

## EDITION « TERROIR » RÈGLEMENT 2019

### 1. Contexte général :

Le commerce en Province de Luxembourg constitue un secteur important tant pour l'emploi salarié qu'indépendant. Il représente près de 16 000 personnes et joue un rôle majeur en termes de service à la population et d'animation locale. Il constitue un métier à haute valeur ajoutée. Pour les commerçants de détail indépendants, il est essentiel d'innover.

Le conseil spécialisé et l'utilisation des nouvelles technologies sont des atouts indispensables pour la réussite de son entreprise commerciale.

Cette année, l'appel à projets « Qualité-Service » sera consacré aux produits du terroir. Ils sont de plus en plus plébiscités par les consommateurs. Ils incarnent authenticité, saveur et consommation locale. Ils s'inscrivent plus que jamais dans une consommation éco responsable.

Pour se démarquer des commerces de périphérie, des grandes enseignes et des sites de vente en ligne, rester attractifs et fidéliser les consommateurs, les points de vente doivent proposer du conseil personnalisé sur leur produit de bouche et en utilisant les d'outils actuels de promotion. Pour certaines enseignes, le futur s'écrit au présent.

### 2. L'enjeu du service !

La relation client demeure un critère décisif. Les consommateurs souhaitent vivre une expérience gustative et obtenir des informations sur la fabrication des produits du terroir. Le client devient un « consom'acteur » et prend en considération les avantages du circuit court de l'économie locale et des produits respectueux.

### 3. Une action ciblée et pragmatique :

Dans un monde où les effets néfastes de la malbouffe et où la consommation de produits industriels se ressentent, la Direction Economie, Agriculture et Finances de la Province de Luxembourg et UCM Mouvement Luxembourg ont souhaité mettre en œuvre un appel à candidature afin de permettre à 4 commerçants indépendants du secteur « terroir » sélectionnés de profiter d'un package expertise complet intitulé « Qualité – Service – Commerce (édition spéciale Terroir) » et réalisé par un expert indépendant.

La mission de consultance comprend une urne avec questionnaire auprès des clients du point de vente pendant deux semaines, le passage d'un client mystère et un audit assorti de recommandations pratiques **liées au service à la clientèle**, à l'attention exclusive du commerçant.

Les bourses seront octroyées sur base d'un dossier de motivation.

## **Objectifs :**

L'appel à projets a pour objectif de :

- stimuler la professionnalisation des commerces de détail indépendants.
- Stimuler et renforcer la visibilité des indépendant qui proposent des produits du terroir

## **Organisateur :**

UCM Mouvement Luxembourg avec le soutien de la Province de Luxembourg.

## **Candidats :**

Cet appel à projets est accessible aux commerçants indépendants proposant des produits du terroir EXCLUSIVEMENT, ET installés en personnes physique ou morale implantés en Province de Luxembourg.

## **Critères d'évaluation :**

Le jury sera sensibilisé à plusieurs points comme la compréhension des défis de son secteur en général et pour son commerce en particulier.

## **Jury :**

Le jury sera constitué de :

- Bernard MOINET, Député Provincial à l'Economie, l'Agriculture, et les Finances représenté par Ludovic COLLARD;
- Valérie LESCRENIER, Directrice de la FTLB ;
- Sabine VANDERMEULEN, Direction du pôle économique et touristique de la Province de Luxembourg ;
- Bernadette THENY – Directrice de la CCILB
- Georges BITAINE, Président d'UCM Mouvement Luxembourg ;
- Yves DEMEUSE, Conseiller Projets publics IDELUX ;
- Christiane COLLINET, membre de l'UWA
- Et d'autres parties prenantes de la Province de Luxembourg

## **Modalités de l'aide accordée :**

Les candidats sélectionnés s'engagent à

- A mettre tout en œuvre avec l'expert indépendant pour favoriser la réussite de l'action (participation à la rédaction du questionnaire, installation d'une urne,...)
- Participer à un processus de suivi et d'évaluation des résultats des projets soutenus ;
- Mentionner explicitement dans la communication relative au projet le concours apporté par la Province.

## **Dépôt des projets :**

Pour proposer un projet, il est requis de remplir un dossier de candidature disponible sur simple demande au 063/220 604 ou [ucmlux@ucm.be](mailto:ucmlux@ucm.be) auprès d'UCM Mouvement Luxembourg ou sur le site <http://www.ucm-mouvement-lux.be>

## **Modalités :**

Date de clôture des candidatures :    **le 10 juin 2019**



[ucmlux@ucm.be](mailto:ucmlux@ucm.be)



063/220 604



[www.facebook.com/ucmlux/](http://www.facebook.com/ucmlux/)