





**Document 2 - LES LABELS :** Un de vos fournisseurs vous remet une brochure explicative sur les différents labels agro-alimentaires. Après avoir lu avec intérêt ce document, donner une définition simple de chacun de ces sigles.

Labels	Garanties	Produits

Préciser si les labels présentés ci-dessous sont français ou européens.



Quel organisme délivre ces labels en France ?

**TRIANON PALACE**  
VERSAILLES  
A WALDORF ASTORIA HOTEL

Service F & B Trianon  
Poste 189  
A Mercier – Directeur F&B

DECHALLAUSSE Vins et Associés  
12345 avenue Rober Piquet  
ZI – Les entrepôts du Roi  
78450 VERSAILLES Cedex 45

COMMANDE DECH- 125 – 11

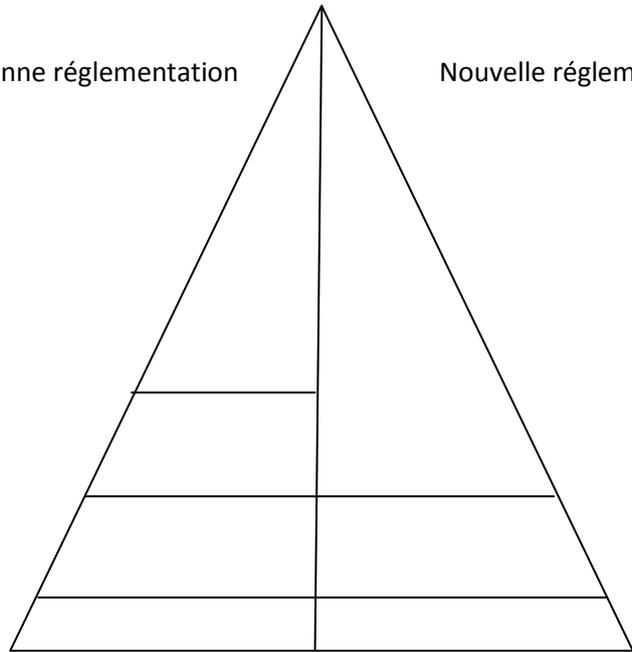
Ref.	Designation	Quantité	Prix unité
C - 125	CHAMPAGNE NICOLAS FEUILLATTE BRUT MILLESIME 100% CHARDONNAY - 0.75 L	72	30.90
C - 569	CHAMPAGNE A.R. LENOBLE GRAND CRU BLANC DE BLANCS L'EPUREE - 0.75 L	48	32.56
C - 458	CHAMPAGNE LOUIS ROEDERER ROSE 2006 - 0.75 L	72	54.90
BG - 006	AOC GEVREY-CHAMBERTIN 1 <sup>er</sup> CRU PETITE CHAPELLE 2000. - 0.75 L	96	41.55
BG - 019	AOC MEURSAULT BARRE DESSUS DOMAINE CAILLOT 2006 - 0.75 L	48	23.24
LR - 159	LIMOUX BLANC PRIMO PALATUM 2008 - 0.75 CL	48	25.85
SW - 459	VDP DES COTES DE GASCOGNE BRUMONT, GROS MANSENG - SAUVIGNON 2008 - 0.75 L	72	06.52
VL - 956	AOVDQS COTEAUX D'ANCENS DOMAINE DE LA CHARPENTERIE 2009 - 0.75 L	18	05.12
LR - 485	DOMAINE LEONINE - FOND DE TIROIR 2009 - VIN DE TABLE - 1 L	48	03.48

**Trianon Palace Versailles**  
1 Boulevard de la Reine • 78000 Versailles • France  
Téléphone : +33 (0) 1 30 84 50 00 • Fax: +33 (0) 1 30 84 50 01

**Document 3** - Vous envoyez par télécopie à la société DECHALLAUSSE cette commande de vins. Identifier puis entourer les quatre signes de qualité des vins. Les classer par ordre croissant en complétant la pyramide.

Ancienne réglementation

Nouvelle réglementation



CLASSIFICATION DES VINS FRANÇAIS

**Document 4 - Normalisation** - Votre responsable vous demande d'effectuer une recherche pour l'achat d'un extincteur. Vous trouvez un Kit sur un site internet. Vous imprimez la fiche information du produit. Deux sigles attirent votre attention. Définir les sigles et ce que garantissent ces normes.


**KIT DOMESTIQUE "optimum" NF** 145,00 EUR

Ce kit reprendra idéalement à un départ de feu dans votre logement il comprend:

- 1 Extincteur CO2 2 kg homologué EN 3 - Conforme NF - marine + support mural et étiquette de mise en service.
- 1 Extincteur à poudre polyvalente 2 kg NF+ support mural et étiquette de mise en service.
- 1 Couverture anti-feu 100x100.
- 4 Détecteurs de fumée certifié NF+ support mural.

**QUALITE**  
NF  
CE 0029

Détails Acheter

**ECOLABEL** - Le Trianon Palace s'est engagé depuis une dizaine d'années dans une politique de développement durable. De nombreuses actions ont été mises en place pour respecter l'environnement auprès de la clientèle de l'hôtel mais aussi à l'ensemble des collaborateurs. De nombreux logos sont apparus sur les emballages de produits, sur des équipements, ...

Identifier le logo européen parmi ceux présentés.

Le label européen est toujours associé avec un label du pays concerné.

Relier le label européen au label français.



## A quoi sert l'écocertification ?

Il distingue des produits ou services plus respectueux de l'environnement. Ses critères garantissent l'aptitude à l'usage des produits et une réduction de leurs impacts environnementaux tout au long de leur cycle de vie.

Il concerne à la fois le produit et son emballage dans le cas d'une certification de produits.

L'Écolabel européen atteste la conformité des produits et/ou services aux exigences précisées dans des référentiels applicables à chaque catégorie de produits ou services.

Cette marque répond à la fois

- à la nécessité d'une information fiable sur la qualité écologique des produits ou services,
- au souhait des entreprises de valoriser leurs efforts en matière de protection de l'environnement, à travers des produits ou activités de services labellisés.

## Quiz ...

« Eco » d'Écolabel veut dire :

- Économique
- Écologique

Une société qui aborde l'Écolabel :

- Doit pratiquer le tri sélectif
- Ne doit pas pratiquer le tri sélectif

Si j'achète un produit qui présente un écolabel officiel :

- C'est plus cher
- C'est moins efficace
- C'est la double garantie Qualité et Environnement

Si j'achète un produit qui présente un écolabel officiel :

- Je ne pollue pas
- Je pollue moins
- Je contribue à des visant à sauvegarder des espèces en voie de disparition

**Document 5 - NORME ISO** - Soucieuse de s'impliquer dans une démarche qualité importante, la direction du Trianon Palace envisage de contacter un bureau d'audit référencé par l'Organisation Internationale de Normalisation : **ISO**. Vous décidez de vous informer sur ces normes ISO.

La mise en œuvre d'un système de management de la qualité est avant tout un outil de management pour améliorer l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise. L'amélioration de l'organisation de l'entreprise, de ses circuits d'information et la mobilisation du personnel autour de ce projet fédérateur sont les principaux atouts de cette mise en œuvre.

La certification ISO 9001 traduit la reconnaissance par un organisme indépendant, de l'application effective et conforme du système qualité de l'entreprise (le référentiel) à l'existant (la réalité) par rapport à la norme ISO retenue (le modèle).

LA certification ISO 14001 Un système de management environnemental représente l'ensemble du système d'organisation qu'une entreprise met en place pour s'assurer que les produits et services qu'elle conçoit, fabrique et met sur le marché ne menacent pas, directement ou indirectement, l'environnement.

La certification ISO 22000 s'adresse à tous les acteurs de la filière agroalimentaire pour maîtriser les risques sur la sécurité des denrées alimentaires et démontrer ainsi leur aptitude à fournir aux consommateurs des produits surs.

La mise en œuvre d'un système de management de la qualité n'est pas réservée aux entreprises industrielles de production. Toute entreprise de service ou profession libérale peut mettre en place un système qualité. En laissant aux automatismes des procédures le soin de gérer le quotidien, le chef d'entreprise peut se consacrer à ses clients et à sa créativité. Et en plus, en diminuant les non qualités il augmentera la rentabilité de son entreprise.

Après avoir lu ce document, répondre aux questions ci-dessous.

- Quel organisme délivre cette norme ? \_\_\_\_\_
- Quel sont les principaux objectifs de cette norme ? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Quels sont les acteurs impliqués par cette norme ? \_\_\_\_\_
- Sur quel point porte les normes présentées dans le document :



- La Normalisation ISO est-elle une obligation pour une entreprise ? \_\_\_\_\_

**Donnez votre point de vue** – Que peut apporter à une entreprise une normalisation ISO ?

---

---

---

---

# Les labels, ce que je dois retenir.



Tous les signes en un clin d'œil ...

	Signe	Logo	Garanties	Produits
Mode de culture			Un produit dont 95% des ingrédients sont issus de l'agriculture biologique.	Fruits, légumes, viandes, ...
Qualité supérieure			Un produit avec un goût et des saveurs de qualité supérieure.	Fruits, légumes, viandes, poissons, ...
Origine géographique			Un produit issu d'un terroir délimité, d'un savoir-faire ancestral, et de qualité organoleptique lié.	Vins, fromages, viandes, fruits, légumes, miels, ...
			Un produit issu d'un terroir délimité, d'un savoir-faire ancestral, et de qualité organoleptique lié.	Vins, fromages, viandes, fruits, légumes, épices, miels, ...
			Un produit dont les caractéristiques peuvent être attribuées à l'origine.	Fruits, légumes, viandes, pâtisseries, fromages, ...
Procédé de fabrication			Denrée alimentaire conforme à des caractéristiques spécifiques ou à des règles préalablement fixées, portant sur la fabrication, la transformation ou le conditionnement	Pâtes, pâtisserie, volailles, ...
			Un produit dont la composition traditionnelle ou le mode de production le mette en valeur.	Pas de STG en France, Bières belges, ...
Marque NF			Un produit irréprochable en matière de qualité et de sécurité.	
			Un produit agro-alimentaire irréprochable en matière de qualité et de sécurité	Filtres café, enveloppes, tables, chaises, ...
			Une prestation de service irréprochable en matière de qualité et de sécurité	Services
			Un produit irréprochable en matière de qualité et de sécurité dont l'impact sur l'environnement est réduit	Équipements, produits nettoyants, ...
Norme CE			Un produit irréprochable en matière de qualité et de sécurité.	Équipements, ampoules
Écolabel			Un produit irréprochable en matière de qualité et de sécurité dont l'impact sur l'environnement est réduit	Hôtels, ampoules, équipements, ...
Norme ISO			Une optimisation de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise afin d'améliorer la qualité des produits et de services. (Démarche individuelle)	Hôtels, traiteurs, ....