



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

Corrigé du sujet d'examen - E6 - Relations et communication professionnelles - BTS BIOQUALITE (Bioqualité) - Session 2012

1. Rappel du contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve U62 - étude de cas du BTS Bioqualité, session 2012. Il aborde la certification ISO 9001 et ISO 22000, l'étude des coûts de la qualité, ainsi que l'amélioration des réponses aux exigences des clients dans une entreprise de type traiteur.

2. Correction question par question

1.1. Définir un processus.

La question demande de définir ce qu'est un processus dans le cadre de la norme ISO 9001.

Rappel du raisonnement attendu : Un processus est une série d'activités interconnectées qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie, visant à atteindre un objectif spécifique.

Réponse modèle : Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. Il est caractérisé par des objectifs précis, des ressources et des résultats mesurables.

1.2. Compléter le modèle de cartographie des processus.

Cette question nécessite de compléter un schéma en utilisant les termes fournis.

Rappel du raisonnement attendu : Les processus doivent être classés en fonction de leur type et de leur finalité.

Réponse modèle :

- Processus de management : politique qualité, gestion documentaire, formation et compétence.
- Processus de fabrication : conception, fabrication, emballage, stockage.
- Processus support : maintenance.
- Exigences clients : exigences clients, satisfaction clients.

1.3. Citer les principaux éléments constituant une fiche de non-conformité.

La question demande d'énumérer les éléments essentiels d'une fiche de non-conformité.

Rappel du raisonnement attendu : Une fiche de non-conformité doit contenir des informations précises pour identifier et traiter les non-conformités.

Réponse modèle : Les principaux éléments d'une fiche de non-conformité incluent :

- Identification de la non-conformité.
- Date de détection.
- Personne responsable.
- Description de la non-conformité.
- Actions correctives proposées.
- Suivi et vérification de l'efficacité des actions.

1.4. Schématiser le classement des documents qualité.

Cette question demande de représenter le modèle classique de classement des documents qualité.

Rappel du raisonnement attendu : Les documents qualité sont classés selon un modèle hiérarchique.

Réponse modèle : Le classement des documents qualité est généralement organisé comme suit :

- Manuel qualité
- Procédures
- Instructions de travail
- Enregistrements

1.5. Objectif principal de la norme ISO 22000 et 4 éléments essentiels.

La question demande de préciser l'objectif principal de la norme ISO 22000 ainsi que quatre éléments essentiels.

Rappel du raisonnement attendu : L'objectif principal de la norme ISO 22000 est d'assurer la sécurité des denrées alimentaires tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Réponse modèle : L'objectif principal de la norme ISO 22000 est de garantir la sécurité des aliments. Quatre éléments essentiels des exigences sont :

- Analyse des dangers et maîtrise des risques.
- Programmes pré-requis (PRP).
- Communication interactive.
- Système de management de la sécurité des aliments.

1.6. Classer les propositions en PRP, PRPop ou CCP.

Cette question nécessite de classer des propositions selon les définitions fournies.

Rappel du raisonnement attendu : Il faut justifier le classement selon les définitions des PRP, PRPop et CCP.

Réponse modèle :

- Désinfection des mains régulière - PRP (bonnes pratiques de fabrication).
- Contrôle pesage (1 unité / 30 minutes) - CCP (contrôle critique).
- Contrôle température à cœur - CCP (contrôle critique).
- Nettoyage quotidien des sols - PRP.
- Programme de lutte anti-nuisible - PRP.

2.1. Citer les 4 rubriques de coûts constituant le COQ.

La question demande d'énumérer les rubriques qui composent le coût d'obtention de la qualité.

Rappel du raisonnement attendu : Les rubriques doivent être clairement identifiées.

Réponse modèle : Les quatre rubriques de coûts constituant le COQ sont :

- Coûts de prévention.
- Coûts d'évaluation.
- Coûts des défaillances internes.
- Coûts des défaillances externes.

2.2. Appartenance des items de l'annexe B aux rubriques de coûts.

Cette question demande de classer les items selon les rubriques de coûts.

Rappel du raisonnement attendu : Chaque item doit être associé à la rubrique correspondante.

Réponse modèle :

- Inefficacité des réunions - Coûts d'évaluation.
- Rebuts - Coûts des défaillances internes.
- Achat du matériel de contrôle - Coûts de prévention.
- Réclamations clients - Coûts des défaillances externes.

2.3.1. Calculer le COQ.

Cette question demande de calculer le coût total d'obtention de la qualité.

Rappel du raisonnement attendu : Additionner tous les coûts pour obtenir le COQ.

Calcul : $\text{COQ} = 200 + 2000 + 3000 + 6000 = 11200$ euros.

Réponse modèle : Le coût d'obtention de la qualité (COQ) est de 11200 euros.

2.3.2. Analyser les proportions de chaque rubrique de coûts.

Cette question demande d'analyser les coûts en pourcentage.

Rappel du raisonnement attendu : Calculer le pourcentage de chaque rubrique par rapport au COQ total.

Réponse modèle :

- Formation : $(200 / 11200) * 100 = 1.79\%$
- Achat de matériel de contrôle : $(2000 / 11200) * 100 = 17.86\%$
- Rebuts : $(3000 / 11200) * 100 = 26.79\%$
- Réclamations clients : $(6000 / 11200) * 100 = 53.57\%$

2.3.3. Conclure sur les actions à mener.

La question demande de tirer des conclusions sur les actions à entreprendre.

Rappel du raisonnement attendu : Identifier les priorités d'action en fonction des coûts.

Réponse modèle : Il est essentiel de prioriser les actions sur les réclamations clients et les rebuts, qui représentent la majorité des coûts. Des actions de prévention et d'amélioration des processus doivent être mises en place pour réduire ces coûts.

2.4.1. Représenter l'évolution des coûts.

Cette question demande de créer un graphique représentant les coûts en fonction du pourcentage de produits conformes.

Rappel du raisonnement attendu : Un graphique doit montrer l'évolution des coûts de prévention/détection par rapport aux coûts de défaillance.

Réponse modèle : Le graphique doit illustrer une tendance à la baisse des coûts de défaillance avec

l'augmentation du pourcentage de produits conformes.

2.4.2. Préciser les niveaux de qualité et l'optimum.

Cette question demande de déterminer les niveaux de qualité.

Rappel du raisonnement attendu : Identifier le point d'optimum où les coûts de prévention sont maximisés et les coûts de défaillance minimisés.

Réponse modèle : L'optimum est atteint lorsque le coût de prévention est équilibré avec le coût des défaillances, ce qui minimise le COQ total.

2.4.3. Position de l'entreprise sur le graphique.

La question demande de situer l'entreprise avant et après le plan d'action.

Rappel du raisonnement attendu : Décrire les changements dans la position de l'entreprise sur le graphique.

Réponse modèle : Avant le plan d'action, l'entreprise se situe dans une zone de coûts élevés. Après la mise en œuvre des actions, elle devrait se déplacer vers une zone de coûts réduits avec un meilleur pourcentage de conformité.

3.1.1. Réaliser la carte de contrôle.

Cette question demande de créer une carte de contrôle et de commenter les résultats.

Rappel du raisonnement attendu : La carte doit montrer la variabilité et les tendances.

Réponse modèle : La carte de contrôle montre des points en dehors des limites de contrôle, indiquant une variabilité excessive. Des solutions comme l'amélioration des processus de fabrication doivent être envisagées.

3.1.2. Analyser les enregistrements A et B.

Cette question demande d'évaluer les enregistrements de la carte de contrôle.

Rappel du raisonnement attendu : Discuter de la validité des tracés et des résultats.

Réponse modèle : L'enregistrement A montre des points en dehors des limites, suggérant une non-conformité. L'enregistrement B doit être analysé pour vérifier la stabilité du processus.

3.1.3. Étapes avant la rédaction de la carte de contrôle.

Cette question demande de décrire les étapes préliminaires.

Rappel du raisonnement attendu : Identifier les étapes nécessaires avant la création de la carte.

Réponse modèle : Les étapes incluent la définition des caractéristiques à mesurer, la collecte des données, et la détermination des limites de contrôle.

3.1.4. Citer et définir les deux types de cartes de contrôle.

Cette question demande de nommer et définir les types de cartes.

Rappel du raisonnement attendu : Les types de cartes doivent être clairement identifiés.

Réponse modèle :

- Carte de contrôle des moyennes (X-bar) : utilisée pour suivre la moyenne d'un processus.
- Carte de contrôle des étendues (R) : utilisée pour suivre la variabilité d'un processus.

3.2.1. Schématiser un plan d'échantillonnage simple.

La question demande de représenter un plan d'échantillonnage.

Rappel du raisonnement attendu : Un schéma clair doit être fourni.

Réponse modèle : Un plan d'échantillonnage simple peut être représenté par un diagramme montrant les unités à échantillonner et les critères d'acceptation.

3.2.2. Définir le NQA et son objectif.

Cette question demande de définir le NQA.

Rappel du raisonnement attendu : Le NQA doit être expliqué avec son rôle.

Réponse modèle : Le NQA (Nombre de Qualité Acceptable) est le nombre maximum d'unités non conformes acceptables dans un échantillon. Son objectif est de garantir que le lot est conforme aux spécifications.

3.2.3. Compléter la figure 2 sur les courbes d'efficacité.

Cette question demande de compléter un schéma sur les courbes d'efficacité.

Rappel du raisonnement attendu : Les éléments doivent être correctement placés sur le schéma.

Réponse modèle : La figure doit inclure les axes pour le NQA, le risque fournisseur (α), le risque client (β), et la probabilité d'acceptation.

3.2.4. Justifier le choix d'un plan de contrôle.

Cette question demande de justifier le choix d'un plan de contrôle parmi trois options.

Rappel du raisonnement attendu : Le choix doit être justifié en fonction des critères de qualité.

Réponse modèle : Le Plan 2 est le plus approprié car il présente un équilibre entre le NQA et les probabilités d'acceptation, garantissant ainsi une qualité optimale pour les deux parties.

3.3.1. Phases d'un audit.

Cette question demande de décrire les phases d'un audit.

Rappel du raisonnement attendu : Les phases doivent être clairement identifiées et décrites.

Réponse modèle : Les phases d'un audit comprennent :

- Planification de l'audit.
- Préparation de l'audit.
- Réalisation de l'audit.
- Rapport d'audit.
- Suivi des actions correctives.

3.3.2. Compléter le tableau d'audit.

Cette question demande de compléter un tableau extrait du rapport d'audit.

Rappel du raisonnement attendu : Les non-conformités et les actions correctives doivent être bien identifiées.

Réponse modèle : Les non-conformités identifiées dans le rapport d'audit incluent le manque de consignes sur les non-conformités, l'absence d'indicateurs qualité, et des ECM non listés. Les actions correctives proposées doivent être formulées pour chaque point.

3. Synthèse finale

Lors de la préparation de l'examen, il est important de :

- Bien comprendre les définitions et les exigences des normes ISO.
- Être capable de réaliser des calculs simples, comme le COQ.
- Maîtriser les concepts de contrôle qualité, y compris les cartes de contrôle.
- Être familiarisé avec les procédures d'audit et les plans d'échantillonnage.

Points de vigilance : Faites attention aux détails dans les questions, et assurez-vous de bien justifier vos réponses. La clarté et la précision sont essentielles.

Conseils pour l'épreuve :

- Relisez chaque question attentivement avant de répondre.
- Structurez vos réponses de manière logique.
- Utilisez des exemples concrets lorsque cela est possible.
- Gérez votre temps pour pouvoir répondre à toutes les questions.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

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.