il est "*impossible de mettre en oeuvre*" ces dernières "*sinon on ne peut pas travailler*", selon M. Vincent.

Aussi, alors que le travail du dimanche a été autorisé dans la logistique - d'autres assouplissements pourraient suivre - cet afflux d'activité, combiné à l'absence de salariés qui gardent leurs enfants depuis la fermeture des écoles, complique les livraisons à domicile. À la Poste, seuls 1 600 bureaux sur 7 700 restent ouverts, et si l'opérateur postal Colissimo poursuit ses services, ceux-ci sont perturbés par la fermeture des réseaux de livraison Relais colis et Mondial Relay. La Poste devrait récupérer une partie des colis commandés via la plateforme du site Rakuten, que celle-ci stocke, a précisé une porte-parole, jusqu'à la réouverture de Mondial Relay. Elle profite aussi de la hausse des volumes sur le segment de la livraison alimentaire, via sa filiale Stuart qui collabore avec différentes enseignes. Selon le cabinet d'études Nielsen, la livraison alimentaire à domicile avait déjà bondi de 72% et le drive de 29%, la semaine achevée le 8 mars.

Article écrit par AFP