

## Fiche méthode 3

Lire et interpréter une représentation schématique ou figurative

# Corrigé

## Dossier documentaire

## Le marché du bio en France – La démarche qualité



En vous appuyant sur vos connaissances et sur les annexes fournies, répondez aux questions posées sur le dossier documentaire.

### Le contenu de votre dossier

#### Document 1

Le marché du bio en France

#### Document 2

Naturé'O, Coop bio, La Vie Claire, l'offre du bio s'étoffe

#### Document 3

FM Logistics récompensée par le renouvellement de la certification ISO 9001

#### Série de questions

Questions posées sur les documents

### Document 1 Le marché du bio en France

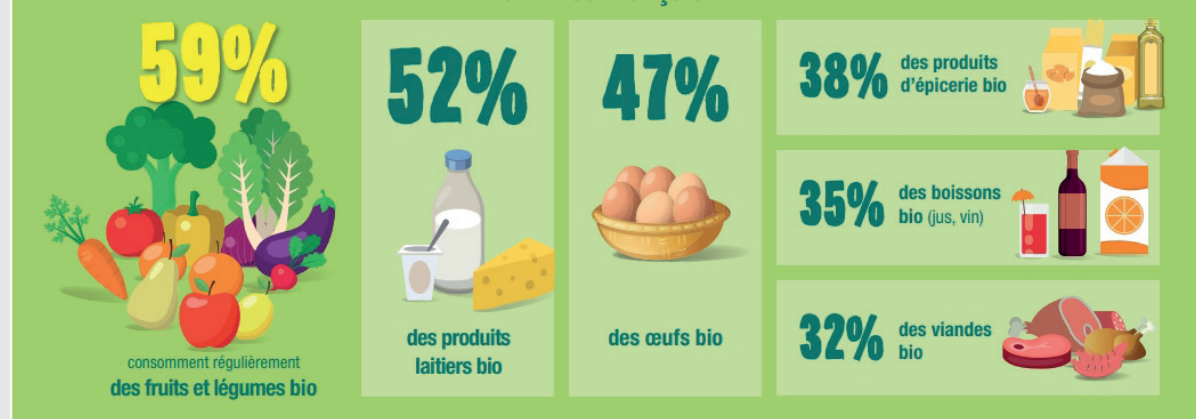
## Le marché du bio progresse de 1,11 milliard d'euros entre 2016 et 2017 (+ 16 %)

Les Français aiment le bio, ils considèrent que les produits sont meilleurs pour leur santé et pour la planète. Le marché est en progression.

Près des 3/4 des Français consomment des produits bio au moins une fois par mois et ils sont 85 % à estimer que le développement de ce mode de production est important. La filière doit répondre à ce défi.

### LES PRODUITS BIO CONSOMMÉS

Parmi les Français...



Agence BIO/CSA 2018

### Document 2 | Naturé'O, Coop bio, La Vie Claire, l'offre du bio s'étioffe

#### Nouveau concept avec Naturé'O

Naturé'O, un magasin de 450 m<sup>2</sup>, sera le 50<sup>e</sup> ouvert par cette enseigne en France et le premier en Bretagne. [...] Le magasin emploie dix salariés, dont deux bouchers. Ces personnes employées dans la région ont suivi une formation de quinze jours dans le magasin de Caen.

[...] L'objectif de Naturé'O : « L'envie de proposer un nouveau concept dans l'univers du bio, avec la volonté d'offrir un large choix de produits bio et naturels accessibles à tous et sous un même toit. »

Naturé'O revendique 1 125 marques, dont certaines sous son nom, et quelque 10 000 références en fruits et légumes, épicerie, vrac, boucherie, charcuterie, fromage à la coupe, pain cuit sur place, produits frais et surgelés, produits d'entretien, cosmétiques et compléments alimentaires, rayon bébé.

Les magasins veulent s'engager directement auprès de producteurs bio dont les exploitations se situent dans un rayon de 90 km maximum.

#### La Coop bio « choisit ses fournisseurs »

C'est une coopérative ouvrière indépendante, créée en 1993. Elle est reconnue entreprise solidaire depuis 2013. Une devise : « Rendre accessibles à tous les produits biologiques et répondre à la demande des consommateurs bio locaux. » Quinze personnes travaillent au magasin de La Richardais (500 m<sup>2</sup>) et neuf au siège social, à une centaine de mètres.

[...] La Coop bio a pour objectif de « développer et créer des emplois qualifiés et durables dans nos magasins et chez nos fournisseurs, dans la région de Saint-Malo et pays de Rance ».

La coopérative a pris son indépendance du réseau Bio-coop, en 1995. Cette autonomie lui permet de « choisir ses fournisseurs, de privilégier la relation directe,



les circuits courts et la proximité de production ». La Coop bio fait appel à de nombreux producteurs bio locaux, du frais (fromages, crèmerie...) au maraîchage, en passant par la boulangerie, l'aquaculture, l'épicerie et les cosmétiques.

#### Une clientèle fidèle pour La Vie Claire

La marque est engagée dans le développement et la distribution de produits biologiques depuis 1948. [...] « Ce magasin de centre-ville répond à une attente, explique Romain Bourge. Il a sa clientèle de fidèles en attente de conseils et de proximité. » [...]

Pour fidéliser et attirer des clients, La Vie Claire propose, tous les six mois et tous les mois, une sélection de produits « à petits prix bio ».

*ouest-france.fr, 13 décembre 2017*

## Questions – Les marchés de l'entreprise et la politique commerciale

### Prenez connaissance du document 1

1. Pour quelle raison le marché du bio est en progression ?
2. Sur le marché du bio, quels sont les produits alimentaires les plus demandés (+ de 40 %) ?
3. Quel est le défi de la filière bio ?
4. Définissez le marché.

### Prenez connaissance du document 2

1. Quels sont les choix de Naturé'O pour répondre à la demande de produits bio ?
2. Quels sont les choix de chacune des autres enseignes citées dans l'article ?

## Document 3 FM Logistics récompensée par le renouvellement de la certification ISO 9001

**FM Logistics France, spécialisée dans les métiers de l'entreposage, du transport et du conditionnement, vient d'être certifiée ISO 9001 dans sa nouvelle version 2015 pour ses 30 sites.**

L'organisme de certification a notamment récompensé la vision stratégique CIMES 2019 (Croissance, Innovation, Modernisation, Excellence, Sociétal) de FM Logistics France, ainsi que le déploiement des orientations QHSE\* à tous les niveaux de l'entreprise, et sur tous ses sites.

« Notre objectif prioritaire est de satisfaire aux exigences de nos clients, en leur apportant des produits et services conformes à leurs attentes, tout en anticipant leurs besoins. Nous mettons ainsi tout en œuvre pour gagner en performance et en compétitivité. ISO 9001:2015 accrédite l'efficacité de notre système de Management comme outil de pilotage de nos 30 sites en France avec, comme cible, l'excellence opérationnelle. La réussite de cette certification, qui implique l'ensemble de l'entreprise, est un gage de confiance pour nos clients et prospects », déclare Lydie Raveleau-Richet, Directeur Transformation, Qualité Hygiène Sécurité Environnement & Sûreté/Douanes.

La norme ISO 9001 version 2015 repose sur une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction et des collaborateurs. Elle renforce la prise en

QHSE = Qualité, hygiène, sécurité, environnement.



compte de l'environnement et de l'ensemble des parties prenantes, l'amélioration continue ou encore l'analyse des risques et opportunités.

Depuis 2002, FM Logistics France s'appuie sur une démarche de management par la qualité totale. Cette démarche est aujourd'hui récompensée à juste titre.

*Auriane Kerbrat, transportissimo.com, décembre 2017*

## Questions – La démarche qualité

### Prenez connaissance du document 3

1. Quelle certification l'entreprise FM Logistics a-t-elle obtenue ? Vous en indiquerez la signification.
2. Quel est l'intérêt pour l'entreprise d'être certifiée ISO ?
3. Qu'est-ce que la qualité totale ?

## Questions – Les marchés de l'entreprise et la politique commerciale

### Prenez connaissance du document 1

1 Pour quelle raison le marché du bio est en progression ?

La progression du marché bio Les Français considèrent que les produits sont meilleurs pour la santé et la planète.

2 Sur le marché du bio, quels sont les produits alimentaires les plus demandés (+ de 40 %) ?

Les produits alimentaires les plus demandés

- Les œufs bio (47 %).
- Les produits laitiers bio (52 %).
- Les fruits et légumes bio (59 %).

3 Quel est le défi de la filière bio ?

Le défi de la filière Répondre à la demande des consommateurs en développant ce mode de production.

4 Définissez le marché.

La définition du marché Le marché, désigne l'endroit théorique où se rencontrent l'offre et la demande.

### Prenez connaissance du document 2

1 Quels sont les choix de Naturé'O pour répondre à la demande de produits bio ?

Les choix de Naturé'O Naturé'O veut élargir son offre de produits bio et naturels à tous et au même endroit, dans des magasins de grande surface.

2 Quels sont les choix de chacune des autres enseignes citées dans l'article ?

Les choix des autres enseignes

- La Coop bio :
  - proposer des produits bio accessibles à tous ;
  - créer des emplois qualifiés et durables.
- La Vie Claire :
  - fidéliser ses clients et leur apporter des conseils et de la proximité ;
  - pratiquer des opérations de promotion (produits à petits prix).

## Questions – La démarche qualité

### Prenez connaissance du document 3

**1** Quelle certification l'entreprise FM Logisitics a-t-elle obtenue ? Vous en indiquerez la signification.

**La certification obtenue**

ISO 9001:2015 : norme qui établit les exigences d'un système de management de la qualité afin de gagner en efficacité et d'accroître la satisfaction des clients.

**2** Quel est l'intérêt pour l'entreprise d'être certifiée ISO ?

**L'intérêt pour l'entreprise**

Une certification ISO permet à l'entreprise d'augmenter la confiance des clients et des prospects, d'améliorer ses performances et de partager ses projets avec l'ensemble du personnel.

**3** Qu'est-ce que la qualité totale ?

**La qualité totale**

La qualité totale est une démarche de gestion de la qualité dont l'objectif est d'obtenir une très large mobilisation et implication de toute l'entreprise pour parvenir à une qualité parfaite.