



**Delhaize est moins cher
que vous ne le pensez !**

Notre engagement prix en est
la preuve!

**MOINS CHER
QUE VOUS
NE LE
PENSEZ!**

Pourquoi des comparaisons de prix ?

Delhaize s'engage à offrir des prix plus compétitifs aux consommateurs belges. Plus qu'une réaction au phénomène de crise mondiale, Delhaize engage les efforts nécessaires pour soutenir ses objectifs et entend proposer aux consommateurs le meilleur choix : des produits de qualité élevée à un prix calculé au plus juste.

Vis-à-vis de quels concurrents ?

Nous procédons à une comparaison de prix entre le tarif de nos produits vendus en supermarchés Delhaize et ceux pratiqués par les concurrents de 2 types:

- >> grandes chaînes de supermarchés : Colruyt, Carrefour, Champion, Match, Spar
- >> hard-discounters : Aldi et Lidl

Il nous semble en effet essentiel d'offrir à nos clients, fidèles ou nouveaux, des prix compétitifs sur des produits de grandes marques autant que sur nos produits de marque 365. Et lorsqu'il s'agit de se positionner dans les gammes de premiers prix, la comparaison avec l'offre des discounters nous semble aussi évidente que nécessaire. Pas vous ?...

Les produits comparés ?

Prenant en compte la base des produits disponibles dans nos supermarchés Delhaize et de notre structure d'organisation catégorie / rayon :

- >> les produits de marques nationales sont comparés avec les mêmes produits de marques nationales présents dans les grandes chaînes de supermarchés (même conditionnement). La comparaison est également faite vis-à-vis de Lidl, pour les mêmes articles comparables vendus dans ses magasins. Aldi ne vend pas ce type de produits, la comparaison ne peut dès lors pas s'établir.

>> les produits 365 sont comparés aux produits de marques EveryDay de Colruyt et Carrefour Discount, ainsi qu'aux produits comparables disponibles chez Aldi; nous incluons nos offres les moins chères en produits frais à ces comparaisons. Pour ces produits frais spécifiquement, nous faisons la comparaison vis-à-vis de l'offre correspondante la moins chère disponible chez ces mêmes concurrents;

>> les produits frais hors 365 (fruit, légumes, charcuterie, viande, poisson & pains) sont comparés aux offres disponibles chez chacun des concurrents visés sur base de critères de comparaison établis par avance et notamment l'origine du produit, son calibre, sa classe, son emballage et tout autre élément distinctif permettant d'établir un lien de comparaison fort. Ces critères sont mis à jour régulièrement.

Quand ?

>> tous les jours, nos équipes sont dans les magasins concurrents afin de relever les prix des ensembles de produits prédéfinis.

>> tous les jours nous agrégons ces résultats pour évaluer le positionnement de prix des magasins concurrents par rapport au tarif national de nos supermarchés

>> tous les mois, nous calculons un indice pour chaque enseigne concurrente qui s'exprime par rapport à la base de comparaison de Delhaize (produits et tarif supermarché).

Par Qui ?

>> Delhaize dépêche des équipes d'enquêteurs, qu'ils soient des collaborateurs internes ou des prestataires externes, tous formés, professionnels et expérimentés. Ces enquêteurs sont répartis sur l'ensemble du territoire belge afin d'assurer une bonne couverture des magasins concurrents et de leurs offres à un niveau national.

Comment les prix récoltés sont-ils traités ?

>> Les enquêteurs relèvent les prix dans les magasins concurrents à nos supermarchés Delhaize et les encodent le jour même dans notre ordinateur central. Cela nous permet de garder un œil attentif tous les jours au “comportement-prix” des concurrents et d’adapter notre offre en conséquence.

>> Tous les mois, nous procédons à un calcul d’indice de prix entre les supermarchés Delhaize et ses concurrents:

- nous considérons le prix moyen mensuel de chaque produit comparé chez Delhaize et dans les magasins du concurrent visité;
- nous considérons l’importance donnée à chaque produit compris dans le panier comparé. Cette importance est donnée en fonction des volumes de vente réalisés par nos supermarchés pour chacun des articles observés. Ces données traduisent le comportement d’achat de nos clients en supermarché pour le territoire belge;
- pour arriver à un prix global pour les produits d’une catégorie Delhaize, on additionne tous les prix moyens de tous les produits comparés dans les supermarchés du concurrent qui appartiennent à cette catégorie ;
- nous appliquons la même logique pour agréger les résultats des catégories au niveau des rayons auquel elles appartiennent , ainsi que pour agréger ces résultats de l’ensemble des rayons observés au niveau de l’assortiment total comparé ;
- dans un devoir de réserve (erreurs humaines ou éventuelles adaptations de prix hors de la période observée), une légère marge d’erreur reste possible.

Plus de renseignements?

Nous espérons que notre volonté d’améliorer notre offre chaque jour, et le sérieux qui y est investi, vous satisferont.

Pour les clients qui le souhaitent, nous organisons sur demande des rendez-vous permettant de consulter les relevés de prix servant de base aux calculs des comparaisons de prix.

Vous avez encore une question ? Pour contacter notre service Clientèle rendez-vous sur la page suivante:

<http://www.delhaize.be/service/satisfaction/ fr/satisfaction.asp>