

Règlement du Prix du Commerce de Lausanne 2018-2019

Objectif

L'objectif du Prix du Commerce est de mettre en valeur le commerce de proximité, de lui offrir une meilleure visibilité, de capitaliser sur son savoir-faire pour attirer la clientèle, de dynamiser l'image de Lausanne, de récompenser la créativité et l'accueil ainsi que de faire œuvre de pédagogie auprès de l'ensemble du commerce lausannois.

Ce concours permet de faire connaître la valeur de la créativité mise en place chez les commerçants. Il récompense de nombreux aspects indispensables à la bonne réussite d'un commerce, tel que l'accueil, la vitrine, l'aménagement, la créativité, l'atmosphère générale, les efforts consacrés à l'amélioration de la qualité des services rendus et la présence sur internet.

Candidats

Ce concours est destiné principalement aux commerces de vente au détail établis dans la Commune de Lausanne et disposant d'un point de vente ouvert au public.

Pour plus de détails concernant l'éligibilité de votre commerce, veuillez contacter M. Tomé Varela, par téléphone au 058 796 38 79 ou par mail à bonjour@prixducommerce.ch.

Candidature

Les candidats à la participation au concours envoient leur formulaire d'inscription directement à la Fondation pour le Commerce Lausannois, par courrier postal ou électronique, ou remplissent le formulaire d'inscription en ligne disponible sur le site web : www.prixducommerce.ch.

La participation au concours est gratuite.

Chaque candidat ne peut participer que dans une catégorie – **Franchise / Succursale** ou **Indépendant** – en plus du **Prix du Public**, pour lequel son inscription est automatique.

Le formulaire d'inscription est téléchargeable sur le site web: www.prixducommerce.ch

Dépôt des candidatures

Les formulaires d'inscription doivent parvenir à la Fondation pour le Commerce Lausannois au plus tard le **15 Août 2018** à minuit.

Catégories

Sera qualifié de **Franchise / Succursale** dans le concours du Prix du Commerce tout commerce qui :

- Est affilié à une chaîne ou à une marque nationale ou internationale.
- Possède plus de 2 établissements à Lausanne.
- Emploi plus de 20 personnes (équivalent plein temps) dans la succursale lausannoise participant au concours.

Sera qualifié d'**Indépendant** dans le concours du Prix du Commerce tous les commerces ne répondant à aucun des critères susmentionnés.

En cas de doute concernant la catégorie à laquelle appartient votre commerce, veuillez contacter M. Tomé Varela au 058 796 38 79 ou par mail à bonjour@prixducommerce.ch.

Critères d'évaluation

Un questionnaire d'évaluation, créé et mis en place par une entreprise indépendante de visites mystère, prendra en compte les critères suivants, répartis en quatre sections principales :

Extérieur du point de vente et vitrine :

- Les abords de l'établissement (~2 mètres autour) – propres et en bonne condition.
- L'enseigne extérieure, la porte et la vitrine – propres et en bonne condition.
- La qualité de l'affichage des tarifs – en adéquation avec l'Ordonnance sur l'Indication des Prix (OIP) - affichage complet, visibilité et originalité du support.
- Les horaires d'ouverture – affichage et visibilité de l'extérieur de l'établissement.
- La qualité de l'étalage en vitrine – adéquation avec les produits vendus et mise en valeur de ceux-ci.
- L'esthétique et l'originalité de l'aménagement de la vitrine – décoration, originalité, conception artisanale, créativité.
- L'harmonie entre l'intérieur et l'extérieur de l'établissement.

Intérieur du point de vente, accueil et service :

- Décoration du point de vente, atmosphère générale, luminosité et température.
- Agencement et ergonomie du point de vente – disposition des éléments dans l'espace, mise en valeur des articles, cohérence entre l'aménagement et la marchandise, etc.

- Originalité, attractivité, charme et éléments distinctifs du commerce.
- Qualité de l'accueil en général – signe de bienvenue, sourire, salutations du commerçant.
- Qualité de l'accueil en détails – abandon des tâches pour proposer son aide ou invitation à patienter dans le cas contraire. En somme, toute démarche visant à s'occuper du et mettre à l'aise le client.
- Qualité du service en général – le commerçant propose son aide volontairement, conseille, guide dans le choix, etc.
- Qualité du service en détails – le commerçant se montre efficace dans ses tâches, connaît bien son inventaire, donne des informations pertinentes, suscite des découvertes intéressantes, etc.
- Dispositions visant à favoriser la venue, l'accueil et la vente aux personnes à mobilité réduite.
- Salutations de départ et formules de fidélisation.

Ressenti du client mystère (section « coup de cœur ») :

- À quel point a-t-on envie de rentrer dans l'établissement ?
- Quelle est la première impression que l'on a en rentrant dans l'établissement ?
- Le vendeur s'est-il montré agréable et aimable ?
- À quel point a-t-on envie de revenir dans ce commerce pour y faire ses achats ou consommer ?
- À quel point a-t-on envie de recommander ce commerce à ses proches ?
- Le rapport qualité-prix du commerce est-il cohérent ?

Présence sur Internet :

- Site internet actif et à jour.
- Design et ergonomie du site internet – *dans le cas d'une franchise / succursale : simplicité à trouver les informations relatives à l'établissement lausannois inscrit au concours.*
- Redirection vers les réseaux sociaux depuis le site internet – et vice versa.
- Page Facebook active.
- Fréquence des publications sur Facebook.
- Nombre de followers sur Facebook – relatif à la taille du commerce.
- *Dans le cas d'une franchise / succursale : pertinence « locale » de la page Facebook.*

Nomination

1. Catégories : **Indépendant** et **Franchise / Succursale** :

Chaque commerce participant reçoit 2 visites mystère anonymes entre le 1^{er} Septembre et le 30 Novembre 2018.

Les 5 candidats de chaque catégorie – **Franchise / Succursale** ou **Indépendant** – ayant obtenu le plus de points lors des visites mystère sont sélectionnés en tant que nominés dans leur catégorie correspondante.

Il y a donc un total de 10 nominés pour les deux catégories – 5 **Indépendants** et 5 **Franchises / Succursales**.

2. **Prix du Public – Prix Lausanne Cités** :

Les habitants de la ville de Lausanne sont invités à voter pour leur commerce favori. Les votes sont comptabilisés à travers la plateforme de vote online : www.moncommercefavori.ch.

Les 3 commerces ayant reçu le plus de votes sur la plateforme sont désignés en tant que nominés au Prix du Public. Ils sont ensuite visités par une sélection de 10 lausannois – représentative de la population de la ville – qui sélectionne conjointement le commerce vainqueur du Prix du Public.

Tous les nominés sont invités à la soirée de remise des prix, lors de laquelle seront désignés les commerces lauréats.

Lauréats / Prix

1. Catégories : **Indépendant** et **Franchise / Succursale** :

Chaque catégorie récompense **3 lauréats** parmi les 5 nominés.

- **Package 1^{er} prix** :

- Prix monétaire de 1500 CHF
- Kit d'excellence (diplôme, autocollant et pavé)
- Reportage vidéo à se partager entre les 6 lauréats
- Article dans le 24H online à se partager entre les 6 lauréats
- Publireportage dans le Lausanne Cités à se partager entre les 6 lauréats
- Publications promotionnelles sur Facebook, afin d'augmenter la visibilité des différents éléments de communication

- **Package 2^{ème} prix :**
 - Prix monétaire de 1250 CHF
 - Kit d'excellence (diplôme, autocollant et pavé)
 - Reportage vidéo à se partager entre les 6 lauréats du Prix du Commerce
 - Article dans le 24H online à se partager entre les 6 lauréats
 - Publireportage dans le Lausanne Cités à se partager entre les 6 lauréats
 - Publications promotionnelles Facebook pour augmenter la visibilité des différents éléments de communication

- **Package 3^{ème} prix :**
 - Prix monétaire de 1000 CHF
 - Kit d'excellence (diplôme, autocollant et pavé)
 - Reportage vidéo à se partager entre les 6 lauréats du Prix du Commerce
 - Article dans le 24H online à se partager entre les 6 lauréats
 - Publireportage dans le Lausanne Cités à se partager entre les 6 lauréats
 - Publications promotionnelles Facebook pour augmenter la visibilité des différents éléments de communication

La valeur totale estimée des prix s'élève, respectivement, à CHF 4750.-, CHF 4500.- et CHF 4000.- pour le 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} prix.

2. Prix du Public – Prix Lausanne Cités :

Le commerce vainqueur du Prix du Public se verra décerner :

- **Package Prix du Public :**
 - Prix monétaire de 1000 CHF
 - Kit d'excellence (diplôme, autocollant et pavé)
 - Article d'une pleine page dans le Lausanne Cités

Feedback sur la performance du commerce

L'ensemble des commerces participants bénéficient d'un retour oral des visites mystère, sur demande. La Fondation pour le Commerce Lausannois servira d'intermédiaire pour la mise en contact avec l'entreprise de visites mystère.

Groupe de travail du Prix du Commerce

Le groupe de travail est composé de:

- Deux représentants de la Fondation pour le Commerce Lausannois ;
- Un représentant du Lausanne-Cités ;
- Un représentant de Lausanne Tourisme ;
- Un représentant de la Société Coopérative des Commerçants Lausannois ;

La présidente du groupe de travail est Mme Helena Druey, City Manager.

En cas de démission ou de décès d'un membre du groupe de travail en cours de mandat, les partenaires et associations professionnelles procèdent à une nouvelle désignation dans les meilleurs délais.

Désignation et remise des prix

Le groupe de travail du Prix du Commerce établi, sur la base des formulaires d'inscription reçus, une première sélection pour ne retenir que les commerces éligibles à participer au concours. Ensuite, deux visites anonymes des commerces retenus sont organisées.

Pour garantir la plus grande impartialité, les visites des commerces se font par une entreprise de visites mystère professionnelle et indépendante du concours.

Chaque candidat reçoit au minimum 2 visites anonymes pour l'analyse des critères. Les clients mystère ne s'annoncent pas et n'ont aucun contact avec les candidats dans le cadre de leur mandat.

Les critères d'évaluation font l'objet d'une note validée par le groupe de travail. En cas d'égalité, une visite supplémentaire sera organisée afin de départager les candidats. Si l'égalité persiste, la présidente du groupe de travail tranche.

Le groupe de travail ne peut valablement délibérer qu'en présence de la majorité de ses membres, dont la présidente. Les décisions sont prises à la majorité des membres présents. En cas d'égalité de voix, le vote de la présidente emporte la décision.

Les membres du groupe de travail ayant des liens d'intérêts avec un commerce candidat s'abstiennent lors des votes.

Les nominés sont informés par courrier postal et courrier électronique de leur sélection. Les participants qui n'ont pas été choisis sont avertis par courrier électronique.

Dispositions générales

Les formulaires d'inscription transmis demeurent la propriété de l'organisateur du prix et ne pourront être retournés aux candidats. Ils seront traités et conservés dans le respect de la confidentialité. Ils seront détruits dès qu'ils ne seront plus nécessaires, mais au plus tard dans un délai de 3 ans depuis leur dépôt.

Les organisateurs se réservent le droit d'annuler le concours du Prix du Commerce, notamment en cas d'un nombre insuffisant de candidats. En cas d'annulation, une communication sera faite uniquement aux candidats.

Les organisateurs ne pourront être l'objet d'une quelconque réclamation visant à engager leur responsabilité. Il en est de même en cas de problèmes techniques avant et pendant la durée du concours.

De manière générale, aucune information ne sera fournie sur les formulaires d'inscription transmis, leur nombre, l'identité des candidats, etc.

Seuls les commerçants respectant les dispositions légales fédérales, cantonales et communales en matière de commerce et d'engagement du personnel applicables pourront participer au concours. En cas de doute, l'administration se réserve le droit de vérifier ce point et le candidat devra remettre tout document utile à prouver le respect des dispositions légales, sous peine d'annulation de sa candidature.

Les décisions prises sur la base du présent règlement, notamment le choix des lauréats, des prix, l'annulation de candidatures ou l'attribution des prix, ne constituent pas des décisions administratives et ne sont pas sujettes à recours.

Du fait de leur participation à ce concours, les lauréats acceptent que leurs noms soient communiqués publiquement sans restriction ni réserve, et sans que cela leur confère un droit à être rémunéré ou un quelconque autre droit ou avantage.

La participation à ce concours entraîne l'acceptation pleine et entière du présent règlement. Toutes difficultés quant à l'application du règlement feront l'objet d'une interprétation souveraine des organisateurs. Aucun point, aucun recours n'est possible.

Calendrier prévisionnel

Appel à candidature : **le 01 juin 2018**

Date limite d'inscription : **le 15 août 2018**

Période d'évaluation : **du 1^{er} septembre au 30 novembre**

Sélection des nominés par le jury : **du 1^{er} décembre au 15 décembre 2018**

Cérémonie de remise des prix : **le 14 ou 21 janvier 2019 (Date à confirmer)**