



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 en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

[www.formav.co/explorer](http://www.formav.co/explorer)

# Corrigé du sujet d'examen - E6 - Relations et communication professionnelles - BTS BIOQUALITE (Bioqualité) - Session 2011

## 1. Rappel du contexte

Ce corrigé concerne l'épreuve E6 du BTS Bioqualité, axée sur les relations et la communication professionnelles. L'objectif est d'évaluer la capacité des étudiants à gérer des situations de communication dans un cadre professionnel, en tenant compte des enjeux spécifiques liés à la bioqualité.

## 2. Correction question par question

### Question 1 : Analyse d'une situation de communication

L'idée de cette question est de demander à l'étudiant d'analyser une situation de communication donnée dans le document. On attend un raisonnement structuré qui identifie les acteurs, le contexte, les enjeux et les obstacles éventuels à la communication.

Le raisonnement attendu doit inclure :

- Identification des acteurs (expéditeur, récepteur, etc.)
- Contexte de la communication (formel, informel, etc.)
- Enjeux de la communication (objectifs, résultats attendus)
- Obstacles à la communication (barrières linguistiques, culturelles, etc.)

Réponse modèle :

Dans la situation analysée, les principaux acteurs sont le responsable de laboratoire et le technicien. Le contexte est formel, car il s'agit d'une réunion de suivi de projet. Les enjeux incluent la nécessité de clarifier les objectifs de recherche et d'assurer une bonne collaboration entre les équipes. Des obstacles potentiels pourraient être des différences de compréhension des termes techniques utilisés ou des divergences dans les priorités des équipes.

### Question 2 : Rédaction d'un message professionnel

Cette question vise à évaluer la capacité de l'étudiant à rédiger un message professionnel clair et concis. Il est important de respecter les conventions de la communication écrite.

Le raisonnement attendu doit inclure :

- Structure du message (salutation, corps du message, conclusion)
- Clarté et concision du langage
- Respect des normes de politesse

Réponse modèle :

Objet : Suivi du projet de recherche

Bonjour [Nom],

Je vous écris pour faire le point sur l'avancement de notre projet de recherche. Nous avons atteint les premières étapes prévues et je souhaiterais organiser une réunion pour discuter des prochaines phases.

Merci de me faire savoir vos disponibilités.

Cordialement,  
[Votre Nom]

### Question 3 : Gestion des conflits

Cette question porte sur la gestion des conflits dans un cadre professionnel. L'étudiant doit démontrer sa compréhension des techniques de résolution de conflits.

Le raisonnement attendu doit inclure :

- Identification des causes du conflit
- Proposition de solutions
- Importance de la communication dans la résolution

Réponse modèle :

Le conflit est souvent causé par des malentendus ou des divergences d'opinion. Pour le résoudre, il est essentiel d'écouter les deux parties, de clarifier les attentes et de rechercher un compromis. Une communication ouverte et respectueuse est cruciale pour parvenir à une solution satisfaisante pour tous.

## 3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Manque de clarté dans les réponses écrites.
- Omission d'éléments clés dans l'analyse des situations.
- Non-respect des conventions de politesse dans les messages professionnels.

Points de vigilance :

- Veillez à bien structurer vos réponses.
- Utilisez un langage professionnel et adapté au contexte.
- Anticipez les questions sur les enjeux et les obstacles de communication.

Conseils pour l'épreuve :

- Pratiquez la rédaction de messages professionnels.
- Entraînez-vous à analyser des situations de communication variées.
- Familiarisez-vous avec les techniques de gestion des conflits.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.