Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

PROFESSIONS IMMOBILIÈRES

ÉPREUVE E5 : CONDUITE DU PROJET IMMOBILIER DU CLIENT EN VENTE ET/OU LOCATION

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
PROFESSIONS IMMOBILIÈRES	6

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

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

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

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : HORIZON HABITAT, SARL D'AGENCE IMMOBILIÈRE SITUÉE À GRENOBLE (ISÈRE)

Vous travaillez au sein de l'agence immobilière **Horizon Habitat**, SARL indépendante implantée à Grenoble depuis 2017. L'agence emploie neuf personnes : une gérante, six négociateurs, une responsable location et un assistant administratif. Elle détient une carte professionnelle portant la mention « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » et développe des activités de vente et de location de logements anciens dans la métropole grenobloise.

Son positionnement repose sur un accompagnement de proximité, une estimation argumentée et un suivi individualisé des clients. La gérante souhaite accroître les mandats exclusifs tout en maîtrisant les coûts d'acquisition de nouveaux clients. L'agence a lancé une campagne de prospection numérique et de relance téléphonique, dont les premiers résultats figurent dans le dossier technique.

Vous devez traiter les trois parties en vous appuyant sur les documents du sujet. Les réponses doivent être rédigées et justifiées. Pour les calculs, indiquez les formules utilisées, les unités et les résultats arrondis à deux décimales lorsque cela est pertinent. Les documents-réponses sont à compléter et à rendre avec la copie.

PARTIE 1 : ANALYSE JURIDIQUE D'UNE RUPTURE DE POURPARLERS (7 points)

Qualifier une situation précontractuelle et conseiller les parties

Mme Roussel a confié à Horizon Habitat un mandat écrit de vente de son appartement. Après plusieurs visites, M. et Mme Dumas ont transmis une proposition écrite au prix de 286 000 euros. Mme Roussel n'a pas accepté cette proposition et aucun compromis ni acte de vente n'a été signé avec les Dumas. Pendant les négociations, elle a cependant poursuivi des échanges avec un autre candidat, sans en informer les Dumas ni l'agence. Elle a finalement vendu directement le logement à ce candidat pour 289 000 euros. Les Dumas demandent à Mme Roussel une indemnisation correspondant au bénéfice qu'ils espéraient tirer de l'opération et au remboursement de 1 450 euros de frais de déplacement et d'expertise. Mme Roussel soutient qu'elle était libre de ne pas conclure la vente.

À l'aide du DT 1 et du DT 2, répondez aux questions en respectant les étapes du syllogisme juridique : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable et solution motivée de l'espèce.

1.1 (1 point) Qualifiez juridiquement les faits utiles. Distinguez notamment la proposition de vente, l'absence de contrat de vente conclu et le comportement de Mme Roussel au cours des négociations.

1.2 (2 points) Formulez le problème de droit. Présentez les règles applicables à la liberté et à la bonne foi dans les négociations précontractuelles, en mobilisant les articles du DT 1 et la décision du DT 2.

1.3 (2 points) Résolvez le cas par un syllogisme juridique complet. Appréciez si les circonstances peuvent caractériser une faute dans la manière dont les pourparlers ont été rompus, sans confondre cette faute avec le seul fait de ne pas conclure la vente. Complétez le DR 1.

1.4 (2 points) Indiquez si les Dumas peuvent obtenir le bénéfice attendu de la vente ou une indemnisation de leurs frais. Distinguez les préjudices susceptibles d'être réparés de ceux qui ne le sont pas au regard des textes et de la jurisprudence fournis. Présentez deux mesures que l'agence aurait pu prendre pour sécuriser le suivi des négociations et la traçabilité des informations transmises.

PARTIE 2 : DIAGNOSTIC MANAGÉRIAL ET STRATÉGIQUE DE L'AGENCE (7 points)

Analyser l'environnement et proposer des orientations adaptées

La gérante d'Horizon Habitat a engagé une évolution de l'organisation commerciale : centralisation des demandes dans un CRM, campagne numérique ciblée sur les propriétaires vendeurs, relances téléphoniques et suivi hebdomadaire des indicateurs par l'équipe. Elle souhaite évaluer la pertinence de ces choix et déterminer les conditions de leur poursuite. Utilisez les informations du contexte et du DT 3. Les données locales présentées dans le DT 3 sont les données de veille collectées par l'agence pour son secteur d'activité.

2.1 (2,5 points) Établissez le diagnostic SWOT d'Horizon Habitat en identifiant au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Chaque élément doit être relié à une donnée du contexte ou du DT 3.

2.2 (2 points) Présentez une analyse PESTEL de l'environnement de l'agence. Retenez quatre facteurs pertinents au minimum, relevant de catégories différentes, et expliquez pour chacun son effet possible sur l'activité de vente ou de location.

2.3 (1 point) Analysez les choix managériaux de la gérante concernant le CRM, la prospection numérique, les relances et le suivi des indicateurs. Présentez un avantage et une limite ou un risque de cette organisation.

2.4 (1,5 point) Proposez deux actions managériales ou commerciales concrètes, hiérarchisées et justifiées, pour développer le portefeuille de mandats tout en préservant la qualité de la relation client et la maîtrise des coûts.

PARTIE 3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE DE LA CAMPAGNE DE PROSPECTION (6 points)

Exploiter des indicateurs commerciaux et apprécier la rentabilité d'une action

La campagne décrite dans le DT 3 a été menée sur une période de trois mois. Les dix ventes comptabilisées sont attribuables à cette campagne. Les honoraires moyens indiqués sont exprimés hors taxes. Pour le calcul de la contribution, le taux de marge sur honoraires est de 65 %. Le coût total de la campagne comprend les dépenses numériques, le temps de relance valorisé et les frais de production des supports. Utilisez exclusivement les données fournies et détaillez vos calculs.

3.1 (2 points) Calculez le taux de transformation des contacts en rendez-vous, des rendez-vous en mandats et des mandats en ventes. Présentez chaque formule et interprétez brièvement les résultats dans le contexte de la campagne.

3.2 (2,5 points) Calculez le chiffre d'affaires hors taxes généré par les ventes, la contribution correspondant au taux de marge indiqué, puis le résultat de campagne après déduction du coût total. Calculez également le retour sur investissement de la campagne selon la formule $ROI = fracContribution - Coût\ de\ la\ campagneCoût\ de\ la\ campagne\ times100$. Justifiez chaque étape.

3.3 (1,5 point) À partir de vos résultats, formulez un avis motivé sur la poursuite de la campagne. Indiquez un indicateur complémentaire que l'agence devrait suivre pour vérifier que sa performance commerciale ne se fait pas au détriment de la qualité du service ou de la rentabilité future.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : EXTRAITS DU CODE CIVIL RELATIFS AUX NÉGOCIATIONS PRÉCONTRACTUELLES ET À LA RESPONSABILITÉ

Code civil, article 1112 : « L'initiative, le déroulement et la rupture des négociations précontractuelles sont libres. Ils doivent impérativement satisfaire aux exigences de la bonne foi. En cas de faute commise dans les négociations, la réparation du préjudice qui en résulte ne peut avoir pour objet de compenser ni la perte des avantages attendus du contrat non conclu, ni la perte de chance d'obtenir ces avantages. »

Code civil, article 1104 : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

Code civil, article 1240 : « Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer. »

Ces extraits sont fournis pour les besoins du cas. Il appartient au candidat de distinguer la liberté de ne pas contracter de l'éventuelle faute commise dans les circonstances de la rupture.

DT 2 : JURISPRUDENCE RELATIVE À LA RUPTURE DES POURPARLERS

Cour de cassation, chambre commerciale, 26 novembre 2003, pourvoi n° 00-10.243, arrêt dit Manoukian.

Visa : article 1382 du Code civil, dans sa rédaction alors applicable, devenu l'article 1240 du Code civil.

Attendu de principe, extrait : « Les circonstances constitutives d'une faute dans l'exercice du droit de rupture unilatérale des pourparlers précontractuels ne sont pas celles qui ont motivé cette rupture, mais celles qui caractérisent la manière dont elle est intervenue. »

Portée de la décision : la rupture des pourparlers peut engager la responsabilité de son auteur lorsqu'elle intervient dans des conditions fautives. La réparation ne peut toutefois porter sur les avantages attendus du contrat qui n'a pas été conclu ni sur la perte de chance de les obtenir. La décision rappelle ainsi qu'il faut examiner le comportement adopté pendant les négociations et les préjudices directement causés par une éventuelle faute.

DT 3 : DONNÉES COMMERCIALES, FINANCIÈRES ET ENVIRONNEMENTALES D'HORIZON HABITAT

Les données de campagne ci-dessous concernent trois mois de prospection. Les dépenses et résultats indiqués sont ceux retenus par la direction pour évaluer l'action. Les informations de veille locale ont été relevées par l'agence au début de l'année 2026.

Tableau de bord de la campagne de prospection

Indicateur	Valeur	Précision
Contacts propriétaires obtenus	240	Contacts identifiés comme propriétaires vendeurs potentiels
Rendez-vous réalisés	48	Rendez-vous d'estimation réalisés par un négociateur
Mandats signés	24	Mandats de commercialisation
Ventes réalisées	10	Ventes attribuables à la campagne
Honoraires moyens par vente	5 400 € HT	Montant moyen facturé par transaction
Taux de marge sur honoraires	65 %	Taux appliqué au chiffre d'affaires hors taxes
Coût total de la campagne	4 800 €	Dépenses numériques, temps de relance valorisé et supports

Données internes communiquées par la direction d'Horizon Habitat

Données de veille et éléments d'organisation

Thème	Donnée ou constat
Positionnement	Agence indépendante de proximité, spécialisée dans les logements anciens de la métropole grenobloise
Concurrence	Présence de réseaux nationaux disposant de budgets de communication supérieurs et d'outils numériques mutualisés
Demande locale	Les vendeurs consultent davantage les estimations en ligne avant de choisir une agence ; ils attendent une estimation expliquée et un suivi rapide
Conjoncture	Les variations des taux d'emprunt influencent la capacité d'achat et le délai de commercialisation des logements
Réglementation énergétique	Les obligations de diagnostic et les règles concernant la mise en location des logements les plus énergivores renforcent les demandes d'information des clients
Organisation commerciale	Les demandes sont désormais centralisées dans un CRM ; les négociateurs effectuent des relances et la gérante suit les indicateurs chaque semaine
Risque opérationnel	Une base de contacts incomplète ou des relances insuffisamment personnalisées peuvent détériorer la relation client et l'image de l'agence
Ressources	L'équipe connaît le marché local, mais le temps consacré à la prospection réduit le temps disponible pour le suivi des mandats en cours

Données de veille compilées par l'agence et éléments communiqués par la gérante

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Analyse juridique et diagnostic

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez les tableaux avec des réponses structurées et justifiées. Pour la situation juridique, respectez les étapes du syllogisme. Pour le diagnostic stratégique, reliez chaque élément aux données du dossier. Vous pouvez ajouter des lignes si nécessaire.

Grille de résolution de la situation juridique

Étape du raisonnement	Réponse du candidat
Qualification juridique des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Application des règles aux faits	.....
Conclusion motivée	.....

À compléter par le candidat pour les questions 1.1 à 1.3

Grille de diagnostic SWOT

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat pour la question 2.1

Tableau de calcul des indicateurs de campagne

Indicateur	Formule et calcul	Résultat
Contacts transformés en rendez-vous	.....	.....
Rendez-vous transformés en mandats	.....	.....
Mandats transformés en ventes	.....	.....
Chiffre d'affaires HT généré	.....	.....
Contribution sur honoraires	.....	.....
Résultat après coût de campagne	.....	.....
Retour sur investissement	.....	.....

À compléter par le candidat pour les questions 3.1 et 3.2

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.