



A Paris, le 04/10/2022

Madame, Monsieur,

Je suis Audrey Morice, chargée de campagne à foodwatch France. foodwatch est une organisation indépendante de défense des consommateurs présente en France, en Allemagne, en Autriche et aux Pays-Bas, qui milite pour plus de transparence dans le secteur alimentaire et l'accès de tous et toutes à une alimentation saine.

Je vous contacte aujourd'hui à propos d'un produit de la marque Vichy Célestins. Suite à une alerte d'un consommateur et une enquête de foodwatch, nous avons identifié que le format de l'eau minérale naturelle gazeuse était passé de 1L25 à 1L15.

A ce propos, nous aimerions avoir un retour de votre part sur les questions suivantes :

- Confirmez-vous le changement de format ? Si oui, pouvez-vous nous communiquer une date plus exacte du changement ?
- Pourquoi ce changement a-t-il été effectué sur ce produit ? Est-il lié à un autre changement (ingrédients, approvisionnement...etc.) ?
- Ce changement s'est-il accompagné d'une communication vers le consommateur ? si oui, pouvez nous la faire parvenir ?
- Que pouvez-vous nous dire sur l'évolution du prix suite à ce changement de format ?

Nous vous remercions par avance de bien vouloir nous répondre, par écrit, avant le 18 octobre 2022.

Je reste à votre disposition pour tout échange.

Dans cette attente, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur en l'expression de nos salutations respectueuses.



Audrey MORICE
Chargée de campagne
Campaigner

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Audrey Morice".

PS : Notez que, par souci de transparence, foodwatch se réserve le droit de rendre publiques notre lettre de ce jour ainsi que les réponses que vous voudrez bien y apporter.



Le 18 octobre 2022,

Chère Madame,

Nous accusons réception de votre mail concernant la nouvelle bouteille de VICHY Célestins et tenons à vous remercier de votre intérêt envers notre eau minérale naturelle riche en minéraux.

Préalablement, nous tenons à vous préciser que nous nous félicitons de partager des valeurs communes avec votre organisation indépendante FOODWATCH, ayant pour objet l'accès aux consommateurs d'une alimentation saine et de qualité. Tel est le cas, notamment, de notre eau minérale naturelle, naturellement gazeuse VICHY Célestins, reconnue par l'Académie Nationale de Médecine pour ses bienfaits, laquelle répond aux objectifs de votre organisation.

Avant de répondre à vos interrogations concernant la bouteille VICHY Célestins, nous souhaitons vous exposer les progrès techniques réalisés par notre société dans le cadre de la conception de cette nouvelle bouteille :

1°) VICHY Célestins a lancé en mars dernier une nouvelle bouteille fabriquée à **100% à partir de matière recyclée** (rPET) confirmant ainsi ses efforts pour une économie circulaire et vertueuse. Après le **lancement du bouchon solide** qui ne se perd pas dans la nature en 2021,, VICHY Célestins a en effet souhaité poursuivre sa démarche environnementale.

2°) Il a été inauguré en novembre 2021 en Auvergne-Rhône-Alpes tout près de Vichy, le premier **centre européen de recyclage intégré**. Il inclut, sur un seul et même site, la fabrication de rPET (plastique recyclé), issu de la collecte des bouteilles post consommation, et la production des préformes (futures bouteilles) qui sont formées sur place juste avant l'étape d'embouteillage de l'eau minérale naturelle VICHY Célestins. Cette intégration **unique en Europe** des étapes clés de production, du recyclage jusqu'à l'embouteillage au sein d'un même site, témoigne de l'engagement de VICHY Célestins pour transformer ses modes de production et les rendre plus durables, et diminuer les transports et les émissions de gaz à effet de serre.

C'est le format 1L15 qui a été retenu pour la nouvelle bouteille VICHY Célestins, pour plusieurs raisons :

- une raison technique : la nouvelle forme de bouteille est plus adaptée industriellement.
- une raison logistique : afin d'être en conformité avec les nouvelles contraintes logistiques que nous imposent nos clients de la grande distribution, avec leurs entrepôts automatisés, qui exigent une certaine largeur de palettes, ce qui nous a obligés à réduire le diamètre de nos bouteilles.
- une raison qualité : le format 1L15 est adapté à la conservation des bulles naturelles de VICHY Célestins, permettant la consommation rapide de l'eau minérale naturellement gazeuse, et préservant ainsi toute la pétillance du produit jusque la fin de la bouteille.
- une raison de praticité, car elle est plus facile à prendre en main par nos consommateurs et permet d'être facilement transportable dans un sac par exemple.

Ces changements ont été accompagnés d'une communication on pack pour présenter la nouvelle bouteille.



S'agissant du prix de la bouteille 1L15 VICHY Célestins, nous vous confirmons ne pas pouvoir directement communiquer auprès des consommateurs. En effet, comme vous le savez les distributeurs restent libres dans la fixation du prix de revente de nos produits aux consommateurs en fonction de leur assortiment, de leur zone de concurrence et de leur politique commerciale, si bien que nous ne maîtrisons pas les prix de vente pratiqués en fond de rayon ou lors de promotions. Il s'agit là d'un principe fondamental qui gouverne les règles du droit de la concurrence, empêchant le fournisseur – c'est-à-dire, dans le présent cas d'espèce, notre société – de s'immiscer dans la détermination du prix de revente des produits du distributeur.

Cependant, nous tenons à vous assurer que notre étiquetage alimentaire est en totale conformité avec les dispositions du Code de la consommation, lesquelles prévoient notamment que les indications figurant sur l'étiquette du produit doivent être transparentes, sincères et loyales : tel est le cas sur la donnée relative à la quantité contenue dans le produit. Nous avons en effet, et tout naturellement en tant que professionnel diligent, consciencieux et transparent, fait figurer sur nos étiquettes de l'eau minérale naturelle, naturellement gazeuse VICHY Célestins la quantité exacte contenue dans la nouvelle bouteille.

Cette information a d'ailleurs fait l'objet d'une actualisation sur notre site Internet, que vous pouvez retrouver en allant sur notre site <https://www.vichy-celestins.com/la-gamme/>

Nous espérons avoir pu répondre à l'ensemble de vos questions.

Nous vous rappelons que notre société s'est donnée comme objectif d'offrir aux consommateurs, des solutions d'hydratation adaptées à chacun, dans le respect des règles éthiques, de confiance et de transparence qui gouvernent notre activité. En témoigne parfaitement la nouvelle bouteille VICHY Célestins, laquelle répond à une démarche de qualité et d'économie circulaire et vertueuse engagée par notre société et que nous continuerons à mener afin de répondre aux défis de demain.

Pour plus d'informations sur la marque, nous vous invitons à consulter notre site : www.vichy-celestins.com

Veillez agréer, Chère Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

Responsable communication consommateurs