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 BTS Bioqualité, veuillez visiter :
btsbioqualite.fr/annales-sujets-et-corriges

BTS BIOQUALITÉ • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

E6 - Qualité appliquée aux industries alimentaires et aux bio-industries, U62 - Étude de cas

Session 2010 • Code sujet : **QAETU** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Politique qualité et réglementation du jambon cuit supérieur** (10 questions) — **Page 3**
2. **Dossier d'agrément, plan de maîtrise sanitaire et maîtrise de l'hygiène** (8 questions) — **Page 7**
3. **Étude des réclamations des clients** (6 questions) — **Page 11**
4. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 14**

Sujet officiel (PDF) : https://btsbioqualite.fr/assets/annales/bts-bioqualite/E6 - Relations et communication professionnelles/2010/BTS Bioqualité - E6 - Relations et communication professionnelles - Session 2010 - 1-Sujet.pdf

1. Politique qualité et réglementation du jambon cuit supérieur

Une entreprise française spécialisée dans la production et le tranchage de jambon cuit souhaite certifier son système de management de la sécurité alimentaire et répondre aux exigences de ses clients distributeurs. L'étude porte aussi sur les référentiels privés, la certification produit et les exigences réglementaires applicables au jambon cuit supérieur.

Management de la sécurité des denrées alimentaires

Question 1.1.1. Indiquer la norme internationale vers laquelle l'entreprise pourrait s'orienter pour certifier son système de management de la sécurité des denrées alimentaires.

En 2010, la norme internationale pertinente est **ISO 22000:2005**, transposée en norme française et européenne sous la référence **NF EN ISO 22000:2005**. Elle concerne les systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires et s'applique aux organismes de la chaîne alimentaire. L'entreprise peut donc demander la certification de son système selon cette norme, afin de démontrer sa capacité à maîtriser les dangers pour la sécurité des aliments.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> NF EN ISO 22000:2005.

Question 1.1.2. Préciser les principales exigences de cette norme.

La norme exige un système organisé pour identifier et maîtriser les dangers liés aux aliments tout au long de la chaîne. Ses exigences associent la responsabilité de la direction et la gestion des ressources à une démarche HACCP structurée.

- Établir des programmes prérequis d'hygiène.
- Communiquer sur les dangers et les mesures de maîtrise avec les acteurs concernés.
- Surveiller, vérifier et actualiser le système, corriger les non-conformités et améliorer son efficacité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Management, communication, programmes prérequis, HACCP, vérification et amélioration continue.

Exigences des clients de l'entreprise X

Question 1.2.1. Citer les deux référentiels privés utilisés en agroalimentaire.

Les deux référentiels privés principalement demandés par les distributeurs sont le **BRC Global Standard for Food Safety** et l'**IFS Food** (International Featured Standards). Ils encadrent l'évaluation des fabricants de produits alimentaires et sont utilisés pour qualifier les fournisseurs. Le BRC est associé au secteur britannique de la distribution ; l'IFS a été créé par des distributeurs européens, notamment allemands et français.

✓ RÉPONSE À RETENIR

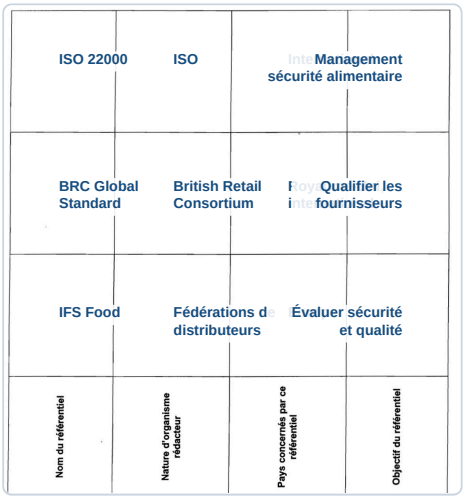
BRC Global Standard for Food Safety et IFS Food.

Question 1.2.2. Compléter le tableau de l'annexe A en comparant les deux référentiels privés avec celui indiqué à la question 1.1.1.

Le tableau de l'annexe A compare les référentiels selon les quatre critères imprimés : nom, nature de l'organisme rédacteur, pays concernés et objectif. ISO 22000 est une norme internationale, tandis que BRC et IFS sont des référentiels privés utilisés par les distributeurs. Les objectifs diffèrent dans leur formulation, mais tous visent à évaluer la maîtrise de la sécurité des aliments dans les entreprises concernées.

Nom du référentiel	Nature de l'organisme rédacteur	Pays concernés	Objectif du référentiel
ISO 22000	Organisation internationale de normalisation (ISO)	International	Définir les exigences d'un système de management de la sécurité des denrées alimentaires
BRC Global Standard for Food Safety	British Retail Consortium, organisme privé	Royaume-Uni et international	Évaluer et qualifier les fournisseurs des distributeurs
IFS Food	Fédérations de distributeurs, notamment HDE et FCD	Allemagne, France et autres pays européens	Évaluer la sécurité et la qualité des produits alimentaires des fournisseurs

Annexe A complétée



✓ RÉPONSE À RETENIR

ISO 22000 : norme internationale. BRC et IFS Food : référentiels privés de distributeurs.

Signe de qualité produit

Question 1.3.1. Indiquer la certification produit la plus judicieuse pour ce jambon et justifier la réponse.

La certification produit la plus judicieuse est le **Label Rouge**. La demande porte explicitement sur la mise en avant d'une qualité supérieure du jambon auprès du consommateur. Ce signe officiel distingue les produits dont les caractéristiques établissent un niveau de qualité supérieur à celui des produits similaires courants. Il complète les exigences réglementaires et celles de la dénomination « jambon cuit supérieur », sans s'y substituer.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le Label Rouge distingue le jambon par une qualité supérieure à celle des produits similaires courants.

Question 1.3.2. Préciser les caractéristiques de ce signe de qualité.

Le Label Rouge est un signe officiel de qualité français reposant sur un cahier des charges homologué, propre au produit ou à la catégorie de produits. Celui-ci fixe des exigences vérifiables portant notamment sur les caractéristiques du produit et ses conditions d'élaboration. La qualité supérieure est appréciée par comparaison avec les produits similaires courants. Le respect du cahier des charges est contrôlé par un organisme certificateur indépendant ; le produit certifié peut porter le logo Label Rouge.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Cahier des charges homologué, qualité supérieure démontrée par comparaison et contrôles indépendants.

Question 1.3.3. Donner le nom de l'organisme auprès duquel l'entreprise pourra déposer sa demande de reconnaissance de cette démarche qualité.

La demande de reconnaissance de la démarche Label Rouge est déposée auprès de l'**INAO**, l'Institut national de l'origine et de la qualité. L'organisme examine le dossier de reconnaissance et le cahier des charges selon la procédure applicable. La certification du produit et les contrôles de conformité relèvent ensuite d'un organisme certificateur habilité, distinct de l'entreprise qui fabrique le jambon.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> INAO, Institut national de l'origine et de la qualité.

Réglementation relative au jambon cuit supérieur

Question 1.4.1. À partir de l'annexe 1 et de vos connaissances, indiquer les spécificités liées à la mention complémentaire d'étiquetage « cuit au torchon » et préciser la référence du chapitre du Lamy Dehove concerné.

La référence du Lamy Dehove est le chapitre **316-309**. La mention « cuit au torchon » convient lorsque le jambon a été cuit au bouillon en torchon, ou enveloppé de bandelettes, de linges, de filets ou de sacs textiles. Elle désigne une modalité effective de cuisson et d'enveloppement du produit. La mention ne se justifie donc pas par la seule forme du produit ni par une présentation commerciale évoquant le torchon.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Chapitre 316-309 : cuisson au bouillon avec enveloppement dans un textile.

Question 1.4.2. À partir de l'annexe 1 et de vos connaissances, donner les caractéristiques du traitement thermique du jambon cuit supérieur et préciser la référence du chapitre du Lamy Dehove concerné.

Le chapitre **316-303** indique que la cuisse de porc est traitée en salaison, mise en forme puis cuite jusqu'à disparition des caractéristiques de la viande fraîche. Le traitement thermique doit garantir une valeur létale minimale F^{10}_{70} supérieure à 40 min. Cette valeur est appelée valeur pasteurisatrice, notée Vp. Il s'agit d'une exigence de résultat thermique, et non d'une durée de cuisson fixe indépendante des conditions du procédé.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Chapitre 316-303 : Vp > 40 min, soit F^{10}_{70} > 40 min.

Question 1.4.3. À partir de l'annexe 1 et de vos connaissances, justifier la possibilité d'ajouter l'additif E250 aux matières premières de base, préciser son nom et son rôle, et indiquer la référence du chapitre du Lamy Dehove concerné.

Le chapitre **316-302** autorise le nitrite de sodium E250 parmi les additifs utilisables pour le jambon cuit supérieur, à condition qu'il soit apporté sous forme de sel nitrité et que les teneurs résiduelles respectent la réglementation. E250 est le **nitrite de sodium**. Il contribue à la conservation, notamment en limitant le développement de certains microorganismes dangereux, et participe à la couleur caractéristique du jambon. Son emploi reste donc réglementé et contrôlé.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Chapitre 316-302 : E250 est le nitrite de sodium, apporté sous forme de sel nitrité conformément à la réglementation.

2. Dossier d'agrément, plan de maîtrise sanitaire et maîtrise de l'hygiène

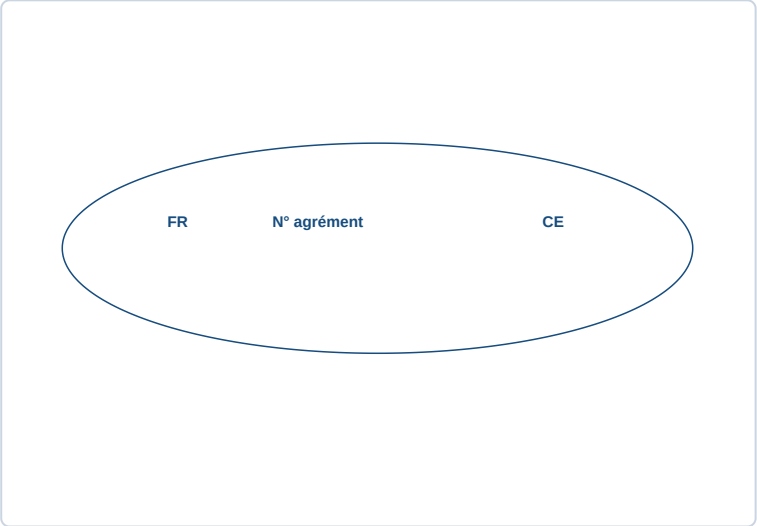
L'entreprise doit mettre à jour son dossier d'agrément et élaborer son plan de maîtrise sanitaire pour sa production de jambon cuit. Les questions portent sur le marquage des produits, les éléments du PMS, la méthode HACCP, la traçabilité et la sensibilisation du personnel aux règles d'hygiène.

Marquage des produits

Question 2.1.1. Donner le nom et la représentation de la marque d'identification apposée sur les produits, puis expliquer la signification de ses différents éléments.

Il s’agit de la marque d’identification prévue pour les denrées d’origine animale provenant d’un établissement agréé. Elle se présente sous forme ovale. Le code « FR » identifie le pays où se trouve l’établissement, le numéro permet d’identifier l’établissement agréé et les lettres « CE » indiquent que l’établissement est agréé conformément aux règles européennes. Le numéro réel est celui attribué à l’établissement de l’entreprise. La marque est apposée sur le produit, son emballage ou son conditionnement selon les cas.

Marque d’identification



✓ RÉPONSE À RETENIR

Marque d’identification ovale : « FR », numéro d’agrément de l’établissement, puis « CE ».

Question 2.1.2. Préciser si toutes les entreprises sont concernées par ce marquage.

Non, toutes les entreprises ne sont pas concernées. Le marquage d’identification vise les établissements manipulant des denrées d’origine animale et soumis à agrément sanitaire au titre de la réglementation européenne. Il ne s’applique donc pas automatiquement à toute entreprise alimentaire. La production primaire et la plupart des activités de vente au détail au consommateur final sont notamment hors de ce champ. Des exceptions existent, par exemple lorsque des produits sont fournis à d’autres établissements.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Non : le marquage concerne les établissements agréés soumis aux règles applicables aux denrées d'origine animale.

Question 2.1.3. Indiquer le nom de l'ensemble des textes réglementaires européens concernant l'hygiène des denrées alimentaires.

L'ensemble des textes européens relatifs à l'hygiène alimentaire est appelé « Paquet hygiène ». Son socle comprend le règlement (CE) n° 178/2002 sur les principes généraux de la législation alimentaire, puis les règlements (CE) n° 852/2004 sur l'hygiène des denrées, n° 853/2004 sur les denrées d'origine animale, n° 854/2004 et n° 882/2004 sur les contrôles officiels, conformément au cadre applicable à la session 2010. Des textes complémentaires, notamment sur les critères microbiologiques, précisent les modalités d'application.

✓ RÉPONSE À RETENIR

L'ensemble des textes européens sur l'hygiène alimentaire constitue le « Paquet hygiène ».

Plan de maîtrise sanitaire

Question 2.2.1. Indiquer le rôle du plan de maîtrise sanitaire et préciser les éléments qui le constituent.

Le plan de maîtrise sanitaire (PMS) décrit les mesures mises en place par l'établissement pour assurer l'hygiène et la sécurité des aliments, prévenir les dangers et prouver la maîtrise des risques. Il rassemble les éléments suivants :

Élément	Contenu essentiel
Bonnes pratiques d'hygiène	Locaux, personnel, nettoyage-désinfection, nuisibles, eau et températures
Procédures fondées sur l'HACCP	Analyse des dangers et maîtrise des points critiques
Traçabilité et gestion des non-conformités	Enregistrements, retrait et rappel des produits concernés

Les procédures et leurs preuves doivent être appliquées, enregistrées et actualisées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le PMS comprend les bonnes pratiques d'hygiène, les procédures HACCP, la traçabilité et la gestion des produits non conformes, dont le retrait et le rappel.

Question 2.2.2. Préciser les étapes du plan de travail HACCP d'après le Codex Alimentarius.

Le Codex Alimentarius décrit une démarche en 12 étapes : cinq étapes préparatoires, suivies des sept principes HACCP. La progression complète est la suivante :

1. Constituer l’équipe HACCP.
2. Décrire le produit.
3. Déterminer son utilisation prévue.
4. Établir le diagramme de fabrication.
5. Confirmer ce diagramme sur place.
6. Analyser les dangers et déterminer les mesures de maîtrise.
7. Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP).
8. Fixer les limites critiques.
9. Mettre en place la surveillance des CCP.
10. Définir les actions correctives.
11. Vérifier le système.
12. Constituer les documents et tenir les enregistrements.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les 12 étapes du Codex : préparation de l’étude, analyse des dangers, définition et surveillance des CCP, actions correctives, vérification et documentation.

Question 2.2.3. Définir la traçabilité et expliquer les termes « traçabilité amont » et « traçabilité aval ».

La traçabilité est la capacité de retrouver et de suivre une denrée, une matière première ou un ingrédient à toutes les étapes de la production, de la transformation et de la distribution. Elle repose notamment sur l’identification des lots et des enregistrements fiables. La traçabilité « amont » permet de retrouver l’origine des produits reçus, leurs fournisseurs et les lots concernés. La traçabilité « aval » permet d’identifier les clients professionnels et les destinations auxquels les lots ont été expédiés. Ces informations facilitent un retrait ou un rappel ciblé.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Amont : origine et fournisseurs des produits reçus. Aval : clients professionnels et destinations des produits expédiés.

Maîtrise de l'hygiène

Question 2.3.1. Préciser le contenu du livret d'hygiène destiné au personnel, les caractéristiques de sa rédaction et les modalités de sa diffusion.

Le livret doit présenter les règles utiles à chaque poste : hygiène des mains et tenue, état de santé, conduite à tenir en cas de plaie ou de maladie, circulation, manipulation des aliments, nettoyage-désinfection et gestion des déchets. Il doit aussi rappeler les consignes d’alerte en cas d’anomalie.

- Rédiger simplement, avec des phrases courtes, des consignes concrètes et des illustrations adaptées au personnel.

- Le remettre à chaque salarié, l'expliquer à l'accueil et en formation, puis afficher les consignes essentielles aux postes.
- Le mettre à jour et vérifier la compréhension et l'application des règles.

✓ RÉPONSE À RETENIR

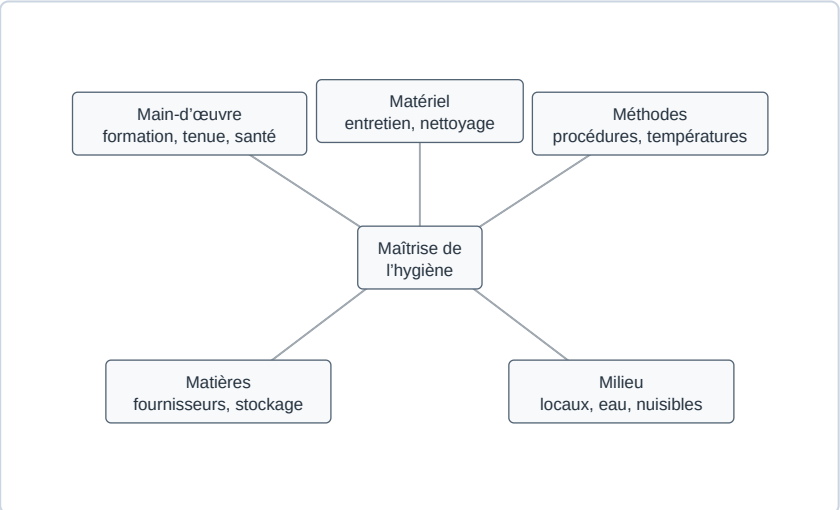
Un livret simple, illustré et adapté aux postes, remis et expliqué à tous, affiché aux points clés et régulièrement actualisé.

Question 2.3.2. En passant en revue les 5M, rechercher les prérequis nécessaires à la maîtrise de l'hygiène et en donner une représentation judicieuse.

Les prérequis d'hygiène sont les conditions générales à maîtriser avant l'application de l'HACCP. La méthode des 5M permet de les classer par familles. Pour chaque famille, l'établissement définit des règles adaptées à ses activités, les formalise et en vérifie l'application.

5M	Prérequis essentiels
Main-d'œuvre	Formation, santé, tenue propre, lavage des mains et comportement adapté
Matériel	Conception hygiénique, entretien, nettoyage-désinfection et étalonnage
Méthodes	Procédures, maîtrise des températures, séparation des flux et gestion des déchets
Matières	Fournisseurs maîtrisés, contrôle à réception, stockage et séparation des produits
Milieu	Locaux entretenus, eau potable, ventilation, évacuation et lutte contre les nuisibles

Prérequis d'hygiène selon les 5M



Les cinq familles de prérequis concourent à la maîtrise de l'hygiène.

✓ RÉPONSE À RETENIR

5M : main-d'œuvre, matériel, méthodes, matières et milieu, avec des prérequis d'hygiène définis, appliqués et vérifiés pour chaque famille.

3. Étude des réclamations des clients

L'entreprise étudie les réclamations reçues au deuxième semestre 2009 au sujet de son jambon cuit tranché vendu en libre-service, en deux sachets réunis dans une boîte en carton. L'annexe 2 indique les motifs et leur nombre par mois de fabrication, afin de hiérarchiser les problèmes, de classer les réclamations et de proposer des actions qualité.

Question 3.1. Donner le nom de la représentation graphique permettant de sélectionner les priorités des actions à mettre en place concernant ces réclamations, puis expliquer comment s'interprète ce type de diagramme.

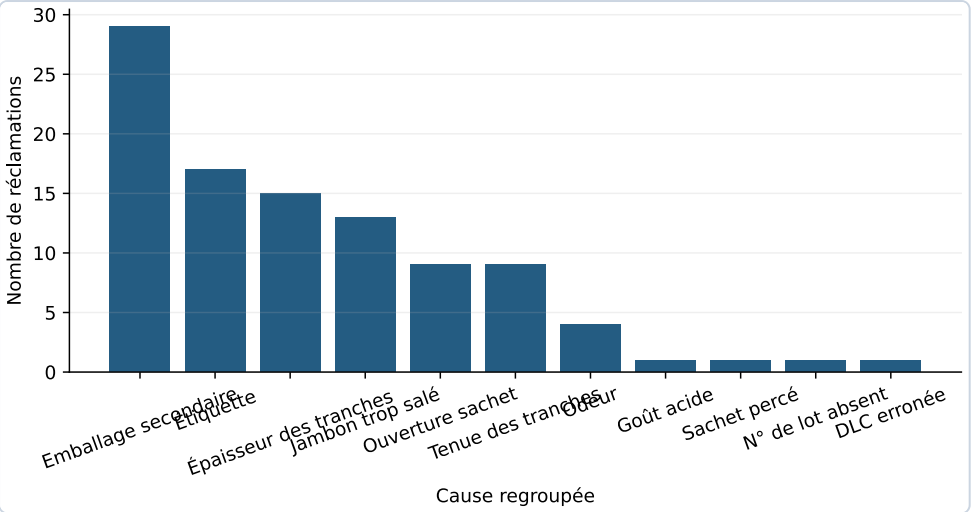
La représentation adaptée est le **diagramme de Pareto**. On regroupe les réclamations par cause, puis on classe les causes de la plus fréquente à la moins fréquente. Les barres indiquent les effectifs, tandis qu'une courbe représente le pourcentage cumulé. Le diagramme sert à hiérarchiser les priorités : les causes situées à gauche, qui concentrent la plus grande part des réclamations, sont à traiter en premier. Il aide ainsi à orienter les actions, sans dispenser d'examiner les défauts rares susceptibles d'avoir des conséquences graves.

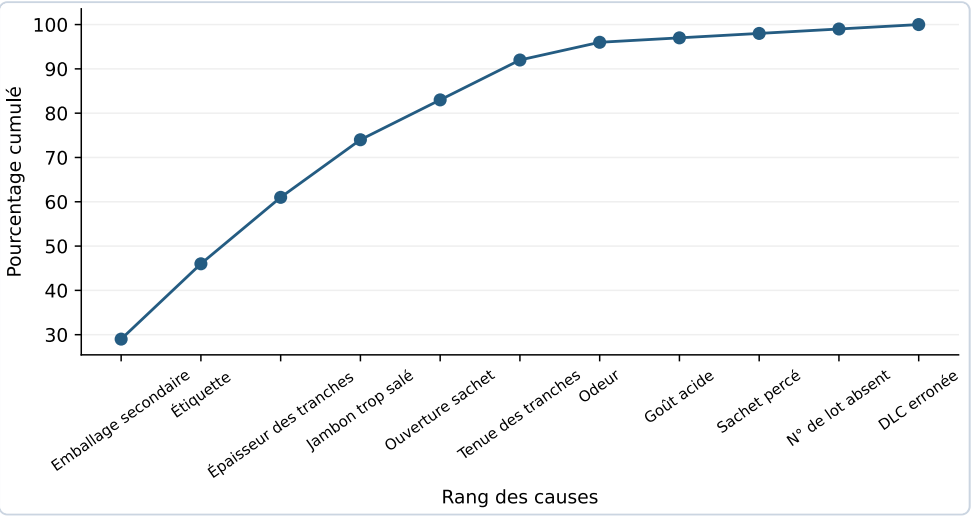
> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Diagramme de Pareto : causes classées par fréquence décroissante, avec effectifs et pourcentages cumulés.

Question 3.2. Après avoir regroupé judicieusement les réclamations, tracer cette représentation graphique et commenter les résultats.

Réclamation regroupée	Cas	Cumul (%)
Emballage secondaire mal fermé ou ouvert	29	29
Étiquette mal centrée	17	46
Tranches trop fines ou pas assez épaisses	15	61
Jambon trop salé	13	74
Ouverture du sachet difficile	9	83
Mauvaise tenue des tranches	9	92
Odeur désagréable ou défaut d'odeur	4	96
Goût acide	1	97
Sachet percé	1	98
Absence du numéro de lot	1	99
DLC erronée	1	100

Les 100 réclamations sont classées par fréquence décroissante. Les défauts d'emballage secondaire arrivent en tête, avec 29 cas. Les quatre premières causes totalisent 74 % des réclamations : elles constituent la priorité d'amélioration. Les défauts rares liés à l'odeur, au sachet percé, au numéro de lot ou à la DLC restent à traiter en raison de leurs conséquences possibles pour le consommateur ou la traçabilité.





✓ RÉPONSE À RETENIR

100 réclamations : les quatre premières causes représentent 74 % des cas.

Question 3.3. Classer les réclamations en catégories « critique », « majeure » ou « mineure », puis justifier le classement.

Le classement tient compte des conséquences possibles pour le consommateur, de la conformité et de la traçabilité. Les défauts sensoriels d'acidité ou d'odeur peuvent signaler une altération ; un sachet percé peut compromettre la protection du produit. Une DLC erronée ou l'absence de numéro de lot gêne la maîtrise du risque et la traçabilité.

- **Critiques : 8 cas** : goût acide, odeur anormale, sachet percé, absence de numéro de lot et DLC erronée.
- **Majeures : 75 cas** : emballage secondaire défectueux, ouverture difficile, épaisseur ou tenue des tranches insuffisante, jambon trop salé.
- **Mineures : 17 cas** : étiquettes mal centrées, défaut essentiellement esthétique.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Critiques : 8 cas ; majeures : 75 cas ; mineures : 17 cas.

Question 3.4. Proposer un plan d'action global.

1. **Contenir le problème :** identifier et bloquer les lots concernés ; évaluer le risque et engager, si nécessaire, le retrait ou le rappel des produits.
2. **Rechercher les causes :** analyser les réclamations et les enregistrements avec les équipes qualité, production, conditionnement et maintenance.
3. **Corriger :** régler les systèmes de fermeture, d'étiquetage et de tranchage ; vérifier le dosage du sel, l'intégrité des sachets et le codage des lots et des DLC.
4. **Prévenir et vérifier :** mettre à jour les consignes, former les opérateurs, renforcer les contrôles en ligne et suivre les réclamations par cause pour mesurer l'efficacité des actions.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bloquer les lots à risque, corriger les causes, prévenir leur réapparition et vérifier l'efficacité des actions.

Question 3.5. Préciser dans quelle rubrique des coûts de la non-qualité se situent les réclamations des clients et définir cette rubrique.

Les réclamations des clients relèvent des **coûts de défaillance externe**, car elles concernent des défauts détectés après la livraison. Cette rubrique regroupe les dépenses et pertes liées aux non-conformités constatées chez le client : traitement des réclamations, retours, remboursements ou remplacements, retraits de produits et atteinte éventuelle à l'image de l'entreprise. Elle se distingue des défaillances internes, repérées avant la livraison.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Coûts de défaillance externe : coûts des non-conformités détectées après livraison au client.

Question 3.6. Définir le terme « indicateur qualité » et préciser les critères de choix d'un tel indicateur.

Un indicateur qualité est une information chiffrée qui permet de suivre l'atteinte d'un objectif ou la performance d'un processus. Il doit être pertinent par rapport à l'objectif, compréhensible par ses utilisateurs, mesurable et fondé sur des données fiables. Il doit aussi être disponible à temps, comparable dans la durée et assez sensible pour révéler une évolution. Sa méthode de calcul, sa fréquence de suivi et son responsable doivent être définis. Pour comparer les périodes, le nombre de réclamations peut être rapporté au volume vendu.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un indicateur qualité mesure une performance ; il doit être pertinent, fiable, mesurable, compréhensible et suivi dans le temps.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2010)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve BTS, session 2010, porte le code QAETU et correspond à l'unité U62, étude de cas, d'une durée de quatre heures et de coefficient 4. Elle étudie une entreprise de charcuterie cuite et son jambon cuit supérieur. Les compétences évaluées concernent les référentiels qualité, la réglementation, le PMS, HACCP, l'hygiène, la traçabilité et l'analyse des réclamations.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le PMS rassemble les mesures de maîtrise de l'hygiène, les procédures fondées sur les principes HACCP et le système de traçabilité.
- La traçabilité amont identifie les fournisseurs et les matières reçues; la traçabilité aval identifie les lots et leurs destinataires.
- Le diagramme de Pareto classe les causes par fréquence décroissante et aide à cibler celles qui contribuent le plus aux réclamations.
- Selon l'annexe, le traitement thermique du jambon cuit supérieur garantit une valeur pasteurisatrice Vp supérieure à 40 minutes.

Points de vigilance & attentes du jury

- Dans le tableau comparatif, distinguer le nom du référentiel, l'organisme rédacteur, les pays concernés et l'objectif.
- Pour les questions réglementaires, citer la référence pertinente du Lamy Dehove et exploiter l'annexe 1.
- Pour le Pareto, regrouper les motifs similaires, additionner leurs effectifs, classer les totaux et indiquer les axes et unités.
- Relier chaque action proposée à une cause identifiée et prévoir son suivi à l'aide d'indicateurs adaptés.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment construire et interpréter le diagramme demandé pour les réclamations ?

Regroupez les réclamations similaires, additionnez leurs effectifs, puis classez les catégories de la plus fréquente à la moins fréquente. Le diagramme de Pareto met en évidence les causes prioritaires; la courbe cumulée indique leur contribution au total.

Q : Quelle donnée thermique faut-il retenir pour le jambon cuit supérieur ?

L'annexe demande une valeur létale minimale F_{70}^{10} supérieure à 40 minutes, appelée valeur pasteurisatrice. Elle exprime aussi cette exigence par Vp supérieure à 40 minutes, selon le paragraphe 316-303 de la norme citée.

Q : Comment répartir le temps entre les trois parties de l'épreuve ?

Le sujet attribue 26 points à la politique qualité, puis 27 points au dossier d'agrément et 27 points à l'étude des réclamations. Répartissez les quatre heures selon ces poids et gardez un temps pour relire les réponses.

Q : Quels critères de rédaction et de méthode le sujet souligne-t-il ?

Le sujet indique que la clarté du raisonnement et la qualité de la rédaction comptent dans l'appréciation des copies. Appuyez les réponses réglementaires sur les annexes et les références demandées, puis justifiez les regroupements, classements et actions proposés.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsbioqualite.fr/assets/annales/bts-bioqualite/E6 - Relations et communication professionnelles/2010/BTS Bioqualité - E6 - Relations et communication professionnelles - Session 2010 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Bioqualité : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.