



EXPERTISE MARKETING ET COMMUNICATION

Du local
dans **mon**
Point de vente



CATALOGUE DES **FORMATIONS THÉMATIQUES ET ATELIERS COLLECTIFS** À DESTINATION DES POINTS DE VENTE WALLONS DISPENSÉES DANS LE CADRE DU COUP DE POUCE « DU LOCAL DANS MON POINT DE VENTE »

OCTOBRE 2024 - JUIN 2025



INTRODUCTION ET CONTEXTE

Ce catalogue reprend un descriptif des **formations thématiques et des ateliers collectifs** à destination des points de vente participants au **coup de pouce « Du local dans mon point de vente »**. D'autres points de vente wallons peuvent également y participer tant qu'ils répondent aux critères de la [charte "Du local dans mon point de vente"](#).

L'objectif principal de ces formations est de soutenir la montée en compétence des points de vente dans leurs opérations de communication et de marketing dans un objectif d'augmentation de leur clientèle (nouveaux clients, clients fidèles et anciens clients qui se sont détournés des points de vente concernés, entre autres depuis la crise énergétique).

Ces formations seront connectées à la réalité du terrain et adaptées aux spécificités des différents points de vente, à leur contexte et à leur business model ainsi qu'à leur situation. Ces formations permettront in fine de valoriser les spécificités (bio, vrac, coopérative, circuit court, magasins à la ferme) de ces points de vente auprès des consommateur·rices, les plus-values des produits locaux, paysans, bio et vrac et de l'intérêt de les acheter dans les points de vente de proximité.

Pour qui ? Pour tout·e gérant·e, employé·e ou bénévole d'un point de vente physique ou en ligne dont le siège social est situé en Wallonie.

Quand ? Les formations et ateliers auront lieu entre octobre 2024 et juin 2025.

Comment ? Bien que ces formations soient gratuites pour les participant·es, l'organisation de celles-ci engendre un coût financier (prestation des formateur·rices, etc.). L'inscription à une formation constitue un engagement de la part du· de la participant·e : merci d'en tenir compte !

Qui sont les formateurs ? Biowallonie, le Collectif 5C et ConsomAction, reconnus comme experts dans les domaines du bio, du vrac et du circuit court respectivement ainsi que sur la manière de communiquer dans ces secteurs, ont décidé de s'associer pour développer ces formations. En effet, leur spécificité individuelle est une plus-value pour les partenaires et leur complémentarité viendra répondre à la réalité des points de vente qui s'intéressent à ces caractéristiques.

- **Biowallonie asbl** : structure d'encadrement du secteur biologique wallon, Biowallonie bénéficie d'un large carnet d'adresses et jouit de dix années d'expérience dans le domaine de l'encadrement et de la formation des professionnels bio (et futurs bio) wallons, du producteur au point de vente.
- **Le Collectif 5C** est une fédération des acteurs coopératifs de distribution en circuit court. Il regroupe aujourd'hui 45 membres partageant une vision commune sur le soutien aux producteurs, les enjeux d'accessibilité à une alimentation de qualité, l'engagement dans l'économie sociale et le soutien à une agriculture engagée et durable.
- **ConsomAction** est le réseau des professionnels du vrac, du réemploi, du bio, du local en Wallonie et à Bruxelles. L'association a pour mission de faciliter les liens entre les différents acteurs et d'être leur porte-voix. ConsomAction fédère et rassemble les commerces, fournisseurs, artisans, porteurs de projet, horeca, prestataires de services ... et tous les acteurs qui proposent une manière plus engagée de consommer et qui soutiennent des valeurs sociétales fortes.



FORMATION PUBLICS CIBLES

Présentation de la formation :

- Définition d'un public cible et de son importance ;
- Présentation des données relatives aux profils des consommateurs en Wallonie et de leurs comportements d'achat ;
- Définir le profil des publics actuels et futurs de votre point de vente au travers de la méthode des personas ;
- Analyser les attentes et besoins de vos consommateurs actuels et potentiels ;
- Adapter votre communication, vos actions et votre assortiment en conséquence.

Objectifs :

Cerner le profil et les besoins de vos clients actuels et potentiels afin d'adapter votre communication, vos actions de fidélisation et de toucher de nouveaux clients.

A l'issue de la formation, le·la participant·e repartira avec...

Un sondage-type à faire auprès de son public et deux outils pour décrire vos personas.

Agenda et inscriptions :



Quand ? Le 17/10/24 - 9h à 12h

Lieu : En virtuel

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION QUESTIONNER SA POLITIQUE DE PRIX ET DE MARGES

Présentation de la formation :

Vous souhaitez interroger et travailler sur votre politique de prix et de marges ? Vous souhaitez améliorer la "perception prix" de votre magasin ? Vous souhaitez travailler sur votre politique de communication concernant les prix ? Vous souhaitez savoir où se situent vos prix par rapport à la concurrence ? Alors cette formation est faite pour vous !

Objectifs :

- Déconstruire les stéréotypes sur les prix ;
- Questionner le juste prix sur toute la chaîne de valeur ;
- Réfléchir à vos marges pour chaque catégorie de produits ;
- Travailler sur une politique de prix juste et argumentable ;
- Agir sur la "perception prix" de votre magasin ;
- Définir le curseur de positionnement de vos prix.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Un outil de calcul de marge, un outil de comparatif de prix, des résultats d'études sur les prix.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 06/11/24 - 9h à 12h

Lieu : En virtuel

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION B.A.-BA DE LA COMMUNICATION

Présentation de la formation :

Quelle est votre vision, quelles valeurs votre marque adopte-t-elle, quelle est son identité/sa personnalité ?

Au travers d'une analyse de marque (brand brief), vous définirez les bases nécessaires à la construction de votre stratégie de communication.

Ensuite, vous élaborerez concrètement cette stratégie :

- Votre ligne éditoriale, à savoir la construction de vos messages : quel ton adopter, quel type d'image sélectionner, quel vocabulaire utiliser, de quoi parler ?
- Vos objectifs de communication : à partir de la méthode SWOT (analyse des forces/faiblesses), identifier des objectifs à décliner en plan d'actions
- Votre plan de communication.

Objectifs :

- Définir sa marque
- Définir ses objectifs de communication
- Définir ses messages de communication

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Un ensemble d'outils utiles pour mettre en place une stratégie de communication (Persona, Brand brief, Tone of Voice...).

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 28/11/24 - 9h à 13h30

Lieu : Ferme Larock (Rue Duchêne 12 à 4120 Neupré)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION COMMUNICATION NON DIGITALE

Présentation de la formation :

Vous pensez que vous ne pouvez pas communiquer et avoir un impact en dehors de votre site ou des réseaux sociaux ? Durant cette formation, vous découvrirez les nombreux outils de communication non digitale. Presse, affichage, partenariat, événements... sont autant d'atouts à glisser dans votre poche, même en tant qu'e-shop. Au travers de la présentation des multiples possibilités, vous élaborerez votre stratégie non digitale, fixerez vos priorités en fonction de vos objectifs. Une partie pratique permettra d'avoir un retour personnalisé sur un de vos supports de communication non digitale.

Rappel de la charte graphique, identité visuelle de votre marque, essentielle dans la construction d'outils non digitaux.

Objectifs :

- Identifier les outils existants et leurs impacts potentiels
- Identifier les outils les plus pertinents et les prioriser selon ses objectifs.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Des clés tant théoriques que pratiques sur leur stratégie de communication non digitale (retours personnalisés sur un de vos supports de communication non digitale).

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 13/01/25 - 9h à 12h

Lieu : Carolostore (Avenue de Philippeville 284 à 6001 Charleroi)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION COMMUNICATION AU SEIN DU POINT DE VENTE

Présentation de la formation :

Votre point de vente est ce qui vous différencie et motive le consommateur à revenir. Au travers de cette formation, nous aborderons les différents points d'attention à apporter pour que votre point de vente soit le plus attractif possible au travers d'actions de communication. A travers cette formation, nous vous apporterons des notions de base sur l'organisation de votre point de vente en identifiant les zones et les actions à entreprendre pour faire circuler le client et proposer une communication en son sein ; nous identifierons les techniques de marketing au travers des 5 sens.

Lors de cette formation, les points suivants seront abordés :

- La visibilité du point de vente dans son environnement ;
- Créer un parcours client différencié (circulation et organisation des rayons) ;
- Optimiser l'affichage et la signalétique dans le point de vente ;
- Améliorer l'expérience client au sein du point de vente : dégustations, mise en avant des promotions...

Objectifs :

- Acquérir des notions de base de communication autour de votre vitrine
- Définir la stratégie de circulation de votre structure
- Acquérir les notions de base du fronting
- Acquérir des notions légales (devanture, circulation, affichage obligatoire...)
- Identifier les différentes manières d'améliorer son expérience client

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Une liste des actions pouvant être mises en œuvre dans son point de vente.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 27/01/25 - 13h à 16h

Lieu : Fermes en Vie (Place aux Foires à 6900 Marche-en-Famenne)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION RÉSEAUX SOCIAUX

Présentation de la formation :

Facebook, X, Snapchat, Instagram, Tik Tok, Threads... Faut-il être partout ? Cette formation vous permettra de comprendre l'univers des réseaux sociaux : leurs publics, leurs spécificités et la manière de les utiliser pour atteindre vos objectifs. La formation se concentrera essentiellement sur Instagram et Facebook.

Objectifs :

- Intégrer des bonnes pratiques pour alimenter vos réseaux sociaux (planning éditorial, identifier vos piliers de contenus...)
- Connaître les spécificités de Facebook et Instagram
- Créer des posts efficaces et pertinents

A l'issue de la formation, le-la participant·e repartira avec...

Une liste d'outils et ressources utiles dont entre autres, le marronnier.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 10/02/25 - 9h à 12h

Lieu : Mundo L (Avenue de Citeaux 114 à 1348 Louvain-la-Neuve)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION COMMUNICATION DIGITALE

Présentation de la formation :

Site web, réseaux sociaux, e-mailing, Google my business... à quoi servent ces outils digitaux et quels sont leurs avantages ? Comment choisir le bon canal de communication digitale ? Comment les utiliser pour atteindre votre (futur) public cible ?

Durant cette formation, vous apprendrez à évaluer vos canaux de communication pour les rendre efficaces afin de fidéliser vos client-es et en attirer de nouveaux. Vous recevrez un ensemble de bons conseils pour rédiger pour le digital de manière percutante. Un volet de la formation est aussi dédié à la communication via votre site web et au référencement naturel et local sur les plateformes web.

Objectifs :

Définir les bons outils de communication digitale à utiliser pour toucher votre public cible.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Un guide de bonnes pratiques pour optimiser son référencement naturel et pour une bonne rédaction pour le digital, un listing des outils pour suivre ses données statistiques digitales.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 18/02/25 - 13h à 16h

Lieu : En virtuel

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION ASSORTIMENT ET APPROVISIONNEMENT

Présentation de la formation :

Cette formation viendra challenger le périmètre de votre assortiment en vous présentant des critères de choix à prendre en compte, en identifiant les tendances du marché, en analysant vos chiffres et en les comparant avec ceux d'autres points de ventes. Un outil d'aide à la décision sera proposé pour objectiver l'entrée d'un produit dans votre assortiment. Le choix des fournisseurs sera également questionné.

Objectifs :

- Acquérir des notions de base sur la stratégie d'assortiment ;
- Identifier les tendances des marchés belge et wallon ;
- Questionner sa stratégie d'assortiment en lien avec le public cible et les valeurs ;
- Identifier les critères à prendre en compte pour intégrer un nouveau produit dans son assortiment ;
- Identifier les critères à prendre en compte dans le choix de ses fournisseurs.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

- Un arbre de décision pour questionner l'entrée d'un produit dans votre assortiment ;
- Un sondage type sur l'assortiment de votre magasin ;
- Des coordonnées de fournisseurs.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 11/03/25 - 9h à 12h

Lieu : Namur (à préciser)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION UTILISATION DE CANVA

Pour participer à la formation, vous devez avoir créé un compte Canva et y avoir accès.

Présentation de la formation :

Avec Canva, à la porte InDesign et Photoshop, vous pouvez créer facilement et rapidement des visuels attrayants. Une formation "pratique" pour explorer l'interface et les fonctionnalités utiles sur Canva (version gratuite). Les démonstrations des fonctionnalités seront accompagnées d'exercices pratico-pratiques sur Canva basés essentiellement sur la réalisation de trois supports : publication pour les réseaux sociaux, story animée et affiche. Après cette formation, vous serez capables de réaliser un support sur Canva de façon autonome.

Objectifs :

- Savoir utiliser l'interface Canva et ses fonctionnalités de base
- Être capable de créer un support via Canva de façon autonome

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Une liste de ressources utiles.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 14/04/25 - 9h à 12h

Lieu : Mundo L (Avenue de Citeaux 114 à 1348 Louvain-la-Neuve)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION ARGUMENTAIRE

Présentation de la formation :

Comment bien argumenter ? Quels sont les questions les plus posées par vos clients au magasin ? Comment y répondre avec clarté ? Où trouver des sources pour enrichir vos propos ? La formation comportera un long moment de partage d'expériences de chacun, afin de construire ensemble UN argumentaire solide pro-bio/vrac/circuit court.

Objectifs :

- (Re)acquérir les notions de base sur le bio, le vrac et le circuit court
- S'approprier des arguments pour répondre aux interpellations les plus fréquentes et s'outiller pour déconstruire les préjugés
- Développer un vocabulaire adapté à un public non averti

A l'issue de la formation, le-la participant·e repartira avec...

Un argumentaire complet pour répondre à plus de 30 préjugés les plus fréquents sur le bio, le vrac et le circuit court.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 13/05/25 - 9h à 12h

Lieu : En virtuel

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION NEWSLETTER

Présentation de la formation :

Apprendre à concevoir de A à Z une newsletter : quels outils utiliser ? Comment rédiger du bon contenu selon mon public ? Comment faciliter la rédaction périodique grâce à un canevas type ? Comment analyser si ma newsletter est efficace ? Des exercices concrets permettront de préparer une newsletter directement en formation.

Objectifs :

- Créer une newsletter sur les outils disponibles (Mailchimp, Brevo, Odoo Emailing)
- Identifier la plateforme la plus adaptée à mes besoins et à mes moyens financiers
- Définir un canevas standard avec des sections et sujets ponctuels
- Créer un calendrier d'envoi
- Identifier les sujets les plus "attractifs" pour vos publics
- Disposer d'une base de données efficace et validée (dans le respect du RGPD)
- Analyser les retours et les statistiques de lecture de votre newsletter.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Un canevas de Newsletter type / un modèle de calendrier périodique.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 09/06/25 - 9h à 12h

Lieu : Mundo L (Avenue de Citeaux 114 à 1348 Louvain-la-Neuve)

Inscriptions : [via ce lien](#)



FORMATION SONDAGE ET FORMULAIRE

Présentation de la formation :

Comment créer un sondage auprès de vos clients ou de votre public cible ? Quelles questions poser et comment les poser ? Comment mettre en place le sondage et le diffuser ? Quels sont les différents types de sondage existants, tant sur la forme que sur le fond ? Comment analyser les résultats et en tirer des enseignements pour répondre davantage à votre clientèle ?

Objectifs :

- Savoir créer un sondage pour vos consommateurs et/ou votre public cible
- Savoir choisir les questions les plus pertinentes et les mots adéquats
- Savoir analyser les résultats
- Identifier l'outil le plus adapté selon les besoins du sondage (Wordpress, Microsoftform, Google form, Survey Monkey, Framiform, Odo...)

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Des exemples de formulaires types / une liste d'outils de sondage.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 16/06/25 - 9h à 12h

Lieu : Région de Charleroi (à préciser)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER FLYERS AVEC CANVA

Pour participer à l'atelier, vous devez avoir une expérience de base dans l'utilisation de Canva, avoir défini en amont l'objectif du flyer (événement, présentation) et préparer le contenu (texte).

Présentation de l'atelier :

Lors de cet atelier, les participant-es réaliseront leur flyer de A à Z en utilisant Canva. Des astuces et des conseils sur la mise en page seront partagés tout au long de l'atelier. Chaque point de vente repartira avec son propre flyer prêt à imprimer.

Objectifs :

- Être capable de réaliser un flyer sur Canva ;
- Avoir acquis les concepts de base pour réaliser un flyer.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Des liens vers des tutoriels et ressources utiles.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 13/01/25 – 13h à 16h

Lieu : Carolostore (Avenue de Philippeville 284 à 6001 Charleroi)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER META BUSINESS SUITE

Pour participer à l'atelier, vous devez avoir créé un compte Meta Business Suite et y avoir accès.

Présentation de l'atelier :

Vous êtes complètement perdu·e face à la Meta Business Suite ? Pourtant, elle peut être votre meilleure alliée pour la gestion de vos comptes Facebook et Instagram. Cet atelier a pour objectif d'explorer en profondeur la Meta Business Suite afin que vous puissiez exploiter ses fonctionnalités dans votre quotidien : configurer des messages automatiques, planifier des publications et stories et suivre les statistiques. Cet atelier ne portera pas sur la création d'une publicité ou d'un post sponsorisé (voir atelier « Faire de la publicité avec Meta Business Suite »).

Objectifs :

Savoir utiliser les fonctionnalités de la Meta Business Suite.

A l'issue de la formation, le·la participant·e repartira avec...

Une liste de ressources utiles.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 10/02/25 – 13h à 16h

Lieu : Mundo L (Avenue de Citeaux 114 à 1348 Louvain-la-Neuve)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER RÉORGANISER MON ASSORTIMENT



Pour participer à l'atelier, vous devez venir avec la liste des produits dans la/les catégories que vous voulez travailler, avec le chiffre d'affaires et la fréquence de vente associés à chacun d'eux.

Présentation de l'atelier :

Cet atelier permettra de challenger son assortiment via des critères internes (fréquence de vente, CA, nombre de références...) mais également en comparant ces données avec d'autres structures. L'objectif de cet atelier est d'avoir une liste de produits sur lesquels les points de vente pourront engager des actions d'ajustement.

Objectifs :

- Identifier les flops et les tops de son assortiment
- Optimiser son assortiment

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Une liste de produits sur lesquels une action doit être engagée (meilleure visibilité, sortie d'assortiment...).

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 11/03/25 – 13h à 16h

Lieu : Namur (à préciser)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER PUBLICITÉ AVEC LA META BUSINESS SUITE



Pour participer à l'atelier, vous devez avoir créé un compte Meta Business Suite, ainsi qu'un compte publicitaire. Vous devez avoir défini, en amont, l'objectif de la publicité et apporter les éventuels supports pour la réalisation de la publicité (visuel, vidéo).

Présentation de l'atelier :

Lors de cet atelier, vous suivrez toutes les étapes pour créer une publicité via la Meta Business Suite. Au terme de l'atelier, vous aurez acquis une compréhension de l'outil et serez capable de réaliser une publicité de façon autonome.

L'atelier ne porte pas sur la réalisation du support de la publicité (vidéo, visuel...).

Objectifs :

- Comprendre les fonctionnalités pour la création d'une publicité via la Meta Business Suite ;
- Être capable de réaliser une publicité de façon autonome.

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Une liste de ressources utiles.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 01/04/25 – 9h à 12h

Lieu : Biowallonie (rue du séminaire 22 à 5000 Namur)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER RÉAMÉNAGER MON MAGASIN SUR PLAN



Pour participer à l'atelier, vous devez venir avec le plan précis de votre magasin et de vos rayonnages ainsi qu'avec le plannogramme.

Présentation de l'atelier :

Lors de cet atelier, les participants analyseront l'organisation de leur magasin sur plan. Ils auront de ce fait un premier recul sur la cohérence de la circulation de leur point de vente au regard de l'organisation de leur rayonnage et ils pourront tester l'intérêt de travailler sur leur planogramme. Des actions d'adaptation possibles seront alors analysées avec les participants selon leur disponibilité en temps et en moyens ainsi qu'en cohérence avec les possibilités liées à l'espace disponible.

Objectifs :

Améliorer l'organisation de son magasin via :

- L'analyse du zonage de son magasin (circulation, zone d'attente...)
- L'analyse de sa stratégie de placement des rayons
- Comprendre comment travailler sur le planogramme

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Des clés pour identifier les adaptations nécessaires du point de vente.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 21/04/25 – 14h à 17h

Lieu : Collectif 5C (Rue de l'Economie 4 bte 12 à 5020 Rhisnes)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER SITE INTERNET

AVEC WORDPRESS

Pour participer à l'atelier, vous devez avoir un site web sur Wordpress et les accès à ce dernier.

Présentation de l'atelier :

Lors de cet atelier, nous explorerons les fonctionnalités de Wordpress pour créer et mettre en page une page web (blocs de texte, boutons, image, contenu dynamique, extensions gratuites...). Nous verrons également les éléments de base pour optimiser le référencement naturel d'une page web. Au terme de l'atelier, les participant·es seront capables de mettre à jour leur site web de façon autonome.

L'atelier ne porte pas sur la création d'un site web.

Objectifs :

- Comprendre le système de gestion de contenu de Wordpress ;
- Être capable de créer et mettre à jour une page web de façon autonome ;
- Être capable de configurer une page web pour favoriser son référencement ;
- Bonnes pratiques pour améliorer l'ergonomie de votre site internet

A l'issue de la formation, le-la participant·e repartira avec...

Une liste de ressources utiles.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 29/05/25 – 9h à 12h

Lieu : Biowallonie (rue du séminaire 22 à 5000 Namur)

Inscriptions : [via ce lien](#)

ATELIER GOOGLE MY BUSINESS

Pour participer à l'atelier, vous devez avoir un compte Google. Si vous avez déjà un compte Google My business, assurez-vous d'avoir les accès à ce dernier (attention, s'y prendre à l'avance !)

Présentation de l'atelier :

- Infos de base sur les outils de référencement en ligne
- Les atouts d'une page efficace
- Créer et développer un compte Google My Business
- Optimiser sa page Google My Business
- Animer son compte Google My Business avec des articles/posts, l'ajout d'images...

Objectifs :

- Savoir utiliser les fonctionnalités de Google My Business
- Rendre dynamique sa page Google My Business

A l'issue de la formation, le-la participant-e repartira avec...

Une liste de ressources utiles.

Agenda et inscriptions



Quand ? Le 29/05/25 – 13h à 16h

Lieu : Biowallonie (rue du séminaire 22 à 5000 Namur)

Inscriptions : [via ce lien](#)