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 MOS, veuillez visiter :
bts-mos.fr/annales-sujets-et-corriges

BTS MOS

E5.2 : Gestion de la relation client

Session 2026 • Code sujet : **26-BTS-MOS-U52** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique de la contestation d'heures facturées (3 questions) **Page 3**

2. Diagnostic de la relation client et préconisations managériales (3 questions) **Page 6**

3. Analyse commerciale et pilotage de la proposition (3 questions) **Page 9**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bts-mos.fr/assets/annales/bts-mos/E5.2 - Gestion de la relation client/2026/BTS MOS - E5.2 - Gestion de la relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique de la contestation d'heures facturées

En tant que chargé de clientèle de Securitas France SAS, vous traitez la contestation du client Les Rives concernant 24 heures facturées, dont 16 sont établies par des relevés signés. Vous devez analyser les faits, mobiliser les règles applicables et proposer une réponse motivée, en distinguant les heures justifiées de celles à vérifier.

Question 1.1. Qualifiez juridiquement les faits utiles à la résolution du différend et distinguez les éléments établis par les pièces de ceux qui restent à vérifier.

Le différend porte sur l'exécution et la facturation d'un contrat de prestation de sécurité déjà signé. Le contrat prévoit que seules les heures effectivement réalisées et validées contradictoirement sont facturables. Les relevés signés établissent 16 heures sur les 24 contestées. Pour les 8 autres, aucun relevé signé n'a été retrouvé ; deux vacations ont connu un problème de remplacement, sans durée confirmée. Leur réalisation, leur durée et leur validation restent donc à vérifier.

DR 1 : faits établis et à vérifier

Volume du contrat actuel	3 600	Heures par an
Volume envisagé pour l'extension	1 200	Heures supplémentaires par an
Qualité de service déclarée	78 %	Taux client
Incidents signalés	9	Dernier trimestre
Vacations non couvertes	2	Dernier trimestre
Délai moyen de réponse aux demandes du client	18	Minutes

16 h établies

8 h à vérifier

Données fournies pour la situation étudiée.

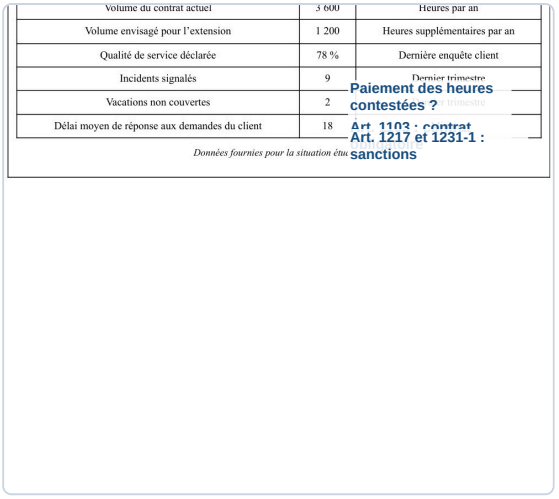
✓ RÉPONSE À RETENIR

Établi : 16 heures réalisées. À vérifier : réalisation et durée des 8 heures restantes.

Question 1.2. Formulez le problème de droit et présentez, en vous appuyant sur les extraits du DT 2, les règles applicables à l'exécution du contrat et aux conséquences d'une inexécution.

Problème de droit : le client doit-il payer les heures contestées alors que seule une partie des présences facturées est justifiée, et quelles sanctions sont possibles en cas d'inexécution ? L'article 1103 du Code civil impose le respect du contrat : la facturation doit donc suivre les heures réalisées et validées. Selon l'article 1217, une inexécution ou une exécution imparfaite peut notamment ouvrir droit à une réduction du prix, à la résolution ou à la réparation du préjudice ; les sanctions compatibles peuvent se cumuler. L'article 1231-1 prévoit des dommages et intérêts, sauf force majeure.

DR 1 : problème de droit et règles applicables



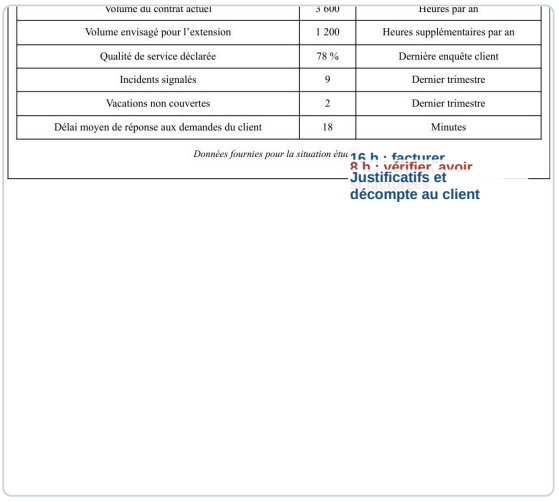
✓ RÉPONSE À RETENIR

Le contrat s'impose aux parties. Une inexécution peut justifier les sanctions prévues aux articles 1217 et 1231-1 du Code civil.

Question 1.3. Proposez une solution motivée à la contestation en précisant le traitement des 16 heures justifiées et des 8 heures non justifiées, les vérifications à effectuer et les informations à communiquer au client. Distinguez ce différend de la rupture de pourparlers précontractuels évoquée dans l'arrêt du DT 2.

Maintenir la facturation des 16 heures établies par les relevés signés. Pour les 8 autres, ne pas valider la facturation tant que leur réalisation n'est pas démontrée ; si elles ont déjà été facturées, émettre un avoir, puis régulariser uniquement si des preuves fiables sont retrouvées. Vérifier les plannings, feuilles de présence, transmissions et remplacements. Communiquer au client le décompte, les justificatifs et la régularisation avant la réunion de renouvellement. L'arrêt Manoukian concerne la rupture fautive de négociations avant la signature d'un contrat, contrairement au présent différend, qui relève de l'exécution d'un contrat déjà signé.

DR 1 : solution à la contestation



✓ RÉPONSE À RETENIR

Facturer les 16 heures justifiées ; écarter les 8 heures non prouvées, sous réserve des vérifications. Le différend relève de l’exécution contractuelle, non de pourparlers précontractuels.

2. Diagnostic de la relation client et préconisations managériales

Le contrat du site commercial Les Rives arrive à échéance dans trois mois et le client souhaite étendre la surveillance à la zone de livraison tout en réduisant le tarif horaire. À partir des données de prestation et du contexte sectoriel, vous devez établir un diagnostic, analyser des facteurs PESTEL et préparer des actions de suivi et de renouvellement.

Question 2.1. Présentez un diagnostic synthétique des forces et faiblesses de la prestation ainsi que des opportunités et menaces liées au renouvellement. Justifiez chaque élément par une donnée du dossier.

Diagnostic	Éléments justifiés
Force commerciale	Le client souhaite renouveler le contrat.
Faiblesses	Qualité de service de 78 %, 9 incidents et 2 vacations non couvertes au dernier trimestre ; délai moyen de réponse de 18 minutes.
Opportunité	Extension envisagée de 1 200 heures par an et compte rendu mensuel demandé.
Menaces	Baisse tarifaire demandée, hausse des coûts salariaux et risque de dégradation de la confiance si les écarts persistent.

Le renouvellement est une opportunité, mais il dépend de la correction des manquements et d'un suivi plus fiable. La baisse tarifaire doit être évaluée au regard des coûts prévisionnels.

DR1 complété : diagnostic

Élément à traiter	Analyse ou calcul du candidat
Faits juridiquement établis	.....
Problème de droit	.....
Règles applicables et référence au DT 2	.....
Solution proposée pour la contestation des 24 heures	.....
Force de la prestation	..... Renouvellement souhaité .....
Faiblesse de la prestation	..... 78 % ; incidents ; absences .....
Opportunité liée au renouvellement	..... Extension : 1 200 h/an .....
Menace ou risque à traiter	..... Tarif et qualité à maîtriser .....
Facteur PESTEL et conséquence	.....
Prix après réduction de 5 %	.....
Marge unitaire de l'offre renouvelée	.....
Marge annuelle sur 4 800 heures	.....
Deux indicateurs de suivi et objectifs	.....

Les cases marquées « ... » sont à compléter.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Renouvellement et extension à saisir ; priorité à la correction des écarts de service et à la maîtrise du risque tarifaire.

Question 2.2. Retenez et expliquez trois facteurs PESTEL susceptibles d'influencer le renouvellement ou l'extension du contrat. Pour chacun, indiquez une conséquence concrète pour l'entreprise ou pour son client.

Légal : le secteur est réglementé et le contrat impose un accord écrit pour modifier le périmètre, les horaires ou le volume. L'extension ne peut donc commencer avant validation écrite.

Économique : la hausse des coûts salariaux combinée à la réduction demandée peut comprimer la marge. L'entreprise doit négocier le tarif au regard du coût prévisionnel.

Technologique : des outils numériques de traçabilité peuvent fiabiliser le suivi des heures et incidents, puis faciliter le compte rendu mensuel demandé par le client.

DR1 complété : facteur PESTEL

Élément à traiter	Analyse ou calcul du candidat
Faits juridiquement établis	.....
Problème de droit	.....
Règles applicables et référence au DT 2	.....
Solution proposée pour la contestation des 24 heures	.....
Force de la prestation	.....
Faiblesse de la prestation	.....
Opportunité liée au renouvellement	.....
Menace ou risque à traiter	.....
Facteur PESTEL et conséquence	..... Légal : accord écrit .....
Prix après réduction de 5 %	.....
Marge unitaire de l'offre renouvelée	.....
Marge annuelle sur 4 800 heures	.....
Deux indicateurs de suivi et objectifs	.....

Les cases marquées « ... » sont à compléter.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Facteurs retenus : légal, économique et technologique, avec accord écrit, maîtrise des coûts et traçabilité des prestations.

Question 2.3. Présentez un plan d'action managérial pour corriger les écarts de prestation et préparer le renouvellement. Précisez les actions, les responsables à mobiliser, les délais et les modalités de communication avec le client.

1. **Dès maintenant :** le chargé de clientèle et le responsable de site rapprochent plannings, relevés et remplacements, puis sécurisent la couverture des vacations.
2. **Sous deux semaines :** le responsable d'exploitation met en place un contrôle des heures et incidents. Objectifs proposés : aucune vacation non couverte et moins de 9 incidents par trimestre.
3. **Chaque mois, jusqu'au renouvellement dans trois mois :** le chargé de clientèle transmet le compte rendu demandé, échange sur les résultats et prépare l'offre avec périmètre, créneaux de réception, horaires, tarif et indicateurs. L'extension attend l'accord écrit du client.

DR1 complété : indicateurs de suivi

Élément à traiter	Analyse ou calcul du candidat
Faits juridiquement établis	.....
Problème de droit	.....
Règles applicables et référence au DT 2	.....
Solution proposée pour la contestation des 24 heures	.....
Force de la prestation	.....
Faiblesse de la prestation	.....
Opportunité liée au renouvellement	.....
Menace ou risque à traiter	.....
Facteur PESTEL et conséquence	.....
Prix après réduction de 5 %	.....
Marge unitaire de l'offre renouvelée	.....
Marge annuelle sur 4 800 heures	.....
Deux indicateurs de suivi et objectifs	0 vacation non couverte ; incidents < 9/trimestre

Les cases marquées « … » sont à compléter.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Corriger immédiatement la couverture, suivre les résultats chaque mois et obtenir l'accord écrit avant toute extension.

3. Analyse commerciale et pilotage de la proposition

Le client demande une baisse de 5 % du tarif horaire actuel et l'ajout de 1 200 heures par an, portant le volume envisagé à 4 800 heures. Les données économiques et de suivi servent à calculer les marges, évaluer la demande tarifaire et proposer des indicateurs de pilotage mesurables.

Question 3.1. Calculez le tarif horaire HT après la réduction demandée, la marge unitaire correspondante et la marge annuelle sur le volume total de 4 800 heures. Présentez les formules utilisées.

La remise s'applique au prix actuel de 28,00 € HT par heure. On la calcule en multipliant ce prix par 5 %, puis on la soustrait du tarif actuel. La marge horaire est le prix après remise diminué du coût de revient prévisionnel de 24,40 €. Enfin, la marge annuelle correspond à cette marge horaire multipliée par les 4 800 heures prévues. Tous les montants calculés sont hors taxes.

Calcul	Formule	Résultat
Réduction	28,00 € × 5 %	1,40 € par heure
Tarif après réduction	28,00 € − 1,40 €	26,60 € HT par heure
Marge unitaire	26,60 € − 24,40 €	2,20 € par heure
Marge annuelle	2,20 € × 4 800 heures	10 560 € HT par an

L'offre conserve une marge positive, avant prise en compte d'éventuels coûts supplémentaires.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Tarif : 26,60 € HT/h ; marge unitaire : 2,20 €/h ; marge annuelle : 10 560 € HT.

Question 3.2. Comparez la marge unitaire de l'offre renouvelée à celle du contrat actuel. Indiquez si la demande de baisse tarifaire peut être acceptée en l'état au regard des coûts fournis, puis proposez une modalité de négociation commercialement défendable.

Situation	Calcul de marge unitaire	Marge
Contrat actuel	28,00 € − 24,00 €	4,00 €/h
Offre renouvelée	26,60 € − 24,40 €	2,20 €/h
Écart	4,00 € − 2,20 €	−1,80 €/h, soit −45 %

La demande réduit la marge horaire de 1,80 €, soit 45 % de la marge actuelle. Elle demeure positive, mais la baisse ne devrait pas être accordée sans contrepartie qui sécurise l'équilibre économique. Proposer une remise conditionnée à un engagement écrit sur le volume de 4 800 heures, le périmètre et les horaires. Si le client ne peut garantir ce volume, négocier une réduction moindre ou un tarif ajusté au périmètre retenu. L'extension ne démarre qu'après validation écrite.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Ne pas accepter sans contrepartie : la marge passe de 4,00 € à 2,20 €/h, soit une baisse de 45 %.

Question 3.3. Proposez deux indicateurs de suivi de la prestation, dont un indicateur de satisfaction client. Pour chacun, précisez une fréquence de mesure et un objectif chiffré adapté à la situation.

Les indicateurs proposés ciblent les difficultés signalées : satisfaction client de 78 %, neuf incidents et deux vacations non couvertes au dernier trimestre. Les objectifs ci-dessous visent une amélioration mesurable et répondent à la demande de suivi régulier.

1. **Satisfaction client :** enquête trimestrielle, avec un objectif d'au moins 85 % sous six mois.
2. **Vacations non couvertes :** comptage mensuel à partir des relevés de présence, avec un objectif de zéro vacation non couverte.

Les résultats et les incidents sont repris dans le compte rendu mensuel demandé par le client. En cas d'écart, le responsable de site en analyse la cause et présente les mesures correctives.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Satisfaction : au moins 85 % sous six mois, mesurée chaque trimestre. Vacations non couvertes : zéro, suivi mensuel.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5.2 Gestion de la relation client du BTS Management opérationnel de la sécurité, session 2026, code 26-BTS-MOS-U52, dure 30 minutes et a un coefficient 5. À partir du contrat du site commercial Les Rives, elle évalue l'analyse juridique d'une contestation de facture, le diagnostic de la prestation, les préconisations managériales, le calcul des marges et le pilotage de la relation client.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le contrat prévoit une facturation des heures de présence effectivement réalisées et validées contradictoirement.
- L'article 1103 du Code civil rend obligatoires les contrats légalement formés ; l'article 1217 prévoit des sanctions en cas d'inexécution.
- La marge unitaire se calcule par différence entre le prix de vente HT et le coût de revient HT.
- La marge annuelle sur un volume donné se calcule en multipliant la marge unitaire par le nombre total d'heures.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les faits établis par les pièces des éléments restant à vérifier, notamment pour les heures sans relevé signé.
- Appuyer l'analyse sur les articles du DT 2 et distinguer l'exécution d'un contrat signé des pourparlers précontractuels.
- Justifier le diagnostic par des données du dossier et relier chaque facteur PESTEL à une conséquence concrète.
- Présenter les formules de calcul, comparer les marges et associer aux indicateurs une fréquence et un objectif chiffré.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le tarif après une réduction de 5 % ?

Multipliez le tarif actuel par 0,95. Pour calculer ensuite la marge unitaire, soustrayez du tarif obtenu le coût de revient prévisionnel de l'heure. Les deux montants doivent être exprimés hors taxes.

Q : Comment traiter les heures contestées sans justificatif signé ?

Séparez les heures établies de celles qui restent incertaines. Vérifiez les plannings et les remplacements, puis communiquez les éléments au client. Le contrat prévoit que la facturation porte sur les heures réalisées et validées contradictoirement.

Q : Comment organiser son travail pendant les 30 minutes ?

Les trois parties valent respectivement 7, 7 et 6 points. Répartissez votre temps selon ces pondérations, gardez quelques minutes pour vérifier les calculs et complétez le document réponse DR 1, qui est à rendre avec la copie.

Q : Quels éléments rendent les réponses et indicateurs conformes aux attentes du sujet ?

Justifiez vos réponses par les documents, mobilisez correctement les règles du DT 2 et présentez les calculs avec leurs formules. Chaque indicateur doit avoir une fréquence et un objectif chiffré adapté ; aucun seuil précis de qualité n'est imposé.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-mos.fr/assets/annales/bts-mos/E5.2 - Gestion de la relation client/2026/BTS MOS - E5.2 - Gestion de la relation client - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Management Opérationnel de la Sécurité : 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.