

EDITIONS PLUS S.à.r.l.
Avenue de la Rasude 2
Case postale 150
1001 Lausanne

Tél. 021 310 01 36
Fax 021 310 01 39
E-mail: info@bonasavoir.ch
N° TVA 416 599

Lettre ouverte à Hansueli Loosli

Cher Monsieur Loosli,

Bravo! Franchement, je vous dis bravo!

Dix jours après l'annonce de «la plus grande baisse des prix de tous les temps», les effets sont là: vos concurrents se sont alignés et cela pour la plupart des produits de marque. De là à vous faire passer pour un organe de défense des consommateurs, il n'y a qu'un pas que vos experts en communications ont failli vous faire franchir...

Seulement voilà: nous ne sommes pas dupes!

Voici pourquoi:

- Vous avez annoncé une baisse moyenne de 12% sur 600 produits, soit sur 1,5% de votre assortiment complet. Les prix de 39 400 articles restent donc inchangés, s'ils n'ont pas été augmentés.

Or, comme par hasard, vos adaptations permettent de rejoindre, au centime près, les prix pratiqués jusqu'à aujourd'hui par Denner (*notre tableau comparatif ci-joint le confirme*)!

Ce qui revient à dire que jusqu'au 5 janvier dernier, Coop était globalement plus cher. Votre effet d'annonce est donc un alignement de prix, et non une «baisse de prix historique».

Manor a suivi, puis Migros. Mais cette dernière n'a pas uniquement adapté, elle a également baissé le prix de certains produits, de telle manière qu'ils sont désormais moins chers que chez Coop (exemples tirés de notre comparatif: litière Catsan et Kinder). Allez-vous suivre la surenchère, et jusqu'où? *

- Lorsque vous affirmez avoir comparé vos prix avec ceux d'Aldi, vous trompez clairement le consommateur puisque, à quelques très rares exceptions, votre nouveau concurrent ne vend pas les marques citées.
- Enfin et surtout, votre effet d'annonce manque totalement de transparence. Lorsque BON À SAVOIR – à l'instar des autres médias – vous demande de lui fournir la liste des 600 produits, il reçoit un non catégorique. Et lorsqu'il réitère sa requête, il se voit renvoyer à vos rayons... avant d'être convié dans vos bureaux bâlois «pour la voir, sans faire de copie»!

Vous dites agir de la sorte car vous ne souhaitez pas que cette liste tombe entre les mains de la concurrence.

Allons donc... Migros, Manor, Denner et les autres connaissent vos rayons par cœur, comme vous connaissez les leurs: j'en veux pour preuve les baisses de prix quasi instantanées de l'automne dernier sur les produits d'entrée de gamme (Prix Garantie versus M-Budget).

En limitant votre information à une seule liste de 100 produits, vous semez le doute et la suspicion. Qui nous dit, en effet, que, dans trois mois ou six mois, vous ne procéderez pas à des augmentations, en toute discrétion cette fois?

Cher Monsieur Loosli, vous avez réussi un joli coup médiatique, mais vous le savez comme nous: votre geste est tout sauf altruiste. La baisse des prix sur le marché suisse est inéluctable, ne serait-ce que grâce aux importations parallèles de produits brevetés en provenance de l'Europe.

Donc, continuez à baisser les prix là où vos marges plus que confortables vous le permettent, et vous l'auriez permis depuis longtemps déjà, mais cessez de faire croire que vous le faites au nom d'une quelconque solidarité avec le consommateur, ou au moins acceptez de jouer le jeu d'une plus grande transparence et fournissez-nous les preuves de ce que vous communiquez à grand fracas.

En renouvelant mes félicitations pour votre stratégie commerciale et dans l'espoir que ces quelques lignes sauront vous être utiles, je vous prie de recevoir, cher Monsieur Loosli, mes cordiales salutations.

Zeynep Ersan Berdoz
Rédactrice en chef

* Note de la rédaction ajoutée le 14 janvier, après l'envoi de la lettre à M. Loosli: nous avons appris mardi matin (14 janvier) que ces prix étaient provisoires (promotion). Nous avons donc corrigé les chiffres dans le tableau mentionné.