



Un caddie plein sans quitter le lit, c'est possible

« Quelques pour cent » : c'est la réponse des supérettes et supermarchés de Cholet sur la part dans leur activité de la livraison des courses à domicile. Mais tous ne la proposent pas.



Delphine prépare et livre au domicile des clients qui ont commandé au Super U des Arcades Rougé.

Ouest France – Mercredi 13 mars 2013

Enquête

Proximité

La livraison à domicile est surtout pratiquée, parfois depuis très longtemps, par les petites surfaces de vente, installées en ville, au cœur des quartiers. Aucun des gérants du Marché Plus des Roches, du G20 de Mocrat, du Viveco de la gare et du Carrefour Market de la rue Saint-Pierre ne refuse à ses fidèles clients, souvent âgés, d'aller leur porter des paniers. La plupart du temps, pas de publicité dans le magasin, exception faite à Mocrat. Les commandes sont passées par téléphone. Comme dit Stéphane Le Bihan (Marché Plus), « c'est du cas par cas, grâce au bouche-à-oreille, parce qu'il s'agit de rendre service ». « La première fois que je livre, je mesure le réel besoin de la personne. S'il n'est pas criant, j'arrêterai de venir chez elle, en l'invitant à ne pas se laisser aller ; il faut veiller à ne pas participer à la désocialisation des personnes », juge Lahoucine Sliman, le patron de l'épicerie de la gare. Lequel admet néanmoins que sa clientèle est moins constituée d'habitants vieillissants du quartier que d'usagers de la gare ou de clients même lointains attirés par ses horaires atypiques.

D'une superficie supérieure mais toujours en dessous des 2 500 m², seuil à partir duquel commence le supermarché, des commerces comme le Dia de Rambourg ou le Simply Market de Jean-Monnet trouvent le service pertinent. Edwige Loizeau, la toute nouvelle gérante du premier, « parce que je démarre et qu'il faut mettre tous les atouts de notre côté » ; et en ce qui concerne le second, « parce qu'on a besoin plus que jamais de retenir nos clients », lâche son gérant, montrant les publicités explicites en entrée de magasin.

Rentabilité

Elle ne caractérise pas le service. Encore plus quand on est une petite structure. Ou que, « en tant que hard-discount, on tire déjà les prix, précise Edwige Loizeau. On n'a pas les moyens d'acheter un véhicule frigorifique, donc on ne peut livrer que du sec. » « Entre le temps au téléphone pour comprendre ce que veut le client, le passage en rayon puis en caisse, le chargement, le transport, on ne rentre pas dans nos frais. Les 5 € qu'on demande payent juste le carburant », ajoute Stéphane Le Bihan.

À partir d'un certain montant de courses, le déplacement est souvent gratuit. Carrefour Market livre gratuitement à partir de 35 €, G20 à partir de 40 €. Mais Simply demande 6 € pour un panier inférieur à 50 € et 3 € au-dessus.

Super U

Il fait figure de poids lourd en matière de livraison à domicile (moyennant quand même 10 € la course). Car toutes les variables sont ici rassemblées : commande possible par internet, nombreuses demandes, véhicule adapté... Il ne le dit pas comme ça, mais Jérôme Rebion, le responsable du magasin, confirme : « Ce service connaît une hausse de 30 % chaque année avec un panier moyen de 130 €. » À noter que le service n'est pas accessible à moins de 70 € d'achats.

Chaque semaine, le Super U livre une dizaine de clients ayant commandé par téléphone et une cinquantaine de clients ayant commandé par internet.

Ça montre que la livraison à domicile n'intéresse pas que des personnes à mobilité réduite ou vieillissantes. Le Super U permet aussi au client de choisir lui-même ses articles dans le magasin, tout en laissant au service de livraison à domicile le soin de les lui emporter (une

dizaine de foyers servis chaque semaine). Mais il n'est pas le seul : G20 et Carrefour Market le proposent aussi.

Abonnés absents

Pour les grandes surfaces (+ de 2 500 m²), si toutes ont désormais des services Drive, préparation de paniers, conservation au froid, aucune ne propose de livraison à domicile. Sauf peut-être Géant Casino qui l'eut fait mais a arrêté depuis peu.

Difficile d'en savoir plus : nos demandes de précision ont toutes fait chou blanc auprès de la direction.

Marie-Anne SALVAT.

SUPER U
Cholet Arcades Rougé