

Economie | Nouvelle-Aquitaine : pour Pâques, les chocolatiers s'adaptent



Ce 12 avril, Pâques aura, c'est sûr, une saveur bien différente. Confinement oblige, les week-ends familiaux passent à la trappe et la traditionnelle chasse aux oeufs du dimanche suit le même chemin. Pourtant, un peu partout en France, les chocolatiers s'organisent pour tenter de s'adapter à ce contexte singulier. La Nouvelle-Aquitaine ne fait pas exception : pour ces artisans locaux, la période représente entre 25 et 30% du chiffre d'affaires annuel. Le secrétaire général de la Confédération des Chocolatiers et Confiseurs de France l'avouait la semaine dernière : "on s'attend à faire seulement 70% du chiffre de l'an dernier". Si des pertes sont à prévoir, notamment pour les industriels qui fabriquent en grande quantité, on ne pourra pas reprocher aux artisans du chocolat de rester assis à couvrir leurs oeufs. Pour tenter de sauver la période, certains n'hésitent pas à innover. Récit de trois d'entre eux, entre Bordeaux et les Charentes.

La maison Darricau, fondée par un pâtissier landais et installée sur la place Gambetta à Bordeaux depuis 1913, a été reprise par la famille Guarrigue en 1931. Habitée à faire quelques livraisons sporadiques dans le centre de Bordeaux, l'établissement s'est lancé dans un nouveau défi : la livraison gratuite sur la métropole bordelaise. Ce mercredi 8 avril dans sa boutique, Laurence Guarrigue avoue "ne pas avoir été consciente" des problèmes qu'allait engendrer le confinement prolongé, "comme beaucoup de monde. J'étais persuadée que j'allais continuer à ouvrir malgré tout. J'ai proposé à tous les gens qui travaillaient avec moi de ne plus le faire, quitte à ouvrir toute seule. A l'annonce du confinement, des amis médecins nous ont demandé de fermer la boutique, ce qu'on a fait. Pendant trois ou quatre jours, on était un peu anéanti parce qu'une grosse partie de notre stock de Pâques était déjà préparé. Après réflexion, j'ai décidé de proposer la livraison gratuite sur Bordeaux Métropole, chose que je n'avais jamais faite avant, à part de manière très occasionnelle. Je ne m'attendais pas du tout à la réaction des clients. On a beaucoup de gens qui nous appellent pour faire livrer leurs enfants".

Livraisons et suites

Dans la boutique, ce mercredi, les pochettes de livraison s'entassent un peu partout. Juste à côté, dans l'atelier, de la musique raisonne. Clément, son fils, et un ouvrier, s'attèlent à fabriquer le chocolat, les gestes barrière en tête.

De huit employés habituellement, la maison Darricau est aujourd'hui passé à quatre. Pendant que Laurence nous évoque "un métier qu'elle découvre, celui de chauffeur-livreur", les sonneries de téléphones s'enchaînent. "Ça ne ressemble plus à une boutique, on dirait un entrepôt ! (...) Je reçois peut-être 4 à 500 coups de fil et on livre entre 100 et 120 commandes par jour. Ce soir, on ferme les livraisons, on va essayer d'assurer les commandes et livraisons qu'on a prises. Les copains (qu'ils soient professeurs, gérants de bateaux sillonnant habituellement la Garonne ou dirigeants de restaurants) ont aussi mis la main à la pâte pour aider à assurer les livraisons dans les temps. Sur Bordeaux, Laurence livre en bi-porteur. "C'est génial le vélo en ce moment, on peut rouler tranquille !", rit-elle. "C'est une logistique d'enfer mais c'est aussi rassurant, on se sent soutenus par tous nos clients. On a eu beaucoup de messages d'encouragement et beaucoup d'indulgence". Le panier minimum est passé de 20 à 30 euros, histoire d'amortir. Mais les livraisons durent encore trois jours, pour honorer les dernières commandes, avant de s'arrêter. À la place, les gens pourront continuer à commander des chocolats sur le site internet et venir les chercher en boutique. La fenêtre passe-plat installée au départ pour servir des glaces en été s'est déjà trouvée une nouvelle utilité. Les expéditions UPS, elles, devraient continuer.

Pour autant, Laurence est réaliste : à l'entendre ce ne sont pas les livraisons qui vont compenser la perte de chiffre d'affaires de la boutique. "Je ne pense pas m'y retrouver. Dans une boutique à Pâques, d'ordinaire, ça défile. Ce sera mieux que ce qu'on pensait, mais je pense qu'on va faire la moitié du chiffre. Pour nous, ça représente 30% des ventes annuelles. Noël, c'est le plus gros, mais ça a aussi été perturbé l'an dernier avec les gilets jaunes. L'enchaînement est compliqué". Et l'incertitude est de mise : si Laurence avoue ne pas avoir encore "fait le point", elle a déjà contracté un emprunt à taux zéro à la banque, mis quatre employés au chômage partiel et démarché pour mettre en place un report de ses charges. Quand à ses produits "stars" de la boutique, la chocolatière affirme vendre "beaucoup de gros oeufs. Les gens ont envie de se faire plaisir". Laurence ne chôme donc pas : "le labo démarre à sept heures, moi à huit. On arrive à partir à 10h30 le soir en ce moment. Ça arrive des fois en période de Noël, mais là c'est exceptionnel". Le projet de bar à chocolat de la maison Darricau va prendre sûrement encore un peu de retard. Du côté des thèmes, qui changent chaque année, c'est les "pelages, carapaces et peaux" qui ont eu les faveurs de la maison, après le Vietnam, la mer et les masques africains les années précédentes. Même si elle doit renoncer aux livraisons, Laurence dit avoir tiré au moins un enseignement de cette crise : le boom des nouvelles habitudes de consommation des clients locaux et la percée nette des achats en ligne. "Jamais le site internet n'a marché comme ça. Il "marchotait", on va dire. Les livraisons gratuites, ça fait déjà 5 ou 6 ans que je les fais sur Bordeaux intra-muros en bi-porteur. Pour la suite, il faudra réfléchir à la géographie de la livraison, savoir si on refera sur la métropole ou non. Pour l'instant ce n'est pas tranché mais ce sera sûrement un service payant, je ne pourrais pas en faire cadeau tout le temps". Il faut dire que les français sont de gros consommateurs de chocolats pour Pâques : 45% des gens en achètent à cette période. 95% des ventes de chocolat à cette période sont réalisées en hyper et supermarchés.

"Les gens ont envie de gourmandises"

Pour les artisans locaux, qu'ils soient historiques ou "tout n'oeuf", la période est pourtant essentielle. La [chocolaterie](#)

Avec une livraison close depuis mardi 7 avril au soir pour pouvoir assurer l'ensemble des commandes, la fabrication des chocolats devrait reprendre dans les prochains jours. "Suivant les quantités qu'on arrive à refaire, je pourrais remettre les articles de Pâques sur la boutique en ligne, mais pour l'instant on va garder ça pour la boutique physique. On vend beaucoup plus de chocolat au lait, notamment en tablettes. Habituellement, ce que je vends le moins c'est le chocolat blanc. Là, les ventes de chocolat blanc ont augmenté de 40%. Les gens ont envie de gourmandises dans cette situation inédite". L'un de ses produits "stars" de l'an dernier, des oeufs saupoudrés de noisettes caramélisées (le Crousti Piémont), est déjà en rupture de stock. "Même chose pour le lapin : en trois jours, on n'en avait plus. C'est le seul sujet qu'on ne pourra pas refaire". Et la suite ? Les livraisons vont-elles continuer même en dehors de la période de confinement ? Xavier y pense. "On commence à nous le demander. La question se pose mais je n'ai pas encore la réponse ferme et définitive. Des gens vont peut-être prendre des habitudes de consommation différentes. C'est possible qu'on garde le système, peut-être en augmentant le montant minimum de commandes. Je vais de toute façon développer la boutique en ligne, je vois que ça peut être un axe qui peut fonctionner". Après avoir lancé le premier bar à chocolats de Bordeaux, Xavier Lalère compte donc bien encore tirer son épingle du jeu !

Ces exemples ne sont évidemment pas représentatifs de tous les chocolatiers de Bordeaux. D'autres prennent aussi des initiatives similaires. [Hasnâa Ferreira](#), par exemple (trois points de vente à Bordeaux), affirmait ce mercredi sur sa [page Facebook](#) que le seuil des mille commandes avait été dépassé pour son opération "Pâques Gironde Tour", répartie sur plusieurs zones du département. Les retardataires, eux, pourront toujours se rendre en boutique, rue Fondaudège. Les deux boutiques de [Luc Dorin](#) livrent elles aussi à domicile. Pour sortir un peu de Bordeaux, [la maison Daranatz](#), qui livre également, reste ouverte jusqu'au 11 avril à Bayonne et ferme à Biarritz mais dépose ses chocolats dans deux boulangeries (Les Arènes à Bayonne et Les Templiers à Biarritz). La maison pratique aussi la vente en ligne avec livraison à domicile. Dernier petit détour du côté des Charentes où, de La Rochelle à Angoulême, les artisans chocolatiers ont également trouvé des solutions pour vendre leurs figurines.



Détour charentais

Tous ouvrent leur magasin sur des horaires aménagés et organisent des livraisons dans le périmètre de leur bassin de vie. C'est le cas chez Letuffe, enseigne bien connue des Charentais pour ses François 1^{er}, des chocolats fourrés au cognac. En plus d'avoir maintenu la livraison et ré-ouvert trois de ses quatre boutiques depuis le 3 avril (à Angoulême, Cognac et Trois-Palis), la maison fournit les gourmands en œufs et autres cloches de Pâques par voie postale. "C'est un service que nous avons déjà auparavant, car nous avons une partie de notre clientèle d'origine charentaise qui vit à Paris", explique la vendeuse de la boutique des Trois-Palis, où se trouve aussi le laboratoire de l'entreprise. Les envois ont augmenté, "mais pas doublé pour autant. Ca reste de petites commandes, avec une ou deux pièces".

Même le système D a ses limites. "Avec le ralentissement du fonctionnement de La Poste, les colis mettent du temps à arriver. Aujourd'hui, on est obligé d'expliquer aux clients qui veulent commander en cette fin de semaine qu'ils n'auront pas leurs chocolats avant mardi ou mercredi prochain. Pâques sera passé, donc certains renoncent", explique le dirigeant Jean-Pierre Letuffe. Le personnel des boutiques passe beaucoup de temps au téléphone à décrire les figurines pour aider les clients à faire leur choix. "Mais sans visuel, c'est compliqué. Notre clientèle de Pâques, c'est souvent des mères de famille qui viennent acheter en boutique des œufs personnalisés. Le choix se fait au coup de cœur. Cette clientèle là n'est pas venue cette année", analyse le chocolatier.

Jean-Pierre Letuffe avait pourtant senti le coup venir : "On a stoppé toute la production dès le 16 mars, mais on avait déjà fait pas loin des deux-tiers de notre production : toute la friture et les petites pièces type poules et cloches en petits formats. Il ne nous restait plus qu'à faire les œufs fourrés à la praline et les grosses pièces. Du coup, ça limite aussi le choix de la clientèle, qui vient nous chercher aussi pour cet aspect". Malgré les efforts de l'entreprise, le consommateur n'est pas au rendez-vous. "Si on compare de date à date, l'an dernier à cette même époque de l'année, on avait 30 à 40 clients par jour à la boutique d'Angoulême. En ce moment, il en passe dix grand maximum par jour", relate le chocolatier que la situation laisse pessimiste, "ce sera déjà fort si on arrive à faire 10% de notre chiffre d'affaires habituel". En France, en 2018, le marché du chocolat lors des fêtes de Pâques représentait 14653 tonnes, un peu plus qu'en 2017 (14 500) mais un peu moins qu'en 2015 (15 200 tonnes). Nul doute que pour les trois artisans interrogés comme pour les autres, les chiffres de 2020 seront scrutés de près.

Romain Bêteille, Anne-Lise Durif

Crédit Photo : RB

Publié sur aqui.fr le 10/04/2020

[Url de cet article](#)