



## La formation des vendeurs pour faire évoluer le conseil

### Des vendeurs formés...

Chaque année, les collectivités et associations organisent des formations pour les vendeurs des jardineries.

L'objectif de ces formations est de permettre aux vendeurs de conseiller leurs clients et de les orienter vers des solutions de jardinage au naturel.

Après avoir rappelé les problèmes posés par les pesticides sur la santé et l'environnement, les vendeurs sont formés sur :

- Les **principes du jardinage au naturel** : le travail en amont pour éviter le désherbage, les maladies, les invasions d'insectes...
- Les **matériels et produits** pouvant être conseillés et vendus en magasin à la place des pesticides.
- Les **techniques de vente** des alternatives, trame argumentaire...

A la fin de chaque formation, un jeu de rôle est organisé. Une personne joue le rôle d'un client, une autre d'un vendeur. Cela permet de s'exercer sur le conseil client vers des techniques de jardinage au naturel. Pour chaque question, le vendeur doit fournir une solution curative pour régler le problème mais doit également conseiller une méthode préventive afin d'éviter que le problème ne se représente. Il doit ensuite emmener le client vers les produits et matériels conseillés (les solutions de jardinage au naturel ne se trouvent pas dans le rayon pesticides).

### Pour qui ?

Les jardineries s'engagent à former au moins un vendeur du rayon pesticide par an. Mais les organisateurs des formations invitent les jardineries à envoyer un maximum de vendeurs de rayons divers (plantes, outillage...). En effet, les solutions de jardinage au naturel étant dispersées dans tout le magasin, il est important que tous les vendeurs concernés soient formés.



### Des formations qui évoluent...

Chaque année, les collectivités et associations font évoluer le contenu des formations. Ainsi un vendeur peut participer tous les ans en approfondissant à chaque fois ses connaissances. Certaines formations de perfectionnement sont également organisées sur des thématiques précises comme les ravageurs, le potager, la pelouse, l'aménagement du jardin...

Des formations de niveau 1 sont organisées chaque année pour former de nouvelles personnes ou des vendeurs fraîchement arrivés dans la jardinerie.

**De 2005 à 2010, 65 journées de formation ont été organisées avec plus de 500 participations de vendeurs.**

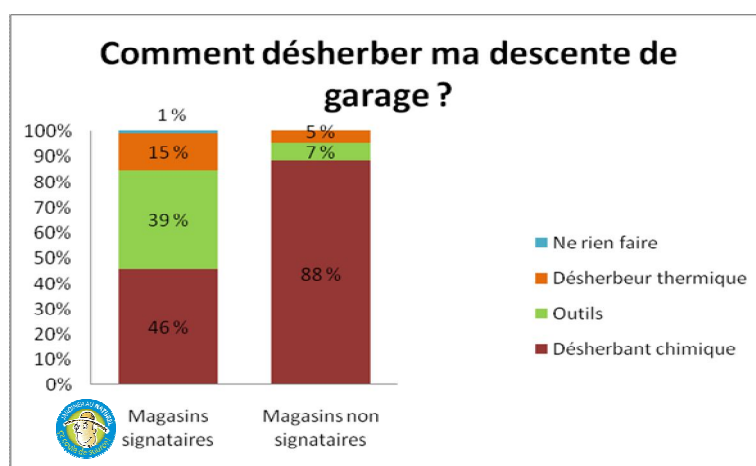
## ...un conseil qui évolue

La formation permet au vendeur d'honorer l'engagement d'"apporter à chaque client demandeur d'un conseil sur les pesticides une information sur les risques et sur les solutions sans pesticides susceptibles d'être mises en œuvre".

Chaque année, des clients mystères passent dans les jardineries pour évaluer ce conseil. En 2009, une enquête réalisée dans tous les magasins bretons a permis de comparer le conseil donné dans les magasins signataires de la charte et dans les magasins non signataires.

La première question posée était " **J'ai de l'herbe qui pousse entre les pavés de ma descente de garage, que puis-je faire ?**"

A noter qu'une descente de garage en pavés est une surface imperméable à fort risque de ruissellement.



- ? Dans 88% des magasins non signataires de la charte "Jardiner au naturel, ça coule de source !" la solution préconisée en priorité est une solution chimique !
- ? Dans les magasins signataires de la charte plus d'un vendeur sur 2 conseille directement une solution alternative au désherbage chimique.
- ? Sur la charte du bassin Rennais, mise en place depuis 4 ans, les résultats sont meilleurs que pour l'ensemble des magasins signataires. 74% des magasins conseillent directement une alternative au désherbage chimique pour désherber une descente de garage.

La seconde question était : "**Mes carottes ont été attaquées par des vers de la mouche de la carotte l'an passé. Que puis-je faire cette année pour que ça ne se reproduise pas ?**"

A noter qu'aucun pesticide (qu'il soit de synthèse ou d'origine végétale) n'est homologué contre le ver de la mouche de la carotte. Aucun pesticide ne peut donc être conseillé. La seule solution pour éviter la ponte de la mouche dans les carottes est le voile anti-insecte à disposer au dessus des carottes.

- ? Les enseignes signataires de la charte sont plus d'1 sur 3 à conseiller un voile anti-insecte contre seulement 1 sur 5 dans les autres magasins.

**Malgré quelques erreurs persistantes chez les magasins signataires, cette enquête a pu démontrer que la formation des vendeurs fait réellement évoluer le conseil en magasin.**