

Arrêté du 2 mars 2020 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management opérationnel de la sécurité »

NOR: ESR2003875A

Version consolidée au 26 mars 2020

La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,
Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 643-1 à D. 643-35 ;
Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;
Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;
Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;
Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation du 19 décembre 2019 ;
Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche du 6 janvier 2020 ;
Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services aux entreprises » du 4 février 2020,
Arrête :

Article 1

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management opérationnel de la sécurité » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.
Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

Article 2

Les référentiels des activités professionnelles et de compétences ainsi que les savoirs associés sont définis respectivement aux annexes I a, I b et I c du présent arrêté.
Le référentiel d'évaluation fixé à l'annexe II du présent arrêté comprend les unités constitutives du diplôme, les unités communes au brevet de technicien supérieur « Management opérationnel de la sécurité » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation qui sont définis respectivement aux annexes II a, II b, II c, II d du présent arrêté.
L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale sous statut scolaire et le stage en milieu professionnel sont définis respectivement en annexes III a et III b au présent arrêté.

Article 3

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.
Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D. 643-14 et D. 643-20 à D. 643-23 du code de l'éducation. Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.
La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.
Le brevet de technicien supérieur « Management opérationnel de la sécurité » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D. 643-13 à D. 643-26 du code de l'éducation.

Article 4

La première session du brevet de technicien supérieur « Management opérationnel de la sécurité » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2022.

Article 5

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

► Annexe

Vous pouvez consulter l'intégralité du texte avec ses images à partir de l'extrait du Journal officiel électronique authentifié accessible en bas de page

Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation
 ANNEXE INTRODUCTIVE
 TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS-COMPÉTENCES-UNITÉS
 ANNEXE I
 RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME
 Brevet de technicien supérieur « Management opérationnel de la sécurité »
 SOMMAIRE

I a. Référentiel des activités professionnelles
 I b. Référentiel de compétences
 I c. Les savoirs associés

ANNEXE II
 RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

II a. Unités constitutives du diplôme
 II b. Conditions d'obtention de dispenses d'unités
 II c. Règlement d'examen
 II d. Définition des épreuves

ANNEXE III
 ORGANISATION DE LA FORMATION

III a. Grille horaire de la formation
 III b. Stage en milieu professionnel

► Annexe

ANNEXE INTRODUCTIVE
 TABLEAU DE SYNTHÈSE
 ACTIVITÉS-COMPÉTENCES-UNITÉS
 BTS « Management opérationnel de la sécurité »
 Tableau de synthèse Activités - Compétences - Unités

Activités	Blocs de compétences	Unités
Pôle d'activités n° 1 PRÉPARATION ET MISE EN OEUVRE D'UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ	Bloc n° 1 Mettre en œuvre la veille réglementaire et technologique Préparer une prestation de sécurité Proposer une prestation dans le respect d'une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données	U4. - Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité.
Pôle d'activités n° 2 MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES	Bloc n° 2 Organiser le service Gérer le personnel Gérer les relations sociales	U51. - Management des ressources humaines
Pôle d'activités n° 3 GESTION DE LA RELATION CLIENT	Bloc n° 3 Préparer l'offre commerciale Gérer la prestation	U52. - Gestion de la relation client

	Suivre et pérenniser la relation client	
Pôle d'activités n° 4 PARTICIPATION À LA SÉCURITÉ GLOBALE	Bloc n° 4 Prévenir les risques en relation avec les partenaires institutionnels Gérer les incidents, accidents, événements et crises avec les partenaires institutionnels	U6. - Participation à la sécurité globale
	Bloc n° 5. - Culture générale et expression - Rendre compte d'une culture acquise en cours de formation - Apprécier un message ou une situation - Communiquer par écrit ou oralement - Appréhender un message - Réaliser un message	U1. - Culture générale et expression
	Bloc n° 6. - Langue vivante étrangère (écrit) Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - Compréhension de documents écrits - Production et interactions écrites	U21. - Compréhension de l'écrit et expression écrite
	Bloc n° 7. - Langue vivante étrangère (oral) Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - Production orale en continu - Interaction orale	U22. - Production orale en continu et interaction
	Bloc n° 8. - Culture économique, juridique et managériale - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale - Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	U3. - Culture économique juridique et managériale
	Bloc facultatif - Langue vivante Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - Compréhension de documents écrits - Production et interactions écrites - Production et interactions orales	UF1. - Langue vivante
	Bloc facultatif - Module « Surveillance humaine et gardiennage » - Maîtriser les bases du métier d'agent de sécurité - Participer à la prévention du risque incendie - Prévenir et réagir face au risque terroriste - Participer à la sécurisation d'un rassemblement événementiel	UF2 - Module « Surveillance humaine et gardiennage »
	Bloc facultatif - Module d'approfondissement sectoriel - S'approprier les compétences liées au module en lien avec le domaine de la sécurité - Mettre en œuvre les outils et méthodes correspondants - Conduire une analyse pertinente - Communiquer efficacement	UF3 - Module d'approfondissement sectoriel

► Annexe

ANNEXE I RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME BTS « Management opérationnel de la sécurité » ANNEXE I a RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES BTS Management opérationnel de la sécurité CHAMP D'ACTIVITÉ

Titre du diplôme

Spécialité BTS « Management opérationnel de la sécurité ».

Définition du métier

Le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » exerce ses missions dans le cadre de la sécurité et de la sûreté. Il conduit ses activités, soit dans une entreprise de sécurité/sûreté, soit dans le service interne de sécurité d'une organisation (entreprise, administration publique et privée, association). En outre, il participe à l'organisation du service dans lequel il évolue. Il est donc à même de manager des équipes, de participer à la gestion administrative et juridique du personnel. Il est en relation directe avec le client et en contact permanent avec sa hiérarchie. Enfin, il assure la liaison avec les différents acteurs institutionnels et participe aux instances de sécurité.

Contexte professionnel

Les emplois visés par le diplôme s'adaptent aux évolutions de leur environnement technique, juridique et économique, sous l'influence de plusieurs facteurs :

- l'importance des technologies de l'information et de la communication, des réseaux, des moyens électroniques et numériques
- l'évolution des normes, des réglementations,
- l'exigence de qualité et l'amélioration continue,
- le respect des process liés à l'accès et à la protection des données personnelles,
- le reporting, la synthèse, la remontée d'information et la traçabilité des événements,
- les exigences de la responsabilité sociale des entreprises (RSE),
- la nécessaire maîtrise des coûts dans un environnement très concurrentiel,
- l'obligation de conseil au client,
- la prise en compte de l'environnement géographique et humain.

Emplois visés

Le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » accède, en fonction de son expérience, de la taille de l'entreprise et des opportunités, à plusieurs niveaux de responsabilité. Il peut occuper les emplois suivants (liste non exhaustive) :

Dans le cadre d'une première insertion :

- chef de secteur, chef de site,
- chef de site nucléaire,
- chef d'équipe en télésurveillance ou en vidéo-protection,
- assistant d'exploitation, responsable d'exploitation,
- chargé d'affaires/chargé de clientèle,
- coordinateur de sites,
- superviseur (aéroportuaire),
- contrôleur de sites, contrôleur qualité,
- adjoint, régulateur, chef de service (dans le transport de fonds),
- chargé de sécurité (transport de fonds),
- chef d'équipe, chef de dispositif, chef de mission, manager opérationnel (protection rapprochée).

Après une certaine expérience professionnelle :

- chef de service de sécurité incendie et d'assistance à personne,
- chef d'agence/directeur d'agence,
- responsable/directeur régional,
- chef/directeur d'établissement,
- responsable d'agence en protection rapprochée.

Par ailleurs, le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » a la possibilité, après concours, d'intégrer la police nationale, la gendarmerie nationale ou un service départemental d'incendie et de secours (SDIS), ainsi que la police municipale ou l'administration pénitentiaire.

Le BTS peut être obtenu dans le cadre de la VAE pour des salariés, pour des agents en reconversion de la sécurité publique et de la sécurité civile.

Domaines d'activité :

Un certain nombre de ces activités suppose l'acquisition ou la dispense de certifications spécifiques pour :

- la surveillance et le gardiennage,

- la sûreté aéroportuaire,
- la sécurité incendie (ERP et IGH),
- la télésurveillance,
- la vidéo protection,
- l'installation de sécurité électronique,
- le transport de fonds,
- la protection rapprochée.

Pour exercer ces activités :

- le titulaire du BTS doit remplir les conditions de moralité compatibles avec les activités exercées ;
- en fonction des missions confiées, la carte professionnelle portant la mention correspondante pourra être exigée par l'entreprise ;
- le titulaire du BTS peut être amené à effectuer un travail déporté chez le client ; il peut être aussi soumis à des horaires décalés, à du travail le week-end et à une astreinte la nuit.

Enfin, le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » est soumis au code de déontologie de la profession. A ce titre, les comportements à adopter sont les suivants :

- le respect du cadre légal,
- le respect des principes de non-discrimination et des valeurs de la République,
- l'obligation d'entretenir des relations loyales et transparentes avec les administrations publiques,
- le respect des procédures et la rigueur,
- une présentation correcte,
- la confidentialité et la discrétion,
- l'autonomie et le travail en équipe,
- la capacité de prise d'initiative dans un cadre défini,
- la capacité de dialogue en langue étrangère,
- le respect du cahier des charges du client.

Les activités professionnelles exercées par le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » sont nombreuses et peuvent être ainsi répertoriées :

- la veille technique et réglementaire,
- la préparation des prestations,
- la gestion opérationnelle,
- l'identification et le choix du matériel,
- la mise en place du matériel sur site,
- la mise en place des consignes d'application permanentes et temporaires,
- la gestion des risques (cyber sécurité, risque attentats, risque incendies, risques autres),
- l'organisation (mise en place et suivi) d'événements temporaires.
- le conseil aux « clients »,
- la mise à jour du plan de prévention,
- la gestion des permis feu, des permis travaux, des permis fouilles,
- la gestion et le contrôle des plannings,
- la planification de l'activité des salariés,
- la mise en œuvre des conventions collectives,
- le recrutement, la gestion des ressources humaines (GRH), la promotion,
- les entretiens professionnels obligatoires,
- les procédures disciplinaires,
- la participation à la réponse à un appel d'offres,
- l'établissement de devis pour les prospects et clients,
- la gestion d'un portefeuille-client et éventuellement d'un centre de profit,
- la relation avec les partenaires institutionnels (police nationale, gendarmerie nationale, service départemental d'incendie et de sécurité, douanes),
- la relation avec les services de l'Etat et avec les collectivités locales,
- la remontée d'informations et la rédaction de comptes rendus, de rapports, de statistiques,
- la gestion des litiges internes et externes,
- la gestion de la sous-traitance,
- la mission de référent sûreté.

Type d'organisations

Le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » exerce principalement dans :

- des entreprises exerçant des activités de sécurité privée,
- des services internes de sécurité de grandes entreprises (grande distribution, sites industriels, sites touristiques, sites tertiaires),
- des services de sécurité des administrations publiques, des hôpitaux, des collectivités locales.

Place dans l'organisation

En première insertion professionnelle, la place du titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » varie en

fonction des structures et des missions de l'organisation qui l'emploie. Ainsi, en tant qu'encadrant intermédiaire, il est l'interface entre le client, la direction, les agents et le premier encadrement (chef de poste). Mais il peut être également responsable d'exploitation ou équivalent dans une entité plus ou moins importante (centre de profit, agence, site...). Si ses activités sont diverses, il n'en reste pas moins qu'il est en permanence en contact avec le client. Les perspectives d'évolution sont nombreuses.

Les activités professionnelles

L'activité du titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » s'exerce dans le cadre des quatre pôles d'activités suivants :

- Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité,
- Management des ressources humaines,
- Gestion de la relation client,
- Participation à la sécurité globale.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

PÔLE D'ACTIVITÉ N° 1 : PRÉPARATION ET MISE EN OEUVRE D'UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ

A1.1. - Mise en œuvre d'une veille réglementaire et technologique

A1.1T1. - Veille réglementaire

A1.1T2. - Veille technologique

A1.2. - Préparation d'une prestation de sécurité

A1.2T1. - Réalisation d'un diagnostic de sécurité

A1.2T2. - Identification des moyens techniques (incendie, sûreté, contrôle d'accès) à mobiliser

A1.2T3. - Identification des moyens humains à mobiliser

A1.2T4. - Choix des moyens techniques et humains au regard du cahier des charges de la prestation

A1.2T5. - Réalisation d'achats en lien avec une prestation de sécurité

A1.3. - Proposition de la prestation dans le respect d'une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données

A1.3T1. - Etablissement d'un dossier de sécurité

A1.3T2. - Mise en œuvre de la prestation de sécurité

A1.3T3. - Mise en œuvre de la démarche qualité

A1.3T4. - Suivi de la traçabilité des données

A1.3T5. - Suivi de la protection des données

Conditions d'exercice			
Les missions du titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » s'exercent tant dans le cadre de la sécurité que dans celui de la sûreté. Ces activités peuvent s'exercer, soit dans une entreprise de sécurité/sûreté, soit dans le service interne de sécurité ou de sûreté d'une organisation. Pour mener à bien les missions qui lui sont dévolues, le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » assure une veille réglementaire et technologique. Il réalise un diagnostic de sécurité et/ou de sûreté, puis il identifie les moyens techniques et humains à mobiliser dans le but d'effectuer les choix correspondant à la prestation. Il participe au démarrage de l'activité en collaborant à l'élaboration du rétro planning et en mettant en œuvre une démarche qualité, tout en veillant à la traçabilité et à la protection des données. Il lui appartient d'utiliser et de mobiliser les outils numériques mis à sa disposition dans le cadre professionnel.			
Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie Responsabilité
Des documents de nature réglementaire Le cahier des charges du client Les réglementations (ERP, IGH, ITGH, sûreté du transport aérien, transport et traitement de valeurs et activités assimilées, code du travail, code de la sécurité intérieure, conventions collectives...) La réglementation sur les images (visualisation, durée de conservation, autorisations) Les plans d'urgence des entreprises (plan particulier d'intervention (PPI), plan d'opérations interne (POI) plan d'établissement répertorié (PER)...) Le plan Vigipirate Document unique et plan de	Moyens techniques Les moyens mécaniques, électroniques, numériques, notamment : - le système de vidéoprotection - les systèmes anti intrusion - les systèmes de sécurité incendie (SSI) - les unités d'aide à l'exploitation - la gestion technique centralisée (GTC)/gestion technique bâtiment (GTB) - l'imagerie	Relations internes Selon la taille de l'entreprise, il peut être en relation avec l'ensemble des services Relations externes Il est en relation avec : - les clients - la sécurité publique - la sécurité civile - la DREAL - les autorités publiques - les autorités locales - la CNIL	Il exerce ses activités sous la responsabilité du chef d'entreprise ou de son représentant, éventuellement d'un directeur d'agence ou d'un responsable de secteur. Dans ce cadre, il peut encadrer une équipe d'agents de sécurité de taille variable. Il bénéficie d'une certaine autonomie tout en rendant compte à son supérieur hiérarchique.

prévention Les plans de continuité de l'activité (PCA) et plan de reprise d'activité (PRA) Les procédures internes Les consignes d'application Les consignes temporaires Les registres de sécurité Les plans de sécurité des locaux Les plans du site Le contexte géopolitique Les normes AFNOR Les normes de qualité Le code de l'environnement Les salons spécialisés sur la sécurité Les guides méthodologiques Les outils d'audit de l'APSA (association plénière des sociétés d'assurances dommages) Code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité Les habilitations nécessaires selon la mission et les spécificités du site	radioscopique, - le portique de sécurité Les moyens numériques de gestion d'information Les moyens de liaison et de communication Moyens humains - Les agents de sécurité en termes d'affectation, de qualification, de missions et de disponibilité - Le personnel administratif - Le personnel support (logistique et technique)		
Résultats et comportements attendus			
La veille réglementaire et technologique s'exerce régulièrement. Le diagnostic de sécurité est pertinent. Les moyens techniques, technologiques et humains sont correctement identifiés et cohérents. Les choix opérés sont cohérents au regard de la prestation sécurité. Le rétro planning est mis en application. La prestation réalisée est conforme au cahier des charges. Une démarche qualité est mise en œuvre. La traçabilité et la protection des données sont assurées. Les principes de déontologie sont respectés au regard du code de déontologie des personnes physiques et morales des activités privées de sécurité.			

PÔLE D'ACTIVITÉ N° 2 : MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

A2.1. - Organisation du service

A2.1T1. - Affectation des personnels de sécurité

A2.1T2. - Elaboration et suivi des plannings

A2.1T3. - Animation de réunions de service

A2.1T4. - Mise en place des activités de sécurité

A2.2. - Gestion du personnel

A2.2T1. - Recrutement de personnel

A2.2T2. - Gestion des contrats de travail

A2.2T3. - Mise en œuvre d'un parcours d'intégration des personnels

A2.2T4. - Encadrement d'équipes

A2.2T5. - Suivi administratif et réglementaire des personnels

A2.2T6. - Réalisation d'entretiens professionnels

A2.2T7. - Gestion des conflits individuels

A2.2T8. - Prise en compte et suivi de la santé et de la sécurité au travail

A2.3. - Gestion des relations sociales

A2.3T1. - Participation au dialogue social

A2.3T2. - Gestion locale des conflits collectifs

Conditions d'exercice
Le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » participe à l'organisation du service dans lequel il exerce ses activités. Ainsi, il lui appartient d'élaborer et/ou de suivre les plannings des personnels en tenant compte des différents cycles de travail. Il manage ses équipes, participe à la gestion administrative et juridique du personnel. Il s'assure de la bonne intégration des personnels et du suivi des formations réglementaires. Selon son degré de responsabilité, il fait respecter le cadre légal en termes de sécurité et de santé au travail.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie Responsabilité
Le code du travail Les différentes conventions collectives Les accords d'entreprise L'organigramme de l'entreprise Le règlement intérieur de l'entreprise Les chartes d'entreprise Le document unique Les plans de prévention Les fiches de poste Le plan de développement des compétences Le répertoire des qualifications (RNCP et le répertoire des certifications de branches) Le code de déontologie Le code de la sécurité intérieure (CSI) Les référentiels des diplômes (ministère de l'éducation nationale et ministère de l'intérieur) Le registre des cartes professionnelles des personnels et les attestations de recyclage	Les planigrammes et logiciels dédiés Les progiciels pour la gestion du personnel L'espace de travail et les moyens de communication et de visualisation Les moyens de communication avec son personnel Les espaces collaboratifs Les équipements de protection individuelle La tenue professionnelle Les cartes professionnelles et les habilitations	Relations internes Selon la taille de l'entreprise il peut être en relation avec l'ensemble des services et des IRP (instances représentatives du personnel). Relations externes Il est en relation avec : - le CNAPS - l'inspection du travail - Pôle emploi et autres organismes de recrutement - les organismes de formation et de certification - les organismes de sécurité sociale - les clients - la préfecture - les services de prévention des SDIS - tous les services vérifiant et délivrant les agréments	Il exerce ses activités sous la responsabilité du chef d'entreprise ou de son représentant, éventuellement d'un directeur d'agence, d'un responsable de secteur. Il manage ses équipes d'agents de sécurité avec une certaine autonomie tout en rendant compte à son supérieur hiérarchique.
Résultats et comportements attendus			
Le service est opérationnel dans le respect du cahier des charges et de la réglementation en vigueur. Le suivi des plannings est assuré en conformité avec la réglementation et dans le respect du code du travail et des accords collectifs d'entreprise. Les aléas et incidents sont pris en compte et traités. La gestion du personnel est assurée dans le respect du cadre légal. Les équipes sont animées avec un souci de cohésion et de motivation. La stabilité des équipes est recherchée. Les compétences du personnel sont actualisées, évaluées ; des plans de formation sont mis en place dans le cas contraire. Le dialogue social est assuré dans le respect du cadre légal.			

PÔLE D'ACTIVITÉ N° 3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT

A3.1. - Préparation de l'offre commerciale

A3.1T1. - Prise en compte du cahier des charges

A3.1T2. - Participation à l'élaboration de l'offre commerciale (devis, coût, marge)

A3.1T3. - Argumentation de l'offre commerciale

A3.2. - Gestion de la prestation

A3.2T1. - Prise en compte des consignes client et la rédaction de consignes d'application

A3.2T2. - Relation avec les prestataires extérieurs

A3.2T3. - Suivi et optimisation des coûts et des marges.

A3.2T4. - Elaboration de tableaux de bord

A3.2T5. - Suivi et contrôle de la prestation en conformité avec le cahier des charges client et les process internes de l'organisation

A3.2T6. - Remontée d'informations à la hiérarchie

A3.3. - Suivi et pérennisation de la relation client

A3.3T1. - Conduite de réunion de suivi de prestations

A3.3T2. - Prise en compte des événements/incidents

A3.3T3. - Compte rendu au client

A3.3T4. - Proposition d'amélioration de la prestation

Conditions d'exercice			
Le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » participe à l'élaboration, au suivi et à la pérennisation de la relation client au sens large (client ou service interne). Pour assurer cette mission, il prend en compte la demande du client, le conseille et participe à la valorisation de la prestation. Il assure le suivi de la prestation en optimisant la qualité opérationnelle, les coûts et les marges. Il en garantit la bonne exécution et en rend compte à sa hiérarchie et au client. Il est le garant de la bonne gestion des événements et incidents. Afin de pérenniser la relation client et de favoriser le renouvellement du contrat, il met en œuvre une démarche qualité et il est force de proposition.			
Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie Responsabilité
Cadre légal réglementaire et conventionnel Cahier des charges et consignes du client Plan de prévention Plan d'urgence Modèles de contrats et de contrats en cours Règlements intérieurs Main courante Tableaux de bord Plans du site	Moyens matériels : Progiciels de gestion commerciale et comptable ou modules d'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) Progiciels dédiés Les outils de communication Logiciels de présentation assistée par ordinateur Moyens humains : Équipe d'agents de sécurité Équipe des sous-traitants de sécurité	Relations internes : Auditeurs de la société Directeur d'agence ou chef de secteur Service commercial Service de gestion Relations externes Responsable sécurité du client Personnel du client Facility manager Auditeurs externes Intervenants extérieurs Autres prestataires de service	Il exerce ses activités sous la responsabilité du chef d'entreprise ou de son représentant, éventuellement d'un chef d'agence, de secteur ou de site. Il assure la relation commerciale avec le client avec une certaine autonomie tout en rendant compte à son supérieur hiérarchique.
Résultats et comportements attendus			
La prestation est conforme au contrat et gérée de manière efficiente. Les indicateurs de qualité sont mis en place et suivis. Les comptes rendus sont réalisés régulièrement et mis à disposition du client. Les demandes du client hors cahier des charges sont gérées avec discernement (l'équipe est protégée des demandes inadaptées des clients). Les coûts sont maîtrisés et les marges respectées. Les causes des incidents et les réponses apportées sont explicitées au client. La relation commerciale est pérennisée.			

PÔLE D'ACTIVITÉ N° 4 : PARTICIPATION À LA SÉCURITÉ GLOBALE

A4.1. - La prévention des risques en relation avec les partenaires institutionnels

A4.1T1. - Mise en place et gestion des relations avec les différents acteurs institutionnels

A4.1T2. - Préparation et participation aux commissions (de sécurité, d'accessibilité, ...)

A4.1T3. - Tenue et gestion du document unique et des documents de sécurité

A4.1T4. - Gestion d'un contrôle

A4.1T5. - Prise en compte de la réglementation et des recommandations

A4.1T6. - Organisation d'exercices de sécurité

A4.2. - La gestion d'incident, d'accident, d'événements et de crise avec les partenaires institutionnels

A4.2T1. - Gestion des incidents et des accidents

A4.2T2. - Gestion d'événements et de crise

A4.2T3. - Gestion des accidents du travail

Conditions d'exercice

Le titulaire du BTS « Management opérationnel de la sécurité » est un acteur de la sécurité globale qui implique la sécurité privée et la sécurité publique. Dans ce cadre, il entretient et développe les liens avec les acteurs institutionnels.

Il prépare les éléments et participe aux réunions des différentes instances de sécurité auxquelles il est associé. Il participe à la constitution des dossiers et documents de sécurité du site ou de l'événement. Il prépare et facilite le contrôle des autorités compétentes (CNAPS, inspection du travail, CODAF, DGCCRF, service départemental de renseignement territorial, ...).

Il intervient lors des incidents et des accidents (y compris les accidents du travail) qui se produisent sur le site ou au cours de l'événement dont il a la responsabilité, en relation avec les autres acteurs de la sûreté/sécurité.

Dans le cadre d'événements majeurs, il participe à la mise en œuvre de plans d'actions de crise mobilisant des partenaires publics.

Il assure le suivi des dossiers correspondants.

Ressources (informations)	Moyens	Liaisons fonctionnelles	Autonomie Responsabilité
Les bases de données en accès autorisées Les missions et les statuts des institutions de sécurité Les rapports et études diverses des branches professionnelles Les résultats des exercices de sécurité Les procès-verbaux des réunions des instances de sécurité et de contrôles des autorités compétentes La réglementation ERP et IGH Les différents codes : pénal, civil, du travail, de l'urbanisme, de construction et de l'habitation, code de la sécurité intérieure Le code de déontologie Les comptes rendus d'incidents ou d'accidents Les différents plans d'intervention (Vigipirate, ORSEC, POI, PPI...)	Les moyens humains Les équipes de sécurité Le personnel support technique Moyens matériels Système d'information de l'entreprise de sécurité ou du service interne de sécurité Système d'information du client (pour les équipes sur site) Logiciels de recherche d'information Les moyens de communication usuels et dédiés	Relations internes Selon la taille de l'entreprise, il peut être en relation avec l'ensemble des services, et en particulier le service juridique s'il existe Relations externes Il est notamment en relation avec des partenaires publics : - le référent sûreté - le CNAPS - la CNIL - l'inspection du travail - les organismes de formation et de certification - les organismes de sécurité sociale - la préfecture - les collectivités territoriales - les services d'incendie et de secours - la police nationale, la gendarmerie nationale, les polices municipales, la pénitentiaire. - tous les services vérifiant et/ou délivrant les agréments	Il exerce ses activités sous la responsabilité du chef d'entreprise ou de son représentant, éventuellement d'un chef d'agence, de secteur ou de site. Il assure la relation avec les institutions en lien avec la sécurité avec une certaine autonomie tout en rendant compte à son supérieur hiérarchique.

Résultats et comportements attendus

Les missions des partenaires institutionnels sont clairement identifiées.

Des relations pérennes et efficaces avec les partenaires institutionnels sont mises en place.

Les demandes des institutions sont satisfaites de façon sincère et efficace.

Les documents de sécurité sont à jour.

Des relations de confiance sont établies avec les institutions locales de sécurité.

Les préconisations des diverses instances et autorités sont respectées.

Les incidents et accidents sont répertoriés et gérés dans le respect de la réglementation.

Les actions appropriées aux événements et aux crises sont mises en œuvre avec discernement.

Le déroulement des contrôles est facilité.

► Annexe

ANNEXE I b
 RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES
 BTS « Management opérationnel de la sécurité »

Pôle d'activité n° 1 : PRÉPARATION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ			
Activité	Tâches	Compétences	Savoirs associés
A1.1. - Mise en œuvre d'une veille réglementaire et technologique	A1.1T1. - Veille réglementaire A1.1T2. - Veille technologique	A1.1C1. - Recenser les sources documentaires et sélectionner les informations A1.1C2. - Repérer les évolutions technologiques (pour préparer la prestation)	A1.1S1. - Les sources d'information A1.1S2. - Les outils de recherche et de stockage de l'information A1.1S3. - Le caractère et la qualité de l'information A1.1S4. - Le traitement de l'information
A1.2. - Préparation d'une prestation de sécurité	A1.2T1. - Réalisation d'un diagnostic de sécurité A1.2T2. - Identification des moyens techniques (incendie, sûreté, contrôle d'accès) à mobiliser A1.2T3. - Identification des moyens humains à mobiliser A1.2T4. - Choix des moyens techniques et humains au regard du cahier des charges de la prestation A1.2T5. - Réalisation d'achats en lien avec une prestation de sécurité	A1.2C1. - Prendre en compte les besoins du client A1.2C2. - Analyser les risques inhérents au site et à l'activité A1.2C3. - Déterminer les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation de la prestation A1.2C4. - Déterminer les moyens techniques et humains disponibles A1.2C5. - Établir une proposition de prestation	A1.2S1. - Les différents types de risques A1.2S2. - La prévention des risques A1.2S3. - La réglementation selon le type d'établissement, d'installations et/ou de l'événementiel A1.2S4. - Les moyens mécaniques, électroniques et numériques participant à la sécurisation d'un site A1.2S5. - Les techniques et les moyens de surveillance humaine A1.2S6. - Le cadre juridique de l'intervention des agents A1.2S7. - La fonction achat
A1.3. - Proposition de la prestation dans le respect d'une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données	A1.3T1. - Établissement d'un dossier de sécurité A1.3T2. - Mise en œuvre de la prestation de sécurité A1.3T3. - Mise en œuvre de la démarche qualité A1.3T4. - Suivi de la traçabilité des données A1.3T5. - Suivi de la protection des données	A1.3C1. - Établir un dossier de sécurité A1.3C2. - Construire des rétro plannings A1.3C3. - Mettre en œuvre une démarche qualité de la prestation A1.3C4. - Finaliser la proposition de prestation	A1.3S1. - Le dossier de sécurité A1.3S2. - Les techniques de planification et d'ordonnancement A1.3S3. - La gestion de projet A1.3S4. - La démarche qualité A1.3S5. - La protection des données
Critères d'évaluation			
La veille réglementaire et technologique est assurée avec régularité et efficacité. Les besoins du client sont identifiés avec pertinence. Le diagnostic de sécurité est pertinent. Les choix des moyens sont cohérents au regard de la prestation de sécurité. La prestation est finalisée dans le respect de la démarche qualité.			
Pôle d'activité n° 2 : MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES			
Activité	Tâches	Compétences	Savoirs associés
A2.1. - Organisation du service	A2.1T1. - Affectation des personnels de sécurité A2.1T2. - Élaboration et suivi des plannings	A2.1C1. - Recenser les ressources humaines disponibles et les besoins A2.1C2. - Répartir les missions	A2.1S1. - L'organisation du temps de travail A2.1S2. - La gestion des compétences

	A2.1T3. - Animation de réunions de service A2.1T4. - Mise en place des activités de sécurité	entre les personnels A2.1C3. - Planifier les activités A2.1C4. - Expliquer les spécificités du site A2.1C5. - Transmettre et expliquer les consignes A2.1C6. - Conduire une réunion de service	A2.1S3. - La planification de l'activité du service A2.1S4. - La communication managériale A2.1S5. - Les styles de management A2.1S6. - Les conditions de reprise d'un site A2.1S7. - La conduite du changement
A2.2. - Gestion du personnel	A2.2T1. - Recrutement de personnel A2.2T2. - Gestion des contrats de travail A2.2T3. - Mise en œuvre d'un parcours d'intégration des personnels A2.2T4. - Encadrement d'équipes A2.2T5. - Suivi administratif et réglementaire des personnels A2.2T6. - Réalisation d'entretiens professionnels A2.2T7. - Gestion des conflits individuels A2.2T8. - Prise en compte et suivi de la santé et de la sécurité au travail	A2.2C1. - Évaluer les besoins en compétences et en personnel A2.2C2. - Participer au recrutement du personnel A2.2C3. - Établir un contrat de travail adapté à la situation A2.2C4. - Favoriser l'implication individuelle des salariés A2.2C5. - Accompagner et motiver les équipes A2.2C6. - Évaluer les salariés A2.2C7. - Gérer les conflits individuels A2.2C8. - Analyser, prévenir et gérer les risques au travail	A2.2S1. - Les caractéristiques des contrats de travail A2.2S2. - Les conventions collectives A2.2S3. - Le règlement intérieur A2.2S4. - Les conditions de travail A2.2S5. - La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) A2.2S6. - Le recrutement, la formation, l'évaluation A2.2S7. - Les conflits individuels du travail
A2.3. - Gestion des relations sociales	A2.3T1. - Participation au dialogue social A2.3T2. - Gestion locale des conflits collectifs	A2.3C1. - Identifier les différentes fonctions du comité social et économique (CSE) A2.3C2. - Participer à la négociation collective A2.3C3. - Gérer les conflits collectifs locaux	A2.3S1. - Le comité social et économique (CSE) A2.3S2. - La représentation syndicale A2.3S3. - Les différents types de conflits collectifs

Critères d'évaluation

Les activités sont planifiées avec rigueur.
 Le personnel est affecté de façon cohérente.
 Les consignes sont clairement transmises.
 Les réunions sont animées de façon efficace.
 Les besoins en compétences et en personnels sont correctement évalués.
 La participation au recrutement est assurée de manière pertinente.
 Le style de management est adapté aux spécificités de l'organisation et du site.
 Les entretiens sont conduits avec objectivité et l'évaluation est pertinente.
 Les compétences et les certifications du personnel sont à jour.
 Les conflits locaux sont prévenus et gérés.
 Les agents sont sensibilisés aux risques.
 La sécurité et la santé au travail du personnel sont assurées.

Pôle d'activité n° 3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT

Activité	Tâches	Compétences	Savoirs associés
A3.1. - Préparation de l'offre commerciale	A3.1T1. - Prise en compte du cahier des charges A3.1T2. - Participation à l'élaboration de l'offre commerciale (devis, coût, marge) A3.1T3. - Argumentation de l'offre commerciale	A3.1C1. - Élaborer une offre commerciale cohérente A3.1C2. - Présenter et argumenter l'offre commerciale	A3.1S1. - L'appel d'offres A3.1S2. - Le cahier des charges A3.1S3. - La valorisation de l'offre commerciale A3.1S4. -

			L'argumentation commerciale
A3.2. - Gestion de la prestation	A3.2T1. - Prise en compte des consignes client et rédaction de consignes d'application A3.2T2. - Relation avec les prestataires extérieurs A3.2T3. - Suivi et optimisation des coûts et des marges A3.2T4. - Élaboration de tableaux de bord A3.2T5. - Suivi et contrôle de la prestation en conformité avec le cahier de charges client et les process internes de l'organisation A3.2T6. - Remontée d'informations à la hiérarchie	A3.2C1. - Mettre en œuvre des outils de suivi de la prestation A3.2C2. - Ajuster la prestation A3.2C3. - Mettre en place des actions de remédiation ou d'amélioration A3.2C4. - Rendre compte à la hiérarchie A3.2C5. - Gérer les relations avec les autres prestataires A3.2C6. - Gérer la sécurité dans le cadre de l'intervention d'un prestataire extérieur	A3.2S1. - Le tableau de bord A3.2S2. - La profitabilité A3.2S3. - Les différents prestataires A3.2S4. - La sous-traitance A3.2S5. - La communication commerciale
A3.3. - Suivi et pérennisation de la relation client	A3.3T1. - Conduite de réunion de suivi de prestations A3.3T2. - Prise en compte des événements/incidents A3.3T3. - Compte rendu au client A3.3T4. - Proposition d'amélioration de la prestation	A3.3C1. - Conduire une réunion avec le client A3.3C2. - Identifier les événements et les incidents A3.3C3. - Gérer les conséquences des événements A3.3C4. - Faire des propositions d'amélioration de la prestation A3.3C5. - Déployer une politique de qualité dans la relation client	A3.3S1. - L'évaluation de la satisfaction A3.3S2. - La fidélisation du client A3.3S3. - Les techniques d'amélioration continue

Critères d'évaluation :

L'offre commerciale est pertinente et satisfait les attentes du client.
 Le tableau de bord permet le suivi et l'optimisation de la prestation.
 Le client et la hiérarchie sont tenus informés.
 Les relations avec les autres partenaires contribuent au bon déroulement de la prestation.
 Les propositions d'évolution de la prestation prennent en compte les événements produits et les évolutions prévisibles du site.
 La démarche qualité est mise en œuvre dans la relation client.

Pôle d'activité n° 4 : PARTICIPATION À LA SÉCURITÉ GLOBALE

Activités	Tâches	Compétences	Savoirs associés
A4.1. - La prévention des risques en relation avec les partenaires institutionnels	A4.1T1. - Mise en place et gestion des relations avec les différents acteurs institutionnels A4.1T2. - Préparation et participation aux commissions (de sécurité, d'accessibilité, ...) A4.1T3. - Tenue et gestion du document unique et des documents de sécurité A4.1T4. - Gestion d'un contrôle A4.1T5. - Prise en compte de la réglementation et des recommandations	A4.1C1. - Identifier et prendre en compte les risques inhérents au site ou à l'événement A4.1C2. - Identifier les responsabilités et la coordination entre les différents services de l'Ea et les autres acteurs de la sécurité A4.1C3. - Préparer le travail des différentes commissions A4.1C4. - Identifier et mettre en œuvre les procédures et réglementations mises en place par les partenaires	A4.1S1. - Les différents acteurs institutionnels et leurs rôles A4.1S2. - Les différentes commissions A4.1S3. - L'identification (le repérage) de la ou des zone(s) à risques A4.1S4. - Le rôle des différents acteurs en relation avec l'événement ou le site A4.1S5. - Les contrôles réglementaires A4.1S6. - Les documents liés à la sécurité du site et

	A4.1T6. - Organisation d'exercices de sécurité et de sûreté	institutionnels A4.1C5. - Organiser les exercices de sécurité et de sûreté	de l'événement A4.1S7. - Les différents plans et procédures d'intervention A4.1S8. - Les exercices de sécurité et de sûreté
A4.2. - La gestion d'incident, d'accident, d'événements et de crise avec les partenaires institutionnels	A4.2T1. - Gestion des incidents et des accidents A4.2T2. - Gestion d'événements et de crise A4.2T3. - Gestion des accidents du travail	A4.2C1. - Identifier la nature et l'intensité du risque ou de la menace A4.2C2. - Choisir les procédures adaptées et les mettre en œuvre A4.2C3. - S'assurer de la préservation des traces et indices A4.2C4. - Recueillir et transmettre les informations utiles A4.2C5. - Analyser une situation d'accident A4.2C6. - Rédiger un rapport d'accident ou d'incident	A4.2S1. - Les différents incidents, accidents, événements et crises. A4.2S2. - Les traces et indices A4.2S3. - Les procédures juridiques A4.2S4. - La responsabilité civile A4.2S5. - La responsabilité pénale A4.2S6. - Les outils d'analyse d'accident A4.2S7. - Les documents liés aux incidents, accidents, événements et crises A4.2S8. - L'indemnisation des dégâts matériels et humains
Critères d'évaluation :			
Les risques sont repérés. Le rôle de chaque partenaire est identifié. Les relations avec les partenaires institutionnels sont assurées. La participation aux commissions et réunions est préparée et assurée. Les documents exigés pour les contrôles sont tenus à jour et les recommandations sont mises en œuvre. Le maintien de l'opérationnalité de la sécurité est assuré. Les mesures adéquates sont mises en œuvre lors d'événements (incident, accident ou crise) et les partenaires concernés prévenus et accompagnés. L'intervention des services externes est facilitée. Les conséquences et les suites des événements (incident, accident ou crise) sont gérées.			

► Annexe

ANNEXE I c LES SAVOIRS ASSOCIÉS

Pôle d'activités n° 1 : Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité	
Savoirs associés	Limites de savoirs
A1.1S1. - Les sources d'information	Les salons, les rencontres avec les professionnels, les revues professionnelles, les normes et leurs évolutions
A1.1S2. - Les outils de recherche et de stockage de l'information	Les bases de données, les moteurs de recherche, les mots clés, les métadonnées, les réseaux : internet, intranet, le cloud
A1.1S3. - Le caractère et la qualité de l'information	Qualité : fiabilité, pertinence, actualisation, précision Origine : formelle/informelle, interne/externe Nature : qualitative/quantitative Forme : écrite/sonore/visuelle/numérique

A1.1S4. - Le traitement de l'information	Extraction (requêtes), sélection, tri, exploitation, restitution, présentation
A1.2S1. - Les différents types de risques	L'incendie : le feu et ses conséquences, la sécurité incendie des bâtiments Les risques naturels : tremblements de terre, incendie, inondation, glissements de terrain, éruptions volcaniques... Les risques technologiques : nucléaires, bactériologiques, chimiques, électriques, professionnels Les risques humains : actes de malveillance et leurs motivations : les atteintes aux biens, aux personnes et à la Nation
A1.2S2. - La prévention des risques	La distinction entre la sécurité et la sûreté selon le contexte professionnel Les méthodes de recherche d'erreurs (diagramme causes effets, Ishikawa) Les techniques et les documents nécessaires à l'analyse de risques Les différents plans d'intervention d'urgence interne ou externe aux sites
A1.2S3. - La réglementation selon le type d'établissement, d'installation et/ou de l'événementiel	La réglementation incendie selon le classement des établissements (ERP, IGH, ITGH) : l'implantation, les matériaux de construction, le désenfumage, les dégagements, les installations techniques, les moyens de secours, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, les outils d'analyse de la réglementation La réglementation pour les installations classées pour la protection de l'environnement : nomenclature, classement, obligations Les réglementations autour des risques majeurs : les signaux d'alarme, les consignes liées, le document d'information communale sur les risques majeurs
A1.2S4. - Les moyens mécaniques, électroniques et numériques participant à la sécurisation d'un site	Les moyens mécaniques de filtrage et de bornage, les systèmes anti-intrusion, les protections anti véhicules béliers, les systèmes de sécurité incendie (SSI), les unités d'aide à l'exploitation...
A1.2S5. - Les techniques et les moyens de surveillance humaine	Les rondes, les postes de garde, l'accueil filtrage, la morphopsychologie, la vidéo-surveillance, la vidéo-protection (les niveaux d'utilisation, l'implantation, les autorisations) Les techniques d'optimisation de la vigilance Les documents de fonctionnement, la main courante Les tenues professionnelles, les équipements de protection individuelle (EPI), les équipements individuels
A1.2S6. - Le cadre juridique de l'intervention des agents	La hiérarchie des normes Les libertés publiques et les libertés individuelles Le code de déontologie Le code de sécurité intérieure (CSI) : livre II et livre VI La convention collective nationale de branche Le code du sport et les règlements des fédérations sportives Le droit pénal général et spécial et la procédure pénale : les cadres d'enquêtes La responsabilité pénale de l'agent de sécurité
A1.2S7. - La fonction achat	Les différents acteurs de la fonction achat Les critères de choix d'un fournisseur Le lancement d'un appel d'offres Les éléments de la négociation achat L'évaluation d'une prestation achat
A1.3S1. - Le dossier de sécurité	Les éléments du dossier sécurité
A1.3S2. - Les techniques de planification et d'ordonnancement	Le diagramme de Gantt et le réseau PERT (principes, méthodologie, outils)
A1.3S3. - La gestion de projet	Les étapes de la gestion de projet Les outils de la gestion de projet

	Le budget de projet
A1.3S4. - La démarche qualité	La notion de qualité Les outils de la qualité Le contrôle de la qualité Les normes et certifications qualité La qualité dans les services
A1.3S5. - La protection des données	La sécurité des données La traçabilité des données La loi informatique et liberté Le règlement général sur la protection des données (RGPD)
Pôle d'activité n° 2 : Management des ressources humaines	
Savoirs associés	Limites de savoir
A2.1S1. - L'organisation du temps de travail	La durée du travail : durée légale, convention collective, heures supplémentaires Le temps de travail : repos, travail de nuit, aménagement du temps de travail Les cycles de travail Les congés payés
A2.1S2. - La gestion des compétences	Les certifications Les qualifications Les cartes professionnelles : - les conditions d'obtention - la validité et les procédures de vérification - les différentes habilitations - les renouvellements et recyclages
A2.1S3. - La planification de l'activité de service	Les outils numériques de planification Les plannings partagés La gestion des aléas et incidents Le tableau de roulement
A2.1S4. - La communication managériale	Les consignes La main courante La note de service La note d'information L'information sur le lieu de travail Les méthodes d'animation de réunions Les outils numériques de présentation
A2.1S5. - Les styles de management	L'autorité : paternaliste, bureaucratique, charismatique La motivation Les différents styles de management : - le management directif - le management persuasif - le management participatif - le management délégué
A2.1S6. - Les conditions de reprise d'un site	Les quotas et les conditions d'éligibilité du personnel transféré
A2.1S7. - La conduite du changement	Les outils de la conduite du changement Les résistances au changement Les étapes du changement L'accompagnement du changement

A2.2S1. - Les caractéristiques des contrats de travail	La définition du contrat de travail Les types de contrats de travail : CDI, CDD, contrat de travail temporaire Les modifications du contrat de travail Les différents cas de suspension du contrat de travail et leurs conséquences Les différents modes de rupture du contrat de travail et leurs conséquences
A2.2S2. - Les convention collective	Les acteurs de la négociation collective Les procédures d'adoption des conventions collectives Les principes d'articulation des niveaux de négociation Les objets de la négociation collective : conditions de travail, rémunération, horaires, congés, droit à la formation individuelle
A2.2S3. - Le règlement intérieur	La portée et les limites du règlement intérieur La discipline au travail (sanctions et procédures disciplinaires)
A2.2S4. - Les conditions de travail	L'obligation générale de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail Les droits et obligations du salarié en matière de santé et de sécurité au travail Les risques professionnels : diversité des risques, sensibilisation et prévention des risques professionnels L'accident du travail et la maladie professionnelle Le manuel d'amélioration de la sécurité des entreprises
A2.2S5. - La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	La gestion des compétences La gestion des besoins en personnels La gestion des besoins de formation
A2.2S6. - Le recrutement, la formation, l'évaluation	La fiche de poste Le recrutement : acteurs et procédures Les formalités liées à l'embauche L'intégration dans l'équipe Les méthodes d'évaluation Les différents types d'entretien Les obligations de formation Les formations obligatoires de sûreté et de sécurité La détection des signaux de radicalisation
A2.2S7. - Les conflits individuels du travail	La nature des conflits La gestion managériale des conflits
A2.3S1. - Le comité social et économique (CSE)	La composition Les missions Le fonctionnement
A2.3S2. - La représentation syndicale	Le principe de la liberté syndicale La représentation syndicale dans l'entreprise : délégués syndicaux, section syndicale Le rôle de l'action syndicale Le délit d'entrave
A2.3S3. - Les différents types de conflits collectifs	La grève (typologie, licéité) Les modes alternatifs de règlement des différends (conciliation, médiation, arbitrage) Le lock-out
Pôle d'activité n° 3 : Gestion de la relation client	

Savoirs associé	Limites de savoir
A3.1S1. - L'appel d'offres	Les appels d'offres publics et privés La procédure Les conditions de mise en concurrence Les délais
A3.1S2. - Le cahier des charges	Les clauses générales Les clauses particulières Les clauses juridiques et techniques Les conditions de reprise du marché
A3.1S3. - La valorisation de l'offre commerciale	Le devis : principes juridiques et éléments La détermination du prix La notion de coût Le calcul de la marge La TVA : principes et prise en compte dans le devis Les modalités de règlement (comptant, crédit)
A3.1S4. - L'argumentation commerciale	Les étapes de l'argumentation Les méthodes de construction d'un argumentaire (CAP, QQQQCP, SONCAS) La présentation de l'argumentation Le traitement des objections
A3.2S1. - Le tableau de bord	Le choix des indicateurs La construction du tableau de bord Le reporting L'analyse du tableau de bord
A3.2S2. - La rentabilité	Les produits et les charges Le compte de résultat La valeur ajoutée, l'excédent brut d'exploitation Le compte de résultat différentiel par variabilité Le seuil de rentabilité en avenir certain
A3.2S3. - Les différents prestataires	Les transporteurs Les sociétés de maintenance
A3.2S4. - La sous-traitance	Le type de contrat Les types de sous-traitance La responsabilité du sous-traitant Le contrôle de la sous-traitance
A3.2S5. - La communication commerciale	La communication externe : - les différentes stratégies de communication - la communication numérique - la communication média La communication interne : - la rédaction des consignes - le recueil des consignes - les écrits professionnels
A3.3S1. - L'évaluation de la satisfaction	Les principales techniques d'évaluation de la satisfaction Les critères de satisfaction Les enquêtes de satisfaction Les entretiens (entretien directif, semi-directif...) L'exploitation des questionnaires (tri simple, tri croisé)
A3.3S2. - La fidélisation du client	Les différentes formes de fidélisation (comportementale et attitudinale)

	Les stratégies de fidélisation Les programmes de fidélisation La gestion de la relation client (GRC)
A3.3S3. - Les techniques d'amélioration continue	La méthode Kaizen La roue de Deming (Planifier, Développer, Contrôler, Ajuster)
Pôle d'activité n° 4 : Participation à la sécurité globale	
Savoirs associés	Limites de savoirs
A4.1S1. - Les différents acteurs institutionnels et leurs rôles	La police nationale La gendarmerie nationale Le service départemental du renseignement territorial La police municipale Le service départemental d'incendie et de secours (SDIS) La sécurité civile La douane L'administration pénitentiaire La préfecture, la mairie, le département, la région L'inspection du travail Le conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS) La délégation aux coopérations de sécurité La commission nationale de l'information et des libertés (CNIL), ...
A4.1S2. - Les différentes commissions	Les commissions de sécurité et d'accessibilité dans les établissements recevant du public (ERP) et dans les immeubles de grande hauteur (IGH, ITGH) : la composition, le rôle, les missions, les documents
A4.1S3. - L'identification (le repérage) de la ou des zone(s) à risques	Les plans communaux Le dossier départemental des risques majeurs Le schéma départemental d'analyse et de couverture des risques
A4.1S4. - Le rôle des différents acteurs en relation avec l'événement ou le site	Les acteurs concernés La répartition des tâches entre les différents acteurs La coordination entre les différents acteurs Le signalement des comportements à risques : non-respect de la réglementation, addiction, radicalisation... Les outils liés à la coopération opérationnelle : les conventions de coordination, d'interopérabilité en communication, les conventions d'échange d'information entre les services, les périmètres de protection
A4.1S5. - Les contrôles réglementaires	Le contrôle : - du CNAPS - de la CNIL - de l'inspection du travail
A4.1S6. - Les documents liés à la sécurité du site ou de l'événement	Le document unique Les documents de sécurité : - le permis de feu - le cahier de consignes - les obligations d'affichage - les registres de sécurité Le plan de prévention
A4.1S7. - Les différents plans et procédures d'intervention	Les mesures conservatoires Les procédures de conformité Les plans particuliers d'intervention (PPI), les plans d'opérations internes (POI), le plan d'urgence d'entreprise Le dispositif ORSEC (organisation de la réponse de sécurité civile) Le plan Vigipirate

A4.1S8. - Les exercices de sécurité et de sûreté	La planification des exercices de sécurité et de sûreté La coordination des exercices de sécurité et de sûreté avec les acteurs de la sécurité et de la sûreté L'évaluation de résultats de l'exercice et les mesures correctrices La rédaction et la mise à jour des procédures Le compte rendu au responsable de site
A4.2S1. - Les différents incidents, accidents, événements et crises	Les risques et menaces : terroriste, chimique, climatique, sismique, nucléaire, radiologique, biologique, bactériologique, informatique... Les crises de basse et haute intensité L'identification des différents acteurs et leurs rôles
A4.2S2. - Les traces et indices	La nature des traces et indices Les techniques de préservation
A4.2S3. - Les procédures juridiques	La procédure civile : les juridictions civiles, les différentes étapes de la procédure La procédure pénale : les juridictions pénales, le déroulement de la procédure pénale, les compétences judiciaires, les cadres d'enquête La protection des libertés publiques et des libertés individuelles
A4.2S4. - La responsabilité civile	Le dommage, la réparation
A4.2S5. - La responsabilité pénale	Les conditions de la responsabilité pénale, les cas d'irresponsabilité pénale (légitime défense, état de nécessité...) Les infractions : - les classes (les contraventions, les délits, les crimes) - la qualification : les atteintes aux personnes, aux biens et à la Nation
A4.2S6. - Les outils d'analyse d'accident	Le processus d'apparition du dommage (PAD)
A4.2S7. - Les documents liés aux incidents, accidents, événements et crises	La déclaration d'accident Le rapport d'incident Le compte rendu d'intervention
A4.2S8. - L'indemnisation des dégâts matériels et humains	L'évaluation du préjudice L'assurance de biens L'assurance de responsabilité civile Les procédures d'indemnisation

► Annexe

ANNEXE II
MODALITÉS DE CERTIFICATION
BTS « Management opérationnel de la sécurité »

ANNEXE II a
UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME
BTS « Management opérationnel de la sécurité »

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U21 et U22	Langue vivante étrangère

U3	Culture économique, juridique et managériale
U4	Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité.
U51 et U52	Management des ressources humaines et gestion de la relation client
U6	Participation à la sécurité globale
UF1 Unité facultative	Langue vivante
UF2 Unité facultative	Module « Surveillance humaine et gardiennage »
UF3 Unité facultative	Module d'approfondissement sectoriel

► Annexe

ANNEXE II b CONDITIONS D'OBTENTION DE DISPENSES D'UNITÉS BTS « Management opérationnel de la sécurité »

Les candidats au BTS « Management opérationnel de la sécurité » déjà titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir :

- l'unité U1 de culture générale et expression,
- les unités U21 et U22 de langue vivante étrangère.

Les candidats titulaires d'un BTS tertiaire d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit et de management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 de culture économique, juridique et managériale.

► Annexe

ANNEXE II c RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS « MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ »								
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unités	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E.1. - Culture générale et expression	U1	4	Ponctuelle écrite	4 heures	CCF 3 situations		Ponctuelle écrite	4 heures

					d'évaluation			
E.2. - Langue vivante (*) - Compréhension de l'écrit et expression écrite - Production orale en continu et interaction	U21 U22	2 2	CCF 2 situations d'évaluation CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite Ponctuelle Orale	2 heures 20 minutes (1)
E 3. - Culture économique juridique et managériale	U3	6	Ponctuelle Écrite	4 heures	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 heures
E.4. - Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité.	U4	8	CCF 1 situation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle Orale	50 minutes (2)
E.5. - Management des ressources humaines et gestion de la relation client Sous-épreuve E 51 : Management des ressources humaines Sous épreuve E52 : Gestion de la relation client	U51 U52	5 5	CCF 1 situation CCF 1 situation		CCF 1 situation d'évaluation CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale Ponctuelle orale	30 minutes (3) 30 minutes (4)
E6. - Participation à la sécurité globale	U6	6	Ponctuelle écrite	4 heures	Ponctuelle écrite		Ponctuelle écrite	4 heures
EF 1. - Langue vivante (**)	UF1		Ponctuelle orale	20 minutes (5)	Ponctuelle Orale		Ponctuelle orale	20 minutes
EF 2 - Module « Surveillance humaine et gardiennage »	UF2		CCF 1 situation		CCF 1 situation		Ponctuelle pratique et orale	30 minutes
EF3 - Module d'approfondissement sectoriel	UF3		CCF 1 situation		CCF 1 situation		Ponctuelle pratique et orale	30 minutes

(*) Pour les langues autorisées pour cette épreuve, voir la note de service n° 2012-0018 du 25-9-2012 (NOR : ESR51234910N).

(**) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative et figurant dans la note de service est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

- (1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.
- (2) 20 minutes de présentation et 30 minutes d'entretien.
- (3) 10 minutes de présentation et 20 minutes d'entretien.
- (4) Non compris le temps de préparation de 60 minutes.
- (5) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

► Annexe

ANNEXE II d
 DÉFINITION DES ÉPREUVES
 BTS « Management opérationnel de la sécurité »

E1. - Culture générale et expression

Coefficient 4

L'unité U1 culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur (publié au BO n° 47 du 21 décembre 2006).

E2. - Langue vivante étrangère

Coefficient 4

L'épreuve se décompose en deux sous-épreuves E21 et E22

Finalités et objectifs :

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- compréhension de l'oral
- production et interaction orales

Sous-épreuve E21

1. Compréhension de l'écrit et expression écrite :

Dictionnaire unilingue autorisé.

Forme ponctuelle, durée 2 heures, coefficient 2

Exercices : deux exercices de même pondération sont proposés :

A. Compréhension de l'écrit (durée 1 heure)

Produire en français un écrit sous la forme d'une courte note, d'un compte rendu ou encore d'une suite d'instructions à partir d'un document ou d'un dossier en langue étrangère en relation avec l'activité professionnelle du titulaire du diplôme. Ce document pourra être au choix un appel d'offre, un contrat, un cahier des charges, une demande de tarification, un plan de charge, une demande de livraison, ou tout autre document susceptible d'être rencontré dans une situation de travail par le titulaire du diplôme.

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle de la langue étudiée, et qui n'excèdera pas 50 lignes.

B. Expression écrite (durée 1 heure)

Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref compte rendu...) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en français.

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue française dont le contenu est en relation avec la profession et qui n'excèdera pas 50 lignes.

Contrôle en cours de formation

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure), expression écrite (1 heure). Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Coefficient 2

Sous-épreuve E22

2. Production orale en continu et interaction

Forme ponctuelle, durée 20 minutes + 20 minutes de préparation, coefficient 2

Cette épreuve se compose de deux exercices de pondération identique :

a) Un entretien avec l'examineur à partir d'une fiche descriptive de situation élaborée par le candidat. Cette fiche retrace une situation professionnelle vécue ou observée par le candidat, en stage ou en formation, au cours de laquelle le recours à la langue vivante étrangère a été nécessaire. Lors de cet entretien, l'examineur donnera la possibilité au candidat de mettre en exergue la compréhension qu'il a développée des enjeux d'une communication en langue étrangère.

Cette partie de l'épreuve durera 10 minutes au maximum. Le candidat devra présenter trois fiches au début de l'épreuve, une fiche sera choisie par l'examineur et 10 minutes de préparation seront accordées au candidat avant l'interrogation.

b) Une simulation d'entretien téléphonique à partir du descriptif d'une situation professionnelle qui sera remis au candidat par l'examineur avant l'épreuve. L'épreuve proprement dite durera 10 minutes, l'examineur et le candidat n'étant pas en face à face durant la simulation d'entretien téléphonique (soit grâce au recours à un dispositif technique approprié, soit simplement grâce à une cloison mobile ou un panneau). L'échange qui suivra aura pour but d'amener le candidat à préciser les difficultés rencontrées au cours de cette simulation d'entretien téléphonique.

La fiche descriptive pour cette situation (contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels) est remise par l'examineur au candidat avant le début de l'interrogation. 10 minutes ensuite seront accordées au candidat pour préparer cette simulation.

Les deux phases de préparation pourront être regroupées en un temps global de 20 minutes, le candidat ayant à sa disposition l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation des deux exercices et gérant son temps de préparation selon ses souhaits.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur qui enseigne les langues vivantes étrangères dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS « Management opérationnel de la sécurité ».

Contrôle en cours de formation

Il est constitué de deux situations d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant à l'activité langagière évaluée en épreuve ponctuelle. A titre indicatif, la durée totale d'interrogation pour l'ensemble de ces deux situations ne pourra excéder 20 minutes, et le temps de préparation globale pour les

deux situations sera de 20 minutes.

Coefficient 2

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

E3. - Culture économique, juridique et managériale

Coefficient : 6

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du 15 février 2018 (JO du 6 mars 2018)

Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3 ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.

Modalités et critères d'évaluation

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale ;
- proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale ;
- exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 4 heures)

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ;
- une base documentaire ;
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue. L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « Culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.

Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3, en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du candidat dans chacun des trois champs économique, juridique et managérial.

Chaque situation est d'une durée de 2 heures.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

E4. - Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité

Coefficient 8

Objectifs

L'épreuve E4 permet d'évaluer les compétences acquises par le candidat dans le domaine de la sécurité et de la sûreté, pendant sa formation et/ou ses activités professionnelles, en relation avec le pôle d'activités n° 1 « Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité ».

Contenu

L'épreuve s'appuie sur un rapport d'activités portant sur les domaines suivants :

A1.1. - Mise en œuvre d'une veille réglementaire et technologique

A1.1T1. - Veille réglementaire

A1.1T2. - Veille technologique

A1.2. - Préparation d'une prestation de sécurité

A1.2T1. - Réalisation d'un diagnostic de sécurité

A1.2T2. - Identification des moyens techniques (incendie, sûreté, contrôle d'accès) à mobiliser

A1.2T3. - Identification des moyens humains à mobiliser

A1.2T4. - Choix des moyens techniques et humains au regard du cahier des charges de la prestation

A1.2T5. - Réalisation d'achats en lien avec une prestation de sécurité

A1.3. - Proposition de la prestation dans le respect d'une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données

A1.3T1. - Etablissement d'un dossier de sécurité

A1.3T2. - Mise en œuvre de la prestation de sécurité

A1.3T3. - La mise en œuvre de la démarche qualité

A1.3T4. - Le suivi de la traçabilité des données

A1.3T5. - Le suivi de la protection des données

L'épreuve E4 évalue les compétences liées au pôle d'activités n° 1 :

A1.1C1. - Recenser les sources documentaires et sélectionner les informations

A1.1C2. - Repérer les évolutions technologiques (pour préparer la prestation)

A1.2C1. - Prendre en compte les besoins du client

- A1.2C2. - Analyser les risques inhérents au site et à l'activité
- A1.2C3. - Déterminer les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation de la prestation
- A1.2C4. - Déterminer les moyens techniques et humains disponibles
- A1.2C5. - Etablir une proposition de prestation
- A1.3C1. - Etablir un dossier de sécurité
- A1.3C2. - Construire des rétro plannings
- A1.3C3. - Mettre en œuvre une démarche qualité de la prestation
- A1.3C4. - Finaliser la proposition de prestation

Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation de l'épreuve E4 sont les suivants :

- La veille réglementaire et technologique est assurée avec régularité et efficacité.
- Les besoins du client sont identifiés avec pertinence.
- Le diagnostic de sécurité est pertinent.
- Les choix des moyens sont cohérents au regard de la prestation de sécurité.
- La prestation est finalisée dans le respect de la démarche qualité.

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

L'épreuve E4 s'appuie sur un rapport d'activités professionnelles réalisé par le candidat et validé conjointement par le maître de stage et par le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel. Ce rapport écrit prend la forme d'une présentation de ou des entreprises d'accueil (maximum deux pages par entreprise) ainsi que de trois fiches portant chacune sur l'une des trois activités :

- Mise en œuvre d'une veille réglementaire et technologique
- Préparation d'une prestation de sécurité
- Proposition de la prestation dans le respect d'une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données.

Sa rédaction et son contenu sont personnels, il ne doit pas dépasser, sans les annexes, vingt pages.

La mention non valide (NV) est prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence du rapport d'activité ;
- dépôt du rapport d'activité au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- rapport d'activité non visé ou signé par les personnes habilitées à cet effet.

Le contrôle en cours de formation prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d'entretiens.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge le suivi du candidat dans le cadre de l'enseignement « Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité » et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel de la sécurité ».

Forme ponctuelle

Epreuve orale

Durée : 50 minutes

L'épreuve E4 s'appuie sur un dossier constitué des éléments suivants :

- les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- un rapport d'activités professionnelles dont le contenu est visé par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation du candidat, ou par le candidat lorsqu'il ne dépend pas d'un organisme de formation. Le rapport d'activités ne doit pas dépasser vingt pages sans compter les annexes.

La mention non valide (NV) est prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou signés par les personnes habilitées à cet effet.

Le rapport d'activités professionnelles comporte :

- une présentation de la/des entreprise(s) d'accueil (maximum deux pages par entreprise) ;
- une analyse d'activités professionnelles réalisées dans le cadre du pôle d'activités n° 1 « Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité ».

L'épreuve E4 se déroule en deux temps :

- pendant une durée maximale de 20 minutes, le candidat présente son rapport d'activités professionnelles, sans être interrompu ;
- ensuite, la commission d'évaluation l'interroge sur les activités professionnelles réalisées pendant au plus 30 minutes.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur qui intervient dans le pôle « Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité » et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel de la sécurité ».

E5. - Management des ressources humaines et gestion de la relation client

Sous épreuve E51 : Management des ressources humaines

Coefficient 5

Objectifs

La sous-épreuve E 51 permet d'évaluer les compétences acquises par le candidat en relation avec le pôle d'activités n° 2 « Management des ressources humaines ».

Contenu

A partir de situations professionnelles, la sous-épreuve E 51 porte sur les activités :

A2.1. - Organisation du service

A2.1T1. - Affectation des personnels de sécurité

A2.1T2. - Elaboration et suivi des plannings

A2.1T3. - Animation de réunions de service

A2.1T4. - Mise en place des activités de sécurité

A2.2. - Gestion du personnel

A2.2T1. - Recrutement de personnel

A2.2T2. - Gestion des contrats de travail

A2.2T3. - Mise en œuvre d'un parcours d'intégration des personnels

A2.2T4. - Encadrement d'équipes

A2.2T5. - Suivi administratif et réglementaire des personnels

A2.2T6. - Réalisation d'entretiens professionnels

A2.2T7. - Gestion des conflits individuels

A2.2T8. - Prise en compte et suivi de la santé et de la sécurité au travail

A2.3. - Gestion des relations sociales

A2.3T1. - Participation au dialogue social

A2.3T2. - Gestion locale des conflits collectifs

Compétences évaluées

Elle permet d'évaluer les compétences suivantes :

A2.1C1. - Recenser les ressources humaines disponibles et les besoins

A2.1C2. - Répartir les missions entre les personnels

A2.1C3. - Planifier les activités

A2.1C4. - Expliquer les spécificités du site

A2.1C5. - Transmettre et expliquer les consignes

A2.1C6. - Conduire une réunion de service

A2.2C1. - Evaluer les besoins en compétences et en personnel

A2.2C2. - Participer au recrutement du personnel

A2.2C3. - Etablir un contrat de travail adapté à la situation

A2.2C4. - Favoriser l'implication individuelle des salariés

A2.2C5. - Accompagner et motiver les équipes

A2.2C6. - Evaluer les salariés

A2.2C7. - Gérer les conflits individuels

A2.2C8. - Analyser, prévenir et gérer les risques au travail

A2.3C1. - Identifier les différentes fonctions du comité social et économique (CSE)

A2.3C2. - Participer à la négociation collective

A2.3C3. - Gérer les conflits collectifs locaux

Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation de la sous-épreuve E51 sont les suivants :

- les activités sont planifiées avec rigueur ;
- le personnel est affecté de façon cohérente ;
- les consignes sont clairement transmises ;
- les réunions sont animées de façon efficace ;
- les besoins en compétences et en personnels sont correctement évalués ;
- la participation au recrutement est assurée de manière pertinente ;
- le style de management est adapté aux spécificités de l'organisation et du site ;
- les entretiens sont conduits avec objectivité et l'évaluation est pertinente ;
- les compétences et les certifications du personnel sont à jour ;
- les conflits locaux sont prévenus et gérés ;
- les agents sont sensibilisés aux risques ;
- la sécurité et la santé au travail du personnel sont assurées.

Modalités d'évaluation

L'épreuve E51 s'appuie sur un dossier constitué des éléments suivants :

- les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- une présentation de la/des entreprise(s) d'accueil (maximum deux pages par entreprise) ;
- une analyse d'activités professionnelles réalisées en milieu professionnel ou, à défaut, en centre de formation, dans le cadre du pôle d'activités n° 2 « Management des ressources humaines ».

L'ensemble ne doit pas dépasser 20 pages hors annexes.

La mention non valide (NV) est prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou signés par les personnes habilitées à cet effet.

A. Contrôle en cours de formation

L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences sous la forme d'entretien.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge l'enseignement « Management des ressources humaines » et d'un professionnel ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel en sécurité-sûreté ».

B. Forme ponctuelle

Entretien : 30 minutes

L'épreuve E51 se déroule en deux temps :

- pendant une durée maximale de 10 minutes, le candidat présente son rapport d'activités professionnelles, sans être interrompu ;
- ensuite, la commission d'évaluation l'interroge sur les activités professionnelles réalisées pendant au plus 20 minutes.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ayant en charge l'enseignement « Management des ressources humaines » et d'un professionnel ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel en sécurité-sûreté ».

Sous épreuve E52 : Gestion de la relation client

Coefficient : 5

Objectifs

La sous-épreuve E52 évalue les compétences du pôle d'activités n° 3 « Gestion de la relation client ».

Contenu

A partir de situations professionnelles, la sous-épreuve E52 porte sur les activités suivantes :

A3.1. - Préparation de l'offre commerciale

A3.1T1. - Prise en compte du cahier des charges

A3.1T2. - Participation à l'élaboration d'une offre commerciale (devis, coût, marge)

A3.1T3. - Argumentation de l'offre commerciale

A3.2. - Gestion de la prestation

A3.2T1. - Prise en compte des consignes client et rédaction de consignes d'application

A3.2T2. - Relation avec les prestataires extérieurs

A3.2T3. - Suivi et optimisation des coûts et des marges.

A3.2T4. - Elaboration de tableaux de bord

A3.2T5. - Suivi et contrôle de la prestation en conformité avec le cahier des charges client et les process internes de l'organisation

A3.2T6. - Remontée d'informations à la hiérarchie

A3.3. - Suivi et pérennisation de la relation client

A3.3T1. - Conduite de réunion de suivi de prestations

A3.3T2. - Prise en compte des événements/incidents

A3.3T3. - Compte rendu au client

A3.3T4. - Proposition d'amélioration de la prestation

Compétences évaluées

Elle permet d'évaluer les compétences suivantes :

A3.1C1. - Elaborer une offre commerciale cohérente

A3.1C2. - Présenter et argumenter l'offre commerciale

A3.2C1. - Mettre en œuvre des outils de suivi de la prestation

A3.2C2. - Ajuster la prestation

A3.2C3. - Mettre en place des actions de remédiation ou d'amélioration

A3.2C4. - Rendre compte à la hiérarchie

A3.2C5. - Gérer les relations avec les autres prestataires

A3.2C6. - Gérer la sécurité dans le cadre de l'intervention d'un prestataire extérieur

A3.3C1. - Conduire une réunion avec le client

A3.3C2. - Identifier les événements et les incidents

A3.3C3. - Gérer les conséquences des événements

A3.3C4. - Faire des propositions d'amélioration de la prestation

A3.3C5. - Déployer une politique de qualité dans la relation client

Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation de la sous-épreuve E52 sont les suivants :

- l'offre commerciale est pertinente et satisfait les attentes du client ;
- le tableau de bord permet le suivi et l'optimisation de la prestation ;
- le client et la hiérarchie sont tenus informés ;

- les relations avec les autres partenaires contribuent au bon déroulement de la prestation ;
- les propositions d'évolution de la prestation prennent en compte les événements produits et les évolutions prévisibles du site ;
- la démarche qualité est mise en œuvre dans la relation client.

Modalités d'évaluation

La sous-épreuve s'appuie sur un contexte professionnel de référence diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Le contexte professionnel de référence est identique pour les candidats évalués en CCF comme pour ceux évalués sous forme ponctuelle. Ce contexte de référence est finalisé au niveau académique ou interacadémique, par une banque de situations-problèmes qui seront soumises à la réflexion des candidats.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation prend la forme d'une situation d'évaluation orale pouvant comporter plusieurs séquences d'entretiens.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge le suivi du candidat dans le cadre de l'enseignement « Gestion de la relation client » et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel de la sécurité ».

Forme ponctuelle

Préparation : 1 heure

Entretien : 30 minutes

Le candidat dispose d'une heure de préparation, puis de 30 minutes d'oral : 20 minutes au maximum sont consacrées aux réponses aux questions posées dans le sujet et le temps restant à un entretien avec le jury.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur de « Gestion de la relation client » et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel de la sécurité ».

E6. - Participation à la sécurité globale

Coefficient : 6

Objectifs :

L'épreuve évalue les compétences du pôle d'activités n° 4 « Participation à la sécurité globale ».

Contenu

L'épreuve E6 porte sur les activités du pôle 4 suivantes :

A4.1. - La prévention des risques en relation avec les partenaires institutionnels

A4.1T1. - Mise en place et gestion des relations avec les différents acteurs institutionnels

A4.1T2. - Préparation et participation aux commissions (de sécurité, d'accessibilité, ...)

A4.1T3. - Tenue et gestion du document unique et des documents de sécurité

A4.1T4. - Gestion d'un contrôle

A4.1T5. - Prise en compte de la réglementation et des recommandations

A4.1T6. - Organisation d'exercices de sécurité

A4.2. - La gestion d'incident, d'accident, d'événements et de crise avec les partenaires institutionnels

A4.2T1. - Gestion des incidents et des accidents

A4.2T2. - Gestion d'événements et de crise

A4.2T3. - Gestion des accidents du travail

Compétences évaluées

Elle permet d'évaluer les compétences suivantes :

A4.1C1. - Identifier et prendre en compte les risques inhérents au site ou à l'événement

A4.1C2. - Identifier les responsabilités et la coordination entre les différents services de l'Ea et les autres acteurs de la sécurité

A4.1C3. - Préparer le travail des différentes commissions

A4.1C4. - Identifier et mettre en œuvre les procédures et réglementations mises en place par les partenaires institutionnels

A4.1C5. - Organiser les exercices de sécurité

A4.2C1. - Identifier la nature et l'intensité du risque ou de la menace

A4.2C2. - Choisir les procédures adaptées et les mettre en œuvre

A4.2C3. - S'assurer de la préservation des traces et indices

A4.2C4. - Recueillir et transmettre les informations utiles

A4.2C5. - Analyser une situation d'accident

A4.2C6. - Rédiger un rapport d'accident ou d'incident

Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation de l'épreuve E6 sont les suivants :

- les risques sont repérés ;
- le rôle de chaque partenaire est identifié ;
- les relations avec les partenaires institutionnels sont assurées ;
- la participation aux commissions et réunions est préparée et assurée ;
- les documents exigés pour les contrôles sont tenus à jour et les recommandations sont mises en œuvre ;
- le maintien de l'opérationnalité de la sécurité est assuré ;
- les mesures adéquates sont mises en œuvre lors d'événements (incident, accident ou crise) et les partenaires concernés prévenus et accompagnés ;
- l'intervention des services externes est facilitée ;
- les conséquences et les suites des événements (incident, accident ou crise) sont gérées.

Modalités d'évaluation

Epreuve écrite

Durée : 4 heures

L'épreuve E6 consiste en une étude de cas portant sur une ou plusieurs situations caractéristiques de la profession.

Elle prend appui sur des documents permettant de situer le contexte et de traiter les différentes questions.

La commission d'évaluation est composée de professeurs ayant en charge l'enseignement « Participation à la sécurité globale » dans le cadre du BTS « Management opérationnel de la Sécurité ».

Epreuve facultative EF1 - Langue vivante

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Modalités d'Evaluation : Forme ponctuelle - (épreuve orale 20 minutes)

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS « Management opérationnel de la sécurité ».

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support. Le document support s'inscrit dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

EF2. - Module « Surveillance humaine et gardiennage »

Epreuve orale d'une durée de 30 minutes

Objectifs

Ce module s'adresse à des étudiants non titulaires de la carte professionnelle « Surveillance humaine et gardiennage ». Cette carte professionnelle est un gage de moralité et de connaissance du métier exercé par des agents de sécurité qu'ils auront vocation à encadrer. Il convient donc de proposer à ces étudiants un enseignement leur offrant les mêmes atouts. C'est la raison pour laquelle un module optionnel de 144 h est proposé dont les contenus - en complément des contenus du BTS « Management Opérationnel de Sécurité » - couvrent les mêmes compétences que celles nécessaires à la délivrance de la carte professionnelle « Surveillance humaine et gardiennage » par le CNAPS.

Contenus

Les contenus de formation ont été rédigés en lien avec les articles 7 et 8 de l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité. Les savoirs en italique correspondent aux savoirs vus dans les enseignements obligatoires du BTS « Management opérationnel de la sécurité ».

Compétences	Savoirs
C1. - Les bases du métier d'agent de sécurité	
C1.1. - Appliquer les techniques d'information et de communication	Le savoir-être de l'agent de sécurité L'accueil, l'information et l'orientation du public La lecture de plan La communication verbale et non verbale Les moyens de transmission Le compte rendu oral immédiat en cours d'action
C1.2 -Transmettre les consignes et les informations	Les informations et les consignes en fin de service L'appel suspect : l'alerte aux forces de police ou de gendarmerie nationales, le compte rendu d'appel
C1.3. - Préparer les missions de l'agent de sécurité	Les consignes La connaissance des lieux Les textes réglementaires La définition de l'équipe Les possibilités d'actions à mettre en place Les consignes particulières en cas d'intrusion Les traces et les indices L'accueil et l'intervention en coordination avec les forces de police et de gendarmerie nationales

C1.4. - Contrôler les accès	Les systèmes de contrôle d'accès Les accès d'un site ou d'un parc de stationnement Les accès de véhicules (véhicules légers, véhicules de transport) L'accès des personnes (employés, entreprises extérieures, visiteurs) Les objets et les matériels à contrôler
C1.5. - Identifier les éléments d'un poste de contrôle de sécurité	Le matériel Les documents Les flux de personnel et des intervenants La gestion des clés Les moyens de communication
C1.6. - Organiser des rondes de surveillance	La ronde selon l'itinéraire et la fréquence définis Le comportement lors de la ronde La ronde aléatoire
C1.7. - Maîtriser les gestes de premier secours	Les gestes élémentaires de premier secours du sauveteur secouriste au travail (SST) conformément à la réglementation en vigueur éditée par l'INRS
C1.8. - Caractériser la télésurveillance et la vidéo protection	Le corpus de la télésurveillance et de la vidéosurveillance La chaîne de télé sécurité Le schéma d'installation de la vidéosurveillance
C1.9. - Adapter le rôle et les missions de l'agent de sécurité aux particularités d'un site industriel	Installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), SEVESO, organisation de la réponse de la sécurité civile (ORSEC) Historique des installations classées SEVESO et implications réglementaires Le port des équipements de protection individuel Les équipements de protection et moyens d'intervention collectifs
C1.10. - Maîtriser les écrits professionnels	L'outil informatique Les logiciels de traitement de texte et des principaux logiciels du métier La main courante Le compte rendu Le rapport
C2. - L'incendie	
C2.1. - Identifier les risques particuliers liés à la manipulation et au stockage de produits dangereux	Notions de système global harmonisé (SGH) La classification labelling packaging (CLP) Les contraintes des zones à atmosphère explosive (ATEX)
C2.2. - Appréhender le phénomène de l'incendie et sa propagation	Les causes, les mécanismes de la combustion, les classes de feu
C2.3. - Identifier les risques et les effets de l'incendie sur l'homme	Les dangers de l'incendie Les dangers des fumées Les dangers pour les personnes
C2.4. - Identifier les mesures de prévention de l'incendie	Définition Les consignes générales, particulières, spéciales, temporaires ou ponctuelles La sécurité des travaux par point chaud, le permis feu Les consignes spécifiques à l'organisation

C2.5. - Maîtriser la gestion des alarmes	Le fonctionnement d'un système de détection incendie Les consignes d'intervention face à un début d'incendie L'organisation de l'évacuation La mise en sécurité des installations La préparation de l'intervention des secours extérieurs
C2.6. - S'intégrer dans un système de protection de travailleur isolé	Les dispositions légales, réglementaires et conventionnelles Les différentes composantes d'un système PTI Les possibilités de déclenchement d'un dispositif d'alarme de travailleur isolé (DATI)
C2.7. - Identifier le risque électrique	Les facteurs et les situations d'accident d'origine électrique L'origine de l'électrisation Le risque électrique Les effets du courant sur le corps humain Les modalités de formation et de processus d'habilitation
C3. - Le terrorisme	
C3.1. - Identifier les niveaux de risque terroriste	Vigipirate L'état d'urgence L'état de guerre Les cibles potentielles (sites sensibles, population ciblée)
C3.2. - Identifier les matériels terroristes	L'armement (arme de poing, fusil d'assaut, fusil de chasse, fusil à pompe, lance-roquette, ...) Les armes par destination Les explosifs (solide, liquide, vrac) Les engins explosifs improvisés Les modes de déclenchement piégé, à retardement, contrôlé (ceinture à explosifs) La sécurisation des lieux en cas de découverte de matériel
C3.3. - Maintenir sa vigilance face au terrorisme	Les signes de radicalisation Les comportements suspects (le profilage)
C3.4. - Se protéger et protéger les autres	Les actes réflexes (courir, se cacher, combattre en dernier recours, diriger les personnes vers une zone de sécurité)
C3.5. - Alerter les forces de l'ordre et faciliter leur intervention	Le témoin direct Le témoin indirect Les informations nécessaires pour faciliter l'intervention des forces de l'ordre
C3.6. - Secourir les victimes d'attentat	Les types de blessures (par balles, par explosion) Les gestes de premier secours Les informations à fournir aux services de secours
4. La gestion des conflits	
C4.1. - Gérer les situations conflictuelles avec le public	L'origine des conflits Les différents types de conflit Les étapes du conflit La prévention du conflit L'agression verbale Les émotions Les techniques verbales La posture, le regard, la gestuelle adaptée

C4.2. - Gérer les risques de situations conflictuelles dégradées	Les différents types de stress : stress positif et stress négatif Le mécanisme du stress La notion de stress différé Le principe de la récupération par la respiration L'évacuation de la tension
C4.3. - Gérer et résoudre une situation conflictuelle	Les comportements conflictuels La dangerosité du conflit
C5. - L'événementiel	
C5.1. - Maîtriser le cadre légal des grands rassemblements	La sécurisation d'un rassemblement festif, sportif, culturel : le flux, le confinement, la panique, les comportements dangereux Le cadre légal La gestion d'un événement : L'analyse du risque, du lieu, du public, du contexte
C5.2. - Se positionner en fonction du type d'acteurs	Les acteurs d'un événement : organisateurs, artistes, journalistes, opérateurs de presse, services de secours, VIP
C5.3. - Gérer les spécificités du contrôle d'accès et du filtrage lors de grands événements	Les différentes zones d'accès : zone publique, zone privative, zone restreinte Les moyens d'identification des différentes familles d'accès Les systèmes de billetterie La fraude et les litiges
C5.4. - Effectuer une inspection visuelle des bagages et une palpation de sécurité	Le cadre législatif des palpations de sécurité et de l'inspection des bagages lors de manifestation ou en cas de circonstances particulières Les modalités d'agrément des personnels Les sanctions en cas de non-respect du cadre légal Les domaines d'application des palpations de sécurité Les consignes lors du positionnement dans un point d'inspection filtrage Le comportement lors de la découverte d'un objet prohibé Les techniques d'inspection visuelle et de palpation La prise en compte des mineurs et des personnes en situation de handicap La palpation de sécurité L'inspection visuelle des bagages

Critères d'évaluation

Le cadre réglementaire est connu.

Les situations sont analysées avec pertinence.

Les gestes professionnels sont maîtrisés.

La communication est efficace.

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

L'évaluation prend la forme d'une mise en situation professionnelle en relation avec le contenu du module d'une part, et d'une série de questions d'autre part.

Forme ponctuelle

Epreuve pratique et orale

Durée : 30 minutes

L'évaluation prend la forme d'une mise en situation professionnelle en relation avec le contenu du module, suivie d'une série de questions.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel de la sécurité » et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur enseignant en STS.

EF3 Module d'approfondissement sectoriel

Epreuve pratique et orale d'une durée de 30 minutes

Objectifs

Ce module s'adresse à l'ensemble des étudiants du BTS « Management opérationnel de la sécurité ». Il a pour objectif de favoriser l'insertion professionnelle des étudiants et/ou leur poursuite d'études supérieures en permettant l'acquisition de compétences spécifiques en lien avec l'environnement de l'établissement ou leur projet professionnel.

La validation du contenu de ce module relève de la décision des autorités académiques, sur avis de l'inspection pédagogique régionale ayant en charge le BTS « Management opérationnel de la sécurité ».

Critères d'évaluation

L'appropriation des compétences liées au module en lien avec le domaine de la sécurité.

La capacité à mettre en œuvre les outils et méthodes correspondants.

La pertinence de l'analyse.

L'efficacité de la communication.

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation

L'évaluation prend la forme de la soutenance d'un support établi par le candidat en relation avec le contenu du module d'une part, et d'un échange avec les membres de la commission d'évaluation d'autre part.

Forme ponctuelle

Epreuve pratique et orale

Durée : 30 minutes

L'évaluation prend la forme de la soutenance d'un support établi par le candidat en relation avec le contenu du module, suivie d'un échange avec les membres du jury.

En l'absence de support, le candidat ne peut être interrogé.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge des enseignements professionnels en STS « Management opérationnel de la sécurité » et d'un professionnel, ou à défaut d'un deuxième professeur enseignant en STS.

► Annexe

ANNEXE III

ORGANISATION DE LA FORMATION

ANNEXE III a

Grille horaire de la formation BTS « Management opérationnel de la sécurité »

Enseignements	Première année				Deuxième année			
	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (à titre indicatif)	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (à titre indicatif)
	Total	Division	1/2 division		Total	Division	1/2 division	
Culture générale et expression	2	1	1	72	2	1	1	72
Langue vivante étrangère	3	2	1	108	3	2	1	108
Culture économique, juridique et managériale	4	4	0	144	4	4	0	144
Bloc 1 : Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité	7	4	3	252	5	3	2	180
Bloc 2 : Management des ressources humaines	4	3	1	144	4	3	1	144
Bloc 3 : Gestion de la relation client	4	3	1	144	4	3	1	144
Bloc 4 : Participation à la sécurité globale	5	4	1	180	5	3	2	180
Culture économique, juridique et managériale appliquée au management opérationnel en sécurité-sûreté	2	2	0	72	2	2	0	72

TOTAL	31	23	8	1116	29	21	8	1 044
Travail en autonomie (salle informatique)					2		2	
Enseignements facultatifs								
- Langue vivante	2	2		72	2	2		72
- Module « Surveillance humaine et gardiennage » (*)	2	2		72	2	2		72
- Module d'approfondissement sectoriel	2	2		72	2	2		72

(*) Les 144 heures réparties sur les 2 années reprennent les volumes horaires minima définis dans les articles 7 et 8 de l'arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité.

► Annexe

ANNEXE III b STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL BTS « Management opérationnel de la sécurité »

Garante de la qualité de la formation et de son adaptation aux évolutions des métiers de la sécurité et de la sûreté, la formation en milieu professionnel constitue un gage d'insertion professionnelle.
La qualité de la formation en milieu professionnel repose sur l'implication :

- de l'entreprise d'accueil qui propose des activités représentatives du référentiel d'activités professionnelles et du niveau d'exigence du diplôme ;
- du stagiaire ou de l'apprenti qui définit, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de ses activités ;
- de l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences, des comportements professionnels et des savoirs.

La formation en milieu professionnel prend la forme de :

- stages pour les candidats sous statut scolaire et pour certains stagiaires de la formation continue (candidats en situation de première formation ou de reconversion...) ;
- périodes d'alternance en entreprise pour les stagiaires de la formation continue et les apprentis.

1. Objectifs

La formation en milieu professionnel a pour objectifs de permettre au stagiaire ou à l'apprenti d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

La formation en milieu professionnel concerne le pôle d'activités professionnelles n° 1 et 2 : Préparation et mise en œuvre d'une prestation de sécurité et Management des ressources humaines.

2. Organisation

La formation en milieu professionnel se déroule dans :

- des entreprises exerçant des activités de sécurité privée ;
- des services internes de sécurité de grandes entreprises (grande distribution, sites industriels, sites touristiques, sites tertiaires...) ;
- des services de sécurité des administrations publiques, des hôpitaux, des collectivités locales.

2.1. Voie scolaire

Pour les candidats scolaires, les périodes en milieu professionnel prennent la forme de stages en entreprise d'une durée de 14 semaines. Ces périodes peuvent être prolongées pendant les vacances scolaires sous réserve du respect d'une période de quatre semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été. La convention de stage en précise les modalités.

Ces semaines de stage sont réparties sur les deux années de formation, avec un minimum de 4 semaines consécutives

durant chaque année scolaire.

Chaque stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'entreprise d'accueil, le centre de formation fréquenté et le stagiaire.

A la fin de chaque stage, un certificat attestant la présence du stagiaire en entreprise est remis à l'intéressé par le responsable de l'entreprise ou son représentant.

2.2. Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail et un certificat de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise et les dates de début et de fin du contrat.

Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en accord avec les exigences du référentiel et sont précisées, succinctement, en annexe du contrat de travail ou du certificat remis par l'employeur.

Les objectifs pédagogiques de ces activités sont les mêmes que ceux des stages pour les candidats scolaires.

2.3. Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée de stage est de 14 semaines.

b) Candidat en situation de perfectionnement

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a occupé au moins un des emplois cités dans le profil professionnel du diplôme (cf. annexe I a Emplois concernés).

Les activités confiées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel des activités professionnelles et conformes aux objectifs définis précédemment.

Elles doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

2.4. Candidat en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

2.5. Candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle

Le certificat de stage est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel, conformes aux objectifs définis précédemment et précisés en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

3. Aménagement de la durée des stages

La durée cumulée obligatoire des stages est de 14 semaines. Elle peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement. Cette durée cumulée ne peut être inférieure à 10 semaines.

Dans tous les cas, une autorisation de dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

Fait le 2 mars 2020.

Pour la ministre et par délégation :

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle,

A.-S. Barthez