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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ

ÉPREUVE E5 : MANAGEMENT DES ORGANISATIONS DE LA SÉCURITÉ, SOUS-ÉPREUVE E5.2 : GESTION DE LA RELATION CLIENT (U52)

SESSION 2026

Durée : 30 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ	5

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Aucune calculatrice n'est nécessaire. Les calculs utiles peuvent être réalisés sans calculatrice.

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 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : SECURITAS FRANCE SAS, ENTREPRISE DE SÉCURITÉ PRIVÉE, MISSION SITUÉE EN ÎLE-DE-FRANCE

Vous êtes chargé de clientèle au sein de Securitas France SAS. Vous suivez le contrat de sécurité du site commercial fictif Les Rives, exploité par la société Val-de-Seine Développement. Les éléments de contexte, les volumes horaires et les données de gestion communiqués dans le dossier concernent exclusivement la situation étudiée.

Le contrat actuel arrive à échéance dans trois mois. Le client souhaite renouveler la prestation et étudier une extension à une zone de livraison. Il signale également une contestation de facture liée à des heures de présence qui n'auraient pas été assurées. Vous devez analyser la situation, proposer une réponse commerciale cohérente et présenter des modalités de suivi propres à consolider la relation client.

Vous disposez des documents techniques DT 1 à DT 3. Vous pouvez compléter le document réponse DR 1 et vous y référer lors de votre présentation. Les réponses doivent être justifiées à partir des éléments du dossier. Le barème total est de 20 points.

Partie 1 : Analyse juridique de la situation contractuelle (7 points)

Qualifier les faits, mobiliser les règles applicables et proposer une réponse motivée au client

Le client conteste une partie de la facture de mars. Le contrat prévoit que seules les heures de présence effectivement réalisées sont facturables. Les relevés de vacation justifient 16 heures sur les 24 heures contestées. Appuyez-vous sur DT 1 et DT 2 pour construire votre analyse selon le raisonnement juridique : qualification des faits, problème de droit, règle applicable et solution motivée.

1.1 (1,5 point) Qualifiez juridiquement les faits utiles à la résolution du différend. Distinguez les éléments établis par les pièces de ceux qui restent à vérifier.

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

1.3 (3,5 points) Proposez une solution motivée à la contestation. Indiquez le traitement à réserver aux 16 heures justifiées et aux 8 heures non justifiées, les vérifications à réaliser et les éléments à communiquer au client. Distinguez cette situation de la rupture de pourparlers précontractuels évoquée dans l'arrêt reproduit au DT 2.

Partie 2 : Diagnostic de la relation client et préconisations managériales (7 points)

Analyser l'environnement, la prestation et les choix de suivi de la relation client

Le renouvellement du contrat intervient dans un contexte de hausse des exigences de traçabilité, de maîtrise des coûts et de réactivité. Le client demande une extension de la prestation sur la zone de livraison, tout en

souhaitant réduire le prix horaire. À partir des DT 1 et DT 3, établissez un diagnostic et formulez des préconisations adaptées.

Éléments de diagnostic de la relation client

Dimension	Éléments favorables ou défavorables	Conséquence pour la relation client
Interne : prestation et organisation	Qualité de service : 78 % ; 9 incidents signalés au dernier trimestre ; 2 vacations non couvertes	.....
Externe : évolution du besoin client	Extension de la zone de livraison ; demande de réduction tarifaire ; attentes de traçabilité	.....
Environnement : facteurs PESTEL	Réglementation du secteur ; évolution des coûts salariaux ; outils numériques de traçabilité	.....

À compléter dans le DR 1 à partir des documents du dossier.

2.1 (2,5 points) 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.

2.2 (2 points) 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.

2.3 (2,5 points) 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.

Partie 3 : Analyse commerciale et pilotage de la proposition (6 points)

Exploiter les données chiffrées pour évaluer l'offre et proposer un suivi mesurable

Le client demande une baisse de 5 % du tarif horaire actuel et souhaite ajouter 1 200 heures de prestation par an. Le DT 3 donne les données nécessaires à l'analyse de cette demande. Les calculs peuvent être présentés avec leurs étapes et arrondis au centime pour les montants unitaires.

Données commerciales et économiques du contrat

Indicateur	Contrat actuel	Hypothèse renouvellement et extension
Volume annuel	3 600 heures	4 800 heures
Prix de vente HT par heure	28,00 €	Réduction demandée de 5 %
Coût de revient HT par heure	24,00 €	24,40 €
Qualité de service déclarée par le client	78 %	Objectif à proposer : ...

Données annuelles ou unitaires indiquées dans le DT 3.

3.1 (2,5 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (1,5 point) 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.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : EXTRAITS DU CONTRAT, ÉLÉMENTS DE SUIVI ET ÉCHANGES AVEC LE CLIENT

Extrait du contrat de prestation : « La facturation est établie sur la base des heures de présence effectivement réalisées et validées contradictoirement. Toute modification du périmètre ou du volume de prestation fait l'objet d'un accord écrit entre les parties. »

Éléments de suivi de mars : le client conteste 24 heures facturées. Les relevés de vacation signés établissent la réalisation de 16 heures. Aucun relevé signé n'a été retrouvé pour les 8 heures restantes. Le responsable de site indique que deux vacations ont connu un problème de remplacement, sans pouvoir confirmer leur durée exacte.

Courriel du client : « Nous souhaitons renouveler le contrat et étendre la surveillance à la zone de livraison. Nous demandons une baisse de 5 % du tarif horaire. La contestation de facture devra être réglée avant la réunion de renouvellement. Nous souhaitons également disposer d'un compte rendu mensuel des incidents et des heures réalisées. »

Éléments de contexte : la zone de livraison requiert une présence planifiée sur les créneaux de réception. L'extension ne peut commencer qu'après validation écrite du périmètre, des horaires et du tarif.

DT 2 : TEXTES APPLICABLES ET DÉCISION DE LA COUR DE CASSATION

Code civil, article 1103 : « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »

Code civil, article 1217 : « La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut : refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ; poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ; solliciter une réduction du prix ; provoquer la résolution du contrat ; demander réparation des conséquences de l'inexécution. » Les sanctions compatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

Code civil, article 1231-1 : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure. »

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvois n° 00-10.243 et n° 00-10.949, affaire dite Manoukian : décision rendue au visa de l'ancien article 1382 du Code civil, devenu l'article 1240. Attendu de principe : « la faute commise dans l'exercice du droit de rupture unilatérale des pourparlers précontractuels n'est pas la cause du préjudice consistant dans la perte d'une chance de réaliser les gains que permettait d'espérer la conclusion du contrat ». Cette décision concerne la rupture fautive de négociations avant la conclusion d'un contrat et non l'exécution d'un contrat déjà signé.

DT 3 : TABLEAU DE BORD COMMERCIAL ET DONNÉES ÉCONOMIQUES

Les montants sont exprimés hors taxes. Le volume actuel est de 3 600 heures par an. Le client envisage une extension de 1 200 heures par an, soit un volume total de 4 800 heures. Le coût de revient prévisionnel de l'heure sur le périmètre renouvelé est de 24,40 €. Le prix horaire actuel est de 28,00 €. La

réduction de 5 % demandée par le client s'appliquerait au prix horaire actuel. La marge unitaire se calcule par différence entre le prix de vente HT et le coût de revient HT.

Tableau de bord de la prestation

Indicateur	Valeur	Période ou unité
Prix de vente actuel	28,00 €	Par heure HT
Coût de revient actuel	24,00 €	Par heure HT
Coût de revient prévisionnel après extension	24,40 €	Par heure HT
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 %	Dernière enquête client
Incidents signalés	9	Dernier trimestre
Vacations non couvertes	2	Dernier trimestre
Délai moyen de réponse aux demandes du client	18	Minutes

Données fournies pour la situation étudiée.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Grille d'analyse et de préparation de la présentation **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les rubriques utiles à votre analyse. Vous pouvez vous appuyer sur ce document pendant votre présentation orale. Les éléments inscrits doivent être justifiés par les pièces du dossier.

Tableau d'analyse juridique, commerciale et de gestion

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	.....

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

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.