



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 2015

## 1. Contexte du sujet

Ce corrigé concerne l'épreuve U62 - Étude de cas du BTS Bioqualité, session 2015. Le sujet se concentre sur la mise en place d'un système qualité dans une entreprise de production de steaks hachés frais, en s'appuyant sur la norme ISO 9001:2008 et sur des aspects réglementaires liés à la qualité et à la sécurité alimentaire.

## 2. Correction question par question

### 1.1. Système qualité

**Idée de la question :** Présenter le modèle cyclique d'amélioration continue.

**Raisonnement attendu :** Le modèle cyclique d'amélioration continue est souvent représenté par le cycle PDCA (Plan-Do-Check-Act).

**Réponse modèle :** Le modèle d'amélioration continue, connu sous le nom de cycle PDCA, se compose de quatre étapes :

- **Plan (Planifier)** : Identifier les problèmes et définir les objectifs d'amélioration.
- **Do (Faire)** : Mettre en œuvre les solutions planifiées.
- **Check (Vérifier)** : Évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
- **Act (Agir)** : Prendre des mesures pour améliorer le processus en fonction des résultats de l'évaluation.

### 1.2. Approche processus

**Idée de la question :** Citer trois des autres principes sur lesquels s'appuie la norme ISO 9001:2008.

**Raisonnement attendu :** Il s'agit de connaître les principes fondamentaux de la norme ISO 9001:2008.

**Réponse modèle :** Trois des autres principes de la norme ISO 9001:2008 incluent :

- **Orientation client** : Comprendre et répondre aux besoins des clients.
- **Leadership** : Les dirigeants doivent créer un environnement propice à l'engagement des employés.
- **Implication du personnel** : Les employés à tous les niveaux sont essentiels pour améliorer les performances.

### 1.2.2. Expliquer les processus « pilotage », « réalisation » et « support ».

**Idée de la question :** Décrire chaque processus en une phrase.

**Raisonnement attendu :** Chaque processus doit être défini clairement, en mettant en avant son rôle dans le système qualité.

**Réponse modèle :**

- **Processus de pilotage** : Ce processus englobe la planification, le suivi et l'évaluation des

performances de l'entreprise.

- **Processus de réalisation :** Il concerne la production des steaks hachés, incluant toutes les étapes de transformation et de contrôle qualité.
- **Processus de support :** Ce processus inclut les activités de soutien comme la gestion des ressources humaines, la formation et la maintenance des équipements.

### 1.2.3. Positionner les processus sur l'annexe A.

**Idée de la question :** Compléter l'annexe A avec les relations entre les processus.

**Raisonnement attendu :** Utiliser les termes fournis pour montrer comment les processus interagissent.

**Réponse modèle :** Les relations peuvent être décrites comme suit :

- **Processus de pilotage :** définit les *buts* et *objectifs* à atteindre, fournissant les *informations* nécessaires au processus de réalisation.
- **Processus de réalisation :** utilise les *ressources* fournies par le processus de support pour répondre aux *besoins* des clients.
- **Processus de support :** fournit les *ressources* et *informations* nécessaires aux processus de pilotage et de réalisation.

### 1.2.4. Avantages et inconvénients de la représentation graphique.

**Idée de la question :** Présenter deux avantages et deux inconvénients.

**Raisonnement attendu :** Identifier les points forts et faibles de l'utilisation des représentations graphiques.

**Réponse modèle :**

- **Avantages :**
  - Facilite la compréhension des processus et de leurs interactions.
  - Permet d'identifier rapidement les points d'amélioration.
- **Inconvénients :**
  - Peut devenir complexe si trop de détails sont ajoutés.
  - Peut donner une fausse impression de simplicité des processus.

### 1.2.5. Contenu d'une « fiche processus ».

**Idée de la question :** Proposer les éléments d'une fiche processus.

**Raisonnement attendu :** Connaître les éléments essentiels à inclure dans une fiche processus.

**Réponse modèle :** Une fiche processus pourrait contenir :

- Nom du processus
- Objectifs du processus
- Responsable du processus
- Entrées et sorties du processus
- Indicateurs de performance
- Risques associés
- Documents associés

### 1.3. Finalité de la démarche

#### 1.3.1. Intérêt de l'ISO 9001:2008 pour l'entreprise X.

**Idée de la question :** Expliquer l'intérêt de la norme pour l'entreprise.

**Raisonnement attendu :** Mettre en avant les bénéfices de la certification ISO.

**Réponse modèle :** La mise en place de l'ISO 9001:2008 permet à l'entreprise X d'améliorer la satisfaction client, d'optimiser ses processus internes et de renforcer sa position sur le marché en garantissant la qualité de ses produits.

#### 1.3.2. Définir le terme « certification ».

**Idée de la question :** Donner une définition claire du terme.

**Raisonnement attendu :** Connaître la définition de la certification dans un contexte qualité.

**Réponse modèle :** La certification est un processus par lequel une organisation est reconnue comme conforme à une norme spécifique, après évaluation par un organisme indépendant.

#### 1.3.3. La norme ISO 9001:2008 est-elle obligatoire pour l'entreprise X ?

**Idée de la question :** Justifier si la norme est obligatoire.

**Raisonnement attendu :** Discuter de l'obligation de la norme dans un cadre légal ou réglementaire.

**Réponse modèle :** La norme ISO 9001:2008 n'est pas obligatoire pour l'entreprise X, mais son adoption est fortement recommandée pour garantir la qualité et la conformité des produits, surtout dans un secteur sensible comme l'alimentaire.

## 3. Petite synthèse finale

### Erreurs fréquentes :

- Ne pas bien comprendre les définitions des termes techniques.
- Oublier de justifier les réponses avec des exemples concrets.

### Points de vigilance :

- Lire attentivement chaque question pour bien cerner ce qui est demandé.
- Utiliser des termes précis et techniques appropriés au sujet.

### Conseils pour l'épreuve :

- Préparer des fiches récapitulatives sur les normes et les processus qualité.
- Entraînez-vous à rédiger des réponses claires et concises.

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.