

Rubrique animée par Pénélope Desvaux

## Expériences

# Le nouveau Loto

Un tirage supplémentaire, 2 € la grille, 5 numéros et un numéro chance à cocher, une cagnote minimale à 2 millions d'euros... Qu'en pensent vos clients ?

**Michel Pastre,**  
Brétigny-sur-Orge (91)



« Nos ventes ont tendance à baisser »

Mon magasin est installé dans une galerie marchande. Ici, la situation est particulièrement difficile : le chiffre d'affaires de l'hypermarché a chuté de 35 % en septembre dernier... Malgré tout ce qui a été mis en œuvre pour lancer le nouveau Loto, la communication institutionnelle mais aussi mon investissement personnel – j'ai notamment consacré ma journée du lundi 6 octobre à expliquer aux habitués ce qui avait changé –, nos clients ont été désagréablement surpris par la hausse du prix. On a beau leur dire que les gains sont supérieurs, la grille, qui passe de 1,20 à 2 € pour un tirage et non plus deux, ainsi que l'augmentation excessive du prix des grilles multiples rendent la pilule difficile à avaler. Le jour du lancement, attiré de la nouveauté oblige, nous avons multiplié notre chiffre habituel par deux. Depuis lors, néanmoins, nos ventes ont tendance à baisser. La Française des Jeux doit vite réagir !

Tél. : 01 60 85 05 44

**Anne Garofoli,**  
Mont-Saint-Martin (54)



« Nous nous sommes beaucoup investis »

J'ai tout de suite pris les choses à bras-le-corps pour que ma clientèle adhère au nouveau Loto. Au mois de septembre dernier, j'ai commencé par simplifier la documentation que m'avait envoyée La Française des Jeux et par briefer mes employés sur ce qu'il fallait expliquer à nos clients. Nous avons également distribué leurs pochettes dès que nous les avons réceptionnées au magasin. La pédagogie en amont ayant déjà préparé le terrain, le lancement du 6 octobre s'est bien passé. Nous avons réalisé un excellent chiffre, 10 234 €, contre 2 000 € en moyenne le lundi. Nous avons trouvé la parade pour répondre à nos clients qui se plaignaient de ne pouvoir jouer leurs six numéros fétiches, leur suggérant de mettre le sixième en numéro chance. À ceux qui déploraient l'augmentation du prix de la grille, nous avons expliqué le bénéfice en termes de gains : percevoir de 6 à 7,50 €, et ce à partir de deux numéros gagnants. Nous avons aussi pris le temps de montrer comment jouer les mêmes montants qu'auparavant. Un point important en ces temps de baisse du pouvoir d'achat !

Tél. : 03 82 23 40 93

**Alain Declercq,**  
Villeneuve-Saint-Georges (94)



« La communication a plutôt bien fonctionné »

Le lancement du nouveau Loto aurait, à mon sens, mérité d'être davantage basé sur l'échange avec les diffuseurs de presse. Pendant la grande soirée de septembre dernier, Porte de Versailles, j'aurais aimé que La Française des Jeux réponde directement à nos questions, afin de nous aider à faire face aux objections de nos clients, plutôt que de nous offrir un grand spectacle. Les notices explicatives étaient, certes, très bien faites, mais leur distribution dans les points de vente parcimonieuse. Néanmoins,

ce nouveau lancement me semble positif. La première semaine, nous avons amélioré notre chiffre de 125 % et la deuxième de 45 % ! Nous verrons si nous maintenons la progression sur la durée. Créer l'événement autour d'un produit aussi fort que le Loto ne peut, au final, qu'attirer l'attention des joueurs potentiels, à condition néanmoins d'améliorer certaines petites choses. Les adeptes des grilles multiples doivent pouvoir continuer à jouer à des prix raisonnables : 12 €, c'est excessif ! Et il faut que les joueurs puissent prolonger automatiquement leur grille pour le tirage d'après, sans être obligés d'en laisser passer deux.

Tél. : 01 43 82 04 51