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

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

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP GI, veuillez visiter :
cap-gi.fr/annales-sujets-et-corriges

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

GARDIEN D'IMMEUBLES

SESSION 2026

ÉPREUVE EP1 : ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE, SITUATION DE GESTION ADMINISTRATIVE

ent indicatif communiqué, non vérifié pour une épreuve intitulée Gestion administrative

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse juridique (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Analyse économique et gestion financière (6 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

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

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : PARIS HABITAT, OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA VILLE DE PARIS : RÉSIDENCE DES TILLEULS, PARIS 19E. LES ÉLÉMENTS DE GESTION ET LES FAITS DU DOSSIER SONT CONSTRUITS POUR LE SUJET ET NE DÉCRIVENT PAS UNE SITUATION RÉELLE DE L'ORGANISME.

Information sur le statut du document : les informations disponibles identifient l'EP1 « Entretien de la résidence », mais ne permettent pas d'établir qu'une épreuve nationale distincte intitulée « Gestion administrative » existe, ni de confirmer sa durée ou son code pour la session 2026. Le code et la durée indiqués ci-dessus sont des repères de composition, et non des références réglementaires certifiées.

Vous travaillez comme gardien ou gardienne à la résidence des Tilleuls. À la demande de votre responsable de secteur, vous devez traiter un différend avec une entreprise de nettoyage, analyser les choix d'organisation du site et examiner les coûts du contrat. Les données du dossier sont fictives et fournies pour permettre la résolution de toutes les questions.

Répondez de manière structurée. Pour l'analyse juridique, suivez les étapes suivantes : qualification juridique des faits, problème de droit, règle de droit applicable, solution motivée. Justifiez vos calculs et arrondissez les montants à l'euro le plus proche et les pourcentages à un chiffre après la virgule.

PARTIE 1 : Analyse juridique (7 points)

Exécution d'un contrat de prestation et manquements contractuels

La résidence a conclu avec Proprex Services, société à responsabilité limitée, un contrat annuel de nettoyage des parties communes. Le contrat prévoit 12 interventions mensuelles au prix de 240 € HT par intervention. Il stipule que toute intervention non réalisée doit être signalée au donneur d'ordre et qu'une pénalité de 5 % du montant mensuel peut être appliquée après mise en demeure restée sans effet. En avril, le registre de passage et les courriels du prestataire indiquent que 9 interventions ont été effectuées. Trois interventions n'ont pas été réalisées. Le 6 mai, la responsable de secteur a adressé une mise en demeure écrite demandant la reprise des prestations et la transmission des justificatifs sous huit jours. Au 20 mai, le prestataire n'a ni effectué les passages manquants ni répondu. Il réclame néanmoins le paiement intégral des 12 interventions.

À l'aide des documents DT 1 et DT 2, analysez la situation. Ne présumez pas qu'une pénalité ou une réduction est automatiquement applicable : justifiez la solution au regard des faits et des stipulations communiquées.

1.1 (1 point) Qualifiez juridiquement les parties, le contrat et les faits susceptibles de constituer un manquement. Distinguez les faits utiles des éléments sans incidence directe sur le litige.

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel le donneur d'ordre doit répondre au sujet du paiement demandé par Proprex Services.

1.3 (2 points) Présentez les règles de droit applicables à partir du DT 1. Expliquez notamment les effets de la force obligatoire du contrat, de l'exigence de bonne foi et des sanctions de l'inexécution.

1.4 (2 points) Exposez la portée de la décision de la Cour de cassation présentée au DT 2 et indiquez en quoi elle éclaire, ou ne permet pas à elle seule de trancher, le différend de la résidence.

1.5 (1 point) Résolvez le cas selon le syllogisme juridique : appliquez les règles aux faits, proposez une décision motivée sur la facture et indiquez les démarches administratives à conserver ou à effectuer.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Diagnostic du service de proximité et choix d'organisation

La résidence compte 180 logements et comprend trois halls, deux ascenseurs et un local de tri. Le gardien assure l'accueil des résidents, la transmission des réclamations, le suivi des interventions et le contrôle visuel des parties communes. Depuis six mois, les réclamations concernant la propreté ont augmenté. La responsable envisage un suivi partagé des interventions entre le gardien et le prestataire : registre numérique, point mensuel de qualité et affichage d'un calendrier dans les halls. Le gardien dispose de 30 minutes par jour pour les tâches de suivi administratif. Les résidents peuvent signaler les problèmes par téléphone ou au moyen d'un formulaire papier. Le diagnostic doit se limiter aux informations fournies dans le sujet.

Utilisez le tableau du DT 3. Pour le PESTEL, distinguez les facteurs de l'environnement des éléments internes à la résidence.

Éléments du diagnostic stratégique à exploiter

Domaine	Élément fourni
Interne	Présence d'un gardien sur site et connaissance des usages de la résidence
Interne	Temps dédié au suivi administratif limité à 30 minutes par jour
Interne	Registre actuel incomplet et absence de bilan mensuel formalisé
Externe	Contrat annuel prévoyant 12 interventions de nettoyage par mois
Externe	Obligation de respecter les règles de sécurité et d'accès aux parties communes
Externe	Résidents utilisant des canaux différents pour signaler les problèmes
Externe	Possibilité de dématérialiser le suivi, sous réserve d'accès aux outils et de protection des données

Données communiquées pour l'étude de cas

2.1 (2 points) Réalisez un diagnostic SWOT 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) Classez dans le tableau du DR 1 les facteurs PESTEL pertinents. Identifiez au moins un facteur pour quatre dimensions parmi politique, économique, socioculturelle, technologique, écologique et légale. Expliquez brièvement l'effet possible de chaque facteur sur l'organisation du service.

2.3 (1,5 point) Analysez les avantages et les limites du suivi partagé envisagé par la responsable. Prenez en compte la qualité de service, la charge de travail, la circulation de l'information et la traçabilité des interventions.

2.4 (1,5 point) Proposez deux mesures opérationnelles et mesurables pour les trois prochains mois. Pour chacune, indiquez un responsable, un indicateur de suivi et une fréquence de contrôle.

PARTIE 3 : Analyse économique et gestion financière (6 points)

Contrôle d'une facture et comparaison de coûts

Le contrat prévoit 12 interventions mensuelles à 240 € HT l'intervention. Le prix est soumis à une TVA de 20 %. Le tableau du DT 3 récapitule les prestations prévues et réalisées pour avril ainsi que les coûts annuels de deux organisations possibles. Pour comparer les deux organisations, utilisez les coûts annuels prévisionnels fournis : ils intègrent les charges retenues par le service et ne doivent pas être complétés par d'autres frais. Il s'agit d'une comparaison de coûts, et non d'un calcul de rentabilité commerciale.

Données de facturation et coûts prévisionnels

Indicateur	Valeur
Interventions prévues en avril	12
Interventions réalisées en avril	9
Prix contractuel par intervention HT	240 €
Taux de TVA	20 %
Organisation A : prestation externalisée, coût annuel HT prévisionnel	34 560 €
Organisation B : prestation adaptée, coût annuel HT prévisionnel	31 200 €
Économie annuelle prévisionnelle de B par rapport à A	À calculer

Données fictives du dossier, en euros

3.1 (1,5 point) Calculez le montant HT correspondant aux 12 interventions prévues et le montant TTC correspondant. Détaillez les opérations.

3.2 (1,5 point) Calculez la valeur HT des trois interventions non réalisées en avril. Calculez également le montant correspondant à 9 interventions réalisées, puis expliquez pourquoi le montant finalement exigible doit être déterminé en tenant compte du contrat, des justificatifs et des règles juridiques du DT 1.

3.3 (1,5 point) Calculez l'économie annuelle prévisionnelle de l'organisation B par rapport à l'organisation A, puis exprimez cette économie en pourcentage du coût de l'organisation A. Arrondissez à un chiffre après la virgule.

3.4 (1,5 point) Complétez le DR 1 et formulez une recommandation entre les deux organisations. Votre conclusion doit mettre en balance le coût, la continuité des prestations et les contraintes de suivi, sans supposer que le coût le plus faible garantit à lui seul une meilleure qualité de service.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÈGLES DU CODE CIVIL RELATIVES AU CONTRAT ET À SON INEXÉCUTION

Extraits législatifs :

- **Code civil, article 1103 :** « Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits. »
- **Code civil, article 1104 :** « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »
- **Code civil, article 1217 :** la partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut notamment refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature, obtenir une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat ou demander réparation des conséquences de l'inexécution. Les sanctions compatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent s'y ajouter.
- **Code civil, article 1231-1 :** le débiteur peut être condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts en raison de l'inexécution ou du retard, sauf s'il justifie que l'exécution a été empêchée par la force majeure.
- **Code civil, article 1353 :** celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ; celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait ayant produit l'extinction de son obligation.

Ces dispositions ne dispensent pas d'examiner le contrat, la preuve des prestations, les stipulations de mise en demeure et les circonstances de l'inexécution.

DT 2 : COUR DE CASSATION, CHAMBRE COMMERCIALE, 3 NOVEMBRE 1992, POURVOI N° 90-18.547, AFFAIRE HUARD

Présentation de la décision : décision de la chambre commerciale rendue le 3 novembre 1992, pourvoi n° 90-18.547. Le litige concernait l'exécution de relations contractuelles commerciales et le comportement d'une partie face aux difficultés rencontrées par son partenaire.

Fondement : décision rendue sous l'empire de l'ancien article 1134 du Code civil, dont les règles pertinentes relatives à la force obligatoire et à la bonne foi figurent aujourd'hui notamment aux articles 1103 et 1104 du Code civil.

Attendu de principe, résumé et non reproduit littéralement : les conventions doivent être exécutées de bonne foi ; le comportement d'une partie dans l'exécution du contrat peut engager sa responsabilité lorsqu'il révèle un manquement à cette exigence.

Motivation et portée, en substance : la Cour examine les circonstances de l'exécution des relations contractuelles et le comportement reproché au partenaire au regard de l'exigence de bonne foi. Cette décision n'établit pas automatiquement qu'une prestation non réalisée est impayable, ni qu'une pénalité contractuelle est due : il faut appliquer les clauses du contrat et établir les faits propres au dossier.

La décision est fournie pour éclairer la notion de bonne foi. Le candidat doit éviter de l'assimiler à une règle mécanique de réduction de facture.

DT 3 : DONNÉES DE GESTION DE LA RÉSIDENCE ET ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC

Les données ci-dessous sont fictives et concernent exclusivement la situation construite pour ce sujet. Le contrat annuel de nettoyage prévoit 12 interventions mensuelles à 240 € HT chacune. Pour avril, 9 interventions sont consignées comme réalisées. Le taux de TVA retenu pour l'exercice est de 20 %. Deux organisations sont comparées sur une base annuelle : le maintien de la prestation externalisée, évalué à 34 560 € HT, et une prestation adaptée, évaluée à 31 200 € HT. Les montants sont des coûts prévisionnels communiqués par le service ; aucune donnée de recette, de marge ou de coût variable n'est fournie.

Pour le diagnostic, le gardien connaît les besoins du site et peut observer les parties communes. Le temps de suivi administratif est limité à 30 minutes par jour. Le registre actuel est incomplet et aucun bilan mensuel n'est formalisé. Les réclamations arrivent par téléphone ou sur papier. Le recours à un suivi dématérialisé est envisageable si les outils sont disponibles et si les informations personnelles sont traitées conformément aux règles applicables.

Tableau de bord synthétique

Indicateur	Prévu	Réalisé ou estimation
Interventions de nettoyage en avril	12	9
Coût unitaire contractuel HT	240 €	240 €
Coût annuel HT, organisation A	34 560 €	34 560 €
Coût annuel HT, organisation B	À comparer	31 200 €
Temps quotidien consacré au suivi administratif	30 minutes maximum	Donnée disponible

Données fictives fournies pour l'étude

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.2 et 3.4 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases indiquées par « ... ». Pour le PESTEL, indiquez un facteur pertinent tiré du dossier et son effet possible. Pour la comparaison économique, reportez vos calculs et formulez une recommandation argumentée.

Diagnostic PESTEL à compléter

Dimension	Facteur du dossier	Effet possible sur l'organisation
Politique	.....	.....
Économique	.....	.....
Socioculturelle	.....	.....
Technologique	.....	.....
Écologique	.....	.....
Légale	.....	.....

S'appuyer sur le contexte et le DT 3

Comparaison des organisations

Élément à renseigner	Calcul ou résultat
Coût de l'organisation A	.....
Coût de l'organisation B	.....
Économie annuelle de B par rapport à A	.....
Économie en pourcentage du coût de A	.....
Recommandation et justification	.....

Montants annuels hors taxes

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.