



VADÉMÉCUM

Mécanismes d'incitation, de fidélisation et d'accessibilité
de la clientèle dans les points de vente durables et de proximité

Avec le soutien de la
Wallonie



Contexte

Dans le cadre du fonds Ukraine, et dans le contexte des perturbations des systèmes alimentaires liées à la situation en Ukraine, le Gouvernement de Wallonie, via la Cellule Manger Demain, a souhaité améliorer l'accès à une alimentation bio, vrac et en circuit-court pour tou.te.s.

Alors que la pandémie du coronavirus avait eu pour effet d'amener les consommateur.trice.s vers des points de vente indépendants, de type magasins bio, vrac ou encore épiceries coopératives en circuit court, force est de constater que la tendance s'est inversée, suite aux différentes crises et notamment suite à la baisse du pouvoir d'achat de la majorité d'entre eux. Cette situation impacte fortement les ménages les plus vulnérables qui ont dû le plus adapter leurs comportements et renoncer à des dépenses pourtant essentielles, telles que l'alimentation. Pour les points de vente, cette situation s'additionne aux difficultés liées à l'augmentation des coûts énergétiques, des coûts salariaux, des coûts des matières premières, les mettant dans une situation plus que délicate. Au-delà de cela, ce sont l'ensemble des acteurs de la chaîne d'approvisionnement qui sont impactés, y compris les producteurs et transformateurs.

Répondant pourtant aux enjeux d'une alimentation plus durable de par leurs modèles et la qualité différenciée des produits qui y sont vendus, il est essentiel de garantir à cette filière relocalisée et en circuit-court des débouchés suffisants : en quantité et dans le temps pour garantir la continuité de son développement.

Cela se concrétise par la mise en place de mécanismes d'incitation, de fidélisation et d'accessibilité de la clientèle dans les points de ventes qui vous sont présentés ci-dessous.

Public

Ces mécanismes de soutien s'adressent à la clientèle des points de vente wallons de la distribution alimentaire durable et de proximité, répondant aux critères de la [charte « points de vente partenaires »](#), ainsi qu'aux bénéficiaires de l'aide alimentaire distribuée par les épiceries sociales et restaurants sociaux répertorié.e.s par la [Fédération des Services Sociaux](#).

Les points de ventes concernés doivent répondre aux critères de la charte et peuvent avoir les profils suivants :



Magasins à la ferme



Coopératives



Magasins bio



Magasins vrac



Commerce en ligne

Objectifs



Avec le soutien de
la

Ce projet est **soutenu par la Wallonie** dans le cadre du fonds Ukraine et sera, à ce titre, un levier pour une transition vers un système alimentaire durable au travers du soutien aux débouchés des points de vente cités ci-dessus et une aide concrète aux publics fragilisés via les épiceries sociales.

Il s'inscrit en complémentarité avec les soutiens de la Wallonie, via notamment le plan de relance, sur les secteurs en amont de la chaîne d'approvisionnement : logistique, transformation, ... Il s'agit donc ici de travailler sur les débouchés, en aval de la chaîne B to C. Parallèlement, le secteur de l'aide alimentaire est particulièrement sollicité en raison d'une précarité croissante des consommateurs et est lui-même demandeur de pouvoir fournir une offre alimentaire en quantité suffisante mais également qui soit qualitative et durable.

La mise en place de mécanismes d'incitation, de fidélisation et d'accessibilité de la clientèle dans les points de vente stimulera l'ensemble des secteurs.

L'objectif visé pour **fin 2024** est que la **clientèle des points de ventes participants soit au minimum maintenue au niveau de 2021** et que les bénéficiaires finaux soient composés à 50% d'une diversité de publics fragilisés (précarisés, étudiants, personnes âgées, isolés, familles monoparentales, ...).



Cela se réalisera au travers d'**incitants à l'achat tout en fidélisant la clientèle et en mettant en place des dispositifs de solidarité**.

Par l'intermédiaire de ces mécanismes, un soutien aux monnaies locales citoyennes est également mis en place conformément à la déclaration de politique régionale Wallonie 2019-2024 (pg 32). Pour ce faire la Cellule Manger Demain collabore avec l'[asbl Financité](#).

Financité



Conditions générales

L'appel à candidatures est ouvert jusqu'au **28 février 2023 inclus.**

Pour être recevable :

Le point de vente doit être situé sur le territoire de la Wallonie.

Le dossier de candidature sera composé :

1. Du [formulaire de participation](#) complété ;
2. De la [charte](#) dument complétée et signée ;
3. De votre logo en bonne qualité (png, jpeg ou pdf).

Le dossier est à envoyer à l'adresse pdv@mangerdemain.be.

En ce qui concerne les enseignes multi-implantations, celles-ci pourront soumettre maximum 2 dossiers de candidature (correspondant donc à 2 points de vente).

La sélection des candidats s'effectue par un jury, sur base :

- 1.** Du respect par le point de vente des critères de la [charte](#) ;
- 2.** De la **qualité du projet**, telle que décrite dans le [formulaire de participation](#) ;
- 3.** De la **répartition géographique** des points de vente sélectionnés sur le territoire wallon et de la **diversité des secteurs** (vrac, bio et circuit court).
- 4.** De l'enveloppe budgétaire disponible. Une centaine de projets seront sélectionnés.

Le jury sera composé de l'asbl Socopro et du Service Public de Wallonie, Secrétariat général, Direction du Développement Durable. Il se réunira suite à la consultation des représentants des différents secteurs concernés.

Démarrage du projet et période d'éligibilité des dépenses :

Le projet prendra effet au plus tôt le 3 avril 2023 et se clôturera au plus tard le 30 juin 2024.



Mécanismes

Les mécanismes qui vous sont proposés sont modulables. Vous pouvez activer un, deux ou l'ensemble de ces mécanismes au choix :



Caisse de solidarité

Carnets de Fidéli-Bons



Expertise Marketing & Communication

■ Caisse de solidarité

Nous vous proposons de créer ou de dynamiser dans votre point de vente une caisse de solidarité. Cette caisse sera alimentée par :

1. Les dons de vos clients, comme c'est déjà le cas dans certains points de vente ;
2. Un montant équivalent aux dons doublera le montant de la caisse de solidarité grâce au soutien de la Wallonie, et ce pour un **maximum de 7.500€**.

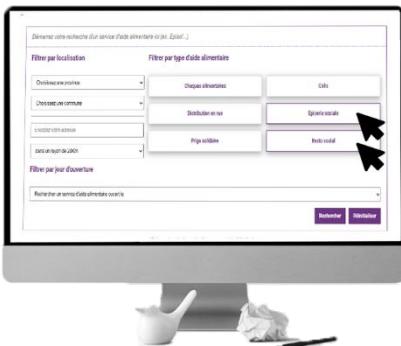
**1€ DONNÉ SE TRANSFORMERA EN UN MONTANT DE 2€
QUI ALIMENTERA LA CAISSE DE SOLIDARITÉ.**

Afin de rendre l'alimentation durable et de proximité accessible aux bénéficiaires de l'aide alimentaire, la caisse de solidarité vous permettra de développer des collaborations avec les épiceries sociales et les restaurants sociaux¹ du territoire wallon, sous forme d'approvisionnement en produits issus de votre point de vente. Cet approvisionnement est limité aux denrées alimentaires locales : produits frais (c'est-à-dire des fruits et légumes, produits laitiers, œufs, viandes et charcuteries, ainsi que la boulangerie – hors traiteur), vrac et sec (farines, céréales, légumineuses...).

Chaque point de vente souhaitant initier une caisse de solidarité peut recevoir, s'il le désire, un accompagnement de la Cellule Manger Demain et/ou de ses partenaires pour faciliter la mise en lien avec les épiceries sociales / restaurants sociaux dont la collaboration est pressentie, ainsi que dans l'élaboration du système de la caisse solidaire.

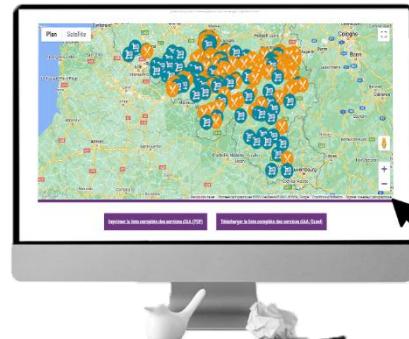
¹ L'ensemble des épiceries sociales / restaurants sociaux sont [répertorié.e.s sur le site de la FDSS](#).

Trouver une épicerie sociale ou un restaurant social sur le site de la FDSS



Rendez-vous sur le site de la FDSS : [ICI](#).

Pour filtrer la carte qui s'affiche, rendez-vous en dessous de celle-ci et cliquez sur l'encadré « démarrez une recherche ». Un menu détaillé apparaît et vous permet de sélectionner les épiceries sociales et les restaurants sociaux.



Une fois votre sélection faite, cliquez sur « rechercher » et la carte filtrée s'affiche ci-dessus.

Pour tout savoir sur les épiceries sociales / restaurants sociaux, découvrez l'[interview réalisée avec Catherine Rousseau \(Fdss\)](#)

Descriptif du système

- Un "Starter Kit" pour communiquer sur cette action est fourni aux points de vente sélectionnés (affiches, flyers et autres supports de communication).
- La liste des épiceries sociales et restaurants sociaux ([disponible sur le site de la FDSS](#)) permet aux points de vente de trouver un ou des partenaires proches de chez eux (mise en lien possible via la Cellule Manger Demain et ses partenaires).
- Le point de vente défini avec l'épicerie sociale restaurant social de son choix les modalités de leur collaboration grâce à la signature d'une convention. Un modèle de convention sera fourni aux points de vente sélectionnés, adaptable aux besoins.
- Le point de vente crée un article dans son système caisse d'une valeur de 1 euro (0% TVA) et le caissier peut ainsi encoder le nombre de parts solidaires que désire le.a client.e : Un code-barre spécifique est fourni aux points de vente qui le souhaitent.
- Afin d'initier la collaboration entre un point de vente et un acteur de l'aide alimentaire, une somme de 200€ sera versée aux points de vente ne fonctionnant pas encore avec une caisse de solidarité, de manière à lever les freins logistiques et administratifs à la mise en œuvre du projet.
- Au rythme de son choix, et en fonction du montant de la caisse de solidarité, le point de vente contacte l'épicerie / le restaurant social/e avec lequel il collabore afin de lui fournir les produits (correspondant à ceux de la charte). Le point de vente et l'épicerie/ restaurant social/e décident librement de la façon dont ils souhaitent définir leur relation commerciale (don, réduction ou autres...).
- Le montant du financement sera liquidé au point de vente selon une procédure administrative communiquée après sélection des dossiers. La Cellule Manger Demain veillera à ce que les versements des montants dus le soient le plus rapidement possible.

Cette caisse solidaire a pour vocation de survivre à la période subsidiée (juin 2024). En effet, le point de vente qui le souhaite pourra poursuivre le mécanisme de solidarité pérennisant ainsi la collaboration avec l'épicerie / le restaurant social/e.

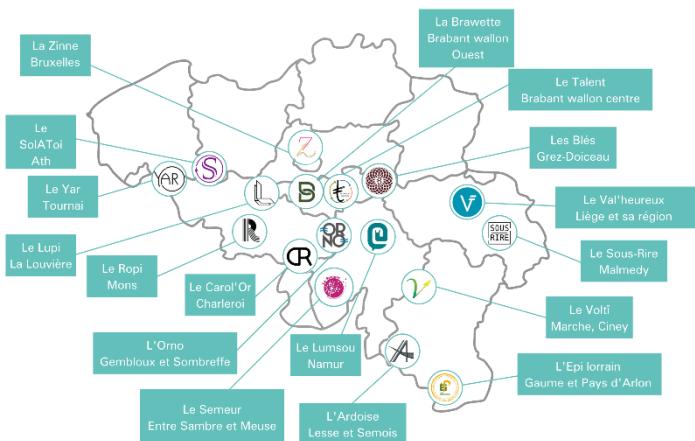
Carnets de fidéli-bons

Nous vous proposons de **dynamiser les ventes de votre commerce et de fidéliser votre clientèle existante grâce à des carnets de fidéli-bons**. Ceux-ci visent à rendre votre offre accessible à un public le plus large possible. Ils permettront aux consommateur.trice.s d'obtenir une remise de 20% sur base d'un montant d'achat fixe minimum. Les carnets seront personnalisés avec votre logo.

- ✓ Deux montants sont proposés, de manière à élargir l'offre à un public varié en termes de moyens financiers et taille du ménage.
- ✓ La validité des bons de fidélité est limitée dans le temps de manière à encourager les achats réguliers et à provoquer un changement dans les habitudes d'achat.

Les points de vente ont le choix entre des carnets de fidéli-bons en euros ou en monnaie locale citoyenne (MLC) : Ceux souhaitant travailler avec une monnaie locale peuvent recevoir, s'il le désire, un accompagnement de la Cellule Manger Demain et/ou de l'asbl Financité pour faciliter la mise en lien avec les asbl encadrant ces monnaies.

Trouver la monnaie locale citoyenne présente sur mon territoire



Rendez-vous sur le [site de l'ASBL Financité](#) et consultez la carte !

Pour tout savoir sur les monnaies locales citoyennes, découvrez l'[interview réalisée avec Eric Dewaele](#) de l'Asbl Financité.

Formats

Vous pouvez choisir entre deux formats de carnets de fidéli-bons :

1. Des carnets de fidéli-bons en € :

- Ceux-ci seront constitués de 15 fidéli-bons valables pour une période de maximum 8 mois ;
- **Le montant maximum alloué par point de vente au terme de la période est de 6.000€.**

2. Des carnets de fidéli-bons en monnaie locale citoyenne (MLC) :

- Ceux-ci seront constitués de 20 fidéli-bons valables pour une période de maximum 8 mois ;
- **Le montant maximum alloué par point de vente au terme de la période est de 8.000€.**

Descriptif du système

- Un "Starter Kit" pour communiquer sur cette action est fourni aux points de vente sélectionnés (affiches, flyers et autres supports de communication).
- Chaque point de vente reçoit un lot personnalisé de carnets de fidéli-bons (nombre à définir dans le formulaire de participation).
- Le point de vente organise selon sa propre méthode (à décrire dans le formulaire de participation) la distribution des carnets à sa clientèle, en veillant à rester juste et équitable.
- Afin de fidéliser les clients du point de vente, l'utilisation des bons sera étalée dans le temps comme suit :
 - Un bon maximum sera accepté par carnet par semaine.
 - L'utilisation des fidéli-bons devra se faire sur une période de maximum 8 mois.
- Deux types de carnets de fidéli-bons sont proposés afin d'intéresser tous les profils de clients :
 - 5 euros (ou l'équivalent en unités de monnaie locale citoyenne) à partir de 25 euros d'achats ;
 - 2 euros (ou l'équivalent en unités de monnaie locale citoyenne) à partir de 10 euros d'achats.
- Les produits concernés par les fidéli-bons sont limités aux denrées alimentaires locales : produits frais (c'est-à-dire des fruits et légumes, produits laitiers, œufs, viandes et charcuteries, ainsi que la boulangerie – hors traiteur), vrac et sec (farines, céréales, légumineuses...). Cette liste sera imprimée sur les carnets.
- Les carnets sont distribués avec un court formulaire à remplir par la.e client.e (dans le respect du RGPD). Ce formulaire doit être envoyé à la Cellule Manger Demain dès la remise du carnet au client (l'objectif étant d'évaluer l'impact de l'action sur la clientèle).

Opérationnalisation

Carnet libellé en euro

1. Le client sélectionné par le point de vente reçoit un carnet comprenant 15 fidéli-bons.
 2. Il remplit le feuillet "information bénéficiaire" que le point de vente enverra à la Cellule Manger Demain avec les demandes de paiements.

- 3. Le client effectue ses achats et passe en caisse.** Il détache **son bon** qui est **scanné grâce au code-barre**. Un coupon "copie point de vente" reste attaché au carnet et doit être daté lors de chaque passage de manière à valider une semaine entre chaque achat. (Ceci permet d'ancrer les nouvelles habitudes d'achat dans la durée)
- 4. La remise est déduite de son ticket** via le code-barres (réduction de 2€ ou de 5€)
- 5. Le montant du financement sera liquidé au point de vente selon une procédure administrative communiquée après sélection des dossiers.** La Cellule Manger Demain veillera à ce que les versements des montants dus le soient le plus rapidement possible.

Carnet libellé en monnaie locale citoyenne (MLC)

Pour le point de vente qui accepte la monnaie citoyenne, le.a client.e reçoit la remise en monnaie citoyenne et non en déduction du montant de ses achats.

- 1. Pour les points de vente qui ne sont pas encore partenaires d'une monnaie locale citoyenne, s'affilier au réseau de sa localité ([voir la liste via ce lien](#)).**
- 2. Pour un montant équivalent au total des fidéli-bons reçus par le point de vente, celui-ci obtient un montant en MLC (petites coupures) auprès du représentant de l'asbl encadrante qui lui fera signer une reconnaissance de dette.**
**Aucune avance de trésorerie n'est nécessaire car l'avance en monnaie locale citoyenne se fait via l'asbl encadrante de la MLC.*
- 3. Le client sélectionné par le point de vente **reçoit un carnet** comprenant **20 fidéli-bons**.**
- 4. Il remplit le feuillet "information bénéficiaire" que le point de vente enverra à la Cellule Manger Demain**
- 5. Le client effectue ses achats et passe en caisse.** Il détache son fidéli-bon. Un coupon "copie point de vente" reste attaché au carnet et doit être daté lors de chaque passage de manière à valider une semaine entre chaque achat. (Ceci permet d'ancrer les nouvelles habitudes d'achat dans le temps)
- 6. Le client paie le total de ses achats. Il reçoit une somme en monnaie locale citoyenne équivalente à la réduction du fidéli-bon concerné qu'il peut dépenser soit dans ce point de vente soit dans un commerce partenaire de la monnaie locale citoyenne.**
- 7. Le montant du financement sera liquidé au point de vente selon une procédure administrative communiquée après sélection des dossiers.** La Cellule Manger Demain veillera à ce que les versements des montants dus le soient le plus rapidement possible. Cela lui permettra de rembourser l'asbl encadrante de la monnaie utilisée et ainsi annuler sa reconnaissance de dette.

Ce système vient s'ajouter aux systèmes de fidélité déjà en place dans vos points de vente. Un kit de communication et de bonne mise en œuvre sera également fourni, ainsi que les carnets de fidéli-bons.

L'apport de la région wallonne sera de maximum 15.500 € par point de vente si celui-ci cumule les 2 types de mécanismes (13.500€ pour ceux travaillant en carnets de fidéli-bons en €). Une centaine de points de vente seront sélectionnés par le Jury.

■ Expertise marketing & communication

Il est également possible de bénéficier d'un accompagnement individuel marketing & communication. Cet accompagnement peut compléter la mise en œuvre des mécanismes ci-dessus en attirant une clientèle plus nombreuse. L'objectif de cette expertise est :

- ✓ d'évaluer les besoins des points de vente sélectionnés en matière de marketing et communication : Appui à l'organisation du magasin (achalandage), sensibilisation des clients (communication sur les produits / les producteurs / les valeurs ...), optimisation de l'étiquetage / affichage, appui à développement d'un argumentaire pour convaincre de nouveau client ...
- ✓ d'accompagner le point de vente candidat selon l'état des lieux de ses besoins.

Des questions ?

2 séances d'information seront organisées en visio afin de répondre aux éventuelles questions, en présence des représentant.e.s des secteurs :

- Lundi 6 février de 10h00 à 11h00, [Cliquez ici pour rejoindre la réunion](#)
- Jeudi 9 février de 20h00 à 21h00 [Cliquez ici pour rejoindre la réunion](#)

S'il vous reste des questions, ou que vous n'êtes pas sûr.e de rentrer dans les critères, nous organisons **2 moments de permanence en visio** :

- Lundi 20 février de 9H00 à 10H00 : [Cliquez ici pour rejoindre la réunion](#)
- Jeudi 23 février de 16H00 à 17H00 [Cliquez ici pour rejoindre la réunion](#)

Vous pouvez également prendre **contact avec vos représentants de secteur**

- Cellule Manger Demain : Geneviève Malherbe pdv@mangerdemain.be 0476 99 27 97
- Biowallonie : Ariane Beaudelot ariane.beaudelot@biowallonie.be - 0479 93 70 13
- Consom'action, Sylvie Droulans sylvie@consomaction.be - 0498 58 47 44
- Collectif 5C : Marie Poulaert marie@collectif5c.be - 0483 13 19 56
- FDSS : Catherine Rousseau catherine.Rousseau@fdss.be - 0474 90 16 94
- Financité Asbl : Éric Dewaele eric.dewaele@financite.be - 0477 912 502