

## **Témoignages : Relations commerciales justes, transparence et gratuité**

Un patron d'une petite société de recyclage de matériaux :

La transparence et les relations commerciales justes, ce n'est pas facile pour moi, d'autant que mon objectif est aussi de créer de l'emploi ; ce n'est pas la pratique habituelle dans notre secteur : en général, on cherche les volumes, et on automatise, on réduit la part main d'œuvre. Mes concurrents sont des grands groupes qui ne visent que le profit. Mais moi je cultive la relation avec mes fournisseurs en maintenant les prix auxquels je leur paye leur matière un peu au-dessus du prix de marché ; et comme en plus ils ont peur des grands groupes qui les étrangleront si les petits recycleurs comme nous disparaissent, ils tiennent à faire affaire avec nous.

Un chef d'entreprise du secteur grande consommation :

Avant de dégager des bénéfices qui seront partagés avec les pauvres, il faut d'abord que j'aie établi des relations commerciales justes avec mes partenaires, et que j'ai trouvé des solutions pertinentes à toute une série de questions ; par exemple pour couvrir les risques de fluctuations des cours sur mes matières premières, j'ai dû trouver des solutions financières innovantes. Développer mon business dans des relations d'affaires justes, c'est toujours délicat, toujours une question de rapports personnels clairs et respectueux. Je viens de renégocier mes accords commerciaux pour l'année à venir avec un de mes distributeurs, et il ne m'a fait aucune demande de remise de fin d'année, car il apprécie notre relation et ce rapport de partenaires !

Nous avons lancé une nouvelle gamme bio avec un positionnement haut de gamme, en espérant des fortes marges. On a pris une raclée parce qu'on n'est pas les premiers et qu'il y a beaucoup d'offre sur ce segment. Alors je me suis remis en question et j'ai regardé de plus près la concurrence et les coûts. Finalement, on a vu que les marges dans ce secteur étant très élevées, on pouvait maintenir la qualité tout en offrant un prix de vente nettement plus bas et obtenant de cette façon des volumes plus gros. Et on est heureux de proposer 'un prix honnête pour une vraie qualité'.

Un de mes clients est très dur en affaires : il négocie tellement le prix auquel il achète nos produits que j'arrive au seuil de rentabilité. Donc hier dans la négociation, j'ai mis cartes sur tables, dans un esprit de transparence, en lui disant : « Cette fois, j'accepte encore ce prix, mais comme il ne me permet pas de faire une marge convenable, une prochaine fois il faudra que le prix soit plus élevé, ou alors la quantité que vous commandez soit nettement supérieure. » Et à ma grande surprise, ce client s'est intéressé à ce que l'affaire soit aussi profitable pour nous, et même dès cette commande ; comme il ne pouvait pas en acheter plus cette fois, il a proposé lui-même un prix supérieur, et il va aussi essayer d'augmenter ses volumes à l'avenir !