



Du local dans MON Point de vente



VADÉMÉCUM - JUIN 2024

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

Avec le soutien de
la



La Cellule Manger Demain et ses partenaires souhaitent **améliorer l'accès à une alimentation bio, vrac et en circuit-court pour tou.te.s** : Une action rendue possible par le Gouvernement de Wallonie dans le cadre du fonds Ukraine, et dans le contexte des perturbations des systèmes alimentaires liées à la situation en Ukraine.

Alors que la pandémie du coronavirus avait eu pour effet d'amener les consommateur.rice.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 acteur.rice.s de la chaîne d'approvisionnement qui sont impactés, y compris les producteur.rice.s et transformateur.rice.s.

Répondant pourtant aux enjeux d'une alimentation plus durable du fait de leurs modèles et de 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 vente qui vous sont présentés ci-dessous.

PUBLIC

En mai 2023, différents mécanismes de soutien à l'achat ont été mis en place à l'attention des consommateur.rice.s wallon.ne.s, encourageant la fréquentation de points de vente wallons de la distribution alimentaire durable et de proximité répondant aux critères de la [charte « points de vente partenaires »](#).

D'autre part, le secteur de l'aide alimentaire, via les réseaux d'acteur.rice.s de l'aide alimentaire répertoriés par la Fédération Des Services Sociaux, est également visé par ces mécanismes.

Après 12 mois de mise en place des mécanismes (juin 2023), l'ensemble du budget consacré à ce coup de pouce n'ayant pas été consommé, un troisième appel à participation est lancé. L'enveloppe budgétaire consacrée à ce troisième appel permettra l'entrée de nouveaux points de vente dans le projet.



OBJECTIFS



Ensemble pour un système alimentaire durable

Ce projet est soutenu par la Wallonie et contribue à la mise en œuvre des actions FOOD WALLONIA, comme 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 structures d'aide alimentaire.

Il permet d'étendre les missions de soutien aux dynamiques territoriales, et ce jusqu'en juin 2025. En effet, le plan de relance de la Wallonie soutient, largement 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 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 juin 2025 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.



CONDITIONS GÉNÉRALES

- Pour les points de vente qui ne seraient pas encore inscrits dans le coup de pouce et/ou qui n'auraient pas encore activé les bons d'achat, l'appel à candidatures est ouvert jusqu'au **30 septembre 2024** inclus.

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



Magasins à la ferme



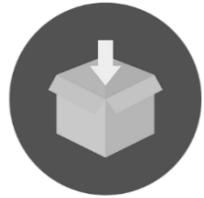
Coopératives



Magasins bio



Magasins vrac



Commerce en ligne

POUR ÊTRE RECEVABLE :

Les points de vente participants doivent être situés sur le territoire de la Wallonie.

Le dossier de candidature sera composé :

1. Du [formulaire de participation](#) complété ;
2. Pour les nouveaux points de vente, de la [charte](#) dument complétée et signée (à joindre via le formulaire de participation en PDF) ;

Toutes les informations pratiques sont détaillées sur [l'appel à participation en ligne](#).

En ce qui concerne les enseignes multi-implantations, celles-ci pourront soumettre au 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.** Des éléments et caractéristiques décrit.e.s 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.

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 1er juillet 2024 et les dernières demandes de créance seront faites au plus tard le 30 avril 2025.

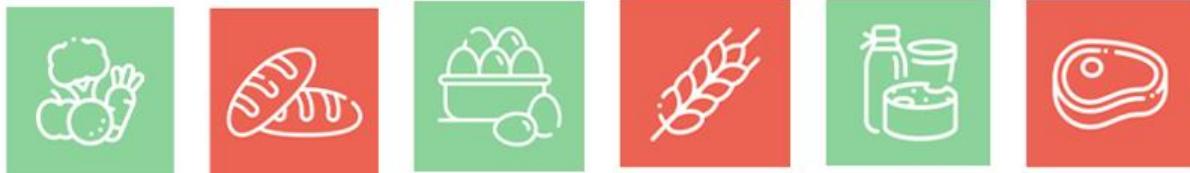
MÉCANISME – BONS D'ACHAT



PRODUITS ÉLIGIBLES

Les produits concernés par les bons de réduction sont limités aux denrées alimentaires locales, produits frais - hors traiteur (c'est-à-dire des fruits et légumes, produits laitiers, œufs, viandes et charcuteries, ainsi que la boulangerie –), le vrac et sec (farines, céréales, légumineuses...). Le panier d'achat donnant droit à une réduction doit donc être intégralement composé de la liste ci-dessus.

Cette liste sera imprimée sur les bons d'achat :



A) BONS GRAND PUBLIC

Afin de visibiliser votre commerce et d'inciter une nouvelle clientèle à franchir votre porte, nous proposons d'émettre des bons de réduction via un système d'inscription en ligne. Ces bons d'achat rendent votre offre accessible à un public le plus large possible. Ils permettront aux consommateur.rice.s d'obtenir une remise substantielle sur un achat.

La réduction de 5€ est à déduire sur tout panier d'un montant minimum de 15€ de produits éligibles. Un seul bon d'achat est accordé par personne.

Cette réduction de 5€ est prise en charge grâce au soutien de la Wallonie via la procédure administrative s'y afférant.

Méthodologie envisagée :

- Diffusion de l'information via des affiches (avec QR Code) à placer dans des lieux stratégiques, en partenariat avec des structures locales pour relayer/diffuser l'opportunité auprès de plusieurs publics cibles.
- L'accès à la plateforme de commande des bons d'achat se fait via un QR Code / un lien renvoyant vers l'onglet dédié sur le site Manger Demain
- Les consommateur.rice.s commandent leur bon d'achat via le formulaire en ligne et le reçoivent par mail.
- Les consommateur.rice.s peuvent solliciter un seul bon par personne (nominatif).
- **La validité des bons d'achat est de 1 mois à partir de l'émission de ceux-ci.**

B) BONS ETUDIANT.E.S

Les étudiants sont un public cible que nous souhaitons particulièrement soutenir. En effet, bon nombre d'entre eux ont des moyens financiers réduits alors qu'ils sont pour la première fois mis en capacité de poser des choix en termes de consommation. Au travers de ce mécanisme, ils auront la possibilité de recevoir une carte d'achat valable 3 mois. A chaque passage en caisse, l'étudiant aura droit à une réduction de 5€ sur un panier de minimum 15€ composé de produits éligibles.

Cette réduction de 5€ est prise en charge grâce au soutien de la Wallonie via la procédure administrative s'y afférant.

Méthodologie envisagée :

- Dès la rentrée, diffusion de l'information via des affiches (avec QR Code) à placer dans des lieux stratégiques, en partenariat avec des structures encadrantes pour relayer/diffuser l'opportunité auprès des étudiant.e.s (Hautes écoles, universités...). Des flyers pourraient également être distribués via les packs d'accueil des étudiant.e.s de première année.
- L'accès à la plateforme de commande des cartes d'achat se fait via un QR Code / un lien renvoyant vers l'onglet dédié sur le site Manger Demain
- Les étudiant.e.s commandent leur carte via le formulaire en ligne et la reçoivent par mail.
- Les étudiant.e.s peuvent solliciter une seule carte par personne. La carte est nominative et délivrée sur base de la carte d'étudiant. Celle-ci pourra être renouvelée selon les budgets disponibles.
- La carte sera **valide jusque fin décembre 2024**.

C) BONS MOUVEMENTS DE JEUNESSE

Afin d'accessibiliser vos produits à un plus grand nombre, les bons d'achats seront également accessibles pour les mouvements de jeunesse à l'occasion de l'organisation des camps d'été.

Ces bons d'achat spécifiques aux mouvements de jeunesse donneront droit à une réduction de 50€ de réduction **par tranche d'achat** de 150€ de produits éligibles.

Cette réduction de 50€ est prise en charge grâce au soutien de la Wallonie via la procédure administrative s'y afférant.

Méthodologie envisagée :

- Diffusion de l'information en partenariat avec les structures encadrantes et fédérations pour relayer/diffuser l'opportunité auprès des mouvements de jeunesse.
- L'accès à la plateforme de commande des cartes d'achat se fait via un QR Code / un lien renvoyant vers l'onglet dédié sur le site Manger Demain
- Les responsables / intendant.e.s des camps commandent leurs bons via le formulaire en ligne et les reçoivent par mail.
- Les bons sont nominatifs et délivrés sur base d'une déclaration sur l'honneur.
- La **validité** des bons d'achat est de **1 mois à partir de l'émission de ceux-ci**.

DESCRIPTIF DU SYSTÈME



- Le demandeur remplit un formulaire en ligne.
- Il indique ses coordonnées et choisit dans une liste déroulante le magasin dans lequel il veut utiliser son bon d'achat.
- Lors de l'envoi du formulaire, un mail automatique personnalisé lui est adressé avec un code barre. Le bon a une échéance de 1 mois après émission voire plus pour les étudiants.
- Le client se rend dans votre magasin, présente son mail avec un code barre et reçoit alors sa réduction sur ses achats.
- Le magasin avance la réduction de 5 ou 50€, et peut réaliser une demande de créance mensuelle pour se faire rembourser. Pour ce faire, un extrait de caisse signé avec la mention 'sincère et véritable' est nécessaire.
- Le montant du financement sera liquidé au point de vente selon la procédure administrative fournie à la suite de la sélection des candidatures.



AUTRES MÉCANISMES

EXPERTISE MARKETING ET COMMUNICATION

Dans le cadre du coup de pouce « du local dans mon point de vente », il est également possible de bénéficier d'un [accompagnement en marketing et communication](#). Cet accompagnement peut compléter la mise en œuvre du mécanisme ci-dessus en attirant une clientèle plus nombreuse.

Plusieurs formes d'accompagnements sont proposées, notamment des formations collectives. Découvrez les dates sur l'[agenda](#).

CAISSE DE SOLIDARITÉ

L'appel à participation sera prochainement publié.

Pour permettre à un public précarisé d'avoir accès à une alimentation durable et de qualité, ce mécanisme vous propose de mettre en place une caisse de solidarité.

Au travers d'une convention, vous collaborez avec une épicerie sociale ou un restaurant social. L'argent récolté dans la caisse, doublé grâce au soutien de la Wallonie, permet donc à cette structure de s'approvisionner chez vous : un débouché supplémentaire pour votre point de vente et ses fournisseurs.

Cette caisse peut être alimentée par :

- Les bénéfices d'une activité caritative organisée à destination de cette caisse
- Les dons versés chez un de vos partenaires
- Les dons de vos clients.

DES QUESTIONS ?



La **Cellule Manger Demain** est à votre disposition via :

- Votre chargée de projet : pdv@mangerdemain.be - 0476 99 27 97
- Votre responsable administrative : pdv@mangerdemain.be - 0477 080 287

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

- Biowallonie : Ariane Beaudelot ariane.beaudelot@biowallonie.be - 0479 93 70 13
- ConsomAction, Sylvie Droulans sylvie@consomaction.be - 0498 58 47 44
- Collectif 5C : Marie Poulaert marie@collectif5c.be - 0483 13 19 56