

## DOSSIER 1 (dans une copie d'examen)

Ce barème sera à coller sur la première page de votre copie

COMPÉTENCES	TACHES A RÉALISER	BAREME CAP	BAREME BEP
C 1.1. RECUEILLIR DES INFORMATIONS	Analyser le document proposé, en répondant aux questions	/10	/10
C 1.2. DECODER LES INFORMATIONS			
C 1.3. CARACTERISER UN PRODUIT	Compléter un tableau	/10	/10
C 6.1. PREPARER LES COMMANDES	Préparer de la marchandise à expédier  Compléter les documents nécessaires à cette expédition	/20	/14
C 6.3. ADRESSER, MARQUER			
C 3.2. REDIGER LES DOCUMENTS			
C 2.2. CONTROLER LES QUANTITES DE PRODUIT	Réceptionner de la marchandise		/15
<b>TOTAL</b>		/40	/49

Les annexes 3, 6, 7, 9, 11, 14, 15 et 17 sont à rendre avec la copie.

ACADÉMIE DE CAEN	BEP + CAP	Session 2000
Durée : BEP 3 h 00 CAP 2 h 00	Page 1/16	DISTRIBUTION ET MAGASINAGE Distribution et commercialisation des produits alimentaires
S U J E T (DOSSIER N°1)		EP2 - Travaux professionnels d'analyse de travail et technologie

## DOSSIER 1

Vous travaillez au service expédition d'une industrie agro-alimentaire (I.A.A), la SDPE (Société Des Produits d'Épicerie), 25 rue de l'Aubépine, 14 000 Caen.

### CANDIDATS CAP et BEP

Aujourd'hui, mardi 13 juin 2000, votre responsable vous demande de réaliser plusieurs tâches successives.

#### TRAVAIL N° 1

Votre entreprise souhaite s'informer sur les signes de qualité en industrie alimentaire. Pour cela, on vous demande d'étudier le document en **annexe 1** concernant cette norme.

- 1) Citez les signes de qualité actuellement présents sur le marché alimentaire?
- 2) Pourquoi le consommateur a-t-il pris conscience de l'existence des produits bénéficiant des signes de qualité?
- 3) Que signifie I.N.A.O?
- 4) Quelles sont les conséquences pour le consommateur, de voir apparaître de plus en plus de signes de qualité?
- 5) Quel est l'avantage du label rouge?

#### TRAVAIL N°2

Vous devez classer 20 produits suivants (**annexe 3**) dans leur famille à partir de la Norme I.F.L.S (**annexe 2**).

### TRAVAIL N°3

M TYPIA, client depuis plusieurs années, vous téléphone pour des produits d'épicerie en rupture de stock. Votre responsable décide donc de le faire livrer en urgence et nous réaliserons le transport. Il vous demande de préparer les marchandises et les documents commerciaux nécessaires à cette expédition qui sera faite le lendemain

Vous êtes en possession de :

Annexe 4 : fiche téléphonique avec commande

Annexe 5 : extrait du fichier produits

Annexe 6 : bon de sortie

Annexe 7 : bon de livraison

Annexe 8 : planning de livraison

Annexe 9 : étiquette d'expédition

Annexe 10 : carte de la région

Annexe 11: planning de tournée

- 1) Etablissez le bon de sortie à l'aide de la fiche téléphonique (**annexe 4**).  
Que devez-vous signaler à votre responsable ?
- 2) Etablissez le bon de livraison n°318 (**annexe 7**) à l'aide du bon de sortie et du fichier produit (**annexe 5**).
- 3) Etablissez l'étiquette d'expédition (**annexe 9**).
- 4) Le livreur qui va effectuer cette livraison ne connaît pas la région. A l'aide des annexes **8 et 10**, établissez sa tournée de livraison en complétant l'**annexe 11**.

**BEP UNIQUEMENT**

### TRAVAIL N°4

Ce jour, mardi 13 juin, vous devez réceptionner une livraison de chez BONFRUIT, il s'agit de fruits au sirop. Votre fournisseur est basé à Carcassonne.

A l'aide des **annexes 12, 13, 14, 15, 16 et 17** procédez à la réception des marchandises (vous ne gardez que ce qui a été commandé).

- 1) Comparez le bon de commande (annexe 13) au bon de livraison (annexe 14) et annotez les anomalies sur l'annexe 15.
- 2) Comparez le bon de livraison avec le contenu des colis en annexe 16 et annotez les anomalies en annexe 15.
- 3) Complétez le bon de livraison en annexe 14.
- 4) Préparez une fiche téléphonique (annexe 17) à l'aide de la fiche fournisseur .

# LES SIGNES DE QUALITÉ ÉTENDENT LEUR CHAMP D'ACTION

*Les signes de qualité sont désormais incontournables. Pressée par les consommateurs, la distribution leur fait les yeux doux. Face à l'hétérogénéité des mentions, le chaland assimile les AOC, les labels ou les certifications à des produits en particulier. Sauf que les professionnels ont tendance à multiplier les logos sur les mêmes produits. Avec les risques de concurrence entre les signes de qualité et de confusion pour le consommateur que cela comporte.*

**L**es signes de qualité gagnent du terrain. Les critiques de la majorité des producteurs à leur égard s'amenuisent. Et les distributeurs ont ravalé leur scepticisme devant la pression des consommateurs pour des garanties d'assurance. Selon un sondage SOFRES réalisé en juin 1996, 64 % des personnes interrogées accordent de l'importance aux labels et aux appellations, contre 58 % en 1993. Le temps où l'on vendait n'importe quoi à n'importe quel prix semble révolu. La crise de la « vache folle » a au moins eu le mérite de cette prise de conscience collective. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si la viande bovine, qui accusait un sérieux retard, est devenue subitement la première viande labellisée et le premier produit certifié. Dans l'ensemble, toutes les filières profitent de l'engouement pour les signes de qualité. La production de fromages AOC continue d'augmenter de 2 à 3 % par an et pèse plus de 10 milliards de francs. Les labels, essentiellement décernés aux produits frais, ont réalisé un chiffre d'affaires de 6,2 milliards de francs en 1996, soit une progression de 9 %. Les certifications de conformité de produit misent sur une hausse de 54,6 % en 1997, à 11,6 milliards de francs. Enfin, l'agriculture biologique est confrontée à une pénurie d'offre qui ralentit son inexorable développement. ●●●

●●● Créée en 1919, l'AOC est moins bien identifiée. Pour améliorer la perception de cette appellation, l'Inao (Institut national des appellations d'origine) réfléchit à un logo fédérateur. En mal de reconnaissance, la certification de conformité, le plus récent des quatre signes de qualité (1990), adopte depuis l'année dernière un sigle commun bleu-blanc-rouge : Atout Certifié Qualité.

## Risque de confusion entre les signes

L'existence de plusieurs signes de qualité ne gêne pas outre mesure le consommateur. Il assimile chaque logo à des produits particuliers : les AOC sont associées au vin et au fromage, le Label Rouge à la volaille et à la viande et, dans une moindre mesure, la certification de conformité au jambon cuit. Mais les risques de confusion entre les mentions augmentent. Destinée à l'origine exclusivement aux productions viticoles et laitières, l'AOC apparaît depuis 1990 sur d'autres produits : volailles de Bresse, fruits et légumes (noix de Grenoble, chasselas de Moissac, muscat du Ventoux, lentilles vertes du Puy et olives noires de Nyons) ou viandes (taureau de Camargue). Du coup, l'appellation d'origine empiète sur les terres des labels. Le Label Rouge, de son côté, riposte par la mise en avant de la région de production. « Nous développons désormais une démarche qualité au niveau régional », précise Eugène Staëffer, président du Cerqua. D'ailleurs, la plupart des labellisations (216 sur 359) sont aujourd'hui assorties d'une IGP (Indication Géographique Protégée). Les autres n'attendent plus que l'aval de la Commission Européenne. L'AOC n'est donc plus le seul signe de qualité à se voir attribuer un terroir. Avec le risque que le Label Rouge en oublie son rôle de signe attestant d'une qualité supérieure au profit justement de la dénomination géographique. Une position que réfute Eugène Staëffer. « Nous devons veiller d'abord à maintenir la qualité supérieure des produits labellisés ». Toujours est-il que la relative concomitance entre les deux principaux signes de qualité n'a apparemment

(suite page suivante)

(suite de la page précédente)

pas échappé au Ministère de l'agriculture qui a évoqué une hypothétique fusion entre l'Inao et le Cerqua.

Outre l'AOC, les labels doivent faire face à la certification de conformité. A la recherche d'une légitimité, le jeune signe de qualité investit massivement les secteurs poids lourds du Label Rouge. Le logo Atout Qualité représente déjà 137 000 tonnes de viande bovine, 78 000 tonnes de jambon cuit ou 20 000 tonnes de fruit et légumes, contre respectivement 18 000, 4 400 et 5 500 tonnes en labels. Faut-il pour autant conclure à une concurrence frontale entre la certification et la labellisation ? Voilà qui serait exagéré... De part et d'autre, on préfère parler d'offre complémentaire. Certes les deux signes obéissent à un cahier des charges strictes, mais le Label Rouge garantit la qualité supérieure d'un produit alors que la CCP atteste que le produit suit des règles de fabrication strictement contrôlées. L'arrivée de la certification permet de segmenter le marché des produits de qualité. Sur la volaille, par exemple, les poulets certifiés Pleine Saveur d'Arrivé et Duc de Bourgoin s'intercalent entre le poulet standard et le Label Rouge. Cette complémentarité entre le Label Rouge et la certification de conformité a débouché sur des actions communes, notamment la démarche critères qualité contrôlés (CQC) en viande bovine.

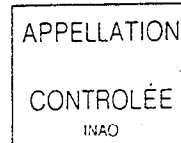
### Le Label Rouge favorise les producteurs

Par ailleurs, les deux signes de qualité répondent à deux logiques différentes. L'une dirigée vers l'amont, l'autre vers l'aval. Le Label Rouge est au service de la production agricole et la certification intéresse essentiellement la distribution. Le formidable développement des CCP tient en grande partie

aux distributeurs. Avides de transparence sur la fabrication, surtout depuis la crise de la « vache folle », les GMS poussent nombre d'industriels vers la certification. A tel point qu'elle devient un critère de référencement. De leur côté, les enseignes engagent des démarches internes de qualité. A titre d'exemple, les seize filières d'approvisionnement Carrefour (viande, aquaculture, fruits et légumes, etc.) certifiés ou en cours de certification représentent 30 000 tonnes. D'autres comme Auchan, Promodès ou Leclerc suivent la voie. Enfin, le Cedral (association des organismes certificateurs pour la promotion des systèmes de certification de produits du secteur agro-alimentaire) est nettement plus souple que le Cerqua sur l'utilisation du logo pour les produits à marques de distributeurs. Le Label Rouge émet des règles d'étiquetage restrictives, notamment pour la volaille. La nouvelle notice interdit de mentionner « volaille fermière Label Rouge » sans référence à une marque ou à un groupement. La politique des labels vise avant tout à favoriser les producteurs pour qu'ils contrôlent le marché et qu'ils dégagent une plus value intéressante : entre 20 % et 70 % supérieure aux produits standardisés. C'est aussi dans cette optique que le décret d'exemption au droit à la concurrence autorise les produits sous signe de qualité à monter des ententes pour maîtriser l'offre. Cette accord interprofessionnel permettra d'éviter les surproductions se soldant par une chute des prix. En revanche, les GMS resteront libres de fixer le PVC. Pour l'instant la coopérative des producteurs de sel de Guérande Label Rouge est la première organisation à bénéficier de ce décret. Nul doute que les autres groupements de labels, d'AOC ou de certifications seront également très intéressés.

Benoît Moreau

## Les différents signes de qualité reconnus en France



### L'appellation d'origine contrôlée (AOC)

La mention AOC identifie un produit typique et spécifique lié à l'origine. Les produits reconnus en appellation d'origine contrôlée sont l'expression d'un lien entre une production et un terroir.



### Le Label Rouge

Le logo « Label Rouge » garantit la qualité supérieure d'un produit. Elle est le résultat d'exigences sévères et contrôlées à tous les stades de production, d'élaboration et de commercialisation du produit.



### La certification de conformité

Le sigle « atout certifié qualité » atteste que le produit possède des qualités ou suit des règles de fabrication particulières, strictement contrôlées.



### L'agriculture biologique

Le logo « AB » garantit qu'un aliment est issu d'un mode de production attentif à l'environnement et respectant le bien-être des animaux.



### Les produits de Montagne

Le terme « Montagne » garantit que l'aire de production ou de fabrication des produits est située en zone montagnarde. Le produit doit déjà bénéficier d'une garantie officielle de qualité ou d'origine.

source : Ministère de l'agriculture, extrait du Qualitor.

EXTRAIT DE LA NOMENCLATURE I.F.L.S

LISTE DES RUBRIQUES

Alimentation

Epicerie

1 - Biscottes et assimilés

Biscottes (avec sel de régime)

Pain grillé, pain braisé

Assimilés divers (gressins, longuets, toast)

2 - Biscuiterie-pain d'épicerie-pâtisserie industrielle

Biscuits apéritifs extrudés et autres produits

Biscuits aux œufs

Gaufres, gaufrettes et crêpes

Casse-croûte

Pain d'épice

Pâtisserie industrielle

Biscuits secs au beurre -

Biscuits secs ordinaires

Assortiments

Biscuits enrobés de chocolat

Biscuits pâtisseries

Marrons glacés

Goûters briochés, fourrés et secs

3 - Cafés-Chicorées-Extrait de malt

Cafés (en grain, moulu, soluble, lyophilisé, décaféiné)

Chicorées

Extraits de malt

Mélanges (cafés, chicorée, malt, lait)

4 - Petits déjeuners

Petits déjeuners aromatisés

Chocolats en poudre

Céréales

Pâtes à tartiner

5 - Thés-infusions

Thés (en feuilles, sachets, solubles)

Infusions (en feuilles, sachets, solubles)

6 - Chocolats

Chocolat en tablettes

Confiserie de chocolat

Confiserie spéciale de fête

7 - Confiserie

Bonbons, caramels, nougats

Pâtes de fruits

Fruits fourrés et confits

Pastilles

Chewing-gums

Sucettes, sucres d'orge

8 - Desserts tout prêts

Desserts tout prêts

Desserts en poudre à préparer

Préparations pour glaces et desserts à glacer

Produits pour pâtisserie

9 - Laits (boîtes-tubes)

Laits concentrés

Laits en poudre

10 - Farines-semoules

Farines  
Semoules  
Préparation à base de pomme de terre  
Divers (florale, maïzena, tapioca)

11 - Pâtes alimentaires

12 - Fruits et légumes secs

Fruits secs  
Légumes secs  
Riz  
Fruits et légumes lyophilisés  
Fruits secs salés et grillés pour apéritifs

13 - Potages-bouillons

Bouillons (barres, tablettes, bouteilles)  
Potages en boîtes  
Potages en sachets déshydratés  
Potages instantanés

14 - Condiments et sauces

Câpres, cornichon, hors-d'œuvre, olives, oignons  
Gelées, arômes vinaigrés  
Mayonnaïses  
Moutardes  
Sauces  
Sauces déshydratées et aides culinaires

15 - Poivres et épices

16 - Sels

17 - Huiles

18 - Vinaigres

19 - Sucres

20 - Confitures-fruits au sirop

Compotes  
Confitures, gelées, marmelades  
Miel  
Fruits au sirop  
Crèmes de marrons

21 - Conserves de légumes

22 - Conserves de poissons

23 - Conserves de viandes

24 - Plats cuisinés et à préparer

25 - Diététique infantile

Aliments déshydratés  
Préparations en pots de verres  
Jus de fruits, jus de légumes  
Autres aliments

<b>Produit</b>	<b>Famille</b>
Confiture à l'abricot	
Café 100% arabica	
Tartine grillée	
Flocons d'avoine	
Moutarde forte	
Sel fin	
Thon en conserve	
Petits pois extra-fins	
Potage deshydraté	
Sucre semoule	
Farine de blé	
Café soluble	
Filtre à café	
Lait concentré	
Levure chimique	
Ananas en conserve	
Gâteaux au chocolat	
Goûters fourrés à la vanille	
Pâtes coquillettes	
Sauce bolognaise	



**Fiche téléphonique**

<b>Recepteur</b>	<b>Téléphone</b>	<b>Heure possible</b>
Entreprise : SDPE Service : Commande Personne à contacter : Responsable		
de la part : - Mr TYPIA Rue du vieux marché 76 000 ROUEN		
<b>Contenu du message</b> Commande urgente : - 7 cartons d'épices (Herbes de Provence) (Ref B 18) - 4 cartons de moutarde forte (Ref B 27) - 2 cartons de poivre blanc moulu (Ref B 23)		

ANNEXE 5

**Extrait du Fichier Produit au 13 juin 2000**  
(unité le carton )

Références	Désignation	Stock réel	Stock Minimum	Stock Maxi.	Quantité en commande
B. 18	- Herbes de provence	10	5	12	-
B. 22	- Poivre gris	6	3	8	3
B. 23	- Poivre blanc	4	2	6	-
B. 24	- Poivre noir	5	2	10	-
B. 26	- Moutarde douce	10	8	12	4
B. 27	- Moutarde forte	10	8	12	-

**BON DE SORTIE**

La SDPE 25 Rue de l'Aubépine 14 000 CAEN		Destinataire  	
Références	Désignation	Quantité	Observations

**Informations à signaler au responsable :**

---

---

## BON DE LIVRAISON

BON DE LIVRAISON N°				
La SDPE 25 Rue de l'Aubépine 14 000 CAEN				
CODE	DESIGNATION ARTICLE	QTE CDE	QTE LIVR.	OBSERVATIONS
		Nombre d'articles		
DATE DE LIVRAISON : .../.../2000				
TRANSPORTEUR			SIGNATURE RECEPTIONNAIRE	

## EXTRAIT DU PLANNING DE LIVRAISON

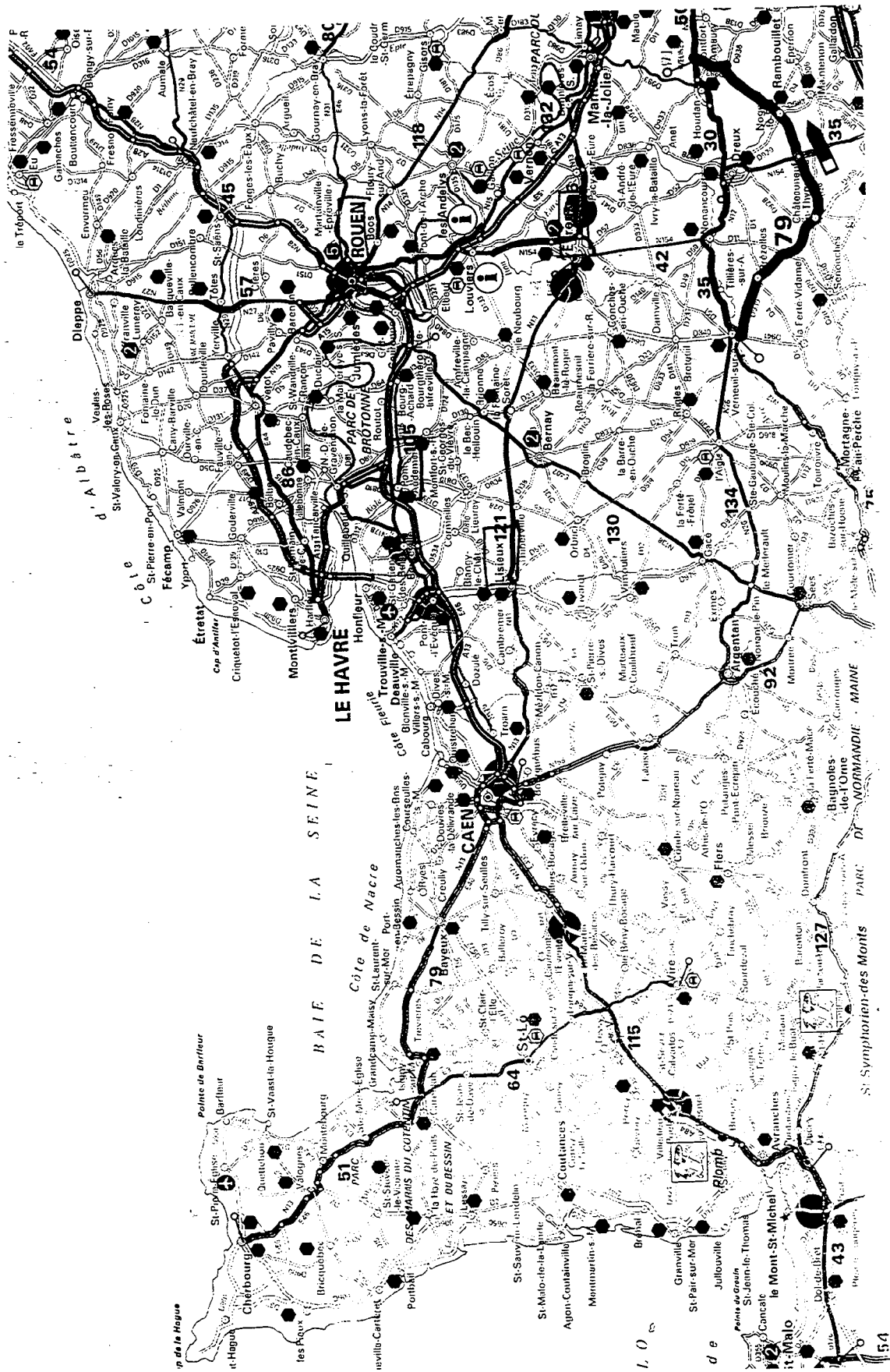
Raisons sociales et adresses clients	Heures de livraison	Observations
Etablissements ROBERT Rue Lothaire - 14100 LISIEUX	12 Heures	
Société TYPIA Rue du Vieux Marché - 76 000 ROUEN	8 H 30	
Etablissements ACHER Rue de Pont-à-Mousson - 27000 EVREUX	10 H 30	
Société DURANT Rue Saint André - 27500 PONT-AUDEMER	7 Heures	
TRIALA Rue des Roseaux - 76 000 ROUEN	9 Heures	

**ETIQUETTE D'EXPEDITION**

Expéditeur		Destinataire		
Transporteur	Identification	N° document	Date de livraison N° de colis	Partie de / Colis

ANNEXE 11

<b>ORDRE DE LIVRAISON</b>	<b>CLIENT</b>	<b>HEURE DE LIVRAISON</b>



1cm=12 km

## FICHE FOURNISSEUR N°400

Raison sociale : SOCIETE BON FRUIT

Adresse : Rue du Château

11 000 CARCASSONNE

Tel : 05.26.51.00.95

Fax : 05.26.51.00.91

Délai de livraison : 15 jours

Mode d'expédition : par route

Délai de paiement : 30 jours

Franco de port

La S.D.P.E

25 rue de l'Aubépine

14 000 CAEN

Tél : 02.31.77.83.01

Fax : 02.31.77.84.02

BONFRUIT  
Rue du château  
11 000 CARCASSONNE

NOUS VOUS PASSONS COMMANDE DES  
MARCHANDISES DESIGNÉES CI-DESSOUS  
AUX CONDITIONS SUIVANTES

COMMANDE  
N° 478  
LE 2 juin 2000

Délai de paiement : 30 jours

Délai de livraison : 15 jours

Mode d'expédition : par route

Destinataire : nous-mêmes

Référence	Désignation	Unité	Quantité	Prix Unitaire	H.T
AJ	ANANAS tranche boîte 4/4	colis de 12 boîtes	35	36	60
MJ	Macédoine de fruits boîte 4/4	colis de 12 boîtes	50	37	80
OJ	Oreillons d'Abricot boîte de 4/4	colis de 6 boîtes	30	19	90
AB	ANANAS bocal 1 Kg	colis de 6 bocaux	40	70	60
CB	Cerise bocal 1 Kg	colis de 12 bocaux	70	71	80

BON DE LIVRAISON N		412		
BON FRUIT Rue du château 11 000 CARCASSONNE				SDPE 25 Rue de l'Aubépine 14 000 CAEN
CODE	DESIGNATION ARTICLE	QTE CDE	QTE LIVR.	OBSERVATIONS
CB	Cerise bocal 1Kg		70	
CJ	Cerise boîte 4/4		25	
AH	Ananas bocal 2Kg		30	
OJ	Oreillons d'abricot 4/4		30	
MJ	Macédoine de fruits		50	
AJ	Ananas tranche boîte 4/4		35	
		Nombre d'articles		
DATE DE LIVRAISON : 13.06.2000				
TRANSPORT				SIGNATURE RECEPTIONNAIRE

Comparaison Bon de commande/ bon de livraison	Comparaison Bon de livraison /marchandises

**Marchandise reçue**

- 35 colis d'ananas en tranches boîtes 4/4 dont 5 détériorés
- 50 colis de macédoine de fruit boîte 4/4
- 40 colis d'oreillons d'abricots boîte 4/4
- 70 colis de cerises bocal de 1 kg
- 30 colis d'ananas bocal de 2 kg
- 25 colis de cerise boîte 4/4

**FICHE TELEPHONIQUE**

<u>Recepteur</u>	<u>Téléphone</u>	<u>Heure possible</u>
<u>Entreprise :</u>		
<u>Service :</u>		
<u>Personne à contacter :</u>		
<u>de la part : -</u>		
<u>Contenu du message</u>		