

Kiosque libre-service : guide des bonnes pratiques

Notre
Centre-du-Québec

Goutez!



Table des Matières

02

Qu'est-ce qu'un
kiosque libre-service?

04

Conception d'un
kiosque libre-service

07

Opération du kiosque

09

Quelques exemples

03

Bien préparer
son projet

06

Paiements

08

Promotion et
communications

Qu'est-ce qu'un kiosque libre-service ?



Un kiosque libre-service agricole est un lieu de vente au détail, généralement de dimension réduite, qui offre au client de se servir et d'effectuer le paiement par lui-même, sans intervention d'un employé de la ferme. Pour les producteurs agricoles de proximité, un kiosque libre-service peut s'avérer une façon de diversifier ses canaux de mise en marché sans ajouter une grande charge de travail. De bonnes pratiques pour sa mise en place sont décrites dans le présent document.

AVANTAGES

- Offrir un accès aux produits sur un horaire élargi;
- Diminuer les coûts de main-d'œuvre reliée à la mise en marché;
- Simplification du processus d'achat/vente pour le consommateur et le producteur;
- Possibilité pour le producteur d'avoir un lieu de vente situé plus près des consommateurs.

INCONVÉNIENTS

- Moins de contact avec la clientèle;
- Risques de vol;
- Défi de gestion de l'inventaire et de la qualité des produits;
- Gérer la présence de clients dans l'environnement de travail de la ferme.

TYPES DE PRODUITS DANS UN KIOSQUE LIBRE-SERVICE

Non-réfrigérés

- Légumes frais non réfrigérés à conservation longue: ail, oignon, courge, melon, etc.;
- Légumes frais non réfrigérés à conservation courte, idéalement dans un environnement climatisé: tomate, poivron, concombre, aubergine, pomme de terre (à l'abri de la lumière), etc.;
- Produits secs;
- Produits transformés non réfrigérés.

Réfrigérés

- Fruits et légumes frais réfrigérés: carotte, laitue, fraise, etc.;
- Oeufs et produits laitiers;
- Produits transformés réfrigérés;
- Viande fraîche.

Congelés

- Viande et produits transformés.

Produits de revente

- Produits variés provenant d'autres fermes.



Bien préparer son projet



RÉGLEMENTATION

- Valider les règlements municipaux applicables pour la construction de nouveaux bâtiments, bâtiments temporaires, aménagement de stationnements, entrées charretières, affichage. L'obtention d'un permis de vente peut aussi être nécessaire;
- S'assurer de se conformer aux exigences du MAPAQ en matière de salubrité, particulièrement pour la conservation des produits d'origine animale pour la vente au détail.

DÉTERMINATION D'UN EMPLACEMENT

Le kiosque libre-service peut être situé sur la ferme ou, afin de maximiser les ventes, en location sur un site hors ferme comme dans le stationnement d'un commerce achalandé ou aux abords d'une route passante. Dans le cas d'une location de site, il est fortement conseillé de signer un bail avec le propriétaire afin d'assurer la pérennité du projet.

L'emplacement choisi devra répondre aux besoins opérationnels du kiosque:

- Un kiosque près des installations de production minimise les déplacements de produits depuis l'entrepôt vers les étals et maximise la fraîcheur;
- Un kiosque, sur un site hors ferme, permet d'augmenter les ventes, mais diminue l'efficacité de la gestion des étals;
- La circulation et le stationnement des véhicules doivent être agréables pour le consommateur;
- Le sol du stationnement et l'accès au kiosque doivent être agréables pour les piétons en tout temps;
- Le site doit offrir une possibilité d'achalandage intéressante;
- La visibilité à partir d'un lieu achalandé ou d'un axe routier doit être maximisée;
- Il faut pouvoir déneiger et chauffer le kiosque s'il est ouvert pendant la saison froide;
- Le kiosque doit être facilement déménageable et de dimensions réduites s'il doit être retiré du site pendant l'hiver;
- Un employé de ferme doit pouvoir aller au kiosque environ 1 à 2 fois par jour;
- Le déplacement des produits de la ferme vers le kiosque doit être efficace et régulier;
- Prévoir de l'ombrage et la protection contre les intempéries, surtout pour les produits frais non réfrigérés;
- Il est conseillé d'avoir un point de vue depuis le site des opérations (surveillance passive);
- Prévoir l'accès à l'électricité pour chauffage, éclairage, internet et réfrigération, lorsque requis;
- Prévoir l'accès à internet (wifi, connexion filaire, satellite, antennes wifi, cellulaire) pour la gestion à distance, lorsque requis (caméra, serrures, paiements, inventaires);
- Penser à garder de l'intimité par rapport à l'espace de vie familiale.

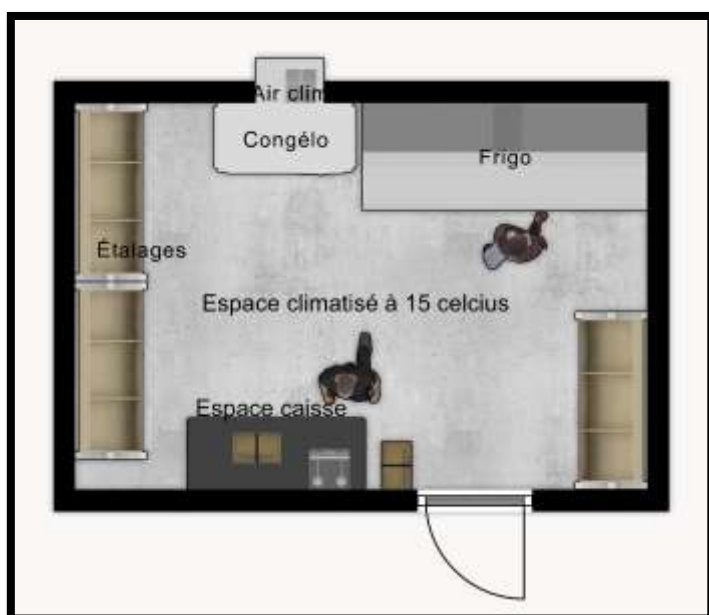
Conception d'un kiosque libre-service



Pour des produits non réfrigérés, le kiosque peut être ouvert, sans portes, ni isolation, ni climatisation. Certains fruits et légumes non réfrigérés bénéficient cependant d'un environnement climatisé pour une meilleure conservation. Afin de diminuer les pertes de ces produits et pour maximiser la salubrité, il est préférable d'aménager un environnement fermé, isolé et climatisé. Un réfrigérateur, préférablement vitré peut toujours être présent pour la conservation des produits réfrigérés. L'accès à pied doit être convivial, peu importe la météo, le stationnement doit être suffisant et le sens de circulation des véhicules doit être évident.

ESPACES À CONSIDÉRER LORS DE L'AMÉNAGEMENT D'UN KIOSQUE LIBRE-SERVICE

- Étals pour produits non réfrigérés, à l'abri des intempéries et du soleil;
- Réfrigérateur ouvert ou vitré;
- Congélateur vitré ou fermé;
- Espace de stockage des inventaires;
- Espace de paiements et instructions;
- Espace de circulation intérieur;
- Stationnement.



Kiosque fermé climatisé avec réfrigérateur et congélateur



Kiosque simple ouvert avec réfrigérateur

Conception d'un kiosque libre-service



COMPOSANTES D'UN KIOSQUE LIBRE-SERVICE

- Un réfrigérateur est généralement un environnement asséchant. Il est donc préférable d'emballer, de garder dans des contenants ou de fréquemment humidifier tout produit réfrigéré sensible au flétrissement. Un bac transparent dans un frigo vitré peut minimiser l'emballage tout en offrant une présentation acceptable. La température visée est généralement de 2 à 4 degrés Celsius. Un thermomètre à infrarouge est utile pour valider quotidiennement la température de la surface des produits, surtout si des produits d'origine animale sont offerts;
- Un congélateur, si des produits congelés sont offerts;
- Un système d'air climatisé si l'espace est fermé afin de garder la température entre 15 et 19 degrés Celsius. Cette température allonge la durée de conservation de certains fruits et légumes frais et diminue la charge de réfrigération des réfrigérateurs;
- Une table pour le comptage et paiement des items achetés;
- Des petits paniers d'épicerie à poignée peuvent être fournis pour faciliter le magasinage;
- Une caméra de surveillance peut être utilisée afin de décourager le vol et de pouvoir surveiller les inventaires à distance.
- Un terminal de paiement et/ou une boîte de confiance
- Une boîte pour recueillir les barquettes vides;
- Des sacs ou des boîtes pour les achats des clients;
- Un système de chauffage en période froide;
- Un verrouillage des portes à distance est possible.



Frigo vitré avec emballage et contenants transparents



FONCTIONNEMENT

- Il est important de bien écrire pour les clients le fonctionnement du kiosque libre-service, de façon claire et concise. Voici un [exemple de fonctionnement](#).
- Un numéro de téléphone peut être indiqué pour inciter les clients à communiquer tout problème ou bris par téléphone ou messagerie texte.
- Un code QR peut être fourni pour diriger les clients vers un site web expliquant le système, une page de réseau social ou une plateforme de paiement en ligne. Il peut aussi être utilisé comme outil de communication et de fidélisation de la clientèle.
- Il est suggéré de laisser une feuille d'inventaire afin que les clients puissent inscrire les items qu'ils se procurent. Cette feuille peut aussi servir pour inscrire le montant total des transactions lorsque le paiement se fait en argent comptant.

SYSTÈMES DE PAIEMENT

- Le paiement en argent peut être fait via une boîte de confiance cadenassée et attachée au bâtiment dans lequel le client dépose la monnaie exacte. Il est possible de laisser un peu de monnaie dans une boîte pour aider à arriver au bon montant, mais cela nécessite des interventions fréquentes. Il est aussi possible de suggérer de prendre assez de produits pour arriver à un montant pratique ou même de suggérer aux clients d'utiliser leur jugement pour compenser lors du prochain achat. Une calculatrice peut être fournie, surtout si des produits ayant un prix non arrondi sont offerts (viande). Vous pouvez par contre arrondir les montants et vous servir de cet argument en mentionnant que les prix sont moins élevés au kiosque. Ce sera aussi plus simple pour le paiement.
- Le paiement électronique peut s'effectuer
 - Avec une tablette électronique (dans un boîtier sécurisé attaché au bâtiment) à l'aide d'une application mobile (Square, Clover, Shopify, etc) comme caisse virtuelle et terminal de paiement (crédit, débit, carte prépayée). L'utilisation d'une telle application peut aider à la gestion des inventaires et à la compilation des ventes;
 - Avec un terminal de paiement traditionnel (crédit, débit) où le montant total est entré par le client;
 - Avec un lien sur un code QR vers une boutique en ligne où le client entre son total et choisit ses items et paie en ligne;
 - Via un virement Interac, ce qui est simple, mais plus long pour le client et plus de travail pour l'administration de la ferme afin de comptabiliser et accepter chaque vente.
- Le paiement par carte prépayée, aussi appelé ardoise ou carte de fidélité. Le client recharge sa carte prépayée (habituellement en ligne) et les montants des achats sont déduits de son solde. Un rabais variable selon le montant de la recharge peut être offert. Voici l'exemple de la [Ferme Trotteuse Coop](#).

Opération du kiosque



PRIX

- Les prix doivent être indiqués clairement et arrondis si possible au 0,25\$ près si le client est responsable d'additionner ses coûts;
- Il est déconseillé de laisser les clients utiliser une balance pour calculer les prix au poids. Les légumes en vrac peuvent être portionnés à l'avance dans des barquettes;
- Il est préférable de faire des prix uniformes lorsque possible (ex: toutes les barquettes à 5\$).

INVENTAIRES

- L'inventaire des produits périssables peut se faire tous les jours ou deux, selon l'affluence;
- Un système de paiement en ligne avec une caisse par item aide à la gestion des inventaires à distance et au suivi des ventes par produit;
- Une caméra reliée à internet peut dépanner pour effectuer des inventaires approximatifs à distance;
- Les produits de revente peuvent y être livrés directement par les autres producteurs. Ces producteurs peuvent avoir accès à l'inventaire en ligne et le remplir eux-mêmes pour leurs produits;
- L'inventaire peut être maintenu via l'application de vente en ligne ou à l'aide d'un chiffrier dans le nuage (Google Sheets, MS Excel, etc);
- Une compilation des ventes par produit et par semaine peut aider à mieux planifier les ventes d'une année à l'autre.

Comment ça marche? C'est simple!

- 1- Tu prends ce dont tu as besoin, au frigo ou sur les tablettes
- 2- Tu calcules le montant de ta commande à l'aide des prix affichés aux tableaux
- 3- Tu déposes les sous dans la fente située juste ici

* Trop de sous/pas de change? Pas grave, tu te créditeras toi-même la prochaine fois!

* Pas assez de sous? Pas grave, tu repasseras déposer ce qu'il manque plus tard!

Psssttt... SVP laissez ici les contenants des légumes! On essaie d'amener nos propres contenants! Mais au besoin tu peux utiliser les sacs situés ici





Exemple de fonctionnement à la Ferme coopérative la Charrette

[Caisse et terminal de paiement Square sur iPad](#)



PROMOTION ET COMMUNICATIONS

- L'affichage en bordure de chemin doit être clair et visible;
- Des annonces régulières sur les réseaux sociaux rappellent l'existence du kiosque aux clients;
- Une infolettre saisonnière ou mensuelle peut s'avérer un bon outil pour fidéliser la clientèle;
- Les jours et les heures d'ouverture doivent être communiqués clairement dans le kiosque et sur le web. Il est préférable d'avoir des heures d'ouverture constantes et élargies;
- Il est important de garder à jour les heures d'ouverture sur le site web, Google, Facebook et autres médias utilisés;
- Le fonctionnement du kiosque libre-service peut être expliqué sur le site web de la ferme afin de rassurer le client avant qu'il ne se déplace;
- Une boîte à commentaires et un numéro de téléphone peuvent être fournis pour inciter les clients à communiquer toute amélioration désirée;
- Les produits disponibles à chaque semaine peuvent être communiqués aux clients en diffusant des images et [vidéos des étals sur les réseaux sociaux](#).

OUTIL DE PROMOTION

Vous trouverez, via ce [lien](#) un calendrier des disponibilités des fruits et légumes de saison. Cet outil de références pour le consommateur est aussi un outil de promotion pour le producteur, car il incitera vos visiteurs à revenir afin de s'approvisionner lors des nouveaux arrivages.



Quelques exemples



QUELQUES KIOSQUES LIBRE-SERVICE D'INTÉRÊT

Au Centre-du-Québec

- [Les allées champs](#)
- [Le carré de terre](#)
- [Cultures St-Arnaud](#)
- [Ferme Genty](#)
- [Les jardiniers de la Chapelle](#)
- [La Ferme Trotteuse Coop](#)

Hors Centre-du-Québec

- [1000 Stone Farm](#) (États-Unis)
- [L'agneau maraîcher](#) (Estrie)
- [La boîte à légumes](#) (Estrie)
- [Le chou et la fleur](#) (Montérégie)
- [Coopérative la Charrette](#) (Mauricie)
- [Les Essaimées](#) (Bas Saint-Laurent)
- [Ferme Améroquois](#) (Montérégie)
- [Ferme à Contre Vent](#) (Saguenay-Lac-Saint-Jean)
- [Ferme maraîchère Poulin-Turcotte](#) (Capitale-Nationale)
- [Les jardins de la Chevrotière](#) (Capitale-Nationale)
- [Aux jardins colorés](#) (Estrie)
- [Les jardins d'Élisabeth](#) (Chaudière-Appalaches)
- [Les jardins du Moutonblon](#) (Montérégie)
- [Les jardins du pied à terre](#) (Chaudière-Appalaches)
- [Konrad farm markets](#) (Ontario)
- [Potager des nues mains](#) (Estrie)
- [La récolte des Dames](#) (Montérégie)

TÉMOIGNAGES

« Notre kiosque libre-service nous permet de faire les mêmes ventes qu'une présence en marché public, mais avec beaucoup moins d'efforts. Cette simplicité nous offre une meilleure qualité de vie. »

Alexandre Fouillet, Coopérative la Charrette, Saint-Élie-de-Caxton

« Depuis maintenant 7 ans, nos clients apprécient grandement la flexibilité qu'offre notre kiosque libre-service. Le vol n'a jamais été un problème. »

Joanie Desrochers, Les Allées champs, Saint-Christophe-d'Arthabaska

« Le kiosque libre-service a grandement participé à faire connaître la ferme. Cette publicité sur le bord du rang a suscité la curiosité des gens! Nous avons fait la promotion dans le kiosque de coupes de viande qui se vendaient moins bien en boutique et la réponse a été très bonne. Les gens sont curieux d'en voir plus et viennent nous voir en boutique. Pour nous, les avantages sont multiples! »

Nathalie Poisson, Ferme Genty senc, Gentilly

Avril 2023

Commentaires ou
suggestions?

info@goutezy.com

