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 :
formav.co/explorer

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BIOANALYSES EN LABORATOIRE DE CONTRÔLE

ÉPREUVE E6 : RELATIONS PROFESSIONNELLES AU LABORATOIRE

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
BIOANALYSES EN LABORATOIRE DE CONTRÔLE	2

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : LABORATOIRE INDÉPENDANT BIOCONTRÔLE ATLANTIQUE, NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE)

Le laboratoire BioContrôle Atlantique réalise des contrôles microbiologiques et physico-chimiques pour des entreprises agroalimentaires. Vous êtes technicienne ou technicien de laboratoire au sein de l'équipe de microbiologie. Le mardi 14 avril 2026, vous participez à la prise en charge d'échantillons destinés à un client soumis à une échéance de libération de lot.

Vous devez analyser les documents fournis, proposer des décisions adaptées à votre rôle, transmettre les informations utiles et contribuer à une organisation fiable du travail. Toute décision ayant une incidence sur la validité des résultats, la conformité des échantillons ou leur communication au client doit respecter les procédures du laboratoire et les responsabilités définies dans le dossier technique.

Les réponses sont à rédiger de manière claire et professionnelle. Lorsque cela est demandé, justifiez vos propositions à partir des documents du dossier technique. Le sujet est noté sur 20 points.

PARTIE 1 : Analyse d'une situation professionnelle et des responsabilités (5 points)

Identifier les enjeux, les informations manquantes et les responsabilités

Le laboratoire reçoit trois échantillons d'un même lot. Une discordance est relevée entre l'étiquette du troisième flacon et le bordereau de demande. La procédure de réception et la répartition des responsabilités figurent dans le DT 1.

Éléments constatés à la réception

Élément	Bordereau de demande	Flacon 3	Constat
Référence échantillon	BC-2417-C	BC-2417-G	Discordance sur le suffixe
Produit	Préparation végétale réfrigérée	Préparation végétale réfrigérée	Identique
Date et heure de prélèvement	13 avril 2026, 16 h 20	13 avril 2026, 16 h 20	Identiques
Température à réception	Critère du laboratoire : 0 à 6 °C	4,2 °C	Dans la plage indiquée

Relevé effectué le 14 avril 2026 à 8 h 10

1.1 (1,5 point) Relevez deux informations concordantes et une information discordante entre le bordereau et le flacon 3. Indiquez pourquoi la discordance doit être traitée avant l'analyse.

1.2 (2 points) À partir du DT 1, proposez les actions à réaliser immédiatement à la réception, dans l'ordre. Précisez les actions qui ne doivent pas être entreprises tant que l'identité de l'échantillon n'est pas clarifiée.

1.3 (1,5 point) Indiquez qui peut autoriser la poursuite de la prise en charge après clarification et quelle trace doit être conservée. Justifiez votre réponse en distinguant le rôle du technicien de celui de la responsable qualité.

PARTIE 2 : Coordination et organisation du travail (5 points)

Prioriser les tâches et coordonner les ressources de l'équipe

La responsable de secteur doit répartir les tâches de la matinée en tenant compte de l'échéance du client, des disponibilités de l'équipe et du temps de travail restant. Les données nécessaires figurent dans le DT 2. Les durées indiquées sont des durées de travail effectif estimées.

Charge de travail et échéances

Tâche	Durée estimée	Échéance ou contrainte	Ressource prévue
Clarification de l'identité du flacon 3	15 min	Avant toute analyse de ce flacon	Technicienne A
Préparation de la série de contrôles du lot BC-2417	25 min	Démarrage souhaité avant 9 h 00	Technicienne A
Réalisation des analyses de la série	90 min	Résultats attendus avant 12 h 00	Technicienne A ou technicien B habilité
Vérification des enregistrements de la série précédente	30 min	À terminer avant 10 h 30	Technicien B

Situation à 8 h 30, après la réception des échantillons

Disponibilité des personnels

Personnel	Disponibilité	Habilitations et contraintes
Technicienne A	8 h 30 à 12 h 00	Habilitée à préparer et réaliser la série
Technicien B	8 h 30 à 11 h 30	Habilité à réaliser la série et à vérifier les enregistrements
Responsable qualité	Présente à partir de 9 h 00	Traite les écarts ayant une incidence sur la validité ou la traçabilité

Disponibilités communiquées à 8 h 30

2.1 (2 points) Proposez une répartition des quatre tâches entre les personnels disponibles. Respectez les habilitations, l'ordre nécessaire des tâches et les échéances. Présentez votre proposition sous forme d'un planning indiquant les heures de début et de fin.

2.2 (1,5 point) Calculez la durée totale de travail nécessaire pour les quatre tâches. Comparez cette durée au temps de disponibilité cumulé des techniciennes et techniciens entre 8 h 30 et 11 h 30. Interprétez le résultat en précisant pourquoi ce calcul ne suffit pas, à lui seul, à garantir que le planning est réalisable.

2.3 (1,5 point) La clarification de l'identité du flacon 3 n'est pas obtenue à 9 h 00. Indiquez comment adapter le planning et quelles informations transmettre à la responsable qualité et à la personne chargée de la relation avec le client.

PARTIE 3 : Communication professionnelle et traçabilité (5 points)

Transmettre une information factuelle et assurer la continuité du travail

À 9 h 05, le client confirme par téléphone que le suffixe correct pour le troisième échantillon est « C ». La responsable qualité demande une confirmation écrite avant d'autoriser la correction de la demande. Le DT 3 précise les règles de communication et de traçabilité applicables au laboratoire.

Informations de clarification communiquées par le client

Information	Donnée confirmée
Interlocutrice	Mme L. Martin, responsable qualité du client
Référence correcte du flacon 3	BC-2417-C
Motif de l'erreur	Erreur de transcription du suffixe sur l'étiquette
Confirmation écrite	Courriel annoncé pour 9 h 20
Demande du client	Résultats souhaités avant 12 h 00

Appel reçu le 14 avril 2026 à 9 h 05

3.1 (2 points) Rédigez une note interne concise destinée à la responsable qualité. Elle doit distinguer les faits constatés, l'information déclarée par le client, la confirmation écrite attendue et la décision qui reste à prendre.

3.2 (1,5 point) Rédigez une réponse orale professionnelle à adresser au client pendant l'appel. Elle doit accuser réception de l'information sans annoncer de résultat ni garantir une échéance qui n'a pas été validée par le laboratoire.

3.3 (1,5 point) Complétez le DR 2 en indiquant les éléments indispensables à inscrire dans la trace de l'écart et de sa résolution. Précisez en quoi cette trace facilite la continuité du travail et la vérification ultérieure.

PARTIE 4 : Gestion d'un aléa et coopération au laboratoire (5 points)

Réagir à une difficulté, alerter et préserver la fiabilité des activités

À 9 h 25, le courriel de confirmation du client est reçu. Avant la fin de la série, le technicien B constate qu'un enregistrement de contrôle de température de l'équipement utilisé est incomplet. La règle de traitement de cette situation est fournie dans le DT 1. La série est en cours et les résultats ne sont pas encore vérifiés.

Faits relatifs à l'enregistrement incomplet

Élément	Information disponible
Équipement	Incubateur identifié INC-04
Enregistrement attendu	Vérification de température à 9 h 00
Constat à 9 h 25	Champ de température non renseigné
Autres données	Aucune alarme signalée; valeur observée à 9 h 25 : 36,8 °C
Statut des résultats	Série en cours; aucun résultat validé ni transmis au client

Informations disponibles au moment du constat

4.1 (2 points) Décrivez les premières actions que doit entreprendre le technicien B à la suite du constat. Distinguez les faits à enregistrer, les personnes à informer et les décisions qui relèvent de la responsable qualité.

4.2 (1,5 point) Expliquez pourquoi la valeur observée à 9 h 25 ne permet pas de compléter rétrospectivement le champ de 9 h 00 ni de conclure, à elle seule, que la série est valide. Proposez une formulation factuelle à inscrire dans le dossier de l'écart.

4.3 (1,5 point) Proposez une brève transmission orale entre le technicien B et la responsable qualité. Votre transmission doit préciser le fait observé, l'impact potentiel, l'action déjà réalisée et la décision attendue, sans attribuer de faute à une personne.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÉCEPTION DES ÉCHANTILLONS, RESPONSABILITÉS ET TRAITEMENT DES ÉCARTS

Extrait de la procédure interne BIO-REC-04, révision 6, applicable au laboratoire BioContrôle Atlantique.

- À la réception, le technicien vérifie la concordance entre la demande, l'étiquette, la nature de l'échantillon, les conditions de transport et les informations de prélèvement.
- En cas de discordance d'identification, le technicien isole l'échantillon concerné, le maintient dans les conditions de conservation prescrites et suspend son analyse. Il enregistre les faits observés et alerte la responsable qualité.
- Le technicien ne corrige pas seul une donnée d'identification et ne choisit pas entre deux références possibles.
- Une clarification du client doit être reçue sous une forme conservable et rattachée à la demande. La responsable qualité évalue l'écart, autorise ou refuse la correction documentaire et trace sa décision.
- Pour un écart susceptible d'affecter la validité d'une activité, le personnel arrête ou sécurise l'activité concernée, conserve les données disponibles et alerte la responsable qualité. Seule cette dernière décide du traitement des résultats et de la reprise éventuelle.
- Un résultat ne peut être communiqué au client qu'après les vérifications et validations prévues par le laboratoire.

La température de conservation demandée pour les échantillons de cette situation est comprise entre 0 °C et 6 °C. Cette plage est une exigence indiquée dans le dossier client et ne permet pas, à elle seule, de lever une discordance d'identification.

Répartition des responsabilités

Acteur	Responsabilités dans la situation	Limites
Technicien de réception	Vérifier les informations, isoler l'échantillon concerné, enregistrer les faits et alerter	Ne décide pas seul d'une correction d'identification
Technicien réalisant l'analyse	Appliquer les consignes validées, conserver les enregistrements et signaler tout écart	Ne valide pas seul l'impact d'un écart sur les résultats
Responsable qualité	Évaluer l'écart, décider du traitement documentaire et de l'impact sur les activités, tracer la décision	Ne peut pas remplacer une information client manquante par une supposition
Interlocuteur client	Fournir les éléments de clarification et les confirmations demandées	Ne valide pas les activités internes du laboratoire

Synthèse de la procédure BIO-REC-04

DT 2 : RESSOURCES, TÂCHES ET ÉCHÉANCES DE LA MATINÉE

Les tâches sont planifiées à partir de 8 h 30. Les durées sont des estimations de travail effectif, hors attente d'une réponse du client et hors temps de vérification finale. Les analyses de la série ne peuvent

commencer qu'après la préparation de la série et la clarification de toute discordance susceptible d'affecter l'identité des échantillons concernés.

Le temps de disponibilité cumulé des techniciennes et techniciens entre 8 h 30 et 11 h 30 est de 3 heures par personne. Une tâche ne peut être confiée qu'à une personne habilitée. Les tâches peuvent être réalisées simultanément par deux personnes si leurs ressources et leurs habilitations le permettent.

Référentiel de planification

Donnée	Valeur
Clarification initiale de la discordance	15 min
Préparation de la série	25 min
Réalisation des analyses	90 min
Vérification des enregistrements de la série précédente	30 min
Échéance client demandée	Avant 12 h 00
Présence de la responsable qualité	À partir de 9 h 00

Données à utiliser pour les questions de la partie 2

DT 3 : RÈGLES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ET DE TRAÇABILITÉ

Extrait des consignes internes de communication et de maîtrise des enregistrements du laboratoire.

- Transmettre des faits datés, précis et vérifiables. Distinguer explicitement un constat, une information communiquée par un tiers, une hypothèse et une décision.
- Dans une alerte interne, indiquer l'identification de l'échantillon ou de l'équipement concerné, l'heure du constat, l'impact possible, les mesures immédiates prises et l'action ou la décision attendue.
- Conserver les échanges pertinents avec le client dans le dossier de la demande, avec la date, l'heure, l'identité de l'interlocuteur et le contenu utile de la clarification.
- Un enregistrement doit être lisible, daté, attribuable à son auteur et rattaché à l'activité concernée. Une donnée manquante est signalée comme manquante; elle n'est ni estimée ni reconstituée à partir d'une observation postérieure.
- La communication au client reste factuelle. Aucune promesse de délai ou de résultat ne doit être formulée sans vérification de la faisabilité et validation selon l'organisation du laboratoire.
- Les informations relatives aux clients et aux résultats sont communiquées uniquement aux personnes concernées par l'activité.

Éléments attendus dans une trace d'écart

Rubrique	Contenu attendu
Identification	Échantillon, demande ou équipement concerné
Constat	Description factuelle, date et heure
Source de l'information	Personne, document ou observation à l'origine de l'information
Mesures immédiates	Sécurisation, suspension ou information déjà réalisée
Évaluation et décision	Personne responsable de l'évaluation et décision datée
Clôture et suivi	Action retenue, personne chargée du suivi et éléments conservés

Liste de vérification issue des consignes internes

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 2.1 et 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter le tableau pour présenter votre proposition de planning. Indiquer les heures de début et de fin, le nom ou la fonction de la personne affectée et toute remarque nécessaire. Pour la question 2.2, faire apparaître le calcul de la durée totale et la comparaison avec le temps disponible.

Planning proposé pour la matinée

Tâche	Début	Fin	Personne affectée	Remarque ou condition
Clarification de l'identité du flacon 3	.....	.....	.....	.....
Préparation de la série	.....	.....	.....	.....
Réalisation des analyses	.....	.....	.....	.....
Vérification des enregistrements de la série précédente	.....	.....	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter les rubriques avec les informations de la situation. Distinguer les faits observés des informations communiquées par le client et des décisions prises. Ne pas inscrire une décision qui n'a pas encore été prise.

Fiche de traçabilité de l'écart d'identification

Rubrique	Information à consigner
Date et heure du constat initial	.....
Échantillon et discordance constatée	.....
Information communiquée par le client et identité de l'interlocutrice	.....
Confirmation écrite reçue : date, heure et référence du document	.....
Mesures immédiates prises	.....
Décision de la responsable qualité : date, heure et contenu	.....
Personne ayant consigné la trace et emplacement de conservation	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.