|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Annexe 1** | Calendrier des épreuves écrites | P2 |
| **Annexe 2** | Regroupements inter académiques | P3 |
| **Annexe 3** | Modèle livret scolaire | P4 |
| **Annexe 4** | E21 : Grille d’aide à l’évaluation | P7 |
| **Annexe 5** | E22 : Grille d’aide à l’évaluation | P8 |
| **Annexe 6** | E22 : Fiche descriptive de la situation d’évaluation A | P9 |
| **Annexe 7** | E22 : Fiche descriptive de la situation d’évaluation B | P10 |
| **Annexe 8** | Modèle d’attestation de stage | P11 |
| **Annexe 9** | Modèle de fiche de conformité | P13 |
| **Annexe 10** | E4 : Fiche d’analyse d’activités professionnelles (ponctuel) | P14 |
| **Annexe 11** | E4 : Fiche d’analyse d’activités professionnelles (CCF) | P18 |
| **Annexe 12** | E4 : Grille d’aide à l’évaluation - épreuve ponctuelle | P22 |
| **Annexe 13** | E4 : Grille d’aide à l’évaluation - CCF | P24 |
| **Annexe 14** | E51 : Dossier d’activités professionnelles | P26 |
| **Annexe 15** | E51 : Grille d’aide à l’évaluation - épreuve ponctuelle | P30 |
| **Annexe 16** | E51 : Grille d’aide à l’évaluation - CCF | P32 |
| **Annexe 17** | E52 : Grille d’aide à l’évaluation - épreuve ponctuelle | P34 |
| **Annexe 18** | E52 : Grille d’aide à l’évaluation - CCF | P36 |
| **Annexe 19** | E6 : Grille d’aide à l’évaluation | P38 |
| **Annexe 20** | EF2 : Grille d’aide à l’évaluation | P39 |
| **Annexe 21** | E4/E51 : Outil d’aide à l’évaluation | P40 |
| **Annexe 22** | E52 : Outil d’aide à l’évaluation | P41 |
| **Annexe 23** | Déroulement et évaluation de l'épreuve facultative EF4  « Engagement étudiant » | P42 |
| **Annexe 23-1** | Engagement étudiant : Formulaire de demande de reconnaissance | P43 |
| **Annexe 23-2** | Engagement étudiant : Grille d’aide à l’évaluation | P45 |
| **Annexe 23-3** | Engagement étudiant : Fiche d’appréciation destinée à la personne candidate | P47 |
| **Annexe 24** | EF3 : Grille d’aide à l’évaluation | P49 |

BTS MOS

Tableau des annexes

**ANNEXE 1**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ**

**SESSION 2024**

**CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Epreuves** | **Dates** | Horaires (heures locales) | | | | |
| Métropole | Antilles-Guyane | La Réunion | Mayotte | Polynésie française | Durée de la mise en loge Métropole, La Réunion et Mayotte |
| E3 : **Culture économique, juridique et managériale**  *Durée de l’épreuve: 4H00* | **Mardi 14 mai**  **2024** | **14h00 – 18h00** | **08h00 – 12h00** | **16h00 – 20h00** | **15h00 – 19h00** | **8h30 – 12h30**  sujet spécifique |  |
| E21 : **Langue vivante**  *Durée : 2H00* | **Mercredi 15 mai 2024** | **10h30– 12h30** | **06h30 – 8h30** | **12h30 – 14h30** | **11h30 – 13h30** | **Mardi 14 mai 2024**  **20h30-22h30**  **(2 heures de mise en loge)** | **2 heures de mise en loge** aucune sortie des salles d’examen n’est autorisée avant la fin de l’épreuve |
| E1 : **Culture générale et expression**  *Durée : 4H00* | **Mercredi 15 mai 2024** | **14h30 – 18h30** | **10h30 – 14h30** | **16h30 – 20h30** | **15h30 – 19h30** | **Mardi 15 mai 2024**  **13h00 – 17h00**  Sujet spécifique  (pas de mise en loge) | **2 heures de mise en loge** aucune sortie des salles d’examen n’est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition |
| E6 : **Participation à la sécurité globale**  *Durée : 4H00* | **Jeudi 16 mai**  **2024** | **14h00 - 18h00** | **10h00- 14h00** | **16h00 – 20h00** | **15h00 – 19h00** | **4h00 – 8h00** | **2 heures de mise en loge** aucune sortie des salles d’examen n’est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition |

**ANNEXE 2**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**

**ORGANISATION INTER ACADÉMIQUE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Académies pilotes | Académies rattachées | Candidats Individuels rattachés |
| Reims | Amiens | Guyane |
| Besançon | Martinique |
| Dijon |  |
| Guadeloupe |  |
| Lille |  |
| Normandie |  |
| Nancy-Metz |  |
| Orléans-Tours |  |
| Polynésie Française |  |
| Rennes |  |
| Strasbourg |  |
| SIEC | Créteil |  |
| Paris |  |
| Versailles |  |
| Toulouse | Aix-Marseille |  |
| Bordeaux |  |
| Clermont Ferrand |  |
| Grenoble |  |
| La Réunion |  |
| Limoges |  |
| Lyon |  |
| Mayotte |  |
| Montpellier |  |
| Nantes |  |
| Nice |  |
| Poitiers |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ** | | | | **NOM** (en lettres capitales)........................................................................................................  **Prénom** ....................................................................................................................................  N° de candidat …………………………………………………………………………………………… | | | | | **ÉTABLISSEMENT**  (cachet) |
| **SESSION 2024** | | | |
| CLASSE de (1) | | | **MATIÈRES ENSEIGNÉES** | | CLASSE de (2) | | | **APPRÉCIATIONS** | |
| 1er semestre | 2e semestre | Moyenne |  | | 1er semestre | 2e semestre | Moyenne |  | |
|  |  |  | Culture générale et expression | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Langue vivante étrangère | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Culture économique, juridique et managériale | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Management des ressources humaines | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Gestion de la relation client | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Participation à la sécurité globale | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Culture économique, juridique et managériale appliquée au Management opérationnel en sécurité-sûreté (CEJMA) | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Enseignement facultatif 1 : langue vivante | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Enseignement facultatif 2 : module surveillance humaine et gardiennage | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Enseignement facultatif 3 : module d’approfondissement sectoriel | |  |  |  |  | |

**ANNEXE 3 – LIVRET SCOLAIRE (recto)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AVIS (3) DU CONSEIL DE CLASSE ET OBSERVATIONS ÉVENTUELLES** | **COTATION DE LA CLASSE - AVIS** | | | | | **RÉSULTATS DE LA SECTION LES 2 DERNIÈRES ANNÉES** | | | | **Date, signature du candidat et remarques éventuelles** |
|  | Très favorable | Favorable | Doit faire ses preuves à l’examen | Effectif total de la classe | Années | Présentés | Reçus | % de réussite |
| Répartition en % |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Année antérieure à celle de l’examen (2) Année de l’examen (3) Très favorable = TF ; Favorable = F; Doit faire ses preuves à l’examen = P

**ANNEXE 3 – LIVRET SCOLAIRE (verso)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Culture générale et**  **Expression** | | **Langue vivante étrangère** | | **Culture économique,**  **juridique et managériale** | | **Préparation et mise en**  **oeuvre d'une prestation**  **de sécurité** | | **Management des**  **ressources humaines** | | **Gestion de la relation**  **client** | | **Participation à la**  **sécurité globale** | | **Culture économique,**  **juridique et managériale**  **appliquée** | | **EF1 : langue vivante** | | **EF2 : module**  **surveillance humaine**  **et gardiennage** | | **EF3 : module**  **approfondissement**  **sectoriel** | |  | |
| **20** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Visa de la présidence du jury**  **1er groupe** | **Visa de la présidence du jury**  **2nd groupe** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **18** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **16** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **14** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **12** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **0** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Profil de la classe en noir correspondant à la moyenne des résultats scolaires établis à l’issue de la 2e année de formation /Profil du candidat en rouge

**ANNEXE 3**

**RÈGLES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE**

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury de porter un jugement fiable sur les indications qu'il renferme. Il conviendra en particulier de veiller à

* + Ce que chaque enseignement représenté par une ligne fasse l’objet d’une note et d’une appréciation reportées par le ou les professeurs responsables de l’enseignement correspondant.
  + Ce que l’ensemble des rubriques soit rempli, y compris celles figurant en bas de page, y compris les informations statistiques.
  + Tracer au verso le graphique qui ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année. La représentation (profil de la classe en noir, profil du candidat en rouge) ne devra faire apparaître aucun signe distinctif mais deux lignes brisées continues (aucun repère : pas de points d'intersection, ni de croix, etc.) et d'épaisseur normale.

**ANNEXE 4**

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **GRILLE D’AIDE À L’ÉVALUATION (CCF / PONCTUELLE ÉCRITE)**  Épreuve E2 LANGUE VIVANTE  Sous-épreuve E21 COMPRÉHENSION DE L’ÉCRIT ET EXPRESSION ÉCRITE  (2h00 – coefficient 2) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANDIDAT :**  **Nom ………………………………………………**  **Prénom(s) :…..………………………………………….**  **Matricule :………………………………………………** | Date de l’épreuve de compréhension écrite :  Date de l’épreuve d’expression écrite : | | |
|  |  | | |
| **Notes proposées**  **Exercice** | | **Coefficient** | **Note** |
| Compréhension de l’écrit (durée 1 heure) | | **1** | **…./20** |
| Expression écrite (durée 1 heure) | | **1** | **…./20** |
| **NOTE FINALE SUR 20 (1) :** | | | |
|  | | | |
| ***COMMENTAIRE DU CORRECTEUR (2) (justification de la note)***  **Compréhension de l’écrit**  **Expression écrite** | | | |
|  |  | | |
| **Nom du correcteur** | **Signature** | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) Les notes et les commentaires peuvent être communiqués au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 5**

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **GRILLE D’AIDE À L’ÉVALUATION (CCF / PONCTUELLE ORALE)**  Épreuve E2 LANGUE VIVANTE  Sous-épreuve E22 PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION  (20 min. + 20 min. de préparation – coefficient 2) |

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT :**  **Nom : ……………………………………………………**  **Prénom(s) : …..………………………………………….**  **Matricule : ………………..………………………………** | **NOTE SUR 20 (1) :** |
|  |  |
| ***COMMENTAIRE (2) SUR L’ENSEMBLE DE LA PRESTATION (justification de la note)***  Situation professionnelle évoquée dans la fiche descriptive  Entretien avec l’examinateur à partir de cette fiche (10 minutes maximum)  Simulation d’entretien téléphonique à partir d’une fiche décrivant une situation professionnelle et échange amenant le candidat à préciser les difficultés rencontrées au cours de cet entretien (10 minutes maximum au total) | |
|  |  |
| **Membres de la commission :**  **-**  **-** | **Signatures** |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les commentaires peuvent être communiqués au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 6**

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **FICHE DESCRIPTIVE DE LA SITUATION D’ÉVALUATION A**  Épreuve E2 LANGUE VIVANTE  Sous-épreuve E22 PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION  (20 min. + 20 min. de préparation – coefficient 2) |

**Cette fiche est élaborée par le candidat en français.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANDIDAT :**  **Nom : ..…………………………………………………………………………………………………………**  **Prénom(s) : …………………………………………………………………………………………………………..**  **Langue choisie : ………………………………………………………………………………………………..…………** | | |
|  | |  |
| CONTEXTE  (taille de l’entreprise, organisation, chiffre d’affaires, activités, etc.) | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |
| PROTAGONISTES | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |
| ENJEUX  de la communication en langue étrangère en lien avec la situation professionnelle présentée | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |

**ANNEXE 7**

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **FICHE DESCRIPTIVE DE LA SITUATION D’ÉVALUATION B**  Épreuve E2 LANGUE VIVANTE  Sous-épreuve E22 PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION  (20 min. + 20 min. de préparation – coefficient 2) |

**Cette fiche est élaborée par l’examinateur en français et remise au candidat.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANDIDAT :**  **Nom : ..…………………………………………………………………………………………………………**  **Prénom(s) : …………………………………………………………………………………………………………..**  **Langue choisie : …………………………………………………………………………………………………..………** | | |
|  | |  |
| CONTEXTE | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |
| PROTAGONISTES | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |
| PROBLÈME(S) | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |
| ENJEUX  ÉVENTUELS | **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...**  **…………………………………………………………………………………………………...** | |

**ANNEXE 8**

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **Modèle d’attestation de stage (recto)** |

|  |  |
| --- | --- |
| LOGO DE L’ORGANISME D’ACCUEIL | **ATTESTATION DE STAGE**  ***à remettre à la ou au stagiaire à l’issue du stage*** |

|  |
| --- |
| **ORGANISME D’ACCUEIL**  **Nom ou dénomination sociale :** ……..…………………………………………………………………………  Adresse : …………………………………………………………………………………………………………….  …………………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………………   : ………………………………………………. |

**Certifie que**

|  |
| --- |
| **LA OU LE STAGIAIRE**  Nom : ………………………………………………..…….. Prénom : ……………………………………………  Né(e) le : \_\_\_ /\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_ Sexe : F  M   Adresse : …..………….……………………………………………………………………………………………..  ………………………………………………………………………………………………………………………...  …………………………………………………………………………………………………………………………  Mél : ……………………….........................................................  **ÉTUDIANT(E) EN BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ**  **AU SEIN DE** (nom de l’établissement d’enseignement supérieur ou de l’organisme de formation) :  ................................…………………………………………………………………………………………………. |

**A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études**

|  |
| --- |
| **DURÉE DU STAGE**  Dates de début et de fin du stage :  **Du** / / **au** / / .  Représentant une **durée totale** de ……………….......................... nombre de semaines / de mois (*rayer la mention inutile).*  La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective de la ou du stagiaire dans l’organisme, sous réserve des droits à congés et autorisations d’absence prévus à l’article L.124-13 du code de l’éducation (art. L.124-18 du code de l’éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois. |

**ANNEXE 8** **Modèle d’attestation de stage (verso)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| La tutrice ou le tuteur de l’organisation d’accueil certifie que les situations professionnelles, vécues ou observées, présentées par la ou le stagiaire dans son portefeuille de compétences professionnelles listées ci-dessous ont bien été réalisées dans le cadre de son stage.  **OUI**  **NON**   |  |  | | --- | --- | | **Intitulé de la situation professionnelle** | **Activité(s) du référentiel concernée(s)** | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |
| ***L’attestation de stage*** *est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d’une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants* ***dont le stage a été gratifié*** *la possibilité de faire valider celui-ci dans la* ***limite de deux trimestres****, sous réserve du versement d’une cotisation.* ***La demande est à faire par l’étudiant(e) dans les deux années*** *suivant la fin du stage et sur* ***présentation obligatoire de l’attestation de stage*** *mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L.351-17 – code de l’éducation art..D.124-9).* | **FAIT À** ………………………….. **LE** ……………………  Nom, fonction et signature du représentant de l’organisme d’accueil |

**ANNEXE 9**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**CONTRÔLE DE CONFORMITÉ**

En application de l’arrêté du 22-7-2008 - J.O. du 8-8-2008

(modèle à disposition des autorités académiques organisatrices)

Nom : ……………………………………………………………………………………...………..……..

Prénom : ……..…………………………..........................................................................................

N° inscription : …..………………………………………………………………………………………...

 E4 : Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité

 E51 : Management des ressources humaines

**Après vérification, votre candidature ne peut être retenue pour les motifs ci-dessous :**

* 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

|  |  |
| --- | --- |
| **Noms des contrôleurs** | **Signatures** |
|  |  |

Pour rappel, les dossiers et rapports d’activités sont des documents dont la rédaction et son contenu sont personnels. Ils doivent respecter la confidentialité liée à l’engagement du candidat lors de la signature de la convention ou du contrat d’apprentissage vis-à-vis de l’entreprise. Leur mise à disposition volontaire au bénéfice d’autres candidats constitue une intention de favoriser la fraude au même titre que le plagiat.

**ANNEXE 10**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**ÉPREUVE E4** : PRÉSENTATION ET MISE EN ŒUVRE D’UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ

**Épreuve ponctuelle**

**Fiche d’analyse d’activités professionnelles**

(À remplir par le candidat)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Session 2024** | | |
| **CANDIDAT :**  **Nom : Prénom :**  **N° d’inscription :……….….** | | |
| **Nom de/des entreprise(s) partenaire(s) :** | | |
| **Adresse(s) :** | | |
| **Activité(s) :** | | |
| **Service(s) :** | | |
| Nom, fonction et signature du représentant de l’entreprise/l’organisme d’accueil. | Nom et signature du formateur chargé de l’enseignement professionnel Bloc1 *« Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité »* | |
| **Présentation de la /des entreprise(s) d’accueil (maximum 2 pages par entreprise) :** | | |
| **Activités professionnelles réalisées (3 au maximum)** | | |
| **Nature** | | **Objectif** |
| Activité professionnelle n°1 : | |  |
| Activité professionnelle n°2 : | |  |
| Activité professionnelle n° 3 : | |  |
| **Analyse des activités professionnelles :**  Activité professionnelle n° 1  Activité professionnelle n° 2  Activité professionnelle n° 3 : | | |
| **Conclusion :** | | |

**ANNEXE 11**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**ÉPREUVE E4 :** PRÉSENTATION ET MISE EN ŒUVRE D’UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ

**Contrôle en cours de formation**

**Fiche d’analyse d’activités professionnelles**

(À remplir par le candidat)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Session 2024** | | |
| **CANDIDAT :**  **Nom : Prénom : N° d’inscription :……….….** | | |
| **Nom de/des entreprise(s) partenaire(s) :** | | |
| **Adresse(s) :** | | |
| **Activité(s) :** | | |
| **Service(s) :** | | |
| Nom, fonction et signature du représentant de l’entreprise/l’organisme d’accueil. | Nom et signature du formateur chargé de l’enseignement professionnel Bloc1 *« Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité »* | |
| **Présentation de la/des entreprise(s) d’accueil (maximum 2 pages par entreprises) :** | | | |
| **Activités professionnelles réalisées**  **Domaine d’activité visé**  **Acti** | | | |
| **Nature** | | **Tâches réalisées** | |
| Mise en œuvre d’une veille réglementaire et technologique | |  | |
| Présentation d’une prestation de sécurité | |  | |
| Proposition de la prestation dans le respect d’une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données | |  | |
| **Analyse des activités professionnelles :** | | | |
| **Conclusion :** | | | |

**ANNEXE 12**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**ÉPREUVE E4** : PRÉSENTATION ET MISE EN ŒUVRE D’UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ

**Grille d’évaluation - Épreuve ponctuelle**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **Session** | | | | | |
| **Nom et prénom du candidat**  **N° du candidat** | **Date de l’épreuve** | | | | | |
| 1. **Présentation du rapport d’activités professionnelles (20 minutes maximum)** | | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | | |
| 1. **Entretien avec les membres du jury (30 minutes au plus)** | | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | | | |
|  | | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| La veille réglementaire et technologique est assurée avec régularité et efficacité | | |  |  |  |  |
| Les besoins du client sont identifiés avec pertinence | | |  |  |  |  |
| Le diagnostic du 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 | | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | | |  | | | |
| **TI**: Très insuffisant **- I :** Insuffisant **- S** : Satisfaisant - **TS** : Très satisfaisant | | | | | | |
| **Conclusion** | | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | | Nom et prénom  Qualité | | | | |
|  | |  | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les observations peuvent être communiquées au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 13**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SECURITÉ Session 2024**

**ÉPREUVE E4** : PRÉSENTATION ET MISE EN ŒUVRE D’UNE PRESTATION DE SÉCURITÉ

**Grille d’évaluation – Contrôle en cours de formation**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **Session** | | | | | |
| **Nom et prénom du candidat :**  **N° d’inscription :** | **Date(s) de l’épreuve :** | | | | | |
| **Contenu du dossier** | | | | | | |
| **Descriptif de l’entreprise partenaire :** | | | | | | |
| **Fiche liée à la mise en œuvre d’une veille réglementaire et technologique :** | | | | | | |
| **Fiche liée à la préparation d’une prestation de sécurité :** | | | | | | |
| **Fiche liée à la proposition de la prestation dans le respect d’une démarche qualité, de traçabilité et de protection des données :** | | | | | | |
| **La situation d’évaluation**  (qui peut comporter plusieurs séquences sous forme d’entretien) | | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées :** | | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | | | |
|  | | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| La veille réglementaire et technologique est assurée avec régularité et efficacité | | |  |  |  |  |
| Les besoins du client sont identifiés avec pertinence | | |  |  |  |  |
| Le diagnostic du 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 | | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | | |  | | | |
| **TI : Très insuffisant - I : Insuffisant - S : Satisfaisant - TS : Très satisfaisant** | | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | | Nom et prénom  Qualité | | | | |
|  | |  | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les observations peuvent être communiquées au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 14**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SECURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**ÉPREUVE E51**: MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Épreuve ponctuelle et contrôle en cours de formation

**Dossier d’activités professionnelles**

(À remplir par le candidat)

|  |  |
| --- | --- |
| **Session 2024** | |
| **CANDIDAT :**  **Nom : Prénom : N° d’inscription :** | |
| **Nom de/des entreprise(s) partenaire(s) :**    **Adresse(s) :** | **Activité(s) :**  **Service(s) :** |
| **Présentation de la /des entreprise(s) d’accueil (maximum 2 pages par entreprise) :** | |
| **Nombre d’activités professionnelles réalisées : …………….** | |
| **Nature** | **Objectif** |
| Activité professionnelle n°1 :  Activité professionnelle n°2 :  **…** |  |
| **Analyse des activités professionnelles :**  Activité professionnelle n° 1 :  Activité professionnelle n° 2 :  **…** | |
| **Conclusion :** | |

**ANNEXE 15**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**ÉPREUVE E51**: **MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

**Grille d’évaluation - Épreuve ponctuelle**

|  |  |
| --- | --- |
| **Académie :** | **Session :** |
| **Nom et prénom du candidat :**  **Numéro d’inscription :** | **Date de l’épreuve :** |
| 1. **Présentation du rapport d’activités professionnelles (10 minutes)** | |
| Observations au regard des compétences évaluées | |
| 1. **Entretien avec la commission d’évaluation (20 minutes)** | |
| Observations au regard des compétences évaluées | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | | | | | |
|  | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | |  | | | |
| **TI :** Très insuffisant **- I :** Insuffisant **- S :** Satisfaisant **- TS :** Très satisfaisant | | | | | |
| **CONCLUSION** | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | Nom et prénom  Qualité | | | | |
|  |  | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les observations peuvent être communiquées au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 16**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**ÉPREUVE E51**: **MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

**Grille d’évaluation – Contrôle en cours de formation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Académie :** | **Session :** |
| **Nom et prénom du candidat :**  **Numéro d’inscription :** | **Date(s) de l’épreuve :** |
| **Présentation de l’entreprise partenaire** | |
| **La situation d’évaluation**  (qui peut comporter plusieurs séquences sous forme d’entretiens) | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | | | | | | |
|  | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | |  | | | | |
| **TI :** Très insuffisant - **I**: Insuffisant - **S**: Satisfaisant - **TS**: Très satisfaisant | | | | | | |
| **CONCLUSION** | | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | Nom et prénom  Qualité | | | | | |
|  |  | | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les éléments d’appréciation peuvent être communiqués au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 17 RECTO**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**Sous-épreuve E52** GESTION DE LA RELATION CLIENT

**Grille d’évaluation- Épreuve ponctuelle**

**(À remplir par les membres de la commission d’interrogation pour chaque candidat)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOM DU CANDIDAT :  ……………………………………….. | | CONTEXTE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE :  ………………………………………………………….. |
| PRÉNOM DU CANDIDAT :  ………………………………………………….. | |
| N° DU CANDIDAT :  …………………………………………….. | | DATE D’INTERROGATION :  ……………………………………………………….. |
|  | |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | | |
| QUESTION(S) POSÉE(S) OU  PROBLÈME À RÉSOUDRE |  | |
| DÉMARCHE(S) MISE(S) EN ŒUVRE |  | |
| SOLUTION(S) PROPOSÉE(S) |  | |

**ANNEXE 17 VERSO**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**Sous-épreuve E 52 : GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**Grille d’évaluation- Épreuve ponctuelle**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | | |
|  | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | |  | | | |
| **TI :** Très insuffisant - **I :** Insuffisant **- S :** Satisfaisant - **TS :** Très satisfaisant | | | | | |
| 1. **Réponse aux questions posées dans le sujet (20 minutes)** | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | |
| 1. **Entretien avec la commissions d’évaluation (10 minutes)** | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | Nom et prénom  Qualité | | | | |
|  |  | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les observations peuvent être communiquées au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 18 RECTO**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**Sous-épreuve E52 : GESTION DE LA RELATION CLIENT**

**Grille d’évaluation - Contrôle en cours de formation**

**(À remplir par les membres de la commission d’interrogation pour chaque candidat)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOM DU CANDIDAT :  ……………………………………….. | | CONTEXTE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE :  ………………………………………………………….. |
| PRÉNOM DU CANDIDAT :  ………………………………………………….. | |
| N° DU CANDIDAT :  …………………………………………….. | | DATE D’INTERROGATION :  ……………………………………………………….. |
|  | |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** | | |
| QUESTION(S) POSÉE(S) OU  PROBLÈME À RÉSOUDRE |  | |
| DÉMARCHE(S) MISE(S) EN ŒUVRE |  | |
| SOLUTION(S) PROPOSÉE(S) |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | |
| Nom et prénom  Qualité | Nom et prénom  Qualité |
|  |  |

**ANNEXE 18 VERSO**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E5 Management des ressources humaines et gestion de la relation client**

**Sous-épreuve U52** GESTION DE LA RELATION CLIENT

**Grille d’évaluation- Contrôle en cours de formation**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Critères d’évaluation** | | | | |
|  | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 |  |  |  |  |
| **Note sur 20** |  | | | |
| **TI :** Très insuffisant - **I :** Insuffisant - **S**: Satisfaisant - **TS :** Très satisfaisant | | | | |
| **Situation d’évaluation**  **(**qui peut comporter plusieurs séquences sous forme d’entretien) | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les éléments d’appréciation peuvent être communiqués au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée**

**ANNEXE 19**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**E6 Participation à la sécurité globale**

**Grille d’évaluation**

Cette grille est implémentée directement dans Santorin pour la correction dématérialisée des copies. Elle peutêtre utilisée en l’état en formation

Le niveau d’acquisition de chaque critère sera défini en agrégeant les niveaux définis pour chaque compétence.

La note sur 20 sera définie en fonction du profil final du candidat.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | |  | **Session** | | | | | |
| **Nom et prénom du candidat :**  **Numéro d’inscription du candidat :** | |  | **Date de l’épreuve :** | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | **NT ou HS** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 évènements (incident, accident ou crise) sont gérées | | | |  |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | | | |  |  | | | |
|  | **NT : Non traité - HS : Hors sujet TI :** Très insuffisant **- I :** Insuffisant **- S**: Satisfaisant **- TS :** Très satisfaisant | | | | | | | |

**ANNEXE 20**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**EF2- Module « Surveillance humaine et gardiennage »**

**Contrôle en cours de formation et épreuve ponctuelle**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie :** | **Session : 2024** | | | | | |
| **Nom et prénom du candidat** | **Date de l’épreuve :** | | | | | |
| **N° de candidat:** | | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | | | |
|  | | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| Le cadre réglementaire est connu | | |  |  |  |  |
| Les situations sont analysées avec pertinence | | |  |  |  |  |
| Les gestes professionnels sont maitrisés | | |  |  |  |  |
| La communication est efficace | | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | | |  | | | |
| **TI :** Très insuffisant - **I :** Insuffisant - **S :** Satisfaisant - **TS** : Très satisfaisant | | | | | | |
| **Description de la mise en situation professionnelle proposée** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Liste des questions posées** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | | Nom et prénom  Qualité | | | | |
|  | |  | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les éléments d’appréciation peuvent être communiqués au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**

**ANNEXE 21**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**Outil d’aide à l’évaluation E4/E51**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indications sur les degrés de maitrise des compétences** | | | | |
| **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Passif / TI** | **Exécute / I** | **Maitrise / S** | **Expert / TS** |
| Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit le outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise les informations | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteints les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formules quelques propositions | Justifie et argumente les propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

**ANNEXE 22**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**Outil d’aide à l’évaluation**

**Épreuve E52 « gestion de la relation client »**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Critères d’évaluation | Niveaux de maîtrise | | | |
| **Maîtrise**  **insuffisante** | **Maîtrise**  **fragile** | **Maîtrise satisfaisante** | **Très bonne**  **maîtrise** |
| L’offre commerciale est pertinente et satisfait les attentes du client | Analyse de la situation incomplète. Plusieurs erreurs dans le devis (montant) | Analyse de la situation simple. Des erreurs de présentation dans le devis. | Analyse de la situation correcte mais sans description des objectifs commerciaux ; devis est correct. | La situation est bien analysée, le devis est correct |
| Le tableau de bord permet le suivi et l’optimisation de la prestation | Tableau de bord inexistant ou inadapté | Un tableau de bord est créé, les indicateurs ne sont pas toujours pertinents | Un tableau de bord est créé, les indicateurs sont pertinents, la présentation est agréable | Un tableau de bord est créé, les indicateurs sont pertinents, la présentation est agréable,  L’outil utilisé est décrit |
| Le client et la hiérarchie sont tenus informés | Seul le client est informé | Le message n’est pas parfait | Client et hiérarchie informés  Message correct | Client et hiérarchie informés  Choix de l’outil utilisé  Message correct |
| Les relations avec les autres partenaires contribuent au bon déroulement de la prestation | Pas de prise de contact avec le prestataire | Prise de contact  Connaissances sur les règles à respecter très superficielle | Prise de contact avec le prestataire  Connaissances sur les règles à respecter à améliorer | Prise de contact avec le prestataire  Connaissances sur les règles à respecter |
| Les propositions d’évolution de la prestation prennent en compte les événements produits et les évolutions prévisibles du site | Aucune proposition | Propositions peu adaptées | Fiche de protocole  Affiche | Fiche de protocole  Affiche  Courrier aux prestataires |
| La démarche qualité est mise en œuvre dans la relation client | Aucune démarche | Mise à jour d’indicateurs peu pertinents | Mise à jour d’indicateurs pertinents | Mise à jour d’indicateurs pertinents  Reporting au client |

La note devra tenir compte du niveau de maîtrise acquis mais aussi du nombre de compétences validées.

**ANNEXE 23**

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **Déroulement et évaluation de l'épreuve facultative EF4**  **« Engagement étudiant »** |

Cette épreuve orale de 20 minutes sans préparation vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par la personne candidate dans l’exercice des activités mentionnées à l’article L. 611-9 du code de l’éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d’évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Cela peut concerner :

* l’approfondissement des compétences évaluées à l’épreuve obligatoire mentionnée à l’annexe II de l’arrêté du 23 septembre 2020 ;
* le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme et plus particulièrement s’agissant des compétences évaluées dans l’épreuve obligatoire mentionnée à l’annexe II de l’arrêté du 23 septembre 2020.

L’épreuve obligatoire à la suite de laquelle la personne candidate présente à titre facultatif l’unité « engagement étudiant » est l’épreuve E4 « Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité » tant en contrôle en cours de formation (CCF) que sous forme ponctuelle.

Cette épreuve prend appui sur une fiche d’engagement étudiant, servant de support d’évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par la personne candidate. En l’absence de cette fiche, l’épreuve ne peut pas se dérouler. Le modèle de fiche est présenté en ***annexe 23-1***. La collecte des fiches est organisée par les autorités académiques qui se chargent de leur mise à disposition des commissions le jour de l’épreuve.

La composition de la commission d’évaluation est la même que celle de l’épreuve E4 « Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité ». L’***annexe 23.2*** propose une grille d’aide à l’évaluation.

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **Épreuve facultative EF4 « Engagement étudiant »**  **ANNEXE 23-1 : Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant en application de l’article D643-15-1 du code de l’éducation (\*) Candidat(e) au brevet de technicien supérieur** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom :** | **N° candidat :** |
| **Date :** |
| **Fiche d’engagement étudiant** | |
| ***Intitulé de l’épreuve obligatoire à la suite de laquelle la personne candidate présente à titre facultatif l’unité « engagement étudiant » : épreuve E4 – Préparation et mise en œuvre d’une prestation de sécurité*** | |
| ***Nature de l’engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, etc.) :*** | |
| ***Organisme d’accueil (association, entreprise, ...) :***  **Nom ou dénomination sociale :**  Adresse :    🕾 :  Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse courriel) :      Période de l’engagement : Du ...... / ...... /............ au ...... / ...... /............ .  Durée de l’engagement (précisez le nombre d’heures par semaine ou par mois) : .......... | |
| ***Description de votre projet dans le cadre de votre engagement***  Intitulé de la mission*:*    Votre statut/ fonction (votre rôle)*:*    Activités / tâches*:* | |
| Compétences développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation*:* | |
| Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur : | |
| ***Je soussigné(e)* *M.* */ Mme***  **Atteste sur l’honneur de l’authenticité  des éléments rapportés dans ce formulaire.** | |

*(\*) D643-15-1 du code de l’éducation :*

*« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l’exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d’évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l’examen, à la demande du candidat.*

*La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d’inscription à l’examen.*

*La validation prend la forme d’une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l’épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d’évaluation de chaque spécialité du diplôme.*

*Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **Épreuve facultative EF4 « Engagement étudiant »**  **ANNEXE 23-2 : Grille d’aide à l’évaluation (recto)** | | | | | | |
| **Nom, prénom :** | | **N° candidat :** | | | | |
| **Épreuve ponctuelle**  **Contrôle en cours de formation** | | **N° commission :** | | | | |
| **Date :** ...... / ...... /............ | | | | |
| **Analyse de l’engagement associatif, social ou professionnel** | | | | | | |
| **Organisation lieu de l’engagement** | | | | | | |
| **Activités réalisées** | | | | | | |
| **Questions posées** | | | | | | |
| **Critères d’évaluation.  Une grille proposant des éléments d’appréciation des niveaux de maîtrise est proposée au verso.** | | | **Très insuffisant** | **Insuffisant** | **Satisfaisant** | **Très Satisfaisant** |
| **1 – Qualité de la présentation du contexte de l’engagement** | | |  |  |  |  |
| **2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement** | | |  |  |  |  |
| **3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement** | | |  |  |  |  |
| **4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement** | | |  |  |  |  |
| **5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …)** | | |  |  |  |  |
| **6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens** | | |  |  |  |  |
| **7 – Capacité à s’engager dans un collectif** | | |  |  |  |  |
| **8 - Qualité de l’argumentation** | | |  |  |  |  |
| **9 – Qualité de la communication écrite et orale** | | |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **NOTE** | |  | | | **/ 20** | |
|  | | | | | | |
| **Noms des membres de la commission d’interrogation**  -  - | **Visa** | | | | | |

**Évaluation des compétences (verso)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Degré de maîtrise des compétences*** | | | |
| ***TI*** | ***I*** | ***S*** | ***TS*** |
| ***Subit*** | ***Exécute*** | ***Maîtrise*** | ***Est expert*** |
| **1 – Qualité de la présentation du contexte de l’engagement** | | | |
| Présente une description succincte partielle ou non structurée | Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l’organisation dans laquelle l’engagement est effectif | Analyse le contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions | Est capable de transférer l’analyse du contexte à d’autres (entreprises, etc.) |
| **2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement** | | | |
| Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés. | Appréhende l’ensemble de l’activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés. | Porte un degré d’analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux. | Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l’identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d’amélioration face à des demandes. |
| **3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement** | | | |
| Ne présente pas d’analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées. | Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d’activités. | Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences. | Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et le développement de ses compétences. Témoigne d’une capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme. |
| **4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement** | | | |
| Fait preuve de peu de persévérance dans des activités peu complexes et routinières. | A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas. | A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes. | Propose des solutions pour améliorer des démarches. Témoigne d’une capacité à résoudre des problèmes. |
| **5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …)** | | | |
| Ne démontre pas un engagement dans des activités variées. | Démontre une capacité à présenter les différences culturelles. | Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d’action. | Démontre une intelligence sociale. |
| **6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens** | | | |
| Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects. | Démontre une capacité d’adaptation face à des situations différentes. | Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence. | Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d’adaptabilité. Sait faire sens dans l’analyse de ces différentes activités. |
| **7 – Capacité à s’engager dans un collectif** | | | |
| Ne démontre pas de capacité à s’engager dans un collectif. | Démontre une capacité à interagir selon des procédures établies. | Démontre une capacité à s’impliquer dans un collectif. | Démontre une capacité à trouver des modes d’action fondés sur un collectif. Témoigne d’une capacité à travailler en équipe |
| **8 – Qualité de l’argumentation** | | | |
| N’argumente pas. | Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux. | Limite son argumentation aux travaux prescrits. | Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, etc.). |
| **9 – Qualité de la communication écrite et orale** | | | |
| Ne communique pas. | Fait un compte rendu partiel. | Explique et fait comprendre. | Fait adhérer par des qualités de conviction. |

|  |
| --- |
| **BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ SESSION 2024**  **Épreuve facultative EF4 « Engagement étudiant »**  **ANNEXE 23-3 : Fiche d’appréciation destinée à la personne candidate** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom, prénom :** | **N° candidat :** | |
| **Date :** ...... / ...... /............ | |
| **Appréciation globale et commentaires (justification de la note)** | | |
| **NOTE** |  | **/ 20** |
|  | | |

**ANNEXE 24 RECTO**

**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ Session 2024**

**EF3 Module d’approfondissement sectoriel**

**Grille d’évaluation**

**Contrôle en cours de formation et épreuve ponctuelle**

**(À remplir par les membres de la commission d’interrogation pour chaque candidat)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOM DU CANDIDAT : | | PRÉNOM DU CANDIDAT : |
| N° DU CANDIDAT : | | DATE D’INTERROGATION : |
|  | |  |
| **DESCRIPTION DU SUPPORT RÉALISÉ PAR LE CANDIDAT** | | |
| Nature du support établit par le candidat (dossier, diaporama, nombre de pages…) |  | |
| Domaine d’approfondissement et thématique abordée |  | |
| Le contenu présenté par le candidat permet -il l’acquisition de compétences spécifiques en lien avec l’environnement de l’établissement ou son projet professionnel ?  OUI 🞏  NON 🞏  Commentaires : | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANNEXE 24 VERSO** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| **Critères d’évaluation** | | | | | | | |
|  | | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 | |  |  |  |  |
| **Note sur 20** | |  | | | | |
| **TI :** Très insuffisant - **I :** Insuffisant **- S :** Satisfaisant - **TS :** Très satisfaisant | | | | | | | |
| 1. **Soutenance orale (maximum 15 minutes)** | | | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | | | |
| 1. **Échange avec la commission d’évaluation (maximum 15 minutes)** | | | | | | | |
| **Observations au regard des compétences évaluées** | | | | | | | |
| **Émargement des membres de la commission d’évaluation** | | | | | | | |
| Nom et prénom  Qualité | Nom et prénom  Qualité | | | | | | |
|  |  | | | | | | |

**(1) Note arrondie au demi-point supérieur.**

**(2) La note et les observations peuvent être communiquées au candidat, à sa demande, après délibération du jury.**

**La grille reste un document de travail du jury et n’a pas ê être communiquée.**