CORRIGÉ NON OFFICIEL

CAP (Crémier-fromager)

EP2 - Commercialisation des fromages et des produits laitiers

Session 2021

Proposition de corrigé rédigée par FormaV pour s'entraîner. Ce n'est pas le corrigé officiel de l'examen et elle ne remplace pas les éléments de correction officiels.

Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP Crémier-fromager, veuillez visiter :
capcremierfromager.fr/annales-sujets-et-corriges

Commercialisation des fromages et produits laitiers

Session 2021

Code sujet **2106-CAP CRMFRO EP2** 1 h 30

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Se repérer dans le corrigé

Partie 1 — Agencement du point de vente
5 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3

Partie 2 — Commercialisation
4 réponses • PDF source, p. 2

Partie 3 — Entretien avec le jury
1 réponses • PDF source, p. 2

« PDF source » désigne la page physique du fichier. Quand le pied de page est lisible, le numéro imprimé est indiqué entre parenthèses. Chaque réponse rappelle la consigne, explique la démarche et donne le résultat.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Partie 1

None points

Agencement du point de vente

Partie 1 – Agencement du point de vente

Question Organiser le poste de travail

PDF source, p. 2

> Avant l'ouverture de la boutique, organiser votre poste de travail.

Démarche : préparer un poste propre, fonctionnel et organisé avant toute manipulation des denrées. Repérer le plan de travail, le point d'eau, la vitrine et les consignes du centre d'examen.

1. Mettre une tenue professionnelle propre, attacher les cheveux et retirer les bijoux des mains et des poignets. Se laver soigneusement les mains avant de manipuler les produits, puis chaque fois qu'elles sont souillées ou après une interruption.
2. Nettoyer le plan de travail et le matériel selon le protocole prévu. Si un désinfectant est utilisé, respecter son mode d'emploi, notamment le temps de contact et le rinçage éventuel.
3. Disposer le matériel propre et utile : couteaux et ustensiles de service adaptés, planche, emballages alimentaires, balance et étiquettes. Prévoir des ustensiles adaptés aux produits et les garder propres afin de limiter les contaminations croisées.
4. Vérifier le fonctionnement de la vitrine et organiser le poste pour limiter les manipulations et le temps passé hors du froid. Appliquer les consignes de conservation de l'établissement et des fabricants : le sujet ne donne pas de température chiffrée.
5. Garder les produits d'entretien à l'écart des denrées et vérifier que les informations de traçabilité disponibles accompagnent les produits.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Poste prêt à travailler :** tenue et mains propres, surfaces et matériel propres, ustensiles et emballages disponibles, balance et étiquettes préparées, vitrine vérifiée et produits conservés selon les consignes applicables. Il s'agit des gestes à réaliser avant l'ouverture ; le sujet ne précise pas le matériel exact fourni ni les températures de conservation.

Question Mettre en place la vitrine réfrigérée

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3

> Avant l'ouverture de la boutique, réaliser la mise en place d'une vitrine réfrigérée avec les produits représentant toutes les familles de fromages (annexe 1) et avec le matériel et autres accessoires mis à votre disposition par le centre d'examen.

Méthode : vérifier la propreté et le fonctionnement de la vitrine, puis disposer les produits et les accessoires fournis par le centre en suivant les possibilités réelles de l'équipement. Présenter les fromages de façon lisible, sans surcharger la vitrine, en maintenant les produits au froid et en évitant les contacts entre produits. Placer chaque étiquette devant le produit correspondant.

Une sélection issue de l'annexe 1 peut représenter les principales familles technologiques suivantes :

FormaV - document d'entraînement non officiel

Famille technologique	Exemples de l’annexe 1
Fromages frais	Faisselle ; fromage blanc 0 % en seau ; fromage blanc 40 % en seau
Pâtes molles à croûte fleurie	Brie de Meaux ; Camembert de Normandie
Pâtes molles à croûte lavée	Époisses ; Livarot ; Maroilles ; Munster
Pâtes pressées non cuites	Cantal ; Morbier ; Saint-nectaire ; Reblochon laitier
Pâtes pressées cuites	Beaufort ; Comté 24 mois
Pâtes persillées	Bleu d’Auvergne ; Fourme d’Ambert ; Gorgonzola ; Roquefort

On peut aussi faire ressortir la diversité des laits avec, par exemple, des fromages de chèvre (Crottin de Chavignol, Rocamadour) ou de brebis (Ossau Iraty). Le type de lait est une caractéristique distincte de la famille technologique : il ne faut pas le compter comme une famille technologique supplémentaire. Les fromages à croûte lavée peuvent être rapprochés pour rendre l’animation visible, tout en gardant chaque étiquette associée au bon produit.

Les prix de l’annexe sont à reprendre avec leur unité exacte : par exemple, Beaufort à 55,45 € le kg et Époisses à 15,70 € la pièce. Le sujet ne donne ni plan d’implantation ni dimensions de vitrine : l’agencement précis dépend du matériel effectivement mis à disposition.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La vitrine est propre, réfrigérée et organisée de façon lisible pour représenter les familles présentes dans l’annexe : fromages frais, pâtes molles à croûte fleurie et lavée, pâtes pressées non cuites et cuites, et pâtes persillées. Des exemples de chèvre ou de brebis peuvent également montrer la diversité des laits, sans les confondre avec les familles technologiques. Chaque produit est identifié par une étiquette visible et correctement associée ; les pâtes molles à croûte lavée sont regroupées pour faciliter leur mise en avant.

Question Étiqueter les produits

PDF source, p. 2

> Réaliser l’étiquetage des produits en veillant à afficher l’ensemble des informations réglementaires.

Démarche : relever dans l’annexe 1 la dénomination, l’unité et le prix TTC de chaque référence, puis préparer une étiquette lisible placée auprès du produit. Pour une vente au kilogramme, afficher le prix TTC au kilogramme ; pour une vente à la pièce, afficher le prix TTC à la pièce. Ne pas convertir une unité en une autre sans donnée permettant de le faire.

L’annexe fournit les dénominations et les prix, mais pas toutes les informations nécessaires à un étiquetage réglementaire complet. Les informations à présenter dépendent notamment du mode de vente. Pour un produit préemballé, conserver les informations réglementaires de son étiquette d’origine et ne pas les remplacer par les seuls renseignements de l’annexe. Pour un produit non préemballé, rendre accessibles les informations requises pour la vente, dont la dénomination, le prix et les allergènes présents ; vérifier les autres mentions applicables à l’aide des documents fiables du fournisseur. Le lait est un allergène à signaler pour ces produits laitiers. L’annexe ne permet pas d’inventer une liste d’ingrédients, une origine, un traitement du lait ou d’autres caractéristiques propres aux lots.

Dénominations et prix TTC à reporter d’après l’annexe 1 :

FormaV - document d'entraînement non officiel

Appellation	Unité et prix de vente TTC
Abondance	33,20 € / kg
Banon	8,80 € / pièce
Beaufort	55,45 € / kg
Beurre d’Isigny 250 Gr	4,20 € / pièce
Bleu d’Auvergne	20,80 € / kg
Brie de Meaux	25,80 € / kg
Brocciù	15,50 € / pièce
Camembert de Normandie	8,15 € / pièce
Cantal	22,50 € / kg
Chaource	12,30 € / pièce
Comté 24 mois	34,00 € / kg
Crottin de Chavignol	4,15 € / pièce
Époisses	15,70 € / pièce
Faisselle	1,70 € / pièce
Fourme d’Ambert	22,00 € / kg
Fromage blanc 0% en seau	4,15 € / kg
Fromage blanc 40% en seau	3,80 € / kg
Gorgonzola	16,35 € / kg
Livarot	17,50 € / pièce
Maroilles	23,20 € / pièce
Morbier	22,15 € / kg
Munster	32,80 € / pièce
Neufchâtel	5,15 € / pièce
Ossau Iraty	43,85 € / kg
Pont l’Évèque	11,90 € / pièce
Pouligny-saint-pierre	10,80 € / pièce
Reblochon laitier	34,60 € / pièce
Rocamadour	1,70 € / pièce
Roquefort	45,00 € / kg
Sainte-maure-de-touraine	11,75 € / pièce

FormaV - document d'entraînement non officiel

Appellation	Unité et prix de vente TTC
Saint-nectaire	28,35 € / kg
Tête de Moine	67,20 € / kg

Exemples de présentation du prix : **Brie de Meaux — 25,80 € / kg** ; **Époisses — 15,70 € / pièce**. Compléter ces indications avec les informations réglementaires applicables au produit et à son mode de vente, vérifiées sur l'étiquetage d'origine ou dans les documents du fournisseur.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les 32 dénominations et prix de l'annexe 1 sont retranscrits avec leur unité de vente. L'étiquette doit rendre le prix et son unité clairement compréhensibles et donner accès aux informations réglementaires requises selon le produit et son mode de présentation. L'annexe seule ne fournit pas toutes ces informations : ne pas la présenter comme un étiquetage réglementaire complet et ne pas inventer les mentions manquantes.

Question Prévoir une animation

PDF source, p. 2

> Prévoir une animation autour des « pâtes molles à croûte lavée » en proposant des actions de votre choix.

Proposition d'animation : organiser une mise en avant intitulée « Découverte des pâtes molles à croûte lavée », adaptée à la clientèle décrite dans le sujet, qui recherche des produits de qualité et des nouveautés.

1. Regrouper dans la vitrine des références de cette famille mentionnées dans l'annexe, par exemple l'Époisses à 15,70 € la pièce, le Livarot à 17,50 € la pièce et le Maroilles à 23,20 € la pièce. Garder chaque étiquette visible et près du produit correspondant.
2. Placer une affiche thématique courte qui annonce la découverte de cette famille. N'y inscrire que des informations vérifiées.
3. Accueillir le client, présenter les produits et leurs différences à partir des renseignements fiables du fournisseur, puis l'aider à choisir selon ses goûts.
4. Si une dégustation est autorisée et prévue, préparer de petites portions dans des conditions d'hygiène adaptées : ustensiles propres, denrées protégées, maintien au froid et information sur la présence de l'allergène lait.
5. Ne pas annoncer de réduction sans décision et conditions de promotion fixées par la boutique. Le sujet donne des prix de vente TTC, mais n'indique aucun rabais à appliquer.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Animation proposée :** une mise en avant en vitrine de l'Époisses, du Livarot et du Maroilles, accompagnée d'une affiche et d'un conseil personnalisé fondé sur des informations vérifiées. Une dégustation peut être ajoutée si elle est autorisée et organisée dans le respect de l'hygiène et de l'information sur l'allergène lait. Aucun rabais ni renseignement produit non fourni n'est inventé.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question Veiller à la propreté générale

> Veiller à la propreté générale avant l’ouverture de la boutique.

Démarche : protéger les denrées et retirer les déchets et emballages inutiles. Nettoyer le plan de travail, les ustensiles, les surfaces de service et les équipements selon le protocole de l’établissement. Si une désinfection est nécessaire, utiliser un produit adapté et respecter son mode d’emploi, notamment le temps de contact et le rinçage éventuel. Ne pas mélanger les produits d’entretien et les garder éloignés des denrées.

Nettoyer le sol et les surfaces sans recontaminer le matériel propre. Ranger les ustensiles propres, évacuer les déchets et remettre les produits en vitrine sans les laisser inutilement hors du froid. Se laver les mains après le nettoyage, puis vérifier visuellement que le poste est propre et prêt pour l’ouverture.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Avant l’ouverture, les surfaces, les ustensiles et le poste sont propres, les déchets sont évacués et les produits d’entretien sont rangés à l’écart des denrées. Les fromages restent protégés et sont conservés selon les consignes applicables. Ces indications décrivent les gestes à réaliser le jour de l’épreuve ; elles ne prétendent pas qu’un nettoyage a déjà été effectué.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Partie 2

None points

Commercialisation

Partie 2 – Commercialisation

Question Prendre en charge les clients

PDF source, p. 2

> À l'ouverture de la boutique, prendre en charge les clients.

Démarche et attendus. Accueillir le client avec courtoisie dès qu'il se présente : le saluer, établir le contact et rester disponible. Le laisser exprimer sa demande, puis poser des questions adaptées pour préciser le produit recherché, la quantité, l'occasion, les goûts et le budget. Écouter attentivement et reformuler la demande pour vérifier qu'elle est bien comprise.

Conseiller en fonction des réponses, sans imposer d'achat. La clientèle de la boutique appréciant les produits de qualité et les nouveautés, il est pertinent de présenter l'animation en cours sur les pâtes molles à croûte lavée si cela intéresse le client. L'annexe 1 cite notamment l'Époisses, le Livarot, le Maroilles, le Munster et le Pont l'Évêque. Donner des informations exactes et vérifier toute information sur la composition ou les contraintes alimentaires si on ne la connaît pas.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Résultat attendu :** le client est accueilli et écouté ; sa demande est précisée et reformulée ; il reçoit un conseil adapté, éventuellement accompagné d'une présentation de l'animation de la semaine.

Question Servir les clients

PDF source, p. 2

> À l'ouverture de la boutique, servir les clients.

Démarche et attendus. Confirmer avec le client les produits et les quantités demandés. Avant le service, vérifier la propreté du poste et du matériel, puis respecter les règles d'hygiène de la boutique, notamment l'hygiène des mains. Utiliser un ustensile adapté et propre pour chaque produit ; nettoyer ou changer le couteau entre les produits lorsque cela est nécessaire afin d'éviter les mélanges et les contaminations croisées.

Pour un produit vendu au kilogramme, peser la quantité demandée sur la balance et utiliser le poids réellement affiché pour déterminer le prix selon le tarif de l'annexe 1. Pour un produit vendu à la pièce, servir le nombre de pièces demandé et appliquer le prix unitaire de l'annexe. Emballer les produits de façon appropriée, en les séparant si nécessaire, puis les remettre au client en vérifiant que la commande correspond à sa demande. Le sujet ne donnant ni commande ni quantité, aucun poids ou montant précis ne peut être calculé à l'avance.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Résultat attendu :** les produits demandés sont servis proprement, pesés ou comptés selon leur unité de vente, emballés et remis au client. Le tarif appliqué est celui de l'annexe 1, en fonction du poids réellement mesuré ou du nombre de pièces servi.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question Procéder à l’encaissement

PDF source, p. 2

> À l’ouverture de la boutique, procéder à l’encaissement.

Démarche et attendus. Reprendre avec le client les produits servis et vérifier les quantités. Pour chaque produit vendu au kilogramme, établir le montant à partir du poids réellement pesé et du prix au kilogramme indiqué dans l’annexe 1 ; pour chaque produit vendu à la pièce, appliquer le prix à la pièce. Additionner les montants, annoncer le total et le faire confirmer avant le règlement.

Enregistrer correctement la vente et procéder au paiement selon le moyen accepté par la boutique. En espèces, annoncer le montant reçu, calculer et compter la monnaie à rendre avant de la remettre. Par carte, suivre les étapes du terminal et vérifier que le paiement est accepté. Remettre le ticket de caisse s’il est édité et remercier le client. Comme le sujet ne précise ni commande, ni poids, ni moyen de paiement, aucun total de vente ne peut être déterminé ici.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Résultat attendu :** la vente est enregistrée pour les produits réellement servis ; le total correspond aux tarifs de l’annexe 1 et aux quantités pesées ou comptées ; le règlement est encaissé et le justificatif remis lorsqu’il est édité.

Question Remettre en état le poste de travail

PDF source, p. 2

> À l’issue de ces activités, remettre en état le poste de travail.

Démarche et attendus. Après le service et l’encaissement, débarrasser le poste et remettre les produits non vendus à leur emplacement de conservation, en respectant les consignes de la boutique et la chaîne du froid. Évacuer les déchets et emballages dans les contenants prévus. Nettoyer puis désinfecter, conformément au protocole du lieu, les surfaces et le matériel utilisés, notamment le plan de travail, la balance et les ustensiles. Ranger le matériel propre à l’endroit prévu.

Employer les produits d’entretien conformément à leurs consignes et éviter tout contact avec les denrées alimentaires. Terminer par un contrôle de propreté et d’ordre du poste ; se laver les mains après les opérations de nettoyage.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Résultat attendu :** les produits sont rangés dans des conditions adaptées, les déchets sont évacués et le matériel ainsi que les surfaces utilisées sont nettoyés et désinfectés selon le protocole de la boutique. Le poste est propre et prêt à être réutilisé.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Partie 3

None points

Entretien avec le jury

Partie 3 – Entretien avec le jury

Question Échanger avec le jury

PDF source, p. 2

> Vous échangerez avec le jury sur vos activités réalisées lors des parties 1 et 2.

Préparer l'entretien

L'échange dure au maximum 10 minutes et porte sur les activités réalisées lors des parties 1 et 2. Il faut décrire ce que vous avez réellement fait, expliquer vos choix et montrer comment vous avez vérifié le résultat. Le sujet ne précise ni les produits effectivement installés ni les demandes des clients rencontrés : ne les inventez donc pas. Le modèle ci-dessous est à adapter à votre situation ; ce n'est pas le récit d'une réalisation effectivement accomplie.

Exemple de présentation orale à adapter

> « Avant l'ouverture, j'ai organisé mon poste de travail en préparant le matériel utile et en vérifiant que mon espace était propre et dégagé. J'ai ensuite installé la vitrine réfrigérée avec des produits représentant les familles de fromages demandées. J'ai choisi les produits réellement présentés en tenant compte de leur visibilité, de leur présentation et de la facilité de service, tout en veillant à leur conservation au froid.
>
> J'ai étiqueté les produits en faisant correspondre chaque étiquette au bon fromage. J'ai vérifié que les informations nécessaires à la vente étaient présentes et lisibles, notamment la désignation et le prix correspondant à l'unité de vente. Pour les autres mentions, j'ai tenu compte du produit et de sa présentation. Pour l'animation sur les pâtes molles à croûte lavée, j'ai proposé [décrire l'action réellement prévue ou réalisée]. Parmi les produits de l'annexe 1, on peut citer l'Époisses, le Livarot, le Maroilles, le Munster et le Pont l'Évêque. Je ne cite parmi eux que ceux que j'ai effectivement mis en avant.
>
> À l'ouverture, j'ai accueilli le client et cherché à comprendre sa demande, par exemple en lui demandant la quantité souhaitée, ses goûts ou l'occasion de l'achat. Je lui ai conseillé [produit ou produits réellement proposés] en expliquant les raisons de mon choix. Je l'ai ensuite servi avec soin, j'ai vérifié sa demande et j'ai procédé à l'encaissement selon les achats et le règlement effectué. Après le service, j'ai remis le poste en état en [décrire les gestes réellement accomplis]. »

Remplacez les passages entre crochets par vos propres actions. Si une action n'a pas été faite ou si la situation ne s'est pas présentée, dites-le clairement et expliquez ce que vous auriez proposé, sans présenter cette proposition comme une action réalisée.

Points à justifier auprès du jury

- **Organisation du poste :** expliquez comment vous avez préparé l'espace et le matériel afin de travailler efficacement, proprement et sans gêner le service.
- **Vitrine :** citez les produits réellement présentés et expliquez vos choix de disposition. Montrez que vous avez recherché une présentation lisible et attractive, pratique pour le service, en respectant le maintien au froid.

FormaV - document d'entraînement non officiel

- **Étiquetage :** expliquez comment vous avez vérifié l'identification du produit, la lisibilité et le prix correspondant à son unité de vente. Les mentions à afficher dépendent du produit et de sa présentation : ne prétendez pas avoir inscrit une information si vous ne l'avez pas vérifiée.
- **Animation :** décrivez l'action effectivement choisie pour attirer l'attention sur les pâtes molles à croûte lavée et aider le client à les découvrir. Ne mentionnez une dégustation comme réalisée que si elle a effectivement eu lieu.
- **Prise en charge et conseil :** expliquez comment vous avez accueilli le client, précisé son besoin et adapté votre proposition. Appuyez-vous sur un exemple réellement vécu si vous en avez un.
- **Service, encaissement et remise en état :** décrivez les étapes réellement accomplies avec soin et les gestes de nettoyage et de rangement effectués après le service.

Pour répondre clairement, suivez le fil : *ce que j'ai fait, pourquoi je l'ai fait, puis comment j'ai vérifié que le résultat convenait*. Si le jury vous interroge sur une difficulté, exposez-la honnêtement et expliquez la solution appliquée ou celle que vous proposeriez.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Réponse attendue :** présenter et justifier de façon claire et honnête les activités réellement réalisées lors de l'agencement du point de vente et de la commercialisation. L'entretien doit notamment permettre d'expliquer l'organisation du poste, les choix de présentation et d'étiquetage, l'animation autour des pâtes molles à croûte lavée, puis l'accueil, le conseil, le service, l'encaissement et la remise en état. Les exemples doivent être adaptés aux actes réellement effectués pendant l'épreuve.

Sujet : https://www.metiers-alimentation.ac-versailles.fr/IMG/pdf/cap_cremier-fromager_2021._sujet_2_ep2_atelier_1_commercialisation._la_cave_des_fromages.pdf
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé officiel.

Continue à t'entraîner

Retrouve tous les sujets et corrigés du CAP Crémier-fromager, classés par épreuve et par année :
capcremierfromager.fr/annales-sujets-et-corriges

Pour réviser tout le programme avant l'examen, les Fiches de Révision du CAP Crémier-fromager reprennent l'essentiel de chaque épreuve :
capcremierfromager.fr/fiches-de-revision

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.