

CONSOMMATION

Grève chez Logistics Nivelles : des rayons vides chez Carrefour

Carrefour reste particulièrement vague sur l'impact de la grève chez Logistics Nivelles, commencée après l'annonce mercredi dernier de la fermeture du centre wallon en 2022. Quels produits, quels magasins ? L'enseigne refuse d'entrer dans les détails, se contentant de se placer au rang des victimes de l'annonce, abrupte, du groupe Kuehne+Nagel de fermer son dépôt nivellois (où il gère une partie des approvisionnements de son unique client, Carrefour) et de recentrer la gestion des marchandises dans ses deux dépôts flamands à Kontich (Anvers) et Kampenhout (Brabant flamand). Une



© PIERRE-YVES THIENPONT.

fermeture qui implique la perte directe de 549 emplois sur place et qui a engendré une occupation du site par les travailleurs.

Il n'aura pas fallu attendre longtemps pour que cette rupture de la chaîne d'approvisionnement se traduise concrètement dans les rayons de certains magasins Carrefour, en direct ou franchisés, pour des produits frais et d'épicerie, mais aussi peut-être pour d'autres sur lesquels Carrefour ne veut faire aucun commentaire. La liste et le nombre des rayons vides pourraient s'étendre puisque, en solidarité, les travailleurs d'autres sites belges de Kuehne+Nagel ont aussi débrayé. Une solidarité bienvenue pour les syndicats et les travailleurs puisque, précise Myriam Delmée (Setca) une décision de justice fait peser une astreinte de 2.000 euros par jour et par travailleur empêché de travailler. Une mesure préventive obtenue par la direction juste avant le week-end.

Didier Lebbe (CNE) s'inquiète : « Le site est aujourd'hui totalement abandonné par les responsables et dirigeants alors que des marchandises périssables se dégradent dangereusement. »

Le climat donne des perspectives qui inquiètent l'APLSIA (Association professionnelle du libre-service indépendant en alimentation) qui rassemble notamment les indépendants franchisés de la marque, soit « 90 % des magasins Carrefour et plus de la moitié du chiffre d'affaires du groupe (Carrefour Express, Carrefour Market, Carrefour Express Orange) », précise l'association. Elle réclame de Carrefour le respect de son « devoir élémentaire » d'approvisionner ses franchisés et déplore « un manque total de communication de la part de leur franchiseur depuis l'annonce faite par le groupe Kuehne+Nagel ». L'APLSIA regrette aussi « un manque de liberté de pouvoir adapter les prix de vente des produits qu'ils sont obligés de se faire livrer via d'autres sources d'approvisionnement » pour répondre aux attentes de clients.

A priori, la grève à Nivelles (et aux entrepôts flamands ?) doit continuer jusqu'à ce mardi, au moins, alors que les syndicats doivent rencontrer le gouvernement wallon. Le ministre de l'Economie Willy Borsus (MR) a déjà réagi : « Avec la présence massive de Carrefour en Wallonie, je n'imagine pas qu'il n'y ait même pas un centre de logistique dans notre région. L'exécutif wallon est prêt, dès la semaine prochaine, à mobiliser tous les efforts. »

D'ici là, Carrefour aura aussi peut-être eu le temps de retourner voir le site de Kuehne+Nagel qui assure : « Notre approche stratégique : les clients avant tout. » Ce que les syndicats interpréteront certainement d'une tout autre manière. ÉRIC RENETTE

RÉSEAUX SOCIAUX

« Facebook Files » : l'enquête qui secoue Mark Zuckerberg

Le « Wall Street Journal » a publié une série de documents pointant une modération déficiente ou des contenus toxiques pour les ados... Facebook devra s'expliquer.

PHILIPPE LALOUX

Et si l'enquête publiée depuis le 13 septembre dans le *Wall Street Journal* (WSJ) avait autant d'impact que le scandale Cambridge Analytica ? Baptisée les « Facebook Files », cette série d'articles et de podcasts égrène une à une les révélations cinglantes sur le fonctionnement interne du plus grand réseau social du monde. Toutes ont été soit balayées, soit nettement nuancées par la firme de Menlo Park. Elles mettent néanmoins en lumière, voire confirment, des faiblesses flagrantes dans sa stratégie de modération ou sa responsabilité sociétale.

Que dit cette enquête, menée depuis un an et demi par une équipe de journalistes basée à San Francisco et dirigée par Jeff Horwitz ? Tuyautés par un lanceur d'alerte anonyme, ils ont interrogé des dizaines d'employés et ex-employés du réseau social, compilé des documents et des extraits de conversations internes pendant plus d'un an et demi. En voici les révélations les plus sensibles.

1 Une modération à géométrie variable pour les VIP

Selon des documents du WSJ, de nombreuses célébrités, des politiciens et des utilisateurs de Facebook très en vue bénéficieraient de règles de publication moins strictes. En clair, les modérateurs fermeraient les yeux sur leurs propos, quand bien même ces VIP s'expriment à contre-courant des règles de publication. Ce système de passe-droit porte un nom : XCheck (comme « vérification croisée »). Près de 5,8 millions de personnes, tout de même, en bénéficieraient. L'exemple historique le plus éloquent concernerait Neymar qui a pu poster, sur Instagram, les images d'une femme nue qui l'avait accusé de viol.

Facebook a admis l'existence du programme « XCheck » mais nuance fermement : il aurait été conçu pour créer « une étape supplémentaire », par exemple lorsque le contenu posté nécessite plus de compréhension. Pas de « système de justice à deux vitesses », donc, mais plutôt une double vérification. Concrètement, les publications des utilisateurs figurant sur cette « short list » sont vérifiées « à la main » par une personne interne à Facebook. Ce qui prend du temps. En réalité, selon le WSJ, près de 90 % de ces publications ne seraient jamais vérifiées, faute de moyens humains.

Andy Stone, le porte-parole du réseau social, botte en touche : le WSJ publie « des informations obsolètes assemblées pour créer un récit qui passe sous silence le point le plus important : Facebook a lui-même identifié les problèmes de vérification croisée et s'est efforcé de les résoudre. »

2 Echec de la lutte contre les contenus « antivax »

Selon le WSJ, Facebook est incapable de

freiner la propagation des contenus antivaccin contre le covid. Si ses outils de modération automatique fonctionnent pour les publications des utilisateurs, ils échouent à relever le défi pour les commentaires. Une note d'un collaborateur interne révèle ainsi que la capacité à détecter ces commentaires « antivax » est « mauvaise en anglais et, disons-le, inexistante dans les autres langues ».

Résultat : les messages de sources officielles, comme celles de l'OMS ou de l'Unesco, se sont retrouvés noyés sous les commentaires de militants antivaccination. Circonstance aggravante : aujourd'hui, trois quarts des 2,8 milliards des utilisateurs de Facebook vivent dans des pays en voie de développement (en Asie, en Afrique ou Amérique du Sud), alors que l'essentiel des efforts de modération se concentre sur l'Amérique du Nord et l'Europe (où ils se savent scrutés par les autorités). En 2020, 87 % du temps dédié à la labellisation ou au retrait des fausses informations (soit 3,2 millions d'heures) concernaient des publications américaines...

3 Trafics et cartels d'être humains en direct

Conséquence dramatique de cette concentration des efforts de modération sur les Etats-Unis (et l'anglais) : le reste des contenus évoluerait dans une sorte de zone de non-droit. Notamment au Moyen-Orient, où des filiales de recrutement d'esclaves domestiques ou sexuelles ont pu utiliser Facebook, Messenger ou WhatsApp pour publier des petites annonces visant à proposer une main-d'œuvre corvéable à merci et dont les passeports sont confisqués. Un cartel mexicain recrute de jeunes tueurs à gage sur ces applications.

4 Facebook savait qu'Instagram était « toxique » pour les adolescents

Un des volets des « Facebook Files » révèle une étude interne pointant du doigt les dégâts psychologiques de l'utilisation

d'Instagram (filiale de Facebook) sur les adolescentes. Une sur trois y déclare que leurs complexes étaient amplifiés par la plateforme, tandis que 13 % des Britanniques et 6 % des Américaines imputent à Instagram leurs envies suicidaires. L'effet toxique de ce réseau sur la santé mentale aurait donc été connu en interne, mais n'aurait pas été suivi d'effets.

Faux, rétorque Nick Clegg, le responsable des affaires publiques de Facebook et ex-vice-Premier ministre britannique : « Oui, nous avons fait des études en interne et si nous l'avons fait, c'est justement pour pouvoir nous regarder dans un miroir et nous poser les bonnes questions sur la façon dont les gens interagissent à grande échelle avec les médias sociaux. Il s'agit souvent de problèmes complexes pour lesquels il n'y a pas de réponses faciles, même si l'on souhaite les réduire à un titre de journal qui attire l'attention. »

Deux sénateurs ont malgré tout décidé de lancer une enquête suite aux articles du WSJ, sur la responsabilité de Facebook dans les dommages causés par Instagram sur les adolescents. « On dirait que Facebook s'inspire du jeu des industriels du tabac : cibler les jeunes avec des produits dangereux et dissimuler les données scientifiques au grand public », a relevé l'un d'eux, Richard Blumenthal (Démocrate).

Instagram pour enfants mis au frigo

Facebook a annoncé lundi « mettre sur pause » le développement d'une version d'Instagram pour les moins de 13 ans. Le concept était vivement critiqué, notamment par les procureurs généraux de 44 Etats américains. Dans une lettre adressée à Mark Zuckerberg, en mai, ils épinglaient une corrélation entre l'utilisation des réseaux sociaux et la « hausse de la détresse psychologique et des comportements suicidaires » chez les jeunes. La suspension du projet « Instagram Kids » ne signifie pas sa mort. L'ambition serait, désormais, de construire une version pour les 10-12 ans, sans pub, avec des contenus appropriés et nécessitant l'accord des parents. PH.L.



L'enquête du « Wall Street Journal » met en lumière des faiblesses flagrantes dans la stratégie de modération ou la responsabilité sociétale du réseau créé par Mark Zukerberg. © REUTERS.