

PRESA DI POSIZIONE DI MIGROS PER LeShop

L'obiettivo di Migros/LeShop è quello di offrire anche ai ticinesi un sito e un servizio all'altezza delle aspettative e di qualità paragonabile a quella delle altre regioni svizzere.

Di seguito le risposte alle nostre domande:

-Combien de clients tessinois LeShop compte-t-il et/ou quel est le chiffre d'affaires généré par les clients tessinois ?

Nessuna risposta.

-Pourquoi le site LeShop n'est-il pas en italien ?

Nessuna risposta.

-Le jour de la commande des produits de saison comme les fenouils ou un poisson comme le cabillaud n'étaient pas disponibles. Ça se passe souvent que des produits du site ne soient pas disponibles ?

Il arrive parfois que certains produits frais et de saison ne soient pas disponibles auprès de nos fournisseurs dans les quantités ou la qualité souhaitée.

-Nous avons constaté au moment de la commande que certains produits du site, par exemple la pizza surgelée Finizza Trattoria jambon et champignons, ne présentaient pas les informations nutritionnelles/ingrédients qui devraient figurer conformément à l'article 44 de l'Ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels.

Pourquoi ?

Il s'agit de cas isolés. De gros efforts ont été réalisés dans ce domaine pour garantir le respect de l'Ordonnance.

-Nous avons commandé les produits un mardi matin. Le premier délai de livraison possible était 24 heures plus tard. Pensez-vous à l'avenir organiser la préparation des marchandises au Tessin afin d'éviter le long voyage, afin de prévoir une livraison plus rapide et avoir des produits, comme par exemple le pain, plus croustillant.

Les clients peuvent passer commande jusqu'à minuit pour être livrés à partir de 16h30 le lendemain. Actuellement nous avons 2 centres de préparation de commandes, l'un en Suisse Romande, l'autre en Suisse Alémanique. A la date d'aujourd'hui, il n'est pas prévu d'avoir un centre de préparation de commandes supplémentaire dans le Tessin.

-Pensez-vous revoir le montant minimum d'achat de 99 Chf qui peut décourager les clients ou les obligés à acheter des produits dont il n'ont pas besoin ?

Nous allons maintenir pour l'instant le minimum d'achat à Fr. 99.- pour des raisons économiques. Nous avons privilégié des créneaux de livraison précis et exclusifs pour nos clients. Pour des clients moins sensibles à la précision nous étudions la possibilité de diminuer le montant minimum dans des fenêtres plus larges.

-Les marchandises sont arrivées à 16.20, donc 10 minutes avant le créneau horaire choisi (16h30 -21h00). La cliente était déjà à la maison. Sinon, vous auriez laissé la marchandise devant la porte?

Nous recommandons de réceptionner la livraison en mains propres, afin que le client puisse mettre les surgelés au congélateur et les produits frais au frigo tout de suite. En cas d'absence, les courses seront déposées devant la porte de du domicile.

-Tous les produits tels que les fruits et légumes étaient en ordre, les produits laitiers, la viande et le poisson étaient à la bonne température. Les surgelés n'étaient pas à -18 degrés mais tout de même à une température au-dessous de zéro. Néanmoins il y a eu des fautes de livraison. 3 packs d'eaux minérales étaient pour une autre cliente. Le poisson, la mayonnaise et les bananes n'étaient pas exactement ceux qu'on avait commandés. Comment expliquez -vous ces erreurs ?

Nous sommes navrés de l'erreur de livraison des 3 packs d'eau. Malgré nos nombreux contrôles sur toute la chaîne logistique il arrive hélas parfois qu'une boîte soit déposée par le livreur chez le mauvais client. Cela reste cependant très rare. Dans ce cas nous remboursons bien sûr le client lésé. D'une façon générale, nous avons de nombreux contrôles au moment de la préparation de commande qui empêchent de prendre un article à la place d'un autre.

-Nous avons remarqué que certains produits avaient des dates de péremption plus proches de celles des mêmes produits achetés au supermarché le même jour. Comment sont-elles choisies les dates de péremption lors de la préparation des produits pour la livraison ?

Nous nous engageons à respecter strictement les Migros-data pour tous nos produits Migros. Pour les autres articles, nous garantissons une période de conservation minimum à réception des produits, comparable à celle des produits dans les supermarchés traditionnels .

[https://www.leshop.ch/fr/supermarket/home\(bm:help/faq/home/qualite/conservation\)](https://www.leshop.ch/fr/supermarket/home(bm:help/faq/home/qualite/conservation))

-La livraison au Tessin se fait par camion. Pensez-vous à l'avenir d'utiliser le train? Par ailleurs le nombre de colis utilisés pour livrer les produits est élevé. Prévoyez-vous de le réduire ?

Nous sommes en train d'étudier la possibilité de livrer au Tessin par train. Nous essayons également de réduire au maximum les emballages nécessaires pour transporter nos produits, mais leur nombre dépend du niveau du panier des commandes. Pour information, tous les emballages liés à notre livraison peuvent être rendus au livreur qui nous les retournent afin de les recycler ou les réutiliser.

Tristan Cerf

Portavoce della Federazione delle Cooperative Migros