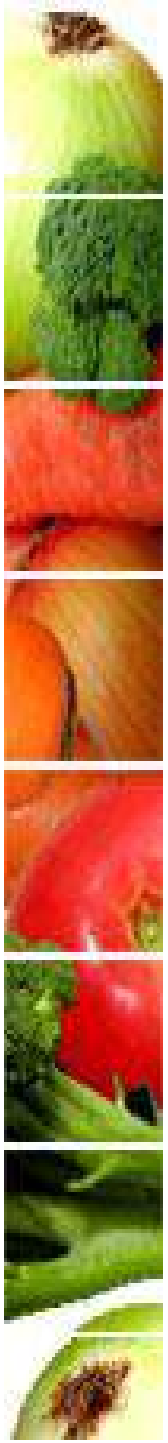


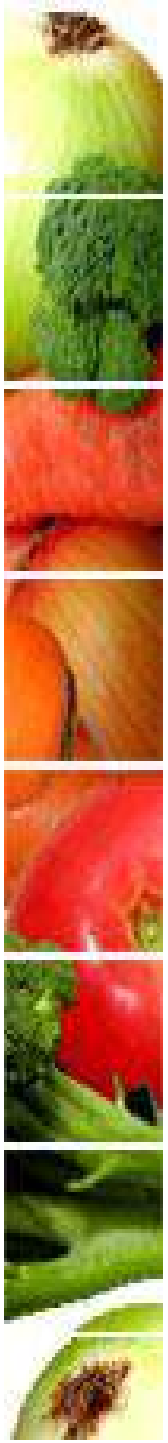
Journée INPACQ 2012
Commercialisation et marketing

La vente directe, un défi… l'approche-client porte fruit!

Conférence «La vente directe, un défi… l'approche-client porte fruit! »
Centre-du-Québec
Hôtel Le Dauphin, Drummondville
Jeudi le 9 février 2012

Association des Marchés publics du Québec

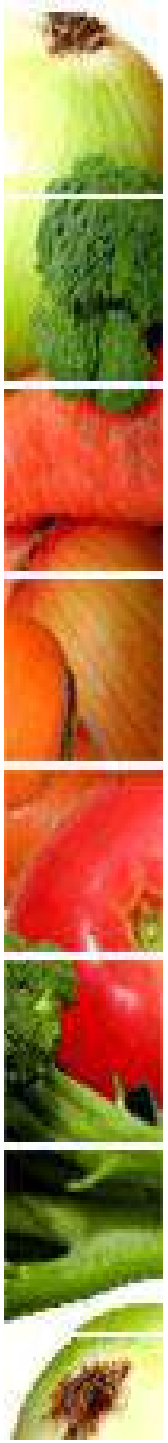
Agriculture, Pêcheries et Alimentation Québec



Association des Marchés publics du Québec

- L'Association des Marchés publics du Québec (AMPQ) a comme mission d'accompagner et soutenir l'émergence, le développement et la promotion du réseau des marchés publics québécois au profit des communautés locales et des producteurs et artisans de l'agroalimentaire québécois.

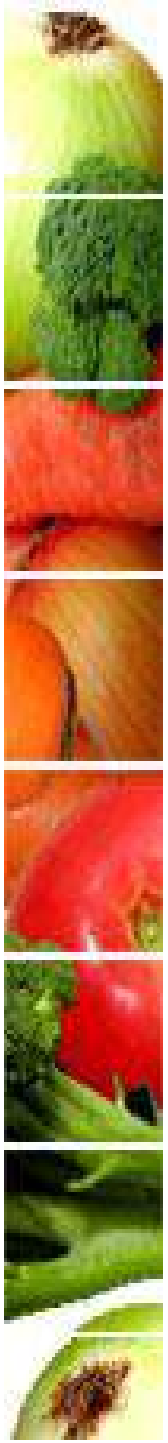
- L'AMPQ représente le réseau alternatif par excellence de commercialisation des produits agroalimentaires locaux et régionaux. Reconnu pour la fraîcheur et la spécificité de ses produits horticoles et de transformation artisanale, ce réseau permet un contact privilégié des clientèles avec les producteurs agricoles et artisans de l'agroalimentaire.



Marché public – circuit court
Qu'est-ce qu'un Marché Public?

- Depuis quelques années, les pays industrialisés connaissent un renouveau marqué des circuits courts (des réseaux qui n'impliquent pas plus d'un intermédiaire entre le fournisseur et le consommateur) de commercialisation des produits alimentaires. Les marchés publics s'inscrivent dans cette stratégie de commercialisation. La vente directe des produits de la ferme est également remise à l'honneur.

- Les habitudes de consommation ont évolué rapidement au Québec; les produits frais et souvent sans pesticides, y compris les produits bio, gagnent du terrain. À la manière européenne, on aime bien le contact avec celui ou celle qui nous alimente, puisque nous en connaissons la source. Que ce soit en milieu rural, en milieu de villégiature ou en ville (peu importe sa taille), l'engouement prend de l'importance; au cours des dix dernières années, il s'est ajouté, au Québec, plus de 30 % de nouveaux marchés publics agroalimentaires.



Marché public – circuit court
Qu'est-ce qu'un Marché Public?

À ce jour, on compte près de quatre-vingt-dix (90) marchés publics et quelques projets sont en gestation pour les prochaines années prouvant ainsi la continuité de l'intérêt de la population pour ce service de proximité.

Les marchés publics sont avant tout une place d'affaires pour les producteurs d'une région et une vitrine pour la commercialisation de leurs produits et une occasion de rencontre entre les producteurs et les consommateurs. Aussi, un marché public est un endroit où les consommateurs souhaitent retrouver une variété de produits locaux frais, de qualité et en quantité suffisante, et ce, dans une ambiance agréable.

Marché public – circuit court

- On peut tenter d'expliquer le phénomène des marchés publics de façon historique, économique, philosophique ou rationnelle. Nous pensons que la passion des gens impliqués dans les marchés publics est une dimension essentielle à la relance actuelle des marchés publics et à leur succès.

- La priorité, pour le producteur, se doit d'être ses clients et ses clients ce sont **les consommateurs.** La priorité, pour un gestionnaire de MP, se doit d'être ses clients et ses clients ce sont **les producteurs, les transformateurs**.

Marché public – circuit court

- Il ne faut jamais oublier qu'à l'origine d'un bon produit, il y a un bon producteur.
- Ils sont à la base de tout vrai marché public.

Vincent Gadbois, pomiculteur
Verger des Gadbois - Rougemont

De succulentes pommes de la Fruiteraie des Gadbois

De bons bleuets frais!!!

« Recrutement des producteurs: option marché public »

De novembre 2009 à décembre 2011, nous avons travaillé, en collaboration avec la FPMQ, sur le projet:
« Recrutement des producteurs: option marché public ».

Dans le cadre de ce projet, un sondage d'opinion a été réalisé entre autres pour caractériser le profil des producteurs présents dans les marchés publics.

« Recrutement des producteurs: option marché public »

Ce sondage a permis d'identifier les caractéristiques typiques d'un producteur vendant en marché public;

- **Avoir un accueil chaleureux, avoir de l'entregent, être un bon communicateur;**

Julie Tardif – Jardins Glennora
Marché champêtre de Rigaud

Les Jardins McMillan
MP Ste-Anne-de-Bellevue

Marché public de Mascouche

Aimer le public, aimer travailler en contact avec le public

Avoir à cœur d'offrir une diversité de produits frais et de qualité

Fraîcheur – Qualité – Diversité (Thème SQMP)

Être disponible

Aux Jardins de Julie et Julien
MP du Vieux-St-Jean

Les Délices de Sophie
MP de Châteauguay

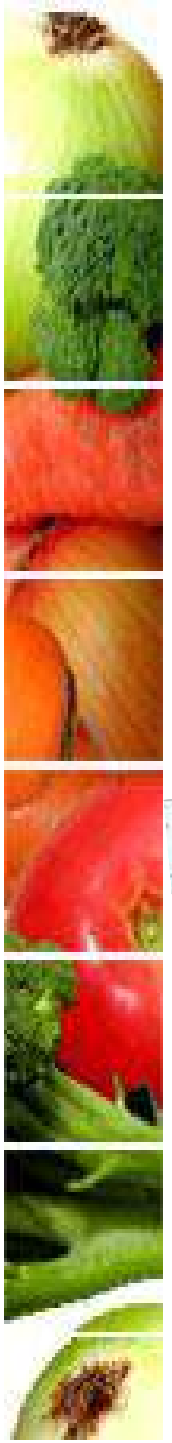
Jardin chez Julie
MP de Coteau-du-Lac

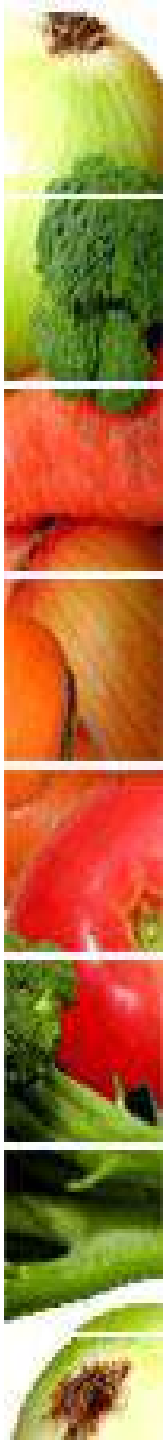
Jardins Normandeau
MP Ste-Anne-de-Bellevue

Aux gourmandises d'Hudson
Marché champêtre de Rigaud

Jardins Glennora
Marché champêtre de Rigaud

Être créatif





« Recrutement des producteurs: option marché public »

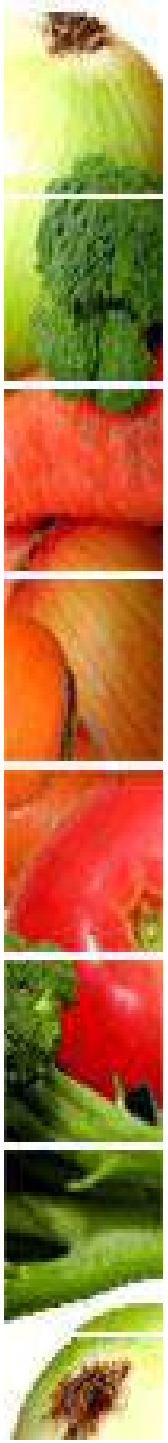
Ce sondage a aussi permis d'identifier les motivations des producteurs à vendre dans un marché public.

En voici les principales:

- **Contact direct avec le consommateur**

Canal de distribution avantageux

Meilleur prix pour les produits



« Recrutement des producteurs: option marché public »

Diversification des revenus

Plus grand contrôle de la mise en marché

Marché public à proximité

Marché public

Notoriété et achalandage au marché

Marché d'été de Val-David

L'Autre Marché Angus

Marché public Sainte-Anne-de-Bellevue

Marché Jean-Talon

Le rôle du producteur au marché public

Dans les marchés publics, tout comme les gestionnaires, les producteurs ont un rôle à jouer, un grand rôle.

Le producteur doit:

- être assidu,
- démontrer une constance dans ses présences au marché, et ce, beau temps, mauvais temps

Le rôle du producteur au marché public

Offrir à la clientèle un service efficace, courtois et respectueux

Le rôle du producteur au marché public

ÅOffrir des produits frais et de qualité

Être capable de répondre à la demande de ses clients

L'engagement: un petit pas en engendre un plus grand

Inviter le client à entreprendre une discussion : sourire, bonjour, etc.

- **La similitude: on aime les gens qui nous ressemblent**

- **Adapter le discours selon le client**

- **Informer sur la récolte, les produits uniques, les quantités limités**

Proposer de goûter au produit

Le rôle du producteur au marché public

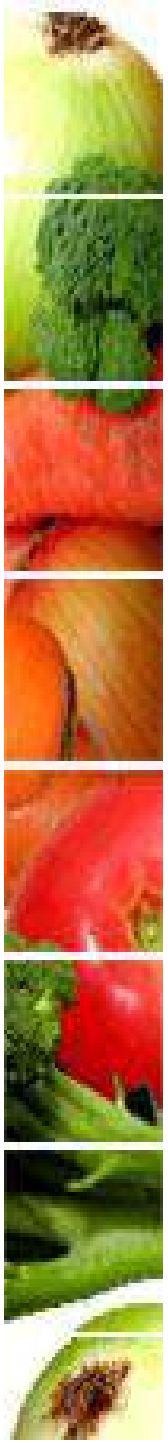
- Afin de rendre l'expérience du consommateur agréable, les étals doivent être attrayants, bien présentés, propres et colorés selon les produits de la saison. L'harmonisation des étals entre eux doit être préconisée.

- Les compétences en vente, en marketing et en gestion des ressources humaines sont parmi les facteurs qui facilitent la commercialisation en MP pour les producteurs.

- Pour 92 % des acheteurs, il est important d'acheter directement d'un producteur (Les Marchés agricoles Canada, 2009). Conséquemment, la présence du producteur au MP est gage de succès.

Le rôle du producteur au marché public

L'animation dans un marché public n'est pas du ressort du producteur mais bien des animateurs, des amuseurs publics…



« Recrutement des producteurs: option marché public »

Expérience de jumelage

À droite : M. Cyrille Tremblay et M. François Tanguay lors d'un jumelage réalisé au Marché public champêtre de Saint-Basile-le-Grand.

« Le milieu était achalandé et le soleil était au rendez-vous! Cette expérience nous a enrichis et valorisés… Le jumelage a sûrement donné le goût et l'expérience au producteur aspirant de se lancer dans l'aventure ».

M. François Tanguay, producteur maraîcher, Montérégie.

Expérience de jumelage

Julie Maihot (La Popotée) Steve et Julie (Ferme Grégorienne)
Marché Godefroy

« *Il y a beaucoup de questions des gens et c'est ça qui est le fun* » Julie Mailhot, La popotée

Expérience de jumelage

Vincent Gadbois (Fruiteraie des Gadbois) et Martine Cormier (Jardin Bourgeois)
lors d'un jumelage réalisé au Marché public de Drummondville le 20 mai 2011.

« Le voir, c'est le croire! J'ai eu le coup de foudre! Très satisfaite de cette expérience ».

Vraiment une très bonne idée ce programme de jumelage, bravo!!! »

Martine Cormier
Jardin Bourgeois

Expérience de jumelage

Les p'tits trésors du Hameau

« Tout d'abord merci pour votre entremise pour le jumelage. J'ai eu une expérience extraordinaire avec Steve et Julie au Marché Godefroy. J'ai appris plein de choses. L'esprit qui règne dans un marché public, l'énergie, la famille, c'est ce qui nous permet de tenir debout et de rester positif même dans les moments de moindre achalandage. Le rapport avec le client fut ma grande découverte. Mon mentor a vraiment appuyé sur le fait que le succès de la vente dépend de trois notions: abondance, le sourire, la dégustation, de tout pour attirer le client, quoi!!!

Hier 12 juin 2011, c'était la première sortie officielle des Petits Trésors, au Jardin Botanique de Montréal, dans le cadre de la Journée de La Guilde des Herboristes, expérience très enrichissante où j'ai pu appliquer les conseils de Steve. Il y avait peu d'achalandage au Jardin à cause de la température. Malgré cela, ma conjointe et moi avons vendu environ 80 petits pots de gelée et de sels aux herbes. »

Louis-Marie Lavoie de l'entreprise Les p'tits Trésors du Hameau. Producteur aspirant au jumelage du 4 juin 2011 au marché public de Godefroy.

Expérience de jumelage

Derrière le comptoir : Madame Guy-Anne Landry lors du jumelage réalisé avec la Ferme des Ormes au marché Godefroy, le 28 août 2011.

Photo de Thierry Larivière du journal La Terre de Chez Nous.

« C'est toujours le fun quand quelqu'un débute dans le métier ; vivre l'expérience de vente derrière le comptoir, ça donne un gros plus ».

« Mieux vaut un petit kiosque bien rempli, qu'un grand kiosque vide »

« Très belle collaboration de mon mentor, MERCI! »

Guy –Anne Landry, productrice à Pointe-du-Lac.

La vente directe, un défi… l'approche-client porte fruit!

Quelques photos de marchés publics

Ferme coopérative Tourne-Sol
MP Ste-Anne-de-Bellevue

Marois, le roi de la fraise au Québec
Marché Atwater

Fumoir Gibily – MP de Mascouche

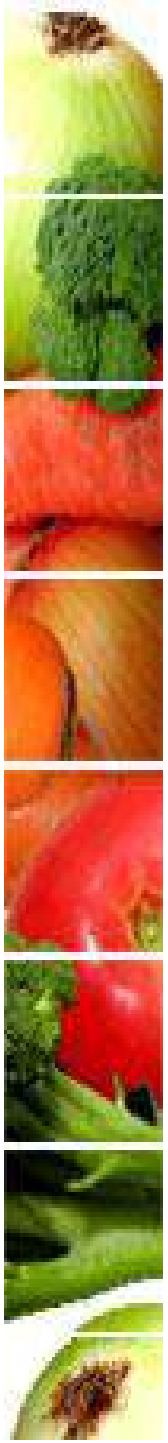
Un chef au marché: Orlando
MP de l'Île-Perrot

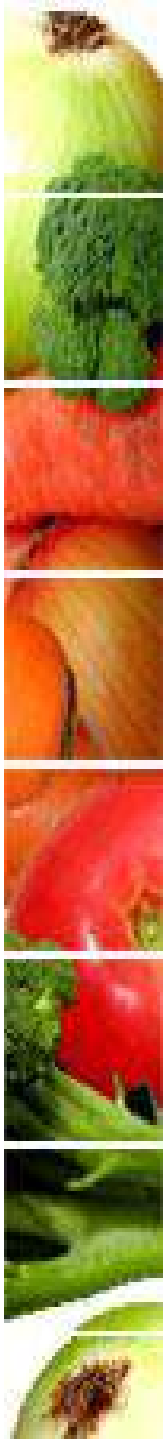
Troupeau Bénit - Marché aux saveurs de St-Eustache

Marché d'été de Val-David

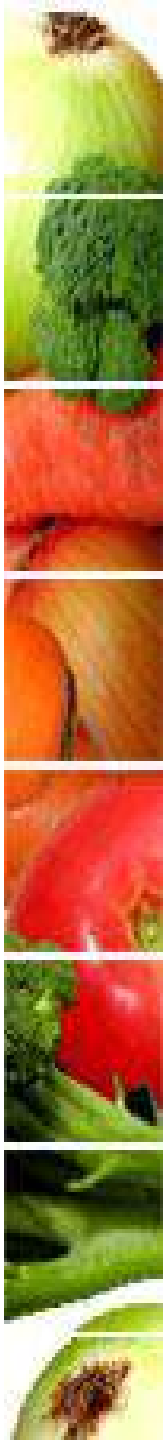
La vente directe, un défi… l'approche-client porte fruit!

Marché aux saveurs de St-Eustache – août 2011





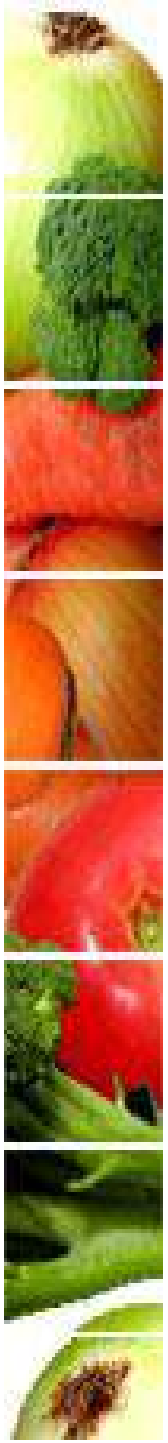
MARCHÉ
PUBLIC



Période de questions

Association des Marchés publics du Québec

Agriculture, Pêcheries et Alimentation Québec



Merci!

Association des Marchés publics du Québec

Agriculture, Pêcheries et Alimentation Québec