

Les industriels se plaignent des ruptures de la chaîne de froid dans la grande distribution

■ Pour réduire la facture d'électricité, certains magasins sont soupçonnés de couper l'alimentation des vitrines réfrigérées à certaines heures de la journée ■ Les distributeurs réfutent toute accusation de non-respect de la chaîne de froid ■ Taux de retour élevé des produits surgelés.

Les industriels de l'agroalimentaire le déplorent souvent en privé : la rupture de la chaîne de froid leur coûte cher. Viandes, poissons, charcuterie, produits laitiers, fromages, plats surgelés, jus, chocolat..., la plupart des produits sont concernés. En effet, de la sortie d'usine à son arrivée au consommateur, un produit subit plusieurs manipulations. Et pas toujours selon les normes prescrites, ce qui entraîne une altération de sa qualité ou, dans les situations extrêmes, le rend impropre à la consommation. Fournisseurs et grandes surfaces se renvoient la balle.

«Si les magasins de distribution n'appliquent pas à la lettre les procédures relatives à la gestion de la chaîne de froid, c'est parce qu'elles risquent de voir leurs charges augmenter de plusieurs millions de dirhams par an», regrette un expert du secteur. A l'en croire, la facture mensuelle d'électricité d'un magasin de grande taille va de 250 000 DH à 300 000 DH, dont une part de 80% est relative au maintien d'une température appropriée (réfrigération, climatisation). Il avance que pour réduire la facture, «les responsables des magasins réduisent la température ou éteignent carrément les réfrigérateurs pour quelques heures», en précisant que dans un supermarché la température ne doit pas dépasser 20 degrés vu que la majorité des produits ne supportent pas la chaleur.

Ces accusations sont fermement rejetées par un acteur de la distribution qui fait savoir que, vu la taille des investissements réalisés, les opérateurs du secteur ne peuvent s'adonner à ce genre de pratique. «Que représente par exemple une économie de 50 000 DH sur les résultats d'une société dont les charges sont estimées à plusieurs millions de dirhams ?»,



s'interroge-t-il pour mieux montrer sa désapprobation.

Les produits impropres à la consommation sont toujours retournés au fournisseur

La présumée réduction de charges n'est pas le seul point mis en évidence. Selon un fournisseur qui a requis l'anonymat, la mauvaise gestion des produits dans les magasins est le résultat du déficit de formation des employés. Selon un fournisseur de produits surgelés, certaines livraisons sont «oubliées» deux à trois heures au soleil avant d'être stockées dans le magasin. «Ils ignorent les risques que peut engendrer le retour dans les congélateurs des produits restés très longtemps dehors», explique-t-il. Il est vrai qu'ils ne sont pas aidés par les mauvaises habitudes des clients qui ont la manie de laisser ouvertes les vitrines réfrigérées après s'être servis. Un acte banal qui cause également une rupture de la chaîne. Les retours chariots

circuit traditionnel.

Quoi qu'il en soit, les produits impropres à la consommation sont toujours retournés aux fournisseurs. «Au moment des signatures des contrats, les enseignes de la grande distribution nous imposent une clause relative au retour des produits altérés», confirme un industriel opérant dans le secteur du surgelé qui assure que le taux de retour de la marchandise altérée varie de 25% à 30% dans leur secteur. Un niveau élevé qui pèse sur ce secteur contrôlé à 90% par des PME.

Les industriels du lait stratifient leurs livraisons pour minimiser les pertes

Le phénomène est reconnu par un opérateur de la grande distribution. Mais, précise-t-il, «cela n'est pas dû aux problèmes liés à la chaîne de froid, mais plutôt aux quantités importantes que nous prenons chez ces industriels suite à leurs encouragements».

Même les conserves ne sont pas épargnées. «Sous l'effet de la chaleur, les boîtes se déforment. Pire encore, la qualité gustative se détériore», indique un industriel du secteur. Idem pour les jus dont le taux de retour tourne autour de 5%.

Avec 1 à 2%, les produits laitiers sont beaucoup moins touchés. «Vu que les produits laitiers sont rapidement périssables et afin d'atténuer les conséquences de la rupture de la chaîne de froid, nous livrons les chaînes de grande distribution entre deux à trois fois par semaine au lieu d'une fois». D'après lui, cette organisation augmente les coûts logistiques de 100% mais ce sacrifice permet de protéger leur capital marque. Car en cas de problème, le client ne remet pas en cause le système de stockage des enseignes de grande distribution, mais plutôt la qualité du produit ■

IMANE TRARI

DANS UNE GRANDE SURFACE, LE TEMPS MOYEN D'UNE COURSE EST D'UNE HEURE ET CELUI DE PASSAGE EN CAISSE EST DE 10 MIN. CE QUI FAIT QUE PENDANT TOUT CE TEMPS, UN PRODUIT NÉCESSITANT UNE TEMPÉRATURE BASSE PEUT ÊTRE TRIMBALÉ PAR UN CLIENT DANS LE MAGASIN AVANT D'ÊTRE ABANDONNÉ À LA CAISSE, S'IL NE LE REMET PAS ENTRE-TEMPS DANS UN QUELCONQUE RAYON

sont aussi une autre paire de manche. Dans une grande surface, le temps moyen d'une course est d'une heure et celui de passage en caisse que pendant tout ce temps, un produit nécessitant une température basse peut être trimbalé par un client dans le magasin avant d'être abandonné à la caisse, s'il ne le remet pas entre-temps dans un quelconque rayon. Dans ces cas, «les procédures veulent que ces produits soient jetés», déclare l'expert. Selon le patron d'une chaîne de supermarché, c'est exactement ce qui se fait, en précisant que la formation est l'un des postes dans lequel la profession investit le plus.

Du côté de l'Office national de sécurité sanitaire des produits alimentaires (ONSSA), il est expliqué que si leurs interventions sont peu nombreuses dans ce secteur, c'est parce que le problème de la rupture de la chaîne de froid ne se pose pas. Il s'agit plutôt d'un problème propre au