

ENQUÊTES SUR LES BOULANGERIES

« NE NOUS ENFARINEZ PAS ! »

Nos enquêteurs sont allés visiter 19 boulangeries, à Nancy et aux alentours. 16 boulangeries visitées étaient des « artisans boulangers » ; 2 étaient implantées dans une grande surface et un dépôt de pain. Les enquêteurs avaient un questionnaire à remplir qui portait sur quatre thèmes principaux : l'affiche extérieure, l'affiche intérieure, l'accueil, le choix et l'affichage et le respect des horaires d'ouverture. Nous vous rassurons, ils n'avaient pas mille-feuilles à remplir, le questionnaire n'en comportait que trois.



Concernant l'affichage, visiblement les ingrédients n'étaient pas réunis pour qu'il soit visible! La moitié des boulangeries visitées avaient un affichage extérieur peu ou pas visible : le nom des pains, leur poids et leur prix n'apparaissent pas de manière visible. A l'intérieur de la boulangerie, ça sent le pâté ! L'affichage n'est pas plus visible qu'à l'extérieur pour près de la moitié des boulangeries visitées.

Affichage Extérieur		Affichage intérieur	
	Nombre		Nombre
Affichage extérieur peu ou pas visible	12	Affichage intérieur peu ou pas visible	11
Affichage extérieur visible	6	Affichage intérieur visible	8
Affichage extérieur n'indique pas le nom du pain	10	Affichage intérieur n'indique pas le nom du pain	13
Affichage extérieur indique le nom du pain	8	Affichage intérieur indique le nom du pain	6
Affichage extérieur n'indique pas le prix du pain	11	Affichage intérieur n'indique pas le prix du pain	12
Affichage extérieur indique le prix du pain	7	Affichage intérieur indique le prix du pain	7
Affichage extérieur ne donne pas le poids	13	Affichage intérieur ne donne pas le poids	12
Affichage extérieur donne le poids	6	Affichage intérieur donne le poids	7



Bon pain... euh, bon point cependant sur l'affichage qui se trouve sur les étagères puisque la quasi-totalité des boulangeries affichent, de manière lisible, le nom du pain, son poids et son prix. Nous avons ensuite testé quelques points portant sur le prix, l'accueil ou le temps d'attente. Le prix d'une baguette est étonnant ! Attention à vos miches ! Chez les artisans boulangers, le prix d'une baguette varie de 0,8 € à 1€. Un bon point pour l'accueil, que nos enquêteurs ont trouvé agréable ou plutôt agréable. Il est à noter pour des consommateurs pressés qu'excepté pour une boulangerie, le temps d'attente des enquêteurs a été inférieur à 5mn. Sept d'entre eux sont passés en un éclair : sans attendre. Le résultat est résumé dans le tableau ci-dessous :



PRIX	Nombre	Accueil	Nombre	Temps d'attente	Nombre
= à 0.80 €	2	Agréable	12	0 mn	7
= à 0.85 €	4	Plutôt agréable	4	2 mn	6
= à 0.90 €	4	Peu agréable	1	5 mn	3
= à 1 €	3	Pas d'accueil	2	10 mn	1



Le choix offert est aussi un bon critère. Les enquêteurs ont apprécié le large choix de pains, de viennoiseries et de pâtisseries qui leur était proposé (normal : c'est sur ces produits que la marge est la plus élevée)

PRIX	Nombre	Accueil	Nombre	Temps d'attente	Nombre
= à 0.80 €	2	Agréable	12	0 mn	7
= à 0.85 €	4	Plutôt agréable	4	2 mn	6
= à 0.90 €	4	Peu agréable	1	5 mn	3
= à 1 €	3	Pas d'accueil	2	10 mn	1



Les horaires et les jours d'ouverture sont dans la grande majorité des cas affichés. En revanche les jours de vacances ne le sont que très rarement ou seulement au moment de la période de congé annuel.

Large choix pain	Nombre	Large choix viennoiseries	Nombre	Large choix pâtisserie	Nombre
D'accord	5	D'accord	9	D'accord	7
Plutôt d'accord	13	Plutôt d'accord	6	Plutôt d'accord	7
Pas d'accord	1	Pas d'accord	3	Pas d'accord	2

ULANGERIES « NE NOUS ENFARINEZ PAS ! »

Pour rendre un peu digeste cette enquête, rien de tel que de voir comment fonctionne cette profession ! Les articles L. 121-80 et L. 121-81 du Code de la Consommation sont précis :

Article L121-80

Ne peuvent utiliser l'appellation de «boulanger» et l'enseigne commerciale de «boulangerie» ou une dénomination susceptible de porter à confusion, sur le lieu de vente du pain au consommateur final, ou dans des publicités à l'exclusion des documents commerciaux à usage strictement professionnel, que les professionnels qui n'assurent pas eux-mêmes, à partir de matières premières choisies, le pétrissage de la pâte, sa fermentation et sa mise en forme ainsi que la cuisson du pain sur le lieu de vente au consommateur final ; les produits ne peuvent à aucun stade de la production ou de la vente être surgelés ou congelés.

Article L. 121-81

Cette dénomination peut également être utilisée lorsque le pain est vendu de façon itinérante par le professionnel, ou sous sa responsabilité, qui remplit les conditions précisées à l'article L. 121-80.

La législation en vigueur est particulièrement exigeante et mérite d'être connue !

Des prix librement déterminés

Le texte actuellement en vigueur est un arrêté de 1978 (l'arrêté n°78-89 P du 9 août 1978) dont l'article 1er précise que les prix de toutes les catégories de pain et des produits de viennoiserie et de pâtisserie fraîche sont librement déterminés par chaque fabricant, boulanger ou dépositaire de pain.

Cette liberté des prix du pain fut à partir de septembre 1979 encadrée par une série de dispositifs successifs (prix plafonds ; accords d'augmentation ; blocage des prix ; accords de modération, engagement de lutte contre l'inflation) jusqu'au 1er janvier 1987, date à laquelle est entrée en vigueur l'ordonnance n°86-1243 du 1er décembre 1986 qui a restauré la liberté totale des prix.

Un étiquetage soumis à des règles très précises :

L'écriteau obligatoire

chaque catégorie de pain exposée à la vue du public, dans tous les points de vente au détail, doit être accompagnée d'un écriteau d'une longueur d'au moins 15 cm et d'une hauteur d'au moins 2,5 cm. Cet écriteau doit

être fixé à la base et au milieu de chacune des grilles ou étagères où les pains sont exposés. Sur cet écriteau doivent figurer :

- La dénomination exacte de la catégorie de pain
- Le poids en grammes pour les pains vendus à la pièce (cette mention n'est pas obligatoire pour les pains d'un poids inférieur à 200 g)
- Le prix de vente à la pièce ou au kilogramme selon qu'il s'agit de pains vendus à la pièce ou au poids
- Le prix de vente rapporté au kilogramme pour les pains vendus à la pièce d'un poids supérieur à 200 g

L'affiche « prix du pain » obligatoire

Par ailleurs, une affiche blanche imprimée en noir d'une hauteur d'au moins 40 cm et d'une largeur d'au moins 30 cm doit être apposée dans tous les points de vente au détail à une hauteur maximale de 2 m au-dessus du sol sans qu'un obstacle puisse gêner la vue des consommateurs.

Cette affiche a pour titre «Prix du Pain» et énumère à raison d'un article par ligne, toutes les catégories de pains mises en vente avec :

- La dénomination précise
- Leur poids
- Leur prix à la pièce
- Leur prix au kg (pour les pains vendus à la pièce d'un poids égal ou supérieur à 200 g)

La réglementation va jusqu'à préciser la taille des chiffres et des lettres, de cette affiche.

Une seconde affiche obligatoire

Une seconde affiche, similaire à la précédente mais dont les dimensions et celles des caractères peuvent être réduites de moitié doit être apposée en vitrine et être visible de l'extérieur. Cette obligation résulte de l'arrêté n°78-110 P du 3 novembre 1978.

Enfin, il faut rappeler que dans les établissements qui ne sont pas des boulangeries, si des produits sont vendus décongelés après une opération de congélation intervenue après la cuisson, il faut ajouter la mention «décongelé» après l'indication de la dénomination exacte de la catégorie de pain sur l'écriteau placé à proximité des produits. Cette obligation résulte de l'arrêté n°81-10/A du 10 mars 1981.

Source : Jean-Louis Mack, Directeur Juridique de la Confédération Nationale de la Boulangerie Pâtisserie Française

