

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

COMMERCE


ÉPREUVE E1 SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Sous-épreuve E11 Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale

LE DOSSIER COMPORTE : 19 pages numérotées de 1 à 19

Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.

Page 1	:	Page de garde
Pages 2 à 6	:	Texte
Pages 7 à 13	:	Documents
Pages 14 à 19	:	Annexes à rendre avec la copie

 *Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.*

N.B. : Les informations fournies dans ce dossier sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Le matériel autorisé comprend toutes les calculatrices de poches y compris les calculatrices programmables alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante.

BO 42 du 25/11/99 - circulaire n° 99-186 du 16/11/99

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2008
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E1 : Sous-épreuve E 11	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Page 1 sur 25	COMA1308

SUJET

« PICARD »

Créée en 1973 dans la région parisienne, l'entreprise PICARD est alors spécialisée dans les produits surgelés sur catalogue et la vente de congélateurs. Un an plus tard, elle ouvre son premier magasin à PARIS pour compter, 30 ans après, quelques 600 points de vente à travers la France.

Vous êtes employé(e) au magasin de DUNKERQUE. D'une superficie de 450 m², il est situé dans un quartier central, à proximité d'un supermarché et de petits commerces (boulangerie, pharmacie, coiffeur).

Ce magasin dispose d'un parking de six places dont un emplacement réservé aux handicapés. Il est ouvert tous les jours de la semaine, même le dimanche matin, jour de marché.

L'assortiment se décline en nombreuses familles : légumes, viandes et volailles, produits de la mer, cuisine exotique, fruits et pâtisseries, glaces et desserts...

Dans le cadre de vos responsabilités, les tâches suivantes vous sont confiées :

PARTIE I

GESTION DES STOCKS

PARTIE II

IMPLANTATION DE PRODUITS

PARTIE III

GARANTIE DE L'ÉTAT MARCHAND

PARTIE IV

FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

PARTIE I
« GESTION DES STOCKS »

Madame SEKOMI, responsable du magasin, vous demande de prendre en charge la famille des légumes et plus particulièrement de gérer les stocks de la sous-famille « haricots ».

TRAVAIL À FAIRE

À partir du cadencier du magasin, **document 1 page 7/19**, et de vos connaissances :

1.1 Déterminer pour avril 2008, sur **l'annexe 1 page 14/19, à compléter et à rendre avec votre copie** :

- les ventes moyennes hebdomadaires,
- le stock moyen,
- le coefficient de rotation en quantité,
- la vitesse de rotation (en jours) des différentes références de la sous famille.

Détailler les calculs pour la référence « haricots plats coupés 1 kg ».

À partir des résultats précédents et du **document 2 page 8/19** : « Analyse mensuelle des stocks PICARD France » :

1.2 Comparer et commenter **sur l'annexe 1 page 14/19, à compléter et à rendre avec la copie**, les ventes des références :

- haricots verts extra-fins 1 kg,
- six fagots de haricots verts 170 g.

Pour approfondir l'analyse, Madame SEKOMI vous demande d'identifier les références les plus importantes du stock de la famille « légumes ».

TRAVAIL À FAIRE

À partir du chiffre d'affaires du magasin « PICARD Dunkerque » **document 3 page 8/19** et de vos connaissances :

1.3 Vérifier sur **l'annexe 2 page 15/19, à compléter et à rendre avec la copie**, si la méthode des 20 x 80 (loi de Pareto) s'applique au stock de la famille « légumes ».

1.4 Relever sur **l'annexe 2 page 15/19, à compléter et à rendre avec la copie**, les produits correspondant aux 20 % du total des produits les plus importants. Expliquer quelle sera votre démarche en terme de suivi de stock sur ces produits.

PARTIE II

« IMPLANTATION DE PRODUITS »

Les beaux jours sont synonymes de consommation de bâtonnets glacés pour le magasin. Aussi, Madame SEKOMI vous demande de la seconder dans l'implantation d'un congélateur de bâtonnets de la gamme « bâtonnets enrobés parfums assortis ».

TRAVAIL À FAIRE

À partir des schémas représentant la boîte de huit bâtonnets et du meuble de présentation de type congélateur, **documents 4 et 5 page 9/19** et de vos connaissances :

- 2.1 Calculer la capacité de stockage pour chaque référence sur l'**annexe 3 page 16/19, à compléter et à rendre avec la copie.**

Après une semaine d'implantation, Madame SEKOMI vous demande de lui présenter le bilan des ventes pour la sous-famille des bâtonnets enrobés.

TRAVAIL À FAIRE

- 2.2 Déterminer sur l'**annexe 4 page 16/19, à compléter et à rendre avec la copie**, le chiffre d'affaires et la marge brute (T.V.A. à 5,5%) dégagés par cette sous-famille.

Madame SEKOMI souhaite revoir la répartition du linéaire en fonction de la marge brute.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des résultats de l'annexe 4 page 16/19 :

- 2.3 Calculer l'indice de sensibilité à la marge sur l'**annexe 5 page 17/19, à compléter et à rendre avec la copie.**
- 2.4 Proposer et justifier des améliorations d'implantation sur l'**annexe 5 page 17/19, à compléter et à rendre avec la copie.**

PARTIE III

« GARANTIE DE L'ÉTAT MARCHAND »

En accord avec la réglementation et la politique commerciale de l'enseigne, Madame SEKOMI porte un soin particulier à la température. PICARD se veut de garantir des produits surgelés de qualité et une chaîne du froid scrupuleusement respectée. Il en va de son image de spécialiste.

TRAVAIL À FAIRE

L'entreprise PICARD respecte la réglementation définie par l'arrêté du 9 mai 1995 relative à l'hygiène des aliments remis directement au consommateur.

À partir de l'extrait de l'arrêté du 9 mai 1995, **document 6 page 10/19**, des procédures PICARD, **document 7 page 11/19** et de vos connaissances :

- 3.1 Relever sur l'**annexe 6, colonne 1, page 18/19 à compléter et à rendre avec la copie**, les obligations concernant Picard.
- 3.2 Lister sur l'**annexe 6, colonne 2 page 18/19 à compléter et à rendre avec la copie**, les procédures mises en place chez PICARD. En conclusion, vérifier qu'elles tiennent compte des obligations réglementaires de l'arrêté du 9 mai 1995.
- 3.3 Évaluer sur l'**annexe 6 page 18/19 à compléter et à rendre avec la copie**, les risques encourus par l'entreprise et le consommateur en cas de rupture de la chaîne du froid.

Tous les matins avant l'ouverture, vous contrôlez les températures des meubles de vente et de stockage. Vous relevez des anomalies.

TRAVAIL À FAIRE

À l'aide des procédures PICARD, document 7 page 11/19 et de vos connaissances :

- 3.4 Indiquer sur l'**annexe 7 page 18/19, à compléter et à rendre avec la copie**, les actions à mettre en place dans les différentes situations présentées.

PARTIE IV

« FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE »

Face à la concurrence toujours plus importante des enseignes de la grande distribution, PICARD affiche une image de spécialiste du surgelé et mesure régulièrement la satisfaction de sa clientèle. C'est pourquoi, la société a mené une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle en mars. Le responsable du magasin vous en transmet les résultats.

TRAVAIL À FAIRE

À partir des résultats de l'enquête de satisfaction, **document 8 pages 12 et 13/19** et de vos connaissances :

- 4.1 Dresser sur l'**annexe 8 page 19/19, à compléter et à rendre avec la copie**, le profil type du client de PICARD DUNKERQUE.

Après avoir répondu au questionnaire de l'enquête, chaque client est invité à compléter un formulaire dans le but de remettre à jour le fichier clients, **document 8 pages 12 et 13/19**.

PICARD DUNKERQUE ayant décidé d'adhérer au « service livraison », Madame SEKOMI vous demande d'étudier les moyens pour informer la clientèle du lancement de ce nouveau service.

TRAVAIL À FAIRE

À partir du formulaire « Enquête satisfaction clientèle », **document 9 page 13/19** :

- 4.2 Lister sur l'**annexe 9 page 19/19, à compléter et à rendre avec la copie**,
- quatre différents moyens pour informer le client sur ce nouveau service livraison ;
 - trois intérêts pour le point de vente de sa mise en place.
- 4.3 Justifier sur l'**annexe 10 page 19/19, à compléter et à rendre avec la copie**, le caractère obligatoire du paragraphe au bas du formulaire du document 9 page 13/19 :
- pour le point de vente PICARD ;
 - pour le consommateur.

DOCUMENT 1 : LE CADENCIER DU MAGASIN PICARD DUNKERQUE

Famille : Légumes Sous-famille : Haricots Avril 2008

Désignation P.V.T.T.C. Conditionnement	Semaine 14			Semaine 15			Semaine 16			Semaine 17			Stock Final
	Stock	Livré	Vendu	Stock	Livré	Vendu	Stock	Livré	Vendu	Stock	Livré	Vendu	
Haricots plats coupés 1 kg 1,95 € Carton de 10	7	10	8	9	10	11	8	10	8	10	/	7	3
Duo de haricots plats coupés 600 g 1,60 € Carton de 10	8	10	6	12	10	7	15	/	7	8	10	6	12
Haricots verts extra-fins 1 kg 1,95 € Carton de 10	12	10	15	7	20	14	13	10	14	9	10	15	4
Haricots verts Bio 600 g 2,30 € Carton de 5	5	5	5	5	5	2	8	/	4	4	5	6	3
Haricots beurre extra-fins 1 kg 2,40 € Carton de 10	6	10	5	11	/	6	5	10	7	8	10	8	10
Six fagots de haricots verts 170 g 3,95 € Carton de 5	4	5	3	6	/	2	4	5	2	7	/	3	4

DOCUMENT 2 : L'ANALYSE MENSUELLE DES STOCKS CHEZ PICARD/FRANCE

Produits	Ventes moyennes hebdomadaires en quantité	Stock moyen	Coefficient de rotation	Vitesse de rotation en jours
Haricots verts extra-fins 1kg	12	9	5,33	5,63
Six fagots haricots verts 170g	4	3	5,33	5,63

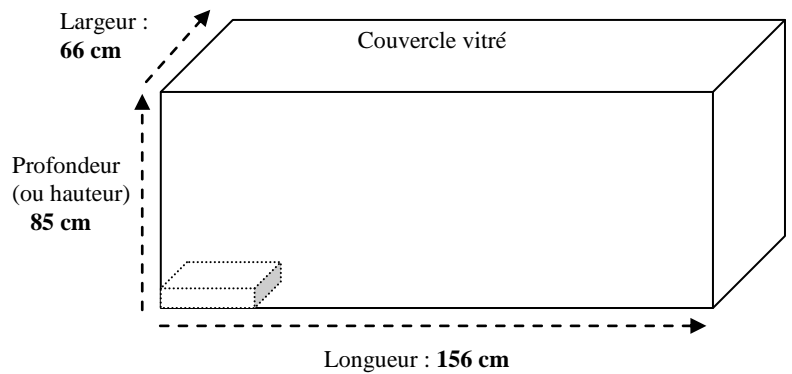
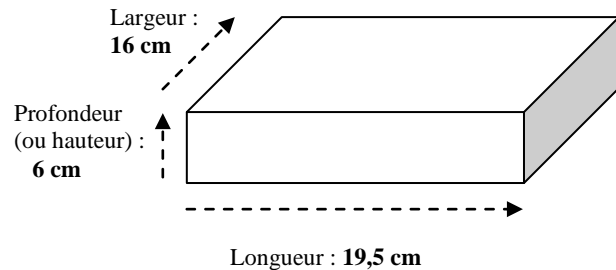
DOCUMENT 3 : CHIFFRE D'AFFAIRES DES SEIZE RÉFÉRENCES DES LÉGUMES PICARD/DUNKERQUE

Désignation des produits	Chiffre d'affaires annuel en euros
Épinards en branches, 1 kg	309,00
Haricots verts extra-fins, 1 kg	9 689,00
Épinards hachés, 1 kg	407,00
Fonds d'artichauts, 300 g	520,00
Haricots beurre extra fins, 1 kg	1 025,00
Haricots plats coupés, 1 kg	1 060,00
Choux-fleurs fleurettes, 1 kg	1 074,00
Choux de Bruxelles, 1 kg	448,00
Brocolis fleurettes, 1 kg	2 080,00
Petits pois doux extra-fins, 1 kg	1 009,00
Petits pois extra-fins et jeunes carottes, 1 kg	282,00
Carottes en rondelles, 1 kg	489,00
Poireaux en rondelles, 1 kg	5 908,00
Flageolets verts fins, 1 kg	225,00
Courgettes en rondelles, 1 kg	1 480,00
Fèves, 450g	73,00

DOCUMENT 4 : BOÎTE ET CONGÉLATEUR TYPES



Les boîtes sont présentées à plat, face produit vers le couvercle vitré



Consigne

Pour assurer une bonne ventilation et le respect du froid, il faut laisser un espace libre de 10 cm entre le haut de la pile des produits et le couvercle vitré.

DOCUMENT 5 : NOMBRE DE FRONTALES PAR RÉFÉRENCE

Références	Produits	Nombre de frontales
45701	Huit bâtonnets vanille	3
45643	Huit bâtonnets chocolat	2
45669	Huit bâtonnets café	2
65053	Huit bâtonnets chocolat-pistache	1
TOTAL		8

**EXTRAIT DE L'ARRÊTÉ DU 9 MAI 1995
RÉGLEMENTANT L'HYGIÈNE DES ALIMENTS
REMIS DIRECTEMENT AU CONSOMMATEUR.**

Art. 1 Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à tous les établissements où les aliments sont [...] remis directement au consommateur. [...] Sont notamment visées : les activités des établissements de distribution alimentaire qui assurent la remise directe d'aliments provenant d'un autre établissement ou de leur propre production, [...].

Art. 3

1. **Les locaux** mentionnés au présent titre doivent être propres et en bon état d'entretien. Ils ne doivent pas entraîner, par les activités qui s'y exercent, un risque de contamination des aliments. [...]
2. Par leur conception, leurs dimensions, leur construction et leur agencement, ces locaux doivent permettre la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène, [...]
 - b) Pouvoir être nettoyés et/ou désinfectés de manière efficace ; [...].
 - d) Offrir, le cas échéant, des conditions de température permettant d'effectuer de manière hygiénique les opérations visées par le présent arrêté ;

Art. 5

1. [...] tous **les matériels et équipements** avec lesquels les denrées alimentaires entrent en contact, notamment les comptoirs de vente, les gondoles, les tables et les ustensiles, doivent être maintenus en permanence propres. [...]
2. **Des installations et/ou dispositifs** adéquats doivent être prévus pour maintenir les denrées alimentaires dans les conditions de température mentionnées à l'article 10 ci-dessous et pour contrôler celles-ci.

En particulier, **les locaux** d'entreposage d'aliments surgelés et congelés ainsi que de glaces, crèmes glacées et sorbets d'une capacité comprise entre dix et cent mètres cubes doivent être équipés d'instruments appropriés d'enregistrement automatique de la température destinés à mesurer fréquemment et à intervalle régulier la température de l'air à laquelle sont soumis ces produits.

Les meubles de vente au détail d'aliments surgelés, congelés et de glaces, crèmes glacées et sorbets doivent être équipés d'un thermomètre ou d'un enregistreur de température pour la mesure de la température de l'air ; l'indication de la température doit être visible par le consommateur

Art. 10

1. [...] **Les produits finis** jusqu'à leur présentation aux consommateurs doivent être conservés à des températures limitant leur altération et plus particulièrement le développement de micro-organismes pathogènes ou la formation de toxines à des niveaux susceptibles d'entraîner un risque pour la santé. [...].
 - b) Pour les aliments congelés et surgelés ainsi que pour les glaces, crèmes glacées et sorbets, dans la mesure où la différence de température n'excède pas 3°C, lorsque cela s'avère nécessaire, pour de brèves périodes, lors du chargement-déchargement de ces produits aux interfaces entre l'élaboration, le transport, le stockage et l'exposition des aliments et lors de leur présentation à la vente ;

Annexe

Les denrées mentionnées doivent être maintenues jusqu'à leur remise au consommateur à la température de -18 °C.

Art. 25 **Les équipements de transport pour la livraison** des aliments doivent être correctement entretenus et constamment maintenus en état de propreté. Leur utilisation ne doit pas constituer un risque de contamination des aliments.

Ces équipements doivent permettre si nécessaire le maintien des températures de conservation mentionnées à l'article 10 ci-dessus.



Fiche formation du mois : Maîtriser la chaîne du froid

Objectifs : Éviter les ruptures de la chaîne du froid.
Préserver la santé du client, la saveur et la qualité de nos produits.

1 – Connaître les risques

La température réglementaire de conservation des produits surgelés est de -18°C . Pour les glaces et les sorbets, Picard fixe cette limite à -20°C parce que ce sont des produits plus fragiles.

La rupture de la chaîne du froid provoque des dégradations du goût et de la texture, et peut être nuisible à la santé. Certains germes (salmonella, staphylococcus aureus, listeria) peuvent rendre le produit dangereux et provoquer des maladies graves.

2 – Réduire les risques de rupture

À chaque livraison,

Réceptionner, stocker et mettre en rayon le plus rapidement possible. La durée conseillée de traitement des marchandises hors chambre froide est au maximum de ½ heure, dépotage + mise en rayon comprise. Je laisse les portes du magasin fermées ; le maintien de la température de climatisation en surface de vente préserve les produits d'un réchauffement.

Je contrôle obligatoirement la température des marchandises reçues. La réglementation a prévu une tolérance de 3°C en surface des produits (entre 2 boîtes ou sachets) par rapport aux températures fixées. Picard tolère un dépassement maximal de 2°C lors de la mise en rayon soit : -18°C pour les glaces et sorbets, -16°C pour les autres produits. Au-dessus de ces températures, la marchandise n'est pas commercialisable.

Chaque jour, un membre de l'équipe contrôle

- le relevé périodique de température de la chambre froide (-25°C),
- les thermomètres placés dans chaque congélateur, le matin à l'ouverture et le soir à la fermeture.

Elles doivent être inférieures à -20°C . Si ce n'est pas le cas :

- a) Le congélateur est resté trop longtemps ouvert lors du réassort. Observer pendant 15 minutes si la température descend. Si la température ne descend pas et avant le seuil réglementaire, vider le congélateur et placer les produits en chambre froide pour les préserver. Attendre la descente de température pour le remplir à nouveau.
- b) Le congélateur en panne. Si la température ne descend pas ou si le congélateur est au-dessus de la température réglementaire, retirer les produits dans un carton qui sera démarqué, stocké en chambre froide et retourné pour vérification à l'entrepôt. Prévenir le réparateur.

Au moment de la mise en rayon,

Je respecte la limite de chargement des bacs en dessous de la réglette supérieure ; au-delà, la température subit des fluctuations importantes lors de l'ouverture des couvercles.

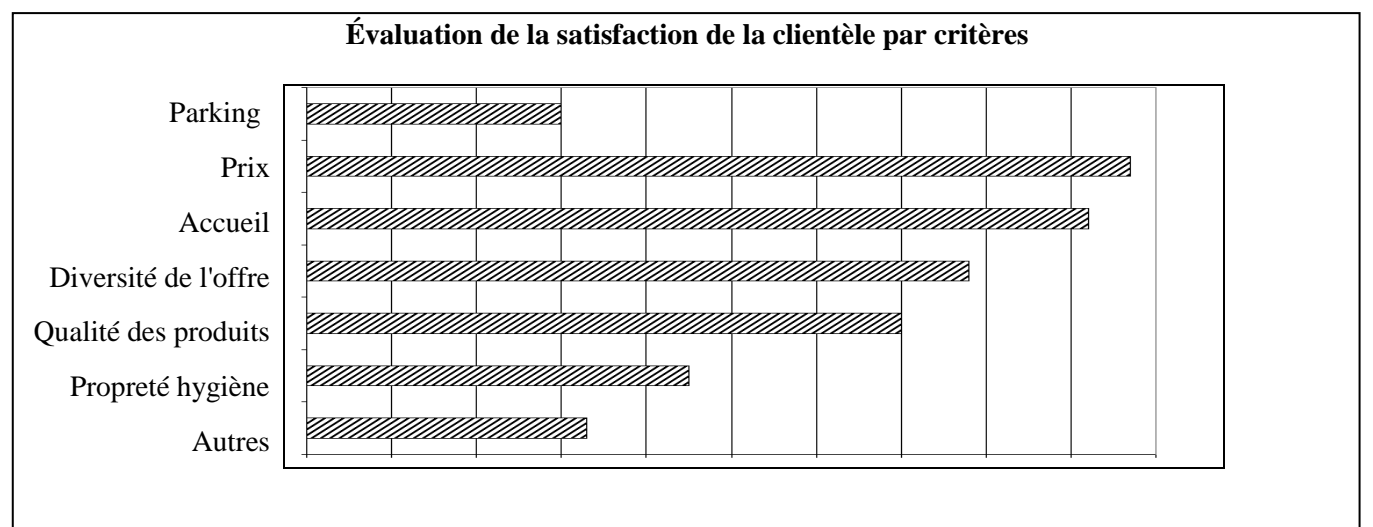
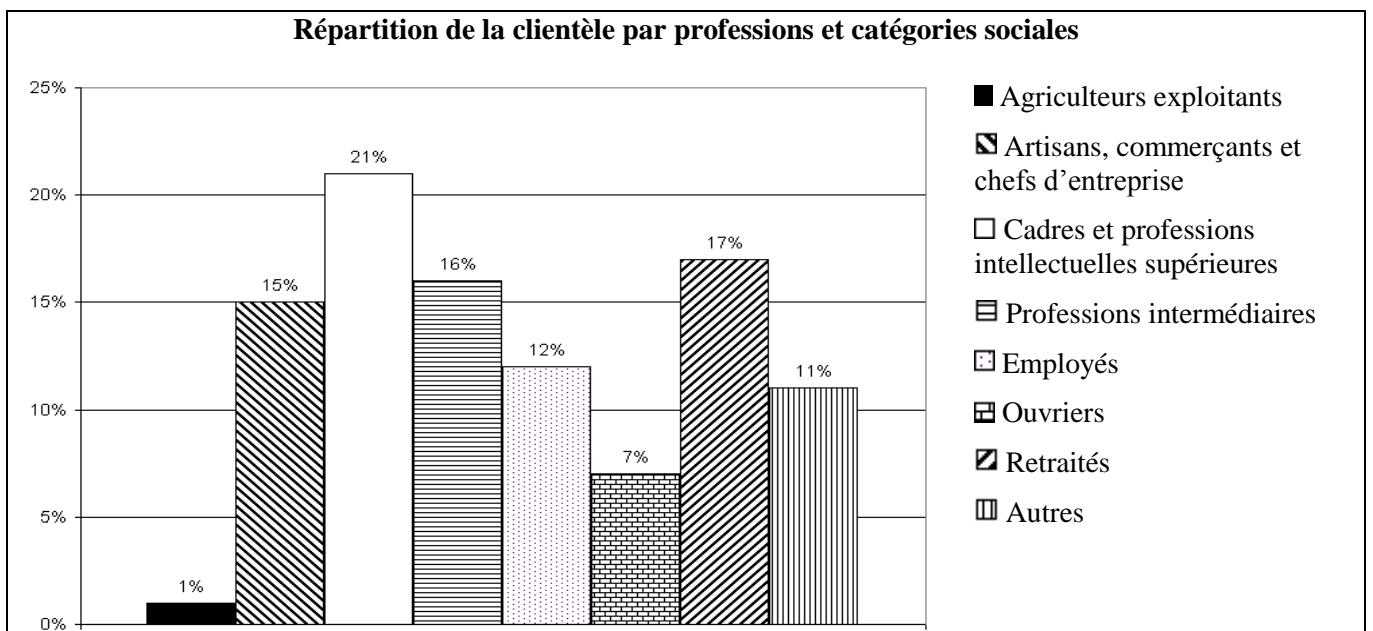
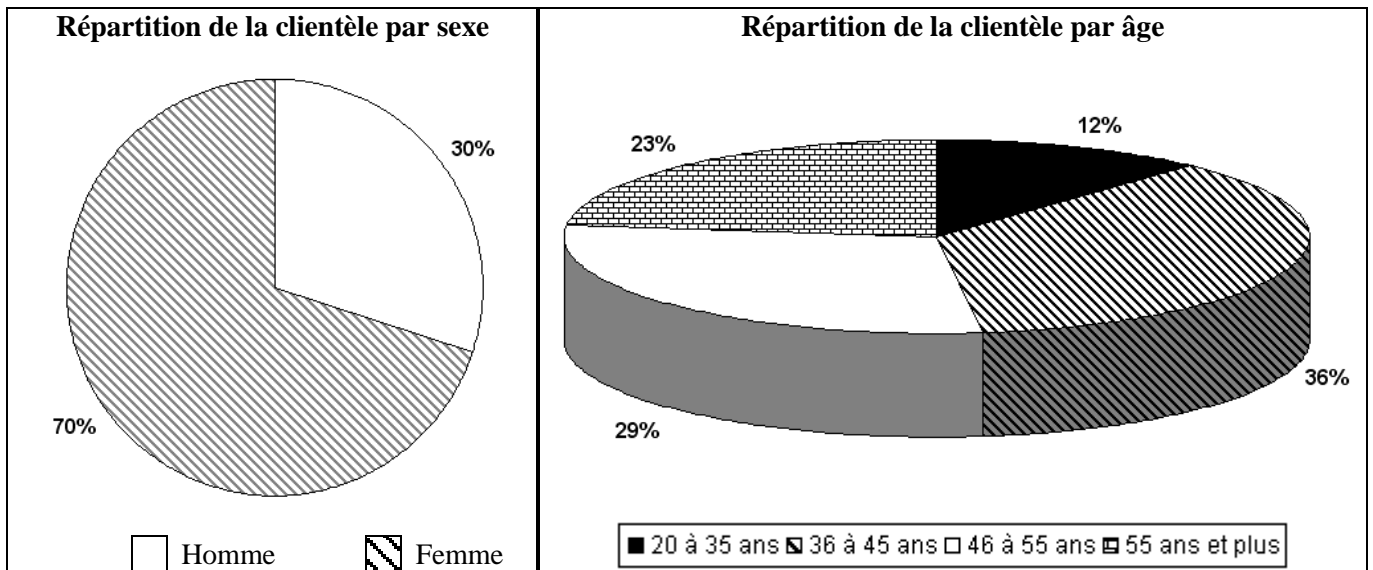
Dans la chambre froide, je dépose les rolls de livraison en organisant mon réassort dans plusieurs chariots isothermes. Attention en été, je stocke les rolls libres dans la chambre froide ; l'introduction de rolls chauds dans les camions de livraison provoque le réchauffement de l'enceinte frigorifique et peut nuire à la température.

Les opérations de réassort congélateur se font à l'aide des chariots isothermes stockés en chambre froide.

Les congélateurs sont régulièrement dégivrés : les produits sont mis en chambre froide dans les chariots isothermes puis les congélateurs sont soigneusement nettoyés et remis en température (entre -20°C et -25°C) avant leur recharge.

Les équipements de transport doivent être régulièrement nettoyés selon la procédure.

DOCUMENT 8 : LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Évaluation de la satisfaction de la clientèle par critères

DOCUMENT 8 (SUITE) : LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

SUGGESTIONS DES CLIENTS

À la question ouverte : « Quelle(s) amélioration(s) souhaiteriez-vous voir apporter à votre magasin PICARD ? »

Les réponses les plus fréquentes ont été, par ordre de priorité :

- un service de livraison à domicile pour éviter la rupture de la chaîne du froid
- des promotions mieux signalées
- un plus grand nombre de places de parking

DOCUMENT 9 : FORMULAIRE « ENQUÊTE SATISFACTION CLIENTÈLE ».



Vous avez bien voulu répondre à notre questionnaire et nous vous en remercions. Afin de mieux vous connaître, merci de remplir le formulaire ci-dessous.

Nom : Prénom :

Localité :

N° : Rue :

Âge :

Téléphone : Téléphone portable :

Adresse Courriel :@

Votre magasin PICARD vous enregistre dans son fichier clients, mais à tout moment, vous pouvez demander de ne plus y figurer. En vertu de la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, les magasins PICARD vous garantissent un droit d'accès et de rectification sur les informations que vous portez ici.

Vous pouvez, par notre intermédiaire, être amené à recevoir des propositions commerciales d'autres sociétés. Si vous ne souhaitez pas que vos coordonnées soient transmises à des tiers, cochez cette case

**ANNEXE 1 : ANALYSE DU STOCK DE LA SOUS-FAMILLE HARICOTS PICARD
DUNKERQUE**

1.1 – Calculs

Désignation	Stock initial de la période	Stock final de la période	Achats de la période	Ventes de la période	Ventes moyennes hebdo	Stock moyen	Coefficient de rotation	Vitesse de rotation en jours (*)
Haricots plats coupés 1 kg								
Duo de haricots plats coupés 600 g								
Haricots verts extra-fins 1kg								
Haricots verts Bio 600g								
Haricots beurre extra-fins 1kg								
Six fagots de haricots verts 170 g								

Arrondir tous les résultats à deux chiffres après la virgule

() Période de 30 jours*

Détail des calculs pour la référence haricots plats coupés 1kg	
Achats de la période	
Ventes de la période	
Ventes moyennes hebdomadaires	
Stock moyen	
Coefficient de rotation en quantité	
Vitesse de rotation en jours	

1.2 – Commentaires comparatifs des résultats PICARD/DUNKERQUE avec ceux de PICARD/FRANCE

Haricots verts extra-fins 1kg	
----------------------------------	--

Six fagots de haricots verts 170g	
--------------------------------------	--

ANNEXE 2 : ANALYSE DES STOCKS ET MÉTHODE 20 x 80

1.3 – Vérification de la méthode 20 x 80 pour la famille de produits « légumes »

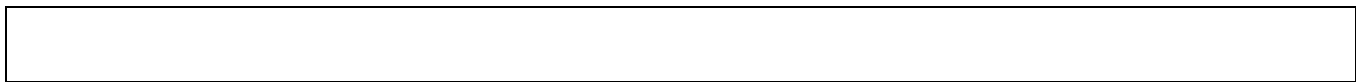
Produits (classement décroissant du C.A.)	% du total des produits	Cumul croissant du % des produits	Chiffre d'affaires du produit	Pourcentage du C.A. du produit par rapport au C.A. total	Cumul croissant du chiffre d'affaires en pourcentage
TOTAL	100 %			100 %	

Arrondir tous les résultats à deux chiffres après la virgule

Conclusion :

1.4 – Relevé de produits et conséquence :

Produits composant les 20 % de la famille « légumes »
Démarche en terme de suivi des stocks



ANNEXE 3 : CALCUL DE LA CAPACITÉ DE STOCKAGE

2.1 – Calcul de la capacité de stockage en frontale

Bâtonnets parfum	Vanille	Chocolat	Café	Chocolat / Pistache
Capacité de stockage en longueur				
Capacité de stockage en largeur				
Capacité de stockage en hauteur				
Capacité de stockage totale par référence				
Capacité de stockage totale du congélateur =				

ANNEXE 4 : BILAN DES VENTES APRÈS UNE SEMAINE D'IMPLANTATION

2.2 – Chiffre d'affaires et marge brute

Produits et références	P.V. T.T.C.	P.V. H.T. (1)	Taux de marque en %	Marge brute (1)	Quantités vendues	C.A. Total T.T.C. (1)	Marge brute totale (1)
Huit bâtonnets vanille 45701	1,35 €		19,5		102		
Huit bâtonnets chocolat 45643	1,35 €		19,5		86		
Huit bâtonnets café 45669	1,35 €		19,5		67		
Huit bâtonnets chocolat-pistache 65053	1,60 €		20		25		
TOTAL					280		

(1) Arrondir les résultats à deux chiffres après la virgule. Tous les chiffres concernant les montants sont exigés avec deux chiffres après la virgule, même quand le deuxième chiffre est un zéro.

ANNEXE 5 : LES INDICES DE SENSIBILITÉ

2.3 – Calcul d'indice de sensibilité

Produits	Frontale	% du linéaire	Marge totale dégagée par référence	% de la marge (arrondir à 2 chiffres après la virgule)	Indice de sensibilité à la marge (arrondir à 3 chiffres après la virgule)
Huit bâtonnets vanille 45701	3				
Huit bâtonnets chocolat 45643	2				
8 bâtonnets café 45669	2				
Huit bâtonnets chocolat-pistache 65053	1				
TOTAL	8				

2.4 -Proposition d'amélioration d'implantation et justification.

Produits et références	Proposition pour amélioration l'implantation	Justification
Huit bâtonnets vanille 45701		
Huit bâtonnets chocolat 45643		
Huit bâtonnets café 45669		
Huit bâtonnets chocolat-pistache 65053		

ANNEXE 6 : RELEVÉS DES OBLIGATIONS, VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ ET RISQUES ENCOURUS

Dispositions concernant	3.1 - Arrêté du 9 mai 1995	3.2 - Procédures Picard
<p align="center">Les locaux et le matériel d'équipement</p>	<p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p>	<p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p>
<p align="center">Les produits finis</p>	<p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p>	<p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p>
<p align="center">Les équipements de transport</p>	<p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p>	<p>➤</p> <p>.....</p> <p>➤</p> <p>.....</p>
<p>3.2 – Conclusion :</p>		

3.3 – Risques encourus, en cas de rupture de la chaîne du froid, par :

l'entreprise

- risque financier :

- risque commercial :

le consommateur

- risque sanitaire :

ANNEXE 7 : LE CONTRÔLE DES TEMPÉRATURES DU 2 MAI 2008

3.4 – Actions à mettre en place

Numéro congélateur et famille de produit	Premier relevé de température à 8 h 00	Action	Vérification de la température	Action
N° 9 – Viandes	- 19°C		- 19°C	
N° 22 – Légumes	- 17°C		- 20°C	
N° 37 – Glaces	- 15°C			

ANNEXE 8 : PROFIL DE CLIENTÈLE PICARD

4.1 – Profil type du client PICARD DUNKERQUE

Sexe :	Âge :
Principale profession et catégorie sociale (P.C.S.) :	
Quatre motifs de satisfaction :	
➤	➤
➤	➤
Principale revendication :	

ANNEXE 9 : LISTE DES MOYENS D'INFORMATION ET INTÉRÊTS

4.2 – Liste des moyens d'information et intérêts pour Picard Dunkerque

Quatre moyens d'information de la clientèle	Trois intérêts pour le point de vente
➤	➤
➤	➤
➤	➤
➤	➤

ANNEXE 10 : ANALYSE DU FORMULAIRE

4.3 – Justification du caractère obligatoire du paragraphe de fin de document

- Pour PICARD :
- Pour le consommateur :

