

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.**

# CORRIGÉ

## DOSSIER I : LA POLITIQUE DE COMMUNICATION.

### A) LE SITE DE RONCHIN.

#### 1) Graphiques : ( 2 points )

Un graphique en secteurs : les parts des activités professionnelles des occupants sur site de Ronchin, dans la région, en France

Un graphique en bâtonnets : Les ressources des ménages sur le site de Ronchin, dans les région, en France.

Ne pas oublier les titres des graphiques, l'intitulé des axes, la légende : Ronchin, Région, France.

#### Commentaire : ( 2 points )

- Les activités professionnelles des occupants du site de Ronchin bien qu'ayant une part relative d'emplois stables plus faibles que dans la région et surtout que dans la France toute entière, présentent quasiment les mêmes caractéristiques pour les autres activités et en particulier pour les chômeurs.
- Cependant, le niveau des ressources des occupants à faibles revenus semble plus bas et cela considérablement sur le site de Ronchin plus qu'en région Nord et qu'au niveau de la France ( les sans ressources, les Rmistes, les chômeurs ).  
Seule la situation pour les ménages défavorisés ayant un emploi précaire est inversée.
- Cette situation explique certainement le désir de la SA HLM du Nord de pratiquer une politique de mixité sociale sur son site de Ronchin.

#### 2) les arguments

- Arguments à présenter aux jeunes couples avec enfants en bas âge : (2 points )
  - Appartements jusqu'au type V, spacieux, clairs, et entièrement Réhabilités.
  - Aires de jeu, ludothèque.
  - Crèche.
  - Ecoles maternelles.
  - Centre commercial à proximité.
  - Aménagement sportif pour les parents.
  - Axe autoroutier proche.
  - Espace vert.
  - Cabinets médicaux.
  - Poste de police.
  - Présence de Responsables d'entrées.
  - Animations diverses.

CODE EPREUVE : xxxxxx		EXAMEN : BTS	SPECIALITE : PROFESSIONS IMMOBILIERES	
SESSION 2002	<b>CORRIGE- BARÈME</b>	EPREUVE : TRANSACTION		
Durée :2H30	Coefficient :2,5	N° sujet :07yd02		Page : 1 / 6

# CORRIGÉ

## - Arguments à présenter aux étudiants : ( 2 points )

- Site proche des universités et écoles.
- Axe autoroutier.
- Aménagement sportif : salle de sport, piscine...
- Transport en commun.
- Appartements de petite taille complètement rénovés.
- Centre commercial à proximité
- Projet de quartier pour rompre l'isolement.
- Poste de police.

La liste n'est pas exhaustive.

## 3) Supports de communication écrite : ( 2 points )

- Plaquette de présentation du site pour sensibiliser au site lors des visites à l'agence.
- Annonce presse
- Affichage sur zone
- Prospectus à disposition chez les commerçants, dans les différentes administrations. ( C.R.O.U.S , Restaurants Universitaires ).
- Prospectus dans les boîtes aux lettres.
- Publipostage sans adresse

## 4) Prise de Rendez-vous par téléphone : a) Méthode C.R.O.C. ( 2 points )

- C...Contact : présentation  
salutations  
identification de l'interlocuteur et passage des différents barrages possibles  
( ... de la SA HLM du Nord, bonjour, Je désirerai parler au responsable...)
- R...Raison de l'appel : phrase d'accroche  
argumentation  
réponse aux objections éventuelles  
( désir de promouvoir le logement social auprès des étudiants et en particulier la SA HLM du Nord et le site de Ronchin dans les restaurants universitaires.)
- O... Objectif : Prise de rendez-vous  
( pour la prise de rendez-vous prévoir des alternatives de dates et d'horaires )
- C... Conclusion : confirmation du rendez-vous  
remerciements  
reformulation de la réponse  
salutations  
( Nous disons donc...le.....à.....Merci Mr.....au revoir et à.....)

## b) Réponse aux objections ( 2 points )

Accepter toute réponse logique ex :

- « Justement les étudiants recherchent un logement pour la rentrée prochaine. »
- « Nous sommes les premiers à vous solliciter. ».....

# CORRIGÉ

## **B) LA PARTICIPATION A UN SALON.**

1) Calculez le coût total de la participation à ce salon. ( 2 points ).

Stand de 27m <sup>2</sup>	27*225 euros =	6 075
Mobilier		600
Salaires	1 200*2*3/ 26=	276,92
Plaquettes	5 000*0,03*4=	600

TOTAL= 7 551,92 euros

2) Calcul du coût d'un contact utile. ( 2 points ).

$5\ 000 * 0,95 * 0,70 * 0,50 * 0,80 * 0,90 = 1\ 197$  visiteurs qui laisseront leur adresse  
au stand de la SA HLM du Nord.

Coût du contact utile  $7\ 551,92$  euros /  $1\ 197$  visiteurs =  $6,31$  euros

3) Avantages que pourra espérer retirer de cette participation au salon la SA HLM du Nord. ( au minimum 3 ). ( 2 points ).

- Meilleure connaissance par la cible de son parc, de ses sites.
- Amélioration de l'image du bailleur social
- Amélioration de la notoriété du bailleur social
- Amélioration de l'accueil du locataire potentiel
- Rencontre de la cible intéressée permettant d'améliorer la mixité sociale
- Augmentation du fichier des locataires potentiels ( contacts utiles ).

## **DOSSIER II : LA DEMANDE DE LOGEMENT.**

### **A) TABLEAU SYNTHETIQUE. ( 5 points ).**

- Un tableau à double entrée doit être construit.
- En colonne on fera apparaître la situation sociale du demandeur ( 6 colonnes ), à l'intérieur de chacune de ces 6 colonnes, on fera apparaître des sous colonnes en fonction du type d'habitat actuel du demandeur, divorce ou non, présence d'un garant et perception éventuelle de prestations et d'aides, nationalité ( 7 sous – colonnes ).
- En ligne on fera apparaître les différents documents à fournir ( 24 lignes ).
- On peut aussi :  
En colonne on fera apparaître les différents documents à fournir en fonction de la situation du demandeur. ( il faut prévoir 24 colonnes ).  
En ligne on fera apparaître les différentes situations possibles des demandeurs ( il faut prévoir 13 lignes ).

Ne pas oublier le titre du tableau, les intitulés des colonnes et des lignes.  
Ne pas oublier de fermer le tableau.

# CORRIGÉ

## B) REPONSE A LA DEMANDE DE LOGEMENT.

Premier travail : ( 5 points ) Il faut rechercher à l'aide des annexes V,VI a,b, les aides auxquelles vont avoir droit Hervé et Patricia.

- **APL** : lire le tableau de l'annexe VI b, croisement colonne et ligne  
Revenu imposable 8 842,04 euros et Loyer 251,54 euros donne une APL de 63,72 euros.
- Hervé et Patricia ont droit **au LOCA PASS** car ils répondent aux conditions  
Ils vont bénéficier de la caution ( un mois de loyer ) soit 251,54 euros, et d'une garantie de loyer pendant trois ans.
- Ils n'ont pas droit à l'aide à l'installation du Conseil Général, car leur revenu mensuel est supérieur à 1,5 RMI.
- Ils ont droit **au Prêt Jeune Ménage CAF**, car ils ont à eux deux 48 ans ( 26 + 22 ans )  
Leur revenu mensuel est inférieur à 1 829,39 euros .  
Ils ont donc droit à un prêt de 1 524,49 euros remboursable par mensualité de 38,11 euros.

Second travail : Rédaction de la lettre en utilisant l'annexe VII à joindre à la copie. ( 7 points ).

Respecter la forme de la lettre commerciale : entête

Expéditeur : SA HLM du Nord

Agence du centre

Immeuble « le Ventose »

59 651 Villeneuve d'ascq.

Lieu et date : Villeneuve d'Ascq date du jour de l'épreuve.

Destinataire : Monsieur Hervé JONQUILLE

32 bis rue Gaston Baratte

59 650 Villeneuve d'ascq.

Objet : Votre demande de logement

PJ : Dossier de demande de logement

Liste des pièces à joindre au dossier à partir de l'annexe IV.

Intitulé : Monsieur,

Corps de la lettre : Avis de réception de la demande

Présentation du type 2 éventuellement disponible

Description des aides

Référence aux pièces à joindre

Dossier à remplir et à renvoyer à l'agence du centre

Rester à la disposition du client

Formule de politesse

Signature : Agence du Centre

SA HLM du Nord

Le service Clientèle

Paraphe.

# CORRIGÉ

## DOSSIER III : LES TRAVAUX A EFFECTUER ET LES TECHNIQUES DU BÂTIMENT.

### **A) LA NOTE D'INFORMATION POUR LA RESIDENCE LES PINS. ( 6 points ).**

Entête de la note : Titre : Note d'information ( N° )  
A l'attention du Directoire  
Objet : Réfection Interphonie Résidence « Les Pins »  
Jeumont  
Villeneuve d'Ascq le ( date ...). On peut accepter  
Maubeuge.

Corps de la note : Etude du devis de la société Logisti.  
Seul devis arrivé à ce jour  
Urgence des travaux car réclamation des locataires  
Choisir cette société pour la réfection ( préciser le montant )  
Qui remplit les conditions de qualités et de délai de la SA HLM du Nord.  
Signature titre et paraphe.

### **B) LES TECHNIQUES DU BÂTIMENT. ( 9 points ).**

#### 1) Définitions : (5 points )

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières. Pièce écrite décrivant les caractéristiques techniques de l'immeuble conformes aux plans proposés ainsi que des équipements intérieurs et extérieurs indispensables à l'implantation et à l'utilisation de cet immeuble.

Deux vantaux à la française dont un semi-fixe : Il s'agit d'une porte avec deux parties s'ouvrant sur l'extérieur mais dont l'une reste le plus souvent fermée grâce à un boîtier de crémone.

4/12/4 : Double-vitrage composé de deux feuilles de verre de 4 mm d'épaisseur séparées par une lame d'air de 12 mm.

Multi-points : Il s'agit d'une serrure avec plusieurs points de fermeture par rapport au dormant au contraire d'une serrure simple ( un point de fermeture ).

Barre de poussée : Il s'agit d'une barre placée verticalement qu'on peut appréhender facilement pour manœuvrer la porte.

## CORRIGÉ

### 2) Exigences thermiques et acoustiques. ( 2 points ).

Le profilé à rupture de pont thermique ainsi que le double-vitrage 4/12/4 répondent à des exigences thermiques.

Le double-vitrage répond aussi à des exigences acoustiques.

### 3) Autres exigences attendues pour une porte d'entrée ( au moins 4 ). ( 2 points )

- Fermeture : la première exigence d'une porte d'entrée est de fermer le bâtiment par rapport à l'extérieur.
- Anti-effraction : éventuellement la porte peut prendre un rôle de sécurité limitant la possibilité d'effraction extérieure.
- Esthétique : la porte d'entrée faisant partie intégrante de la façade principale, elle doit donc répondre à des exigences architecturales : couleur, forme ...
- Coût : comme toute partie du bâtiment, le coût est primordial dans l'acceptation de l'entreprise.
- Sécurité des utilisateurs : en cas d'éventuelles casses, le choix du produit verrier peut tenir compte du risque de coupure ( ex : utilisation de verre trempé ; le verre trempé cassé ne coupe pas, ou utilisation de verre feuilleté ; le verre feuilleté cassé reste en feuille ).
- Eclairage : la porte est très souvent un point d'éclairage du couloir d'entrée .
- Sécurité incendie : il faut prévoir une largeur suffisante pour l'évacuation ainsi qu'une ouverture vers l'extérieur ( ouvrants à la française ).
- Accessibilité aux handicapés : prévoir une largeur d'ouvrant permettant le passage d'un fauteuil roulant et prévoir des hauteurs de poignée accessibles.

Il s'agit d'une liste non exhaustive.