Le Guide
DU COMMERÇANT (PRESQUE) ZÉRO DÉCHET



Moins d'emballage, plus de partage !





Vous êtes propriétaire/gérant d'un commerce et vous souhaitez réduire l'utilisation d'emballages à usage unique et/ou favoriser l'emploi de contenants réutilisables ?

CE GUIDE A ÉTÉ CRÉÉ POUR VOUS !



Avec le soutien de la Wallonie

in bw

SOMMAIRE

1. Introduction au Zéro Déchet	4
2. Objectifs de cette boîte à outils	6
3. Je suis un commerçant presque Zéro Déchet et je m'y engage !	10
4. Charte d'engagements	11
4.1 Engagement N°1	12
4.2 Engagement N°2	13
4.3 Engagement N°3	14
4.4 Engagement N°4	15
4.5 Engagement N°5	16
4.6 Engagement N°6	17
4.7 Engagement N°7	19
4.8 Engagement N°8	20
4.9 Engagement N°9	22
5. Quel(s) contenant(s) choisir?	23

1 INTRODUCTION AU ZÉRO DÉCHET

Le mouvement zéro déchet est en pleine croissance. Les commerçants sont de plus en plus nombreux à s'engager sur la route du zéro déchet pour, entre autres, répondre à la demande croissante des consommateurs.

Cela va également dans le sens des règlementations de plus en plus poussées en matière de prévention de déchets.

En effet, le PPWR (Règlement européen) est entré en vigueur le **11 février 2025.**

Les règles visent à réduire au minimum les quantités d'emballages et de déchets produits tout en réduisant l'utilisation de matières premières primaires et en favorisant la transition vers une économie circulaire, durable et compétitive.

Il vise à:

- → **Prévenir et réduire les déchets d'emballages**, notamment grâce à davantage de systèmes de réutilisation et de recharge.
- → Rendre tous les emballages sur le marché de l'UE **recyclables d'une manière économiquement viable d'ici à 2030.**
- → **Augmenter en toute sécurité** l'utilisation de plastiques recyclés dans les emballages.
- → **Réduire l'utilisation de matériaux vierges** dans les emballages et mettre le secteur sur la voie de la **neutralité climatique** d'ici à 2050.

CONVAINCUS ?
Alors mettez fin aux emballages jetables en plastique, aluminium, frigolite et carton !

Scannez pour en savoir plus sur le PPWR

Ce guide a été élaboré pour vous aider à vous lancer dans cet engagement ou prolonger votre démarche Zéro Déchet grâce à des actions qui vous permettront de diminuer les emballages que vous distribuez à vos clients et donc leurs déchets.

En vous inscrivant dans cette démarche ZD, vous occupez **un rôle d'ambassadeur** : vous contribuez à faire connaître votre démarche exemplaire auprès de vos clients. De plus, en acceptant les changements de comportement qui vous sont proposés, vous incitez les consommateurs à agir eux-mêmes en faveur de l'environnement et vous démontrez votre préoccupation envers la problématique climatique ainsi que votre engagement pour une société plus durable.

Enfin, au-delà des aspects environnementaux de la démarche, les diverses actions proposées tout au long de ce guide vous permettront d'attirer une nouvelle clientèle et/ou de fidéliser les clients sensibles au développement durable.



2 OBJECTIFS DE CE GUIDE

in BW et votre commune ont réalisé ce guide afin de vous accompagner dans la réduction de vos emballages à usage unique en proposant des alternatives durables à vos clients.

Ce guide vise particulièrement les actions que vous pouvez entreprendre afin de réduire les emballages à usage unique et de favoriser les contenants réutilisables (charte d'engagements). Vous y trouverez également les recommandations de l'AFSCA en matière de Zéro Déchet ainsi que des conseils.

Si vous souhaitez vous engager dans cette démarche, vous recevrez, en plus de ce guide:



une charte d'engagements

pour refléter les actions que vous décidez de respecter



un kit de communication :

affiches et flyers



un autocollant

« Ici on accepte vos contenants » pour donner de la visibilité à votre démarche Zéro Déchet auprès de votre clientèle



Opter pour des contenants réutilisables, c'est :



Répondre à une demande de votre clientèle.



Développer l'image écoresponsable de votre commerce.



Fidéliser vos clients et/ou attirer une nouvelle clientèle.



S'adapter aux réglementations en matière de prévention des déchets.



Réduire vos coûts financiers sur le long terme.



Réduire votre impact sur l'environnement.

De plus en plus de clients se tournent vers des alternatives locales, plus responsables et plus respectueuses de l'environnement. En proposant un service écoresponsable et « ZD » (zéro déchet) vous montrez que vous prenez en compte les aspirations de vos clients, vous vous démarquez des autres commerces et créez ainsi un véritable avantage concurrentiel.

Le ZD est un vrai moyen pour améliorer votre image de marque !



Quels sont les avantages du vrac pour vos clients ?

ÉVITER LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Le vrac permet d'acheter ses produits en quantités nécessaires. En les achetant sans aucun emballage, le client ajuste ainsi les quantités, évite de stocker inutilement dans les placards et limite ainsi son gaspillage alimentaire.

DIMINUER LES DÉCHETS

À court, moyen et long terme, le volume de la poubelle du client diminuera sensiblement.
Des économies qui lui permettront de se faire plaisir sur des produits de qualité !

MANGER PLUS SAINEMENT

Les clients désireux de s'engager dans une démarche de réduction de déchets, privilégient souvent les achats de meilleure qualité !
« Acheter moins, c'est acheter mieux ».

RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Moins d'emballages, c'est moins de ressources utilisées pour les produire et, évidemment, moins de ressources nécessaires pour traiter ces déchets.

Et qu'en dit l'AFSCA ?

Il faut que la pratique reste en adéquation avec la loi, et qu'elle n'entraîne pas de risque pour le consommateur.

La législation alimentaire autorise les consommateurs à apporter leurs contenants personnels et propres chez les commerçants à quelques conditions :

- → Le contenant proposé, par le consommateur au vendeur, doit être propre (boîte, bouteille, sac...).
- → Ce contenant doit être approprié à la consommation alimentaire.
- → La présence du logo alimentaire ci-contre garantit le bon choix du contenant.

Un commerçant qui jugerait que le contenant n'est pas propre ou pas adapté à la nature du produit acheté aura toujours le droit de refuser l'utilisation du contenant personnel du consommateur.

Qu'est-ce qu'un contenant non adapté ?

Par exemple, un aliment acide ne peut être emporté dans un contenant en aluminium car il y a un risque de réaction chimique.

Les boites de récupération qui contenaient des produits surgelés ne peuvent pas être utilisés pour des repas chauds.

Un sac en plastique reçu lors de l'achat de chaussures ne convient pas, le bidon en plastique ayant contenu du produit à lessiver non plus.

Scannez pour en savoir plus



3 JE SUIS UN COMMERÇANT PRESQUE ZÉRO DÉCHET ET JE M'Y ENGAGE !

Votre commune et in BW se sont associés pour vous proposer une charte. Celle-ci liste les actions que vous et votre commune vous engagez à mettre en place de façon officielle.

Elle permettra également d'annoncer publiquement votre implication dans une démarche de réduction de déchets.

Les engagements proposés dans cette charte ont pour but de réduire les déchets générés par les commerçants et indirectement, ceux induits chez les clients. La charte, annexée à ce guide, propose des écogestes pour vous inspirer en tant que commerçant ZD.

COMMENT ADHÉRER À CETTE CHARTE ?

Très simplement !

Nous avons jugé que les trois premiers engagements sont indispensables pour se lancer dans la démarche (ils sont donc déjà cochés sur la charte). Pour le reste, vous êtes invités à choisir librement les gestes de réduction des déchets que vous souhaitez mettre en œuvre en complément.

Les engagements proposés dans la charte sont détaillés un à un ci-après pour vous aider à les appliquer facilement !

Une fois que vous avez décidé des écogestes que vous vous engagez à respecter, affichez vos engagements dans votre commerce et donnez de la visibilité à propos de votre démarche ZD à tous vos clients.

4 CHARTE D'ENGAGEMENTS

ENGAGEMENT 1

J'accepte les contenants personnels, propres et appropriés de mes clients.

Invitez et incitez vos clients à apporter leurs propres contenants. Servez-les directement sans fournir d'emballage jetable. Vous pouvez également vendre des contenants réutilisables dans votre établissement et même les personnaliser.

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Dites-le à vos clients !

1- Via un autocollant « Ici on accepte vos contenants » proposé dans le kit de communication. Apposez l'autocollant sur la vitrine ou à l'entrée de votre commerce. Ainsi vous apporterez de la visibilité à votre engagement auprès des consommateurs et attirerez de nouveaux clients.

2- Dites-le sur le web ! Signalez-le également sur vos réseaux sociaux (Facebook, Instagram, site internet,...).

3-Via les affiches. Placez-les dans votre établissement pour encourager votre clientèle à revenir avec leurs propres contenants. Expliquez lui comment les utiliser. Les habitués savent déjà, pensez aux autres !

4- Faites des « appels à bocaux » Solliciter vos clients pour qu'ils déposent gratuitement des contenants réutilisables (bocaux, boites, ...) permettra en plus à votre clientèle de participer à votre engagement ZD ! Prévoyez un espace pour accueillir ces contenants.

VOTRE INTÉRÊT ?

Cela permet de renforcer l'image écoresponsable de votre établissement tout en contribuant à sensibiliser vos clients. Au-delà des économies réalisées sur vos achats d'emballages (achat et gestion des déchets), cette action vous permet de fidéliser une clientèle de proximité.

ENGAGEMENT 2

J'informe et sensibilise le personnel de mon établissement.

Afin de mettre en place ou pérenniser votre démarche Zéro Déchet de manière efficace et durable, il est nécessaire d'impliquer l'ensemble des personnes qui travaillent dans votre établissement. Sans cela, les autres actions auront des effets limités.

Votre équipe est votre meilleure ambassadrice Zéro Déchet car elle aide à l'adoption de votre démarche en partageant les intérêts économiques, écologiques de votre commerce et en encourageant les clients à venir avec leurs contenants et/ou en faisant la promotion de votre système de consignes.

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Vous pouvez profiter d'une réunion d'équipe pour informer votre personnel de votre démarche, vos motivations et les précautions d'usage auxquelles ils doivent veiller (propreté des contenants, position de l'AFSCA, respect de la tare, etc.).

Il peut être utile d'ouvrir le dialogue en équipe et parcourir avec eux les questions que les clients pourraient vous poser.



VOTRE INTÉRÊT ?

Accueillir le client (et ses contenants) en toute sérénité avec une équipe rassurée, formée et engagée à vos côtés.

ENGAGEMENT 3

J'informe ma clientèle de ma démarche zéro déchet pour mieux la sensibiliser.

Montrez aux clients que vous vous mobilisez !

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Communiquer auprès de votre clientèle votre décision de ne plus donner d'emballages jetables lors de leurs achats ou tout autre geste orienté Zéro Déchet, c'est :

- → montrer votre prise de position en tant que commerçant écoresponsable,
- → sensibiliser vos clients à soutenir votre démarche en apportant leurs contenants réutilisables,
- → valoriser vos efforts en renforçant votre image de marque,
- → échanger avec vos clients et renforcer leur fidélité et leur confiance.

VOTRE INTÉRÊT ?

Affirmez votre position en faveur de la protection de l'environnement et vous valorisez vos efforts vis-à-vis d'une population de plus en plus sensible aux enjeux environnementaux.



ENGAGEMENT 4

Je donne un avantage aux clients qui s'engagent dans la démarche zéro déchet.

Pour inciter vos clients à utiliser des sacs et emballages réutilisables, vous pouvez leur accorder un avantage à la fois incitatif et valorisant.

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Voici quelques exemples de systèmes d'incitation à la réutilisation et de fidélisation. À vous de choisir celui qui vous correspond le mieux !

- Mettre en place une carte de fidélité offrant une réduction ou un produit après 10 passages « Zéro Déchet » dans votre commerce (par exemple sans distribution de sacs ou emballages à usage unique).
- Proposer une remise, équivalente au coût habituel de l'emballage si le client apporte son propre contenant.
- Organiser des évènements Zéro Déchet et inviter vos clients. Un moment convivial et promotionnel sur votre gamme ZD !

VOTRE INTÉRÊT ?

Valorisez votre image en ne distribuant pas d'emballages jetables et en vous engageant dans une démarche durable. Avantagés commercialement et impliqués dans votre démarche, vos clients ont envie de revenir pour obtenir leur avantage et sont donc fidélisés.





ENGAGEMENT 5

Je partage des astuces et infos ZD sur mon site et/ ou mes réseaux sociaux.

Vous pouvez conseiller vos clients sur les gestes Zéro Déchet que vous pratiquez dans votre commerce et à domicile.

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Sur vos réseaux sociaux ou site web, vous pouvez partager vos conseils « Zéro Déchet » auprès de votre clientèle. Cela peut être des conseils pour appliquer le ZD dans votre commerce ou au quotidien, comme par exemple :

- → des rappels d'hygiène de base pour les contenants,
- → des suggestions de contenants acceptés dans votre commerce,
- → informer le client sur le fait qu'il peut ou non refuser le ticket de caisse,
- → partager des astuces de référents dans le Zéro Déchet.

VOTRE INTÉRÊT ?

Vous permettez à vos clients d'aller plus loin dans leur démarche et vous devenez un commerce de référence en matière de conseils ZD.

ENGAGEMENT 6

Je propose des produits en vrac.

Vous pouvez commercialiser une large sélection d'articles alimentaires en vrac, tels que des :

- fruits et légumes,
- aliments secs (fruits, pâtes, riz, café, biscuits, ...)

COMMENT S'Y PRENDRE ?

L'étiquetage

Certaines informations (dénomination, ingrédients, allergènes, date de durabilité minimale et de limite de consommation, origine, ...) doivent obligatoirement se trouver sur les denrées alimentaires préemballées (sur l'emballage ou sur une étiquette attachée à celui-ci). Ces informations doivent aussi être visibles en magasin. Concernant l'étiquetage des denrées non-préemballées, seule la mention des allergènes est obligatoire. Les denrées alimentaires préemballées par les commerçants et destinées à la vente immédiate sont considérées comme des denrées non-préemballées, même si elles ont un emballage.

Évitez d'utiliser des étiquettes lorsque cela n'est pas nécessaire. Pour garantir la traçabilité des produits vendus, il est conseillé de garder les informations suivantes, pour chaque produit ainsi que pour chaque lot ouvert :

- le numéro de lot,
- la date d'ouverture,
- la date de péremption.

Tarer une balance

Pour les produits que vous vendez au poids, vous aurez besoin d'une balance qui permet de tarer les contenants vides avant de les remplir. Tarer un contenant consiste à ne pas prendre en compte le poids du récipient vide en remettant à zéro le poids indiqué sur votre balance.

VOTRE INTÉRÊT ?

Vous attirez une nouvelle clientèle et posez un geste fort dans votre démarche Zéro Déchet.



ENGAGEMENT 7

Je mets à disposition de mes clients des contenants réutilisables.

La mise à disposition de cartons, cagettes et bocaux (par exemple) vous permet d'offrir une alternative et de dépanner les clients qui ont oublié leur sac réutilisable.



COMMENT S'Y PRENDRE ?

Dans un espace dédié et avec un affichage visible, vous laissez à disposition de vos clients des emballages ayant servi à protéger et emballer des produits. Vous pouvez aussi vendre vos propres contenants réutilisables.

Quelques exemples :

- → Proposez à vos clients d'emporter leurs achats dans un emballage reçu par vos fournisseurs : cagettes, caisses, cartons.
- → Réutiliser les emballages pour préparer vos éventuelles livraisons.
- → Proposez vos emballages reçus à des écoles pour leurs bricolages, à des clients qui déménagent...

VOTRE INTÉRÊT ?

En rendant ce service à vos clients, vous vous débarrassez aussi d'emballages encombrants, diminuez vos déchets et gagnez de la place.



ENGAGEMENT 8

Je mets en place un système de consignes pour les contenants réutilisables.

Pour engager davantage vos clients dans votre démarche Zéro Déchet, vous pouvez mettre en place un système de consignes. C'est une excellente solution afin d'éviter tout déchet d'emballage !

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Le concept

La consigne consiste à proposer vos produits dans des emballages réutilisables consignés (boîtes, bocaux ou bouteilles conçus à cette fin). Vos clients paient une somme forfaitaire (= consigne) qui leur est restituée lorsqu'ils vous rapportent le contenant. Si votre client ne rapporte pas son contenant, vous conservez ce montant. La consigne n'est pas soumise à la TVA, mais le nettoyage oui. Dans le cas de l'emballage consigné, le nettoyage est à charge du commerçant. Le prix du nettoyage peut être intégré dans le prix de vente du produit (et non de la consigne) et la TVA s'applique.

VOTRE INTÉRÊT ?

Pour certains types d'emballages (boîtes pour salades, plats préparés...), la version réutilisable coûte à peine plus cher que la version jetable. L'investissement de départ est donc réduit et les économies réalisées sont importantes.

Le démarrage

Dans un premier temps, vous pouvez continuer à proposer à vos clients des emballages réutilisables et en parallèle mettre en place votre propre système de consigne. Si vous ne passez pas par une entreprise spécialisée, cette démarche nécessite d'investir dans un lave-



vaisselle industriel et de prévoir du personnel pour le nettoyage des contenants conformément aux normes AFSCA. Pour mettre en place un système de nettoyage des consignes au sein de votre établissement, prévoyez l'espace et les infrastructures nécessaires :

→ Une arrivée d'eau et d'électricité pour l'installation d'un lave-vaisselle industriel.

→ Un espace pour stocker les consignes sales récupérées.

→ Un espace pour les consignes propres avant leur remise en circulation.

Veillez à bien séparer les flux de contenants ramenés par le client (toujours considerés comme sales) des contenants lavés par vos soins/ par votre sous-traitant.

Vous pouvez aussi décider de sous-traiter le nettoyage des contenants consignés ou faire appel à un prestataire spécialisé pour louer du matériel consigné.

Sous-traitants

Intéressés ? Il existe déjà plusieurs réseaux de contenants réutilisables consignés en Belgique. Plus d'infos :

- **L'empoteuse** - www.lempoteuse.be
- **Billie Cup** - www.billiecup.com/fr
- **Goodless** - www.goodless.be

Vous voulez aller plus loin ? Mutualiser les achats de vos contenants avec d'autres commerçants !

Pour encore plus de succès :

Développez des partenariats avec d'autres commerces alimentaires pour mutualiser les achats des contenants et permettre aux clients de les utiliser dans plusieurs établissements. Contactez l'association de commerçants de votre quartier ou votre commune pour initier un projet.

ENGAGEMENT 9

Je recommande des emballages réutilisables et/ou consignés auprès de mes fournisseurs.

Un commerce alimentaire reçoit quotidiennement de très grandes quantités d'emballages jetables de la part de ses fournisseurs. Pour les éviter, demandez à vos fournisseurs de vous livrer ses produits dans des contenants réutilisables et/ou consignés. Vous pourrez les rendre lors d'une prochaine livraison.



COMMENT S'Y PRENDRE ?

Une partie des emballages utilisés pour le transport peut être consignée pour une réutilisation ultérieure par le fournisseur : bacs bleus, caisses rigides et pliables réutilisables, palettes, caisses, cartons, fûts, bouteilles. Dans le secteur agro-alimentaire, une caisse ou une palette en plastique peut être utilisée entre 50 et 70 fois pendant sa durée de vie. Il est donc utile d'exprimer à vos fournisseurs votre souhait d'utiliser des emballages de transport réutilisables et/ou leur demander s'ils ont des alternatives à vous proposer.

VOTRE INTÉRÊT ?

Les emballages consignés, c'est moins d'emballages à traiter dans votre commerce, donc un gain de temps, de place et des économies sur votre facture d'enlèvement des déchets.

5 QUEL(S) CONTENANT(S) CHOISIR ?

Sacs à vrac et à pain en coton



Biscuits | Légumineuses | Pains Céréales | Fruits secs | Riz, pâtes | Thés, cafés | Viennoiseries | Fruits Légumes

Bocaux et récipients en inox ou verre



Produits frais | Viandes | Fromages | Beurre | Pâtisseries | Produits secs | Plats à emporter

Bouteilles isothermes et mugs réutilisables



Idéal pour vos boissons chaudes ou froides

Sacs en toile de jute, chanvre ou lin



Fruits | Légumes | Pain
Produits secs

Casseroles



Une astuce zéro déchet pour emporter vos frites et plats du traiteur !

Sacs et filets en polyester



Fruits | Légumes | Pain

Emballages réutilisables en cire & pochettes



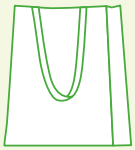
Sandwichs |Tartines
Biscuits | Viennoiseries

Bouteilles en verre



Boissons | Huiles
Lait et autres liquides

Cabas et tote-bags



L'indispensable pour transporter toutes vos courses !

in BW PEUT VOUS SOUTENIR !

in BW vous soutient pour toute la communication de votre démarche. Les outils suivants sont disponibles gratuitement :

L'AFFICHE
de votre charte d'engagements
pour informer la clientèle,

L'AUTOCOLLANT
« Ici on accepte vos contenants »,
à apposer sur la vitrine,

FLYERS
avec les conseils et astuces.

Comment les obtenir ?

Contactez votre commune et engagez-vous à travers la charte. Ces outils sont également disponibles sur le site d'in BW.

in BW remercie Intradel pour l'inspiration lors de la réalisation de ce kit communication.

Designed by www.canopee.studio

in BW
Rue de la Religion, 10
1400 Nivelles
067/89.41.24

infodechets@inbw.be

www.inbw.be/metierdechets