

Guide de bonnes pratiques autour des mécanismes du coup de pouce « Du local dans mon point de vente »

Voici un **recueil de quelques bonnes pratiques** observées au sein de points de vente faisant partie, tout comme vous, du projet « Du local dans mon point de vente ». Ce recueil se veut être une source d'inspiration afin de mettre en œuvre les mécanismes qui vous ont été proposés.

→ La **communication orale en caisse** sera toujours à privilégier pour générer du lien et de l'adhésion autour du projet « Du local dans mon point de vente ».

→ Un **discours maîtrisé** vous permettra une communication simple et efficace sur le fonctionnement des fidéli-bons ou de la caisse de solidarité.

→ Il s'agira donc de bien former votre personnel à maîtriser ce discours et lever les incompréhensions autour du mécanisme.



PS : n'hésitez pas à contacter vos chargé.e.s de mission Manger Demain si vous avez la moindre question.



Le maître-mot : la **MULTIPLICATION**

De manière générale, n'hésitez pas à diversifier vos stratégies. Ceci vous permettra de toucher un public plus large et d'agir sur le long terme !

5 bonnes pratiques pour les carnets de fidéli-bons

1

Le parrainage

Qui de mieux que vos client.e.s fidèl.e.s et convaincu.e.s comme ambassadeur.drice.s de votre projet d'alimentation locale ?

✓ Un parrain, un filleul

Via vos canaux de distribution, proposez à vos client.e.s de parrainer un de leurs proches.

Donnez un carnet à chacun.e.s d'entre eux pour les féliciter de la démarche. 1 pour le parrain, 1 pour le filleul.

Vous pouvez le faire en présentiel quand le binôme parrain-filleul se présente au magasin, via un mot de passe que le parrain donne à son filleul, via un mail ou une manifestation Facebook, etc... libre à vous d'imaginer comment cela peut facilement se mettre en place dans votre magasin.

✓ Variantes

Et pourquoi pas profiter de cette action pour **créer un événement festif** comme l'a fait **Vibio** ?

"Invitation à notre apéritif de parrainage ce jeudi dans votre [Vibio Soumagne](#) ♥ Participez à l'action "Du local dans mon point de vente" et repartez avec vos Fidéli-bons"

Cela peut également être l'occasion de **présenter vos producteur.trice.s** en les invitant.

Stimulez vos clients à devenir parrain avec **un avantage supplémentaire** : 10% sur leur achat pendant un an au travers d'un concours pour tous les futurs parrains, comme l'a fait **La Main dans le Vrac**.

« Et n'oubliez pas que si vous parrainez un nouveau client, vous aurez l'opportunité de remporter 10% de réduction sur vos achats pendant 1an !!! 🎁 »

2

Stimuler la dépense complète des fidéli-bons

Le plus gros enjeu autour des fidéli-bons est que le.a client.e revienne les utiliser en magasin.

✓ **Via des concours**

« ACTION 🥕🥕 : devenez le « parrain » d'un nouveau client et tentez votre chance de remporter TOUS LES DEUX 10% de réduction pendant UN AN si vous utilisez tous les deux complètement votre carnet (3 carnets vides seront tirés au sort à la fin de l'action) 🎁 » **Mini ma Liste**

✓ **Via un mail à vos client.e.s en rappelant leur engagement en prenant un carnet :**

"Chère client.e,

Vous avez récemment fait la démarche de prendre un carnet de fidéli-bons au sein de notre magasin. Cela représente à nos yeux un acte de soutien immense puisque vous pouvez désormais faire vos courses chez nous, tout en bénéficiant d'une réduction de 20% prise en charge par la Région wallonne. Ce mécanisme vient soutenir vos achats en alimentation durable et de proximité, et de cette manière toute la chaîne d'approvisionnement : les producteur.trice.s, artisan.e.s de votre territoire et votre point de vente.

Cependant, sachez que si ce carnet dort chez vous, ce subside ne bénéficie à personne et encore moins à votre magasin. Ne l'oubliez pas, via ces petits bons, c'est tout un modèle économique que vous soutenez !"

3

Les bonus, les valeurs

Communiquer clairement sur les avantages financiers et les valeurs de votre projet.

Comme l'ont fait par exemple **C'était Mieux Demain**

"Nous vous offrons de belles réductions grâce aux « Fidéli-bons » financés par la Région wallonne 🎁. À la clé : jusqu'à 30 à 75 € d'économies ! Le tout, pour des produits de qualité et au prix juste pour nos producteurs belges. De quoi contribuer à l'économie locale et donc combattre la crise !"

En fait c'est Simple

"Nous sommes fiers de pouvoir dorénavant illustrer la face cachée du travail que nous faisons en coulisse pour vous simplifier l'accès à une alimentation durable, à impact climatique le plus limité possible :

- 94% des produits que nous vendons, toute catégorie confondue, viennent d'Europe.
- 66% de nos produits européens proviennent de Belgique.
- 66% des produits belges viennent de la Province de Liège."

La Cabanière

"Nous sommes trop contentes de participer à l'action « Fidéli-bons » mise en place par la cellule « Manger Demain » 🥰🥰. Produire localement, acheter près de chez soi, consommer des produits de saison, cuisiner des produits qui ont du goût !"

Lauradis

"Personne ne refuse 20% de réduction 🥰 alors demain le magasin sera super rempli mais le nombre de bons est limité donc ne tarde pas à me demander plus d'informations"

Macavrac

"Participe à l'action "Fidéli-bons". Chaque nouveau client bénéficie d'un carnet contenant 15 fidéli-bons de 5€ à partir de minimum 25€ d'achats. Cela représente un cadeau total de 75€ offert par la Région wallonne qui peut être utilisé au fil du temps (1 fidéli-bon par semaine).

📅 Lancez-vous maintenant et venez récupérer votre carnet de fidéli-bons à partir du 01/09/2023, jusqu'à écoulement du stock "

4

Cibler votre public

Identifier un public sensible à une alimentation saine et locale pour lequel un coup de pouce financier sera le bienvenu mais qui a déjà un intérêt dans les produits que vous proposez comme l'a fait **Sweet Nature** pour les étudiant.e.s de la faculté de Gembloux.

« Vous êtes étudiant, vous souhaitez accéder à une alimentation durable et en circuit court à prix réduit, ceci est pour vous : 📍 Recevez à partir de ce 22 mai 2023 votre carnet de fidéli-bons : un système de réductions échelonnées dans le temps mis en place grâce au soutien de la #Wallonie ».

Cela peut se faire via des relais locaux tels que des GAL, Maisons des jeunes, braderies de villages, une maison médicale, etc. Votre présence dans des événements locaux peut également vous aider à cibler un certain public.

5

Organiser des concours

Attirer un nouveau public à venir découvrir votre point de vente, augmenter votre visibilité via l'organisation de concours, comme l'a fait :

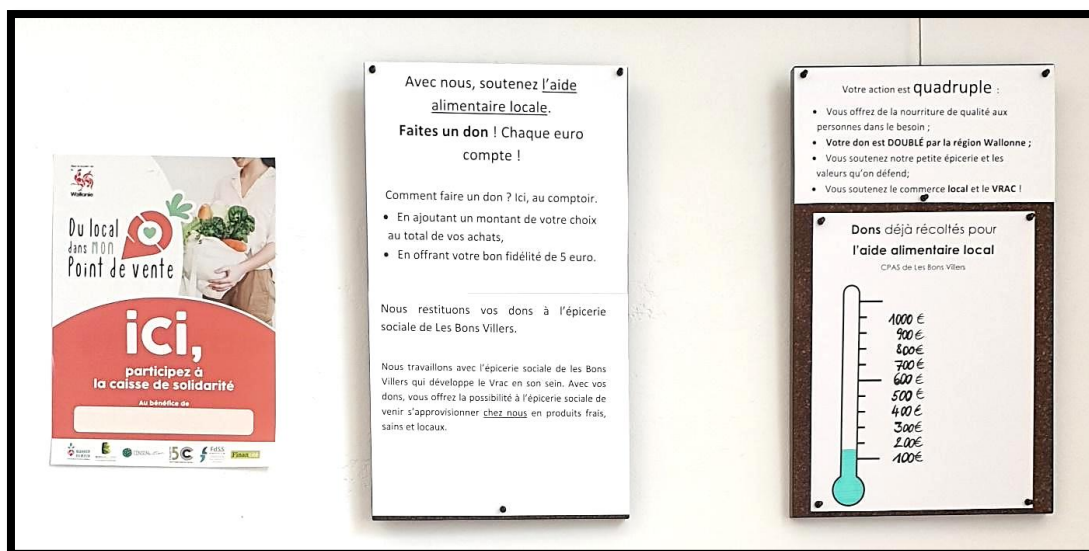
La Cabanière

"Soyez dans les 20 premiers à nous rendre visite directement à La Cabanière en nous donnant le nom du fromage qui se trouve sur l'affiche pour remporter un carnet Fidéli-bons (rempli de bons d'achat pour faire vos courses)"

5 bonnes pratiques pour la caisse de solidarité

1 Identifier votre partenaire social dans vos communications

Cela permet aux gens de rendre réel ce pour quoi ils donnent de l'argent. On se sent donc plus proche de l'action et c'est incitant.



Exemple d'une communication faite dans le magasin **Al Terre Native**.

Si votre partenaire social est d'accord, visibilisez leur réalité de terrain et ce que l'action peut potentiellement représenter pour eux. Un témoignage ou l'autre peut également venir nourrir vos communications sur le projet.

2 Visibiliser les dons

Permet aux client.e.s d'augmenter son sentiment de contribution.

« 🛎 Un Tout TOUT Grand MERCI! 🛎

♥️ ♥️ C'est en grande partie GRACE A VOUS

→ Aujourd'hui, ce ne sont pas moins de 350kg de POMMES DE TERRE qui furent livrées au CPAS d'Estinnes !

[Et de super patates Agria Bio, pardi 😊]

👏 La distribution des paniers aura lieu demain. Sacrée logistique !

BRAVO à toute l'équipe, qui se décarcasse pour rendre ça possible.

👉 et à VOUS ! Pour votre générosité envers la CAGNOTTE SOLIDAIRE depuis le début de la saison 🙌

Merci enfin à Manger Demain pour cette initiative 😊

Agir ensemble pour aider ces familles qui ont besoin d'un coup de pouce près de chez nous, c'est possible ! » **Ferme du Besigneul**

3 Expliciter la démarche

Quand on comprend les dynamiques mises en œuvre, le sens et l'objectif de l'action, cela appelle à la participation. Le fait d'être très transparent sur les collaborations permet aux client.e.s d'avoir un sentiment de confiance et d'appartenance au projet.

« Nous avons lancé un partenariat avec Resto du Cœur de Liège afin d'augmenter l'accès à une alimentation saine et locale à tous.

Nous estimons que tout le monde a droit à avoir un accès simplifié à des produits sains, variés et durables dont il connaît l'origine et comprend l'histoire qui se cache derrière. C'est d'ailleurs la mission de notre épicerie.

C'est également, selon nous, l'un des seuls moyens pour arriver à diminuer l'impact climatique de l'alimentation : en consommant autrement, tous ensemble. Et en simplifiant l'accès à ces changements de consommation.

Il est donc temps pour nous d'aller plus loin dans cette direction, grâce au soutien de la Région Wallonne.

Nous vous en avons déjà un peu parlé et le projet est concrétisé depuis ce matin : nous avons lancé un partenariat avec le Resto du Cœur Liège

Vous avez envie de nous aider dans cette mission vers un avenir durable ? C'est hyper simple :

- soit en contribuant : nous vous proposons jusque fin juin 2024 d'ajouter à vos courses 1 ou plusieurs dons de minimum 1 EUR grâce aux bons solidaires que nous scannerons à la caisse. Pour tout euro récolté, la Région wallonne, grâce à son projet Manger Demain DOUBLERA le montant que nous aurons pu récolter. En un an, ils sont prêts à vous suivre à raison de 7500 EUR, soit 15000 EUR qui serviront à nourrir des Liégeois en situation précaire.

De notre côté, pour soutenir ce partenariat et le rendre pérenne, nous nous engageons à diminuer nos prix de vente de 15% pour tout achat que notre partenaire fera chez nous !

- en partageant en masse l'information autour de vous, à la manière d'un crowdfunding. N'hésitez pas à en parler à vos proches, à relayer l'info... Il y a 15000 EUR à récolter en 1 an (dont seulement 7500 grâce à vous), on se lance ce défi ? 🙌

👉» **En fait c'est simple – l'épicerie**

4

Proposer le don en fin de parcours d'achat, de manière discrète et pas intrusive.

Une tirelire où on peut mettre du cash, un code-barres à côté de la caisse, un petit message automatique à la fin de la commande e-shop ou sur le Bancontact. Rien de trop intrusif mais un petit rappel de l'action.

Attention à avoir des traces de ces dons pour la demande de créance (extrait de caisse ou annexe 5 de la procédure administrative).

5

Aller à la rencontre de la réalité de terrain de votre partenaire social.

Si vous en avez l'occasion, allez visiter votre partenaire social dans ses réalités : la distribution de colis, l'épicerie sociale, etc. En étant plus proche de votre partenaire social, vos client.e.s se sentiront également plus proches de l'aide directe apportée par la caisse de solidarité.

Comme ça été fait chez **C'était mieux demain**.

BONUS

Vos client.e.s ne dépensent pas tous leurs fidéli-bons ? Proposez-leur de les reverser dans la caisse de solidarité. Vous maximisez ainsi les deux mécanismes 😊.

LUMINEUSES

GRAINES

VIRAC'OSPHÈRE

NOLX

CRÉALES

NOUVEAUX SECRÈS