INFODIAGNOSTIQUEUR.COM
L'INFORMATION DU DIAGNOSTIQUEUR

Devenir diagnostiqueur et exercer *en toute sérénité*

LE GUIDE DU DIAGNOSTIQUEUR IMMOBILIER

WWW.INFODIAGNOSTIQUEUR.COM

testoon.com

Le site internet de la mesure

L'ÉQUIPEMENT DU DIAGNOSTIQUEUR

Téléchargez nos guides
Consultez l'espace création d'entreprise

Retrouvez le plus grand choix de matériel et d'accessoires dans la boutique du **Diagnostiqueur immobilier** sur :

www.testoon.com/diag

Une évaluation budgétaire pour votre business plan ou un besoin urgent pour un contrat à réaliser dès demain ? **Testoon** vous conseille et vous apporte la solution adaptée à vos besoins.

01 71 16 17 00
www.testoon.com

Les + Testoon :

- le conseil personnalisé
- les devis en ligne
- le plus grand choix
- l'achat en ligne
- le stock en temps réel
- l'expédition le jour même

01 71 16 17 00
99 rue Béranger - 92320 Châtillon - contact@testoon.com

www.testoon.com

EDITORIAL

Les diagnostiqueurs immobiliers : un métier en plein boom bénéficiant d'un contexte législatif favorable.

Le durcissement progressif de la réglementation concernant l'environnement et la sécurité des personnes et des biens a contraint les pouvoirs publics à imposer des diagnostics dans les bâtiments résidentiels lors de leur vente ou de leur mise en location.

Après avoir subi une dégradation de leur image les diagnostiqueurs ont vu les autorités publiques durcir le ton ; depuis le 1er novembre 2007 tout diagnostiqueur se doit pour exercer d'être certifié auprès d'un organisme accrédité.

Après une période intensive d'arrivée de nouveaux entrants dans le métier du diagnostic immobilier, on assiste depuis 2008 à une certaine « normalisation » des flux de nouvelles entreprises dans le secteur. La conjoncture 2008/2009 aurait pu en freiner certains, pourtant des diagnostiqueurs immobiliers osent se lancer dans la création de leur entreprise de diagnostic et mieux encore, ils réussissent ! Quels sont leurs secrets ?

Plus de 70% des entreprises de diagnostic immobilier en création sont motivées par l'envie de travailler de manière indépendante, tous secteurs d'activité confondus... est-ce aujourd'hui une motivation suffisante pour réussir dans le métier du diagnostic immobilier ?

Bien sûr, le goût d'entreprendre et l'ambition de développer une entreprise sont des valeurs importantes qui pèseront sur la réussite à moyen terme d'une création d'entreprise, mais cela ne suffit pas !

Etre l'homme ou la femme de la situation ne se décrète pas ; outre les compétences techniques et des connaissances certaines en bâtiment, il s'agit de disposer des qualités spécifiques d'un entrepreneur du diagnostic immobilier : personne de terrain, personnalité affirmée, importante capacité de travail et fibre commerciale.

Afin de répondre au mieux à toutes les questions que vous vous posez sur le métier de diagnostiqueur immobilier, nous avons décidé de vous offrir ce guide qui vous permettra de mieux appréhender toutes les facettes du métier.

Infodiagnostiqueur et ses partenaires sont heureux de vous accompagner dans la réussite de votre entreprise.

NOUVEAU PORTAIL INFODIAGNOSTIQUEUR

INFODIAGNOSTIQUEUR

L'INFORMATION DU DIAGNOSTIQUEUR

L'application mobile pour réaliser des DPE sur iPhone, iPad et iPod touch

domofit DPE

GRATUIT

FACILE D'UTILISATION : accessible partout et tout le temps

PRODUCTIF : une seule saisie au moment de la mesure

SÉCURISÉ : sauvegarde automatiquement toutes vos données (mesures, rapports, ...)

COLLABORATIF : un espace de partage de vos dossiers avec vos prescripteurs et clients (notaires, agents immobiliers, particuliers, ...)

INTERACTIF : le particulier saisit en ligne toutes les données de son bien

RÉGLEMENTAIRE : conforme à la réglementation

Télécharger gratuitement

domofit

POUR LE BIEN
DE VOTRE IMMOBILIER

Un service

INFODIAGNOSTIQUEUR.COM
L'INFORMATION DU DIAGNOSTIQUEUR

SOMMAIRE

EDITORIAL **3**

ANNUAIRE DU DIAGNOSTIQUEUR IMMOBILIER ... Erreur ! Signet non défini.

SOMMAIRE **6**

PARTIE 1 : CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LE MÉTIER **11**

Chapitre 1 : Diagnostiqueur immobilier - Définition de la profession 12

A- Qu'est-ce qu'un diagnostiqueur immobilier ? 12
B- Organisation de la profession des diagnostiqueurs immobiliers 13

Chapitre 2 : Le marché du diagnostic immobilier 14

A- Les diagnostics immobiliers sont et seront incontournables ! 14
B- Les chiffres clés 15

Chapitre 3 : Les diagnostics immobiliers obligatoires 18

A- Constat amiante avant-vente 18
B- État de l'assainissement non collectif (ANC) 19
C- Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) 21
D- Etat de l'installation intérieure d'électricité 23
E- État des lieux d'un logement 24
F- Etat de l'installation intérieure de gaz 26
G- Certificat de mesurage loi Carrez 27
H- "Surface habitable" d'un logement (loi Boutin) 29
I- Constat des Risques d'Exposition au Plomb (CREP) 30
J- État des risques naturels et technologiques (ERNT) 33
K- État relatif à la présence de termites dans le bâtiment 34

Chapitre 4 : Prévention des risques 37

A- Risques et solutions 37
B- La responsabilité des diagnostiqueurs immobiliers 38

PARTIE 2 : AVANT DE COMMENCER, DÉFINIR SA STRATÉGIE..... 40

Chapitre 1 : La stratégie de développement 41

A- Trouver un emploi de diagnostiqueur immobilier 41
B- Les fédérations des diagnostiqueurs immobiliers 42
C- Les avantages et inconvénients d'une Franchise 43
D- Les réseaux de diagnostiqueurs immobiliers 44
E- Travailler en réseau pour doper son entreprise 48

Chapitre 2 : S'installer à son compte 49

A- Créer son entreprise de diagnostic immobilier : quelles conditions pour réussir ? . 49
B- Les étapes de la création d'entreprise 50
C- L'étude de marché du diagnostiqueur immobilier 52
D- Reprendre une entreprise 54

PARTIE 3 : DEVENIR DIAGNOSTIQUEUR IMMOBILIER 57

Chapitre 1 : La formation technique 58

A- La prise en charge de vos formations 58
B- La formation initiale au métier de diagnostiqueur immobilier 58
C- Les autres formations 62

Chapitre 2 : La certification 63

A- La certification du diagnostiqueur immobilier 63
B- Déroulement de l'examen 64
C- Le suivi de la certification 66
D- Renouveler sa certification 68

Chapitre 3 : L'autorisation ASN 69

A- Autorisation ASN 69
B- Renouveler une autorisation ASN 70

Chapitre 4 : Veille juridique et technique et assurances 72

A- Se maintenir informé : La veille juridique et technique du diagnostiqueur 72
B- Les assurances du diagnostiqueur immobilier 73

Chapitre 5 : Le matériel 74

A- Financer son matériel 74
B- Le matériel de mesures 78
C- Les accessoires du diagnostiqueur 83
D- Cas particulier de l'analyseur plomb 85
E- Protection du matériel et des données 87
F- Laboratoires d'analyse 90

G- Logiciels et matériel informatique 94
H- Dématérialisation : la signature électronique 102

PARTIE 4 : ADOPTER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE 107

Chapitre 1 : Stratégie commerciale 108

A- Le commerce : bien plus qu'une technique, une question de valeur d'entreprise. 108
B- La fonction marketing dans une entreprise de diagnostic immobilier 108
C- Identifier ses cibles 110
D- Prospection et développement commercial 111
E- Etablir un ratio coût/horaire précis 112
F- Analyser vos capacités 113
G- Mettre en place un processus de vente 114
H- Adopter une méthode de vente globale 115

Chapitre 2 : La formation commerciale 116

A- La formation 116
B- Le coaching et suivi commercial des diagnostiqueurs 117

Chapitre 3 : Les outils de communication 118

A- Les outils de communication du diagnostiqueur 118
B- Internet un canal clé pour développer son entreprise de diagnostic immobilier... 119
C- Le site internet 119
D- La newsletter du diagnostiqueur immobilier : intérêt et conception 121
E- Imprimer ses documents et cartes de visites 122

PARTIE 5 : DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ 124

Chapitre 1 : Les prescripteurs immobiliers 125

A- Panorama des clients 125
B- Les notaires 126
C- Les agents immobiliers 127
D- Les Administrateurs De Biens 128
E- Les promoteurs et constructeurs de maisons individuelles 129
F- Les nouveaux acteurs 130

Chapitre 2 : Les attentes des prescripteurs immobiliers 132

A- Les attentes des notaires 132
B- Les attentes des agents immobiliers 133
C- Les attentes des Administrateurs De Biens 134

Chapitre 3 : Développer son réseau de prescripteurs 135

A- Conquérir des prescripteurs de diagnostics immobiliers 135

B- Démarcher les particuliers 136
C- Démarcher les professionnels de l'immobilier : la passerelle entre diagnostiqueurs et professionnels de l'immobilier 139
D- La prise de rendez-vous 141
E- Convaincre un prescripteur 142
F- L'animation du réseau de prescripteurs du diagnostiqueur 143

PARTIE 6 : ÉVOLUTION DU MÉTIER - LES PLUS 146

Chapitre 1 : Développer son activité avec la diversification 147

A- Envisager son avenir par la diversification : une étape indispensable pour innover 147
B- Panorama des diversifications 148

Chapitre 2 : Les prestations de diversifications.....150

10 SITES EN FRANCE POUR CERTIFIER LES OPÉRATEURS EN DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

Cesi Certification, 13ème organisme accrédité par le COFRAC !

LES CENTRES POUR SE CERTIFIER

- Aix-en-Provence
- Arras
- Bordeaux
- Lyon
- Montpellier
- Nancy
- Nantes
- Rouen
- Paris
- Toulouse

APPELEZ-NOUS !
01 44 19 23 14

Une offre sur l'ensemble des certifications* :

- Amiante
- Plomb
- Termites
- Diagnostics de performance énergétique
- Gaz
- Electricité

**Avec ou sans mention*

CESi certification
CERTIFIER LES PERSONNES

contact@cesicertification.fr
www.cesi-certifcation.fr

esi-certification - 2013

PARTIE 1 : CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LE MÉTIER

Chapitre 1 : Diagnostiqueur immobilier - Définition de la profession

A- Qu'est-ce qu'un diagnostiqueur immobilier ?

Le diagnostiqueur immobilier est l'expert en charge du contrôle d'un bien immobilier (habitation, bâtiment tertiaire ou collectif…), il effectue des diagnostics immobiliers et notamment ceux obligatoires lors de la vente et de la location d'un logement. Depuis le 1er novembre 2007, il est tenu de répondre à une règlementation qui lui demande certifications et compétences. Quelle sont les obligations du diagnostiqueur immobilier ? Comment travaille-t-il et pour quelle rémunération ?

▷ Compétences et certifications

Le métier du diagnostic immobilier est en pleine évolution. Depuis le 1er novembre 2007, certains diagnostics nécessitent l'obtention d'un certificat de compétences pour les personnes physiques délivré par un organisme accrédité par le COFRAC (Comité français d'accréditation). Toute société de diagnostic immobilier doit être en mesure de fournir tous les certificats de compétences requis ainsi que l'attestation d'assurance RCP (responsabilité civile professionnelle) valide couvrant les métiers exercés.

Chaque certificat est délivré au professionnel le pratiquant et non à une société. Les diagnostics nécessitant un certificat sont :

- les constats de repérage amiante (vente, avant travaux, avant démolition),
- le constat des risques d'exposition au plomb,
- le diagnostic termites,
- l'état de l'installation intérieure d'électricité,
- l'état de l'installation intérieure de gaz,
- le diagnostic de performance énergétique.

De plus, le diagnostiqueur intervenant pour le constat des risques d'exposition au plomb (C.R.E.P.) utilise un appareil pour lequel il doit avoir obtenu une autorisation de l'Autorité de Sûreté Nucléaire.

Il existe également des labels de qualité de service. Ils sont délivrés à la demande de l'entreprise par un organisme certificateur indépendant.

▷ Assurance

Le professionnel doit détenir une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) le couvrant contre toute erreur, malfaçon et autres problèmes qui pourraient intervenir sur un chantier et

généralement dans le cadre d'une mission. Cette assurance garantit le donneur d'ordre contre les préjudices qu'il subirait du fait d'une erreur liée à la réalisation des différents diagnostics.

▷ Sur le terrain

Un diagnostiqueur sérieux prendra le temps nécessaire pour examiner le local concerné avec rigueur. Un rapport bâclé peut engendrer des erreurs et mettre en cause la responsabilité du propriétaire.

Pour réaliser convenablement 5 diagnostics (amiante, plomb, DPE, gaz, mesurage “loi Carrez“ ainsi que le croquis et l’ensemble des investigations) dans un appartement de 4/5 pièces, un expert a besoin d’au minimum trois à quatre heures.

▷ Tarifs/rémunération

Les tarifs peuvent être très variables selon :

- la taille du bien concerné : bien évidemment, plus il y a de pièces et de surface, plus le diagnostic prend du temps,
- la région où est situé le bien concerné,
- la situation du bien concerné : l'éloignement d'une maison de campagne peut par exemple justifier un surcoût,
- le nombre et la nature des diagnostics qui doivent être réalisés car, en effet, certaines missions nécessitent l'utilisation d'appareillages coûteux et dont la mise en œuvre a fait l'objet d'une formation complexe.

Selon une étude réalisée en 2010 auprès d'un panel de diagnostiqueurs, pour la **vente** d'un appartement **3 pièces** en **copropriété**, **construit avant 1949** avec des **installations électriques et de gaz de plus 15 ans**, pour les diagnostics immobiliers suivants : **état parasitaire** (si obligatoire sur la zone), **mesurage**, recherche d'**amiante**, recherche de **plomb**, **diagnostic de performance énergétique** (DPE), diagnostic **électricité**, **état des risques naturels et technologiques**, le prix moyen des diagnostics est d'environ 512 €HT, soit **612 €TTC.**

Une étude similaire pour une **maison individuelle de 150 m²** et pour les diagnostics immobiliers suivants : **état parasitaire** (si obligatoire sur la zone), recherche d'**amiante**, recherche de **plomb**, **diagnostic de performance énergétique** (DPE), diagnostic **électricité**, **état des risques naturels et technologiques**, a révélé un prix moyen d'environ 639 €HT, soit **764 €TTC.**

B-Organisation de la profession des diagnostiqueurs immobiliers

Depuis décembre 2008, infodiagnostiqueur a mis en place un baromètre du diagnostic immobilier. Cette enquête réalisée auprès d'un échantillon de plus de 4 000 diagnostiqueurs présente tous les trimestres la signalétique des sociétés.

Elle est déterminée à travers 4 questions :

- L'effectif : nombre de diagnostiqueurs par société
- L'ancienneté de la société
- L'organisation : indépendant ou en réseau
- La fonction occupée dans l'entreprise

@ Pour consulter ces chiffes mis à jour tous les trimestres :

- *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur, connectez-vous et consultez les baromètres des diagnostiqueurs immobiliers.*
- *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur, s'inscrire gratuitement au club avantage pour consulter les baromètres.*

Infodiagnostiqueur a également mis en place un observatoire des créations d'entreprises de diagnostiqueurs immobiliers qui fournit tous les mois les tendances d'évolution des entreprises de diagnostiqueurs.

Ces chiffres sont issus d'approximativement 200 inscrits mensuels sur le site infodiagnostiqueur.com. Il s'agit des sociétés se déclarant « en création ». Ils permettent d'appréhender la tendance du marché de la création d'entreprise de diagnostic immobilier.

@ Pour consulter ces chiffes mis à jour tous les mois :

- *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur, connectez-vous et consultez les observatoires créations d'entreprises.*
- *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur, s'inscrire gratuitement au club avantage pour consulter les observatoires.*

Chapitre 2 : Le marché du diagnostic immobilier

A- Les diagnostics immobiliers sont et seront incontournables !

Il n'y a qu'à regarder le nombre d'exigences pesant sur les bâtiments qui ont été transformées en diagnostics réglementaires. Au-delà des diagnostics déjà planifiés, la recherche d'amélioration du confort et de la sécurité des biens et des personnes est une course qui n'est pas prête de s'arrêter : qualité de l'air, incendie, accessibilité dans les logements, ondes électromagnétiques, radon, piscine...

La typologie de biens concernés s'élargit : les logements, les établissements recevant du public, les copropriétés, les bâtiments tertiaires... pour chaque bien, de nouvelles exigences vont peser pour protéger et prévenir des risques pour les personnes, les biens mais aussi pour l'environnement. De quoi donner de belles perspectives au métier de diagnostiqueur immobilier !

▷ Une croissance structurelle de la demande de diagnostics

Plusieurs facteurs socio-économiques influencent le marché du diagnostic immobilier : le maintien d'une croissance démographique forte en France influence les processus de mutation des biens et de construction de biens neufs. De même, la forte mobilité démographique, notamment due à des raisons professionnelles, génère des flux de mutation importants. 625 000 mutations en 2015 : de bons augures pour redoper la demande de diagnostics immobiliers...

▷ De nouveaux besoins d'évaluation, de constatation, de conseil

A peine à la marge du métier de diagnostiqueur immobilier, des prestations nouvelles (au sens récemment menées par des diagnostiqueurs immobiliers) apparaissent dans les portefeuilles des cabinets : mesure de la surface habitable (obligatoire dans les baux locatifs), évaluation de la décence des logements, état des lieux, plan, fiche de présentation des biens, calcul de tantièmes, éco-PTZ...

L'ère du service globalisé touche donc aussi le métier du diagnostic immobilier, et c'est bien en réponse globale qu'il faut désormais raisonner pour conquérir ses clients : pack global pour une transaction ou une location, prestation globale de diagnostics et préconisations pour satisfaire à l'ensemble des besoins d'une copropriété. Penser SOLUTION permet de se différencier !

Cadre règlementaire favorable, élargissement de l'offre de service, contexte socio-économique positif... tous les signaux sont donc positifs, le cabinet d'étude XERFI projette d'ailleurs une croissance de 30% du chiffre d'affaires de la filière d'ici 2015 (étude publiée en octobre 2009).

B-Les chiffres clés

Depuis décembre 2008, infodiagnostiqueur a mis en place un baromètre du diagnostic immobilier. Cette enquête réalisée auprès d'un échantillon de plus de 4 000 diagnostiqueurs permet d'appréhender à intervalles réguliers les évolutions du marché du diagnostic.

Le baromètre présente tous les trimestres les chiffres suivants :

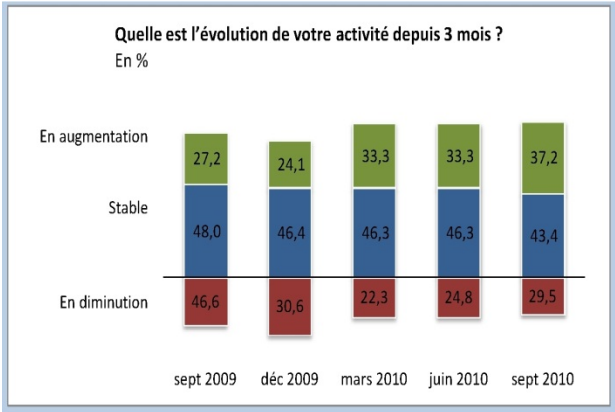
- L'évolution de l'activité depuis 3 mois
- L'évolution de l'activité depuis 1 an
- La part des ventes dans le chiffre d'affaires
- La part des locations dans le chiffre d'affaires

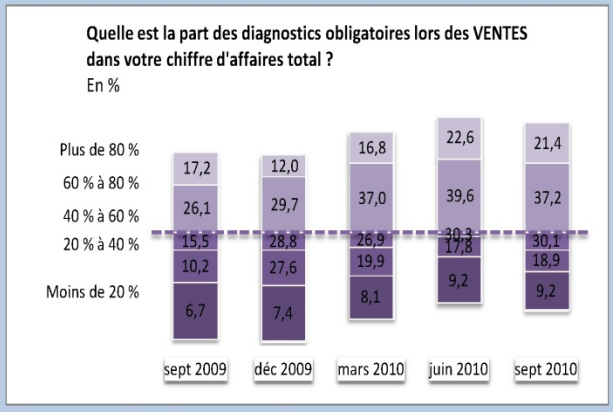
- La part de la diversification dans le chiffre d'affaires
- Les prévisions d'embauches
- Les parts de diversification de l'activité

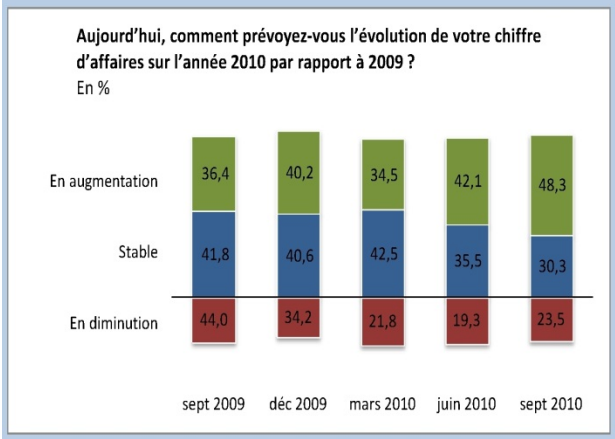
@ Pour consulter ces chiffes mis à jour tous les trimestres :

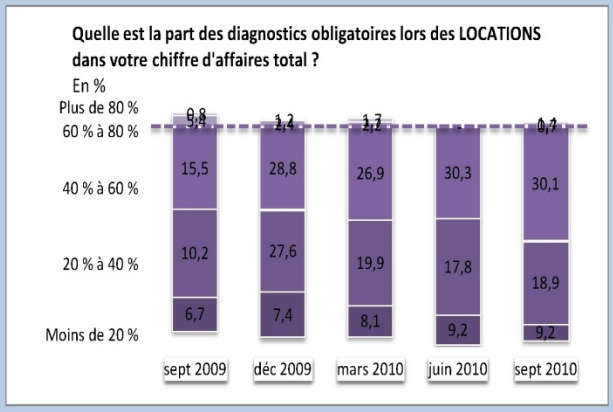
- *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur, connectez-vous et consultez les [baromètres des diagnostiqueurs immobiliers](#).*
- *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur, [s'inscrire gratuitement au club avantage](#) pour consulter les baromètres.*

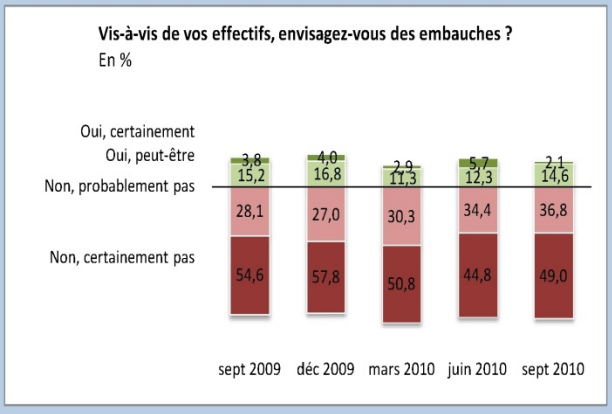
▷ Résumé du baromètre infodiagnostiqueur – septembre 2010

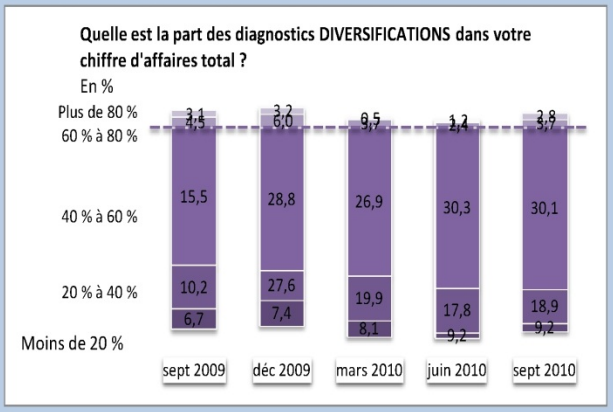












itga
Innovateur en fiabilité

www.itga.fr

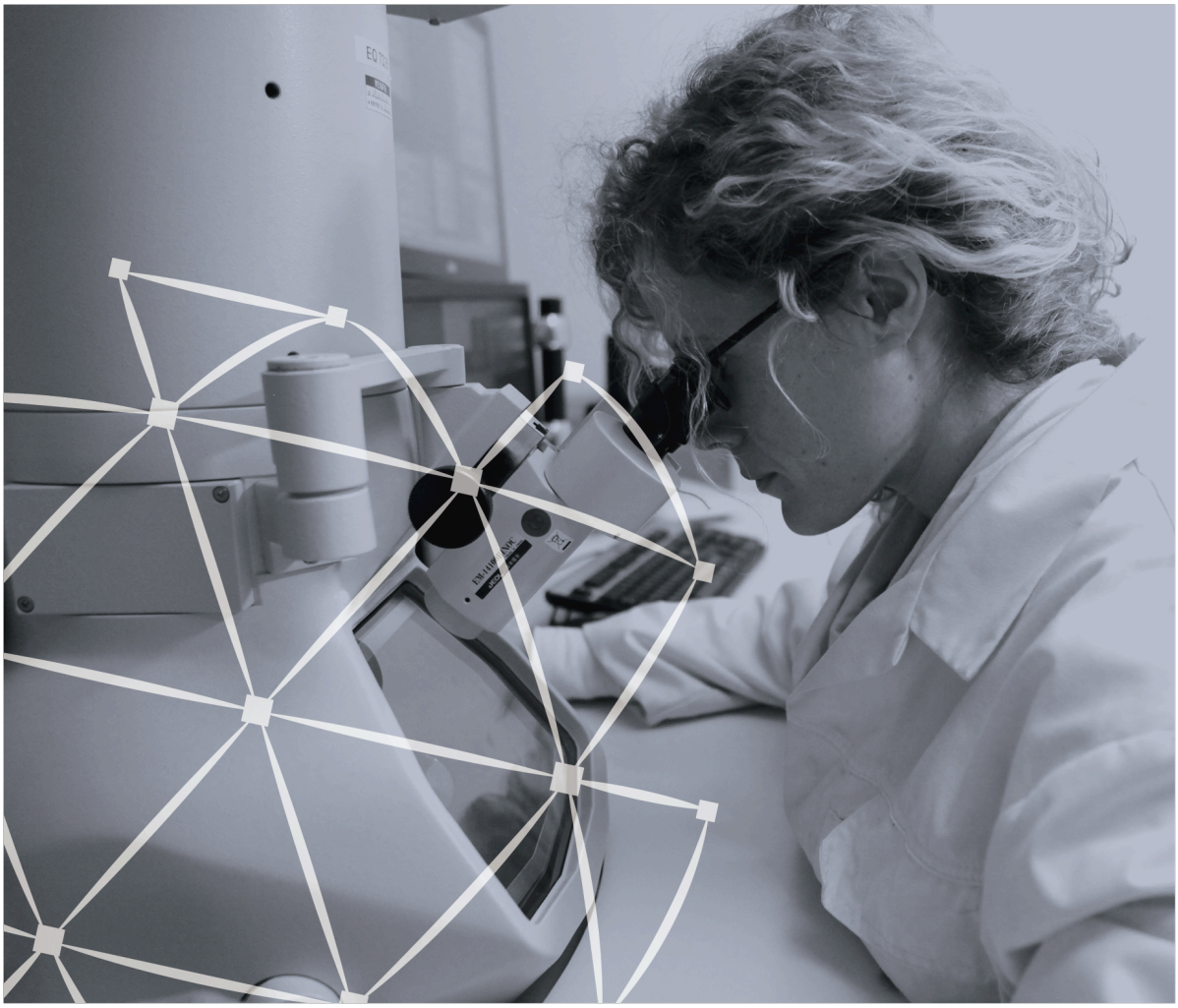
cofrac
ESSAIS

OUVERTURE

DE QUATRE LABORATOIRES AMIANTE

Rennes, Bordeaux, Lille et **Lyon**

ITGA renforce sa présence nationale et ses capacités analytiques avec désormais 8 laboratoires accrédités COFRAC ESSAIS*
ITGA, votre laboratoire à la pointe réglementaire, technique et technologique.



*Liste des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr

Chapitre 3 : Les diagnostics immobiliers obligatoires

A- Constat amiante avant-vente

Le constat amiante est obligatoire pour la vente de tout ou partie d'un immeuble bâti dont le permis de construire a été délivré avant le 1er juillet 1997, ainsi que des parties communes. Il est appelé "Constat vente". Ses objectifs règlementaires : prévenir les risques de contamination par vérification des produits et matériaux pouvant contenir de l'amiante.

L'amiante désigne des minéraux à texture fibreuse, il est utilisé dans l'industrie pour ses qualités de résistance à la chaleur, son pouvoir absorbant et sa résistance à la tension.

▷ Contexte règlementaire

Substance très nocive, l'amiante a été totalement interdit d'usage en 1997. Avant cette date, il était largement utilisé dans beaucoup de composants, ainsi de nombreuses constructions peuvent en présenter des traces. Depuis 1997, des mesures ont été prises pour la protection de la population contre les risques sanitaires liés à l'amiante :

- obligation d'effectuer un diagnostic amiante pour la vente de tout ou partie d'un immeuble bâti construit avant le 1er juillet 1997,
- obligation d'effectuer, avant le 31 décembre 1999, un diagnostic amiante des parties communes de tous les immeubles en copropriété,
- si nécessaire, obligation de procéder au désamiantage des locaux dont l'état est jugé dégradé.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions sont les suivants :

- perte de garantie de vices cachés en l'absence de diagnostic amiante lors d'une promesse de vente,
- engagement de la responsabilité civile et pénale du propriétaire,
- contrôle périodique s'il y a présence d'amiante non dégradé,
- si l'état de conservation est jugé dégradé, le propriétaire doit faire appel à un organisme agréé qui procédera au retrait de l'amiante.

▷ Sur le terrain

Repérage des matériaux contenant de l'amiante tels que panneaux, dalles de sol, enduits… (selon l'annexe 13-9 du code de la santé publique), par :

- examen visuel par l'opérateur de repérage,

- si nécessaire, prélèvements possibles pour analyser les matériaux en laboratoire.

▷ Contenu du rapport

Le constat amiante contient les éléments suivants :

- une évaluation de l'état de conservation des matériaux,
- une mention des analyses effectuées,
- une détermination des préconisations de travaux à envisager ou obligations de retrait,
- la localisation des matériaux par un croquis de repérage,
- une attestation sur l'honneur du diagnostiqueur sur son respect des obligations réglementaires,
- la copie de son certificat de compétences validé par la certification,
- la copie de son attestation d'assurance en court de validité.

▷ En bref

« CONSTAT AMIANTE »	
Obligation	Lors de la vente
Qualité et assurance du professionnel	Professionnel certifié par une entreprise accréditée COFRAC et disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide
Biens concernés	Tout bâtiment construit avant le 1er juillet 1997
Modalités	A fournir par le vendeur dès la promesse de vente
Validité	Illimitée
Tarif TTC*	140 € environ
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Décret N°96/97 du 7 février 1996
- Décret N°97-855 du 12 septembre 1997
- Décret N°2001-840 du 13 septembre 2001

B-État de l'assainissement non collectif (ANC)

L'état de l'assainissement non collectif concerne les installations individuelles d'évacuation des eaux usées non reliées à un réseau collectif (type fosse septique). Ses objectifs règlementaires : valider la conformité et le bon fonctionnement de toutes les installations non reliées à un réseau d'eaux usées collectif.

▷ Contexte règlementaire

Afin de répondre à la directive cadre européenne 2000-60 datant du 23 octobre 2000 visant à garantir la qualité des eaux d'ici 2015, la loi du 30 décembre 2006 intègre dans le Dossier de Diagnostic Technique ce certificat à partir du 1er janvier 2011. Jusqu'à la parution de cette loi, les installations non reliées à un réseau collectif n'étaient ni contrôlées ni règlementées. Ce diagnostic est le seul diagnostic du DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors des ventes qui ne soit pas réalisé par un diagnostiqueur immobilier. Le diagnostic (ou rapport de visite) est fourni par les communes.

Cette loi ne se limite pas à l'obligation d'un diagnostic dans le cadre d'une vente, elle prévoit également les obligations suivantes :

- pour tous les maires, contrôle avant le 31 décembre 2012 de toutes les installations autonomes situées sur leur commune,
- tout propriétaire d'une habitation équipée d'une installation de ce type doit en assurer régulièrement l'entretien par un contrôleur agréé.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions sont les suivants :

- Pour le vendeur : en cas d'absence d'un rapport de visite valable à la signature de l'acte authentique de vente, le vendeur ne peut pas s'exonérer de la garantie des vices cachés.
- Pour l'acquéreur : si à la signature de l'acte de vente, l'installation de l'assainissement non collectif n'est pas conforme à la réglementation, l'acquéreur doit la remettre en conformité dans un délai d'un an à compter de l'acte de vente.

▷ Sur le terrain

C'est un examen visuel des parties de l'installation accessibles, visibles et susceptibles d'être démontées sans outil. Le contrôle portera essentiellement sur la conformité, le bon fonctionnement et l'entretien de l'équipement. Il appartient au propriétaire de mettre à disposition tous les éléments (plans, schémas d'implantation, certificats d'entretien/vidange...) et le libre accès aux trappes de visite. En aucun cas le technicien ne pourra se prononcer sur l'état ou la conformité des éléments enterrés ou non visibles.

▷ Contenu du rapport

Le rapport contient les observations du technicien concernant l'installation et les risques de pollution environnementale, le cas échéant. Il comporte :

- des recommandations sur l'accessibilité, l'entretien ou la nécessité de faire des modifications,
- en cas de risques sanitaires et environnementaux, une préconisation de travaux classés par ordre de priorité à réaliser par le propriétaire de l'installation dans les 4 ans à compter de la date de notification de la liste de travaux.

Ce document appelé "rapport de visite" constitue le diagnostic à annexer à l'acte de vente.

▷ En bref

« ÉTAT DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (ANC) »	
Obligation	Lors de la vente à partir du 1er janvier 2011
Qualité et assurance du professionnel	Les rapports de visite sont fournis par les communes
Biens concernés	Habitations non raccordées au réseau public de collecte des eaux usées
Modalités	A fournir par le vendeur
Validité	Remettre à l'acquéreur un rapport datant de moins de 3 ans
Tarif TTC*	150 € environ
Remarque	Inclus à partir du 1er janvier 2011 dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Loi 92-3 du 3 janvier 1992
- Loi 2006-1772 sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006
- Arrêté du 22 juin 2007
- Grenelle 2 Loi n°2010-788 12 juillet 2010 article 156 paru au Journal Officiel du 13 juillet 2010 et article 46-12 de la Loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques.
- CCH, art. L.271-4,1,8

C- Diagnostic de Performance Énergétique (DPE)

Le diagnostic de performance énergétique (DPE) est obligatoire pour toute vente depuis le 1er novembre 2006 et pour toute location depuis le 1er juillet 2007. Ses objectifs règlementaires : la lutte contre l'émission de CO^2 et une contribution aux économies d'énergie.

L'efficacité énergétique d'un bâtiment ou d'un logement est évaluée en classes représentées sur une "étiquette énergie". Les classes vont de A à G, A étant la plus performante.

▷ Contexte règlementaire

Le diagnostic de performance énergétique fait partie des dispositifs importants du Plan Climat pour renforcer les économies d'énergie et réduire les émissions de gaz à effet de serre dans le domaine du bâtiment. Il est obligatoire dans les cas suivants :

- **Pour la vente d'un bien immobilier**, il informe le futur acquéreur des caractéristiques techniques, de la consommation et du coût en énergie du bien qu'il envisage d'acheter.
- **Pour toute construction nouvelle**, le maître d'ouvrage devra faire établir ce diagnostic au plus tard à la réception des travaux.

- **Pour tous les contrats de location**, il permet d'informer le futur locataire sur la consommation et donc sur le coût en énergie du logement qu'il envisage d'occuper.

▷ Risques/sanctions

Aucun.

▷ Sur le terrain

Le diagnostiqueur qui intervient doit remettre à son client une attestation dans laquelle il déclare sur l'honneur qu'il est certifié (validité 5 ans), qu'il dispose des moyens en matériel et en personnel nécessaires à l'établissement du diagnostic et qu'il est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle. Une estimation des consommations d'énergie est établie, selon une méthode approuvée par le ministère ou bien sur la base des consommations constatées sur 3 ans (bâtiments d'avant 1948). En cas de chauffage collectif, le diagnostiqueur aura besoin des factures de chauffage de l'immeuble (à demander au syndic).

▷ Contenu du rapport

Le rapport contient :

- une estimation de la consommation conventionnelle annuelle,
- une étiquette pour connaître la consommation d'énergie (comme pour l'électroménager),
- une étiquette pour connaître l'impact des consommations sur l'effet de serre,
- des recommandations techniques pour d'éventuels travaux d'amélioration,
- une attestation sur l'honneur du diagnostiqueur sur son respect des obligations réglementaires,
- la copie de son certificat de compétences validé par la certification,
- la copie de son attestation d'assurance en court de validité.

▷ En bref

« DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGETIQUE (DPE) »	
Obligation	Lors de la vente et de la location
Qualité et assurance du professionnel	Professionnel certifié par une entreprise accréditée COFRAC et disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide
Biens concernés	Tout bâtiment équipé d'un dispositif de chauffage
Modalités	A fournir par le vendeur dès la promesse de vente ou annexé au contrat de bail
Validité	Valable 10 ans
Tarif TTC*	200 € environ
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Loi 2004-1343 du 9/12/2004 Art. L.134-1 à L.134-5
- Arrêté du 15/09/2006 relatif au diagnostic de performance énergétique pour les bâtiments existants proposés à la vente en France métropolitaine
- Arrêté du 15/09/2006 relatif aux méthodes et procédures applicables au diagnostic de performance énergétique
- Arrêté du 3 mai 2007

D- Etat de l'installation intérieure d'électricité

L'état de l'installation intérieure d'électricité est obligatoire depuis janvier 2009 pour toute vente d'un bien à usage d'habitation dont l'installation intérieure d'électricité date de plus de 15 ans. Ses objectifs règlementaires : détecter, identifier et informer les acquéreurs sur les défauts susceptibles de compromettre la sécurité des personnes.

▷ Contexte Règlementaire

Depuis 2003, plusieurs lois, dont la loi ENL (Engagement National pour le Logement du 13 juillet 2006) ont permis l'instauration d'un référentiel de contrôle pour toutes les installations intérieures électriques. Il a donc été institué l'obligation de fournir un diagnostic spécifique des installations électriques dans le but de détecter les risques éventuels pour la santé et la sécurité des occupants.

▷ Risques/Sanctions

Les risques et sanctions possibles en l'absence de diagnostic sont les suivants :

- la perte de l'exonération de la garantie des vices cachés,
- l'annulation ou la diminution du prix de vente.

▷ Sur Le Terrain

Le diagnostiqueur réalise des contrôles en aval de l'appareil général de commande et de protection de l'installation. Ces contrôles sont visuels mais le diagnostiqueur réalise des essais et prend des mesures. Les points testés sont les suivants :

- la présence d'un appareil général de commande et de protection (AGCP) facilement accessible (disjoncteur),
- la présence d'une protection différentielle appropriée aux conditions de mise à la terre, placée à l'origine de l'installation électrique, associée à une prise de terre et à son circuit,
- la présence de dispositifs de protection contre les surintensités adaptés à la section d'alimentation,
- le respect des distances de sécurité dans les pièces d'eau,
- le repérage de matériels vétustes ou non protégés pouvant présenter des risques.

▷ Contenu du rapport

Le rapport contient les éléments suivants :

- la liste des points vérifiés,
- l'identification des anomalies par rapport à la norme électrique XP C 16-600,
- la description des risques électriques encourus en fonction des anomalies identifiées,
- une préconisation des points nécessitant réparation,
- une attestation sur l'honneur du diagnostiqueur sur son respect des obligations réglementaires,
- la copie de son certificat de compétences validé par la certification,
- la copie de son attestation d'assurance en court de validité.

▷ En bref

« ETAT DE L'INSTALLATION INTERIEURE D'ELECTRICITE »	
Obligation	Lors de la vente
Qualité et assurance du professionnel	Professionnel certifié par une entreprise accréditée COFRAC et disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide
Biens concernés	Tout logement doté d'une une installation électrique datant de plus de 15 ans
Modalités	A fournir par le vendeur dès la promesse de vente
Validité	Valable 3 ans
Tarif TTC*	De 110 à 350 € selon la taille du bien
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente **Attention, en aucun cas il ne s'agit d'un contrôle de conformité de l'installation**

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Article L 134-7 du code de la construction et de l'habitation
- Article L 271-6 du code de la construction et de l'habitation
- Articles R 134-10 à R 134-13 du code de la construction et de l'habitation
- Décret 2008-384 du 22/04/2008

E- État des lieux d'un logement

L'état des lieux est obligatoire lors de toute location de logement. Il a pour but de constater l'état d'un logement au moment de l'entrée d'un locataire puis au moment de sa sortie. Ses objectifs règlementaires : éviter les différends entre locataire et bailleur.

▷ Contexte règlementaire

La loi impose au locataire de restituer le logement qu'il a occupé dans l'état où il était quand il est entré dans les lieux. Cependant le vieillissement dû au temps n'est pas imputable au locataire. Aussi, l'état des lieux est obligatoire afin de simplifier les relations litigieuses et d'apporter des preuves en cas de recours en justice. Il doit être réalisé de manière contradictoire c'est à dire en présence des deux parties qui expriment chacune leur point de vue. Il peut être réalisé de façon amiable (sans l'aide d'un professionnel). En l'absence de l'une ou l'autre des parties, un constat par huissier peut être fait.

L'état des lieux ne peut donner lieu à facturation lorsqu'il est rédigé par le professionnel qui réalise la location. Le coût de rédaction est à la charge de la partie la plus diligente. Si les frais sont partagés, le locataire ne peut supporter plus de 50% du montant des honoraires.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions possibles sont les suivants :

- le propriétaire peut conserver tout ou partie du dépôt de garantie si le logement nécessite une remise en état,
- en cas d'absence d'état des lieux, pas de recours possible pour le bailleur.

▷ Sur le terrain

Toutes les pièces sont examinées et leur état mentionné dans le document.

▷ Contenu du rapport

Le rapport d'état des lieux d'un logement indique :

- la présentation du logement concerné (adresse, nombre de pièces…),
- la nature de l'état des lieux (entrée ou sortie),
- la description de l'état de chaque pièce (plafonds, murs, sols, robinetteries...),
- les défauts constatés avec un maximum de détails.

▷ En bref

« ÉTAT DES LIEUX D'UN LOGEMENT »	
Obligation	Lors de la location (sauf locations saisonnières)
Qualité et assurance du professionnel	Aucune
Biens concernés	Tout logement vide ou meublé. Se réalise aussi pour les locaux commerciaux
Modalités	Imprimé type en 2 exemplaires datés et signés par les deux parties
Validité	Le constat contradictoire (en présence des 2 parties) doit mentionner la date à laquelle il est réalisé
Tarif TTC	Gratuit sauf si fait par un professionnel (à partir de 80 € pour un studio) ou un huissier (tarif réglementé à 114,50 €)
Remarque	Si aucun état des lieux n'est signé par le locataire, le logement sera réputé en bon état

▷ Textes de référence

- Loi n°89-462 du 6 juillet 1989

F- Etat de l'installation intérieure de gaz

L'état de l'installation intérieure de gaz est obligatoire dans le cadre d'une vente d'un logement dont l'installation intérieure de gaz date de plus de 15 ans. Une nouvelle norme (NF P 45-500) entre en vigueur à compter du 1er septembre 2010 et concerne la réalisation du diagnostic gaz. Ses objectifs : protéger et informer les acquéreurs, mais aussi responsabiliser les différents acteurs, les donneurs d'ordre, les distributeurs de gaz, et les opérateurs de diagnostic immobilier.

▷ Contexte règlementaire

Depuis 2003, plusieurs lois, dont la loi ENL (Engagement National pour le Logement du 13 juillet 2006) ont permis l'instauration d'un référentiel de contrôle pour toute installation intérieure au gaz naturel. Depuis novembre 2007, le diagnostic gaz est obligatoirement annexé au DDT (Dossier de Diagnostic Technique) lors d'une vente d'un bien à usage d'habitation dont l'installation de gaz remonte à plus de 15 ans. En septembre 2010, la norme NF P 45-500 entre en vigueur, jusque-là expérimentale (XP P 45-500), elle définit le cadre de réalisation d'un diagnostic gaz.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions possibles sont les suivants :

- en l'absence de diagnostic, le vendeur encourt des sanctions civiles et peut être forcé à prendre en charge les travaux de mise en conformité de son installation de gaz,
- si le diagnostiqueur immobilier détecte une anomalie de type DGI (Danger Grave et Immédiat), il doit conjointement communiquer avec le donneur d'ordre et le distributeur de gaz par le biais de formulaires spécifiques et garde obligatoirement la trace écrite de sa correspondance. Cette nouvelle procédure accentue le rôle du donneur d'ordre dans la gestion d'un DGI et rend systématique l'obligation du distributeur de gaz.

▷ Sur le terrain

Le professionnel effectue une vérification des parties visibles et accessibles de l'installation, examine les points suivants et leur conformité :

- Mesure du CO (monoxyde de carbone) à proximité de la chaudière. (La mesure de tirage a été supprimée.)
- Vérification des flexibles entre récipients, bouteilles et installations fixes qui devront résister à la pression du gaz (équipements fixes et appareils alimentés).
- Conformité et bon état des systèmes de ventilation et d'aération.
- Vérification des équipements fixes d'alimentation en gaz naturel (chaudière, radiateurs...).

▷ Contenu du rapport

Le rapport est un bilan de l'installation au gaz naturel portant sur les équipements avec le détail par pièce. Les résultats sont répertoriés en 3 catégories : défauts ne nécessitant pas de travaux, défauts devant faire l'objet de travaux et défauts représentant un danger immédiat grave. Le rapport contient également :

- une attestation sur l'honneur du diagnostiqueur sur son respect des obligations réglementaires,
- la copie de son certificat de compétences validé par la certification,
- la copie de son attestation d'assurance en court de validité.

▷ En bref

« ETAT DE L'INSTALLATION INTERIEURE DE GAZ »	
Obligation	Lors de la vente
Qualité et assurance du professionnel	Professionnel certifié par une entreprise accréditée COFRAC et disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide
Biens concernés	Tout logement doté d'une installation de gaz datant de plus de 15 ans
Modalités	A fournir par le vendeur dès la promesse de vente
Validité	Valable 3 ans
Tarif TTC*	200 € environ
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente **Attention, il ne s'agit en aucun cas d'un contrôle de conformité.**

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Articles L.134-6 du code de la construction en application de la directive européenne 2002/91 du 16 décembre 2002
- Arrêté du 6 avril 2007 publié le 28 avril au JORF
- Articles 134-6 à 134-9 du CCH et L. 271-6, 271-1, L 271-2, L 271-3, L. 271-4
- Article 2 de l'arrêté du 2 août 1977 modifié
- Décret 2006-1147 du 14/09/2006 (décret d'application)
- Arrêté du 28 avril 2010

G- Certificat de mesurage loi Carrez

Le certificat de mesurage dit "loi Carrez" est obligatoire avant toute promesse de vente pour les lots de copropriété. Ses objectifs règlementaires : garantir la bonne information

sur la superficie de la surface privative réelle d'un ou plusieurs lot(s) proposé(s) à la vente.

▷ Contexte règlementaire

Des lois ont été instaurées afin d'uniformiser le calcul des surfaces des biens immobiliers et d'éviter les litiges. Elles donnent des règles précises sur la notion de surface privative réelle qui est la surface de plancher construite, après déduction des surfaces occupées par :

- les murs,
- les cloisons,
- les marches et cages d'escalier,
- les gaines,
- les embrasures de portes et de fenêtres.

Toutes les surfaces annexes non habitables (non couvertes, non closes) ne sont pas prises en compte (caves, garages, sous-sols, combles non aménagés, terrasses...). Les lots ou fractions de lot dont la surface unitaire est inférieure à 8m² ne sont pas pris en compte pour le calcul de la superficie.

A noter : le certificat de mesurage "loi Carrez" destiné à la vente est différent de la "surface habitable" d'un logement (loi Boutin) destiné à la location.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions possibles sont les suivants :

- si la superficie n'est pas renseignée dans l'acte de vente, l'acheteur peut, dans un délai d'un mois, intenter une action en nullité,
- si la superficie réelle du bien est inférieure de plus de 5% à celle indiquée dans l'acte de vente, l'acheteur peut, dans un délai d'un an à compter de la signature de l'acte, demander une diminution de prix proportionnelle à la superficie déclarée en trop,
- si la superficie louée est très inférieure à celle annoncée, le locataire peut demander la caducité du bail.

▷ Sur le terrain

Les mesures de chaque pièce sont prises le plus souvent avec l'aide d'un appareil spécial (laser mètre).

Sont prises en compte : les surfaces de plancher des locaux clos ou couverts et dont la hauteur est supérieure à 1,80 m. Sont exclus : murs, cloisons, gaines, escaliers et embrasures de portes et fenêtres et également terrasses, caves, garages.

▷ Contenu du rapport

Le certificat "loi Carrez" délivré par un professionnel donne les informations suivantes :

- le nom du propriétaire, l'adresse et le(s) numéro(s) du(des) lot(s) mesuré(s),
- la description des pièces prises en compte et de celles non prises en compte,
- la surface privative totale du bien immobilier mesuré.

▷ En bref

« CERTIFICAT DE MESURAGE "LOI CARREZ" »	
Obligation	Lors de la vente
Qualité et assurance du professionnel	Pas d'obligation, mais passer par un professionnel compétent, diagnostiqueur, géomètre ou architecte, disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide est recommandé en cas de recours d'un tiers
Biens concernés	Tout lot ou fraction de lot en copropriété
Modalités	Surface en m² mentionnée dès le compromis et dans le contrat de vente
Validité	Illimitée tant qu'aucune modification n'est faite
Tarif TTC*	180 € environ, selon la superficie du/des lot(s)
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente Calcul de surface différent de celui dit "loi Boutin"

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Loi N°96-1107 du 18 décembre 1996
- Décret N°97-532 du 23 mai 1997

H- "Surface habitable" d'un logement (loi Boutin)

La mention de la superficie de la surface habitable dans le bail de location est obligatoire pour tout bail d'habitation quel qu'en soit le type (maison individuelle, appartement...). Ses objectifs règlementaires : définir la surface habitable réelle d'un logement.

▷ Contexte règlementaire

La loi Boutin du 25 mars 2009 a introduit de nombreuses réformes dans les domaines des baux d'habitation, de la copropriété et de l'urbanisme. Il s'agit de la loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MLLE). Dans le cadre de cette loi et concernant la surface habitable, il est à noter que la superficie habitable est la surface de plancher construite, après déduction :

- des surfaces occupées par les murs, cloisons, marches et cages d'escaliers, gaines, embrasures de portes et fenêtres,
- de la superficie des pièces non habitables (combles non aménagés, caves, sous-sols, remises, garages, terrasses, loggias, balcons, séchoirs extérieurs au logement, vérandas),

- des volumes comportant au moins 60% de parois vitrées dans le cas des habitations collectives et au moins 80% de parois vitrées dans le cas des habitations individuelles, locaux communs et autres dépendances des logements,
- des parties de locaux d'une hauteur inférieure à 1,80 mètre.

A noter : la "surface habitable" d'un logement (loi Boutin) destiné à la location est différente du certificat de mesurage "loi Carrez" destiné à la vente.

▷ Risques/sanctions

Aucune sanction n'est prévue en cas d'absence d'indication de la surface ou de mention d'une surface erronée.

▷ Sur le terrain

Le diagnostiqueur prend toutes les mesures des surfaces concernées pièce par pièce, mais peut se contenter de ne mentionner que la surface habitable totale. Il existe des appareils capables de connaître précisément la surface : les laser-mètres.

▷ Contenu du rapport

Le rapport mentionne la surface habitable totale en m² et comprend un relevé de la superficie habitable à déclarer avec, en annexe, les surfaces non comprises. La réalisation d'un plan par le professionnel n'est pas obligatoire.

▷ En bref

« "SURFACE HABITABLE" D'UN LOGEMENT (LOI BOUTIN) »	
Obligation	Lors de la location d'un logement, en résidence principale, non meublé
Qualité et assurance du professionnel	Pas obligatoire de passer par un professionnel
Biens concernés	Tout logement
Modalités	Surface en m² mentionnée dès le compromis et dans le contrat de bail
Validité	Illimitée tant qu'aucune modification n'est faite
Tarif TTC*	180 € environ, selon la superficie du/des lot(s)
Remarque	Calcul de surface différent de celui dit "loi Carrez"

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Loi du 25 mars 2009

I- Constat des Risques d'Exposition au Plomb (CREP)

Le constat des risques d'exposition au plomb est obligatoire pour tout immeuble construit avant 1949, lors de la vente et de la location. Ses objectifs règlementaires : la protection

de la population contre les risques d'ingestion et d'inhalation de plomb dans les revêtements (saturnisme) des locaux habituellement utilisés.

Le plomb est un métal très utilisé depuis l'antiquité. On le trouve particulièrement dans les peintures anciennes, les conduites d'eau, la vaisselle ancienne, les gouttières...

▷ Contexte réglementaire

Le plomb a été reconnu comme nocif en 1948 et ensuite interdit d'utilisation. Mais il est encore présent dans de nombreux immeubles d'habitation anciens. Afin de protéger les occupants, des lois obligent à détecter et à contrôler l'état des revêtements contenant du plomb ainsi que son accessibilité. Les enfants de moins de 6 ans ainsi que les femmes enceintes sont des populations particulièrement vulnérables aux risques d'intoxication.

Le diagnostic a pour objectif de :

- déterminer la concentration en plomb de tous les éléments de surface de chaque pièce (seuil réglementaire : 1mg/cm²),
- indiquer l'état de dégradation du revêtement (1 : revêtement non dégradé contenant du plomb ou non visible; 2 : revêtement en état d'usage; 3 : revêtement dégradé),
- déterminer les facteurs de dégradation (humidité, infiltrations, désordres du bâti),
- déterminer s'il y a accessibilité au plomb ou non.

Le champ d'application du CREP ne s'étend pas aux canalisations en plomb.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions sont les suivants :

- dans certains cas (présence de revêtements contenant du plomb en état dégradé) : obligation pour le propriétaire d'effectuer des travaux appropriés pour supprimer le risque d'exposition au plomb (art. L1334-9 du code de la construction),
- obligation d'information aux occupants (acquéreur, locataire),
- selon l'importance des dégradations : obligation de déclaration à la DDASS par le diagnostiqueur,
- la responsabilité civile et pénale du propriétaire est engagée.

▷ Sur le terrain

Le diagnostiqueur utilise un analyseur à fluorescence X à source radioactive, pour lequel il doit disposer d'une autorisation ASN (Autorité de Sûreté Nucléaire), et qui permet de détecter toute trace de plomb sous les différentes couches de peinture et sur les différents éléments qui pourraient en contenir (murs, fenêtres, plinthes, volets...). Il peut porter sur les revêtements des parties privatives d'un logement, sur les revêtements des parties communes y compris les revêtements extérieurs (grilles, portes, volets). Dans le cas de locaux à usage autre que

l'habitation, le CREP ne porte que sur ceux qui sont destinés à un usage courant : local à vélo, lingerie, etc.

▷ Contenu du rapport

Le rapport mentionne les lieux visités, si le logement est occupé ainsi que le profil des occupants (enfants, femmes enceintes...). Il présente :

- les résultats de l'ensemble des mesures réalisées sur chaque élément, dans chacune des pièces de l'habitation, en indiquant l'emplacement de la mesure et l'état du support,
- une attestation sur l'honneur du diagnostiqueur sur son respect des obligations réglementaires,
- la copie de son certificat de compétences validé par la certification,
- la copie de son attestation d'assurance en cours de validité.

A noter : lors de la vente, en plus du CREP du logement mis en vente, un CREP des parties communes doit être annexé au dossier de vente, qu'il s'agisse ou non d'une copropriété. Pour la location, le CREP doit pouvoir être présenté au locataire qui en fait la demande.

▷ En bref

« CONSTAT DES RISQUES D'EXPOSITION AU PLOMB (C.R.E.P.) »	
Obligation	Lors de la vente et de la location
Qualité et assurance du professionnel	Professionnel certifié par une entreprise accréditée COFRAC, disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide et de l'autorisation ASN valide (permettant l'utilisation de l'analyseur plomb) délivrée par l'autorité de sûreté nucléaire
Biens concernés	Immeuble affecté en tout ou partie, à usage d'habitation dont le permis de construire a été délivré avant 1949 (parties communes et parties privatives)
Modalités	A fournir par le vendeur dès la promesse de vente ou annexé au contrat de bail
Validité	Illimitée si absence de plomb ou présence inférieure au seuil de tolérance Vente : valable 1 an Location : valable 6 ans
Tarif TTC*	De 200 à plus de 400 € environ selon la typologie du logement
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente Immeubles en copropriété : demander le constat obligatoirement fait par le syndic sur les parties communes

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Loi N°98-657 du 29 juillet 1998, article 123 L32-5
- Décret N°99-484 du 9 juin 1999

- Loi 2004-806 du 9 août 2004
- Décret 2006-474 du 25 avril 2006
- Arrêté du 25 avril 2006 relatif au contrôle des travaux en présence de plomb
- Arrêté du 25 avril 2006 relatif au constat de risque d'exposition au plomb
- Arrêté du 25 avril 2006 relatif aux travaux en parties communes nécessitant l'établissement d'un constat de risque d'exposition au plomb
- Arrêté du 25 avril 2006 relatif au diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures

J- État des risques naturels et technologiques (ERNT)

La présentation de "l'état des risques naturels et technologiques" est obligatoire pour toute vente ou location d'un bien situé dans une zone à risques déterminée par arrêté préfectoral, sa durée de validité est de 6 mois. Ses objectifs règlementaires : lister les risques naturels (inondation, sécheresse, mouvement de terrain) et les risques technologiques (industriels, chimiques, biologiques) auxquels est exposé un bien immobilier, et également apporter une information aux personnes concernées.

▷ Contexte règlementaire

L'État mène une politique générale face aux risques naturels et technologiques. La loi Bachelot du 30 juillet 2003 a introduit des obligations incombant aux propriétaires et concerne tout type de bâtiments situés dans des zones délimitées.

Cette loi institue les obligations suivantes :

- l'annexion de l'état des risques naturels et technologiques à la promesse de vente ou au contrat de location,
- une information sur toute indemnité perçue au titre de l'assurance catastrophes naturelles,
- une information sur tout sinistre intervenu sur les parties communes, même si le lot concerné par la vente ou la location n'a pas été touché.

Avant de vendre ou de louer, il est conseillé de se rendre à la mairie de la commune où est situé le bien immobilier ou de consulter le site internet de la préfecture pour savoir s'il y a lieu de remplir ce document.

Ne sont pas concernés : les contrats de location en cours au 1er juin 2006 et les renouvellements de baux par tacite reconduction.

▷ Risques/sanctions

Les sanctions en cas d'inexécution ou d'erreur sont les suivantes : annulation du contrat de vente ou du bail de location ou encore diminution du prix de vente ou de location.

▷ Sur le terrain

Le document intitulé "État des risques naturels et technologiques" est établi directement par le vendeur ou le bailleur, éventuellement avec l'aide d'un professionnel. L'imprimé type est disponible dans les mairies, les préfectures. Le site internet www.prim.net délivre également des informations importantes.

▷ Contenu du rapport

Les informations contenues dans l'arrêté préfectoral et dans les documents de référence sont reportées dans le rapport.

La situation du bien immobilier par rapport aux Plans de Prévention de Risques Naturels prévisibles (PPRN) et au regard d'un Plan de Prévention de Risques technologiques (PPRT) y est indiquée.

Des extraits de documents ou de dossiers relatifs à ces plans sont à joindre.

▷ En bref

« ÉTAT DES RISQUES NATURELS ET TECHNOLOGIQUES (ERNT) »	
Obligation	Lors de la vente et de la location d'un bien immobilier
Qualité et assurance du professionnel	Aucune
Biens concernés	Tout bâti ou non bâti, situé dans le périmètre d'un Plan de Prévention des Risques Naturels ou Technologiques (PPRN, PPRT - voir arrêté préfectoral de votre région)
Modalités	Diagnostic à fournir par le vendeur dès la promesse de vente ou annexé au contrat de bail
Validité	Valable 6 mois
Tarif TTC*	0 € s'il est réalisé personnellement, 100 € environ s'il est réalisé par un professionnel
Remarque	Chacun peut établir un ERNT Diagnostic inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente

*en prestation unique

▷ Textes de référence

- Article L 125-5, loi 2003-699 du 30 juillet 2000, article 77
- Décret n°2005-134 du 15 février 2005 relatif à l'information des acquéreurs et des locataires de biens immobiliers sur les risques naturels et technologiques majeurs
- Arrêté du 13 octobre 2005 portant définition du modèle d'imprimé pour l'établissement de l'état des risques naturels et technologiques

K-État relatif à la présence de termites dans le bâtiment

L'état relatif à la présence de termites est obligatoire pour toute vente d'un bien situé dans une zone à risques délimitée par un arrêté préfectoral, sa durée de validité est de 6

mois depuis le 23 décembre 2006. Ses objectifs réglementaires : la protection des acquéreurs et propriétaires d'immeubles, contre les termites.

Difficiles à détecter, les termites sont des insectes ravageurs qui peuvent ronger en quelques mois l'intérieur des bois de charpentes et les autres éléments en bois du bâti. Certaines régions sont particulièrement touchées. Le contrôle n'est pas obligatoire partout en France, mais seulement dans les zones délimitées par un arrêté préfectoral.

▷ Contexte règlementaire

Depuis 1999, une politique de lutte contre les insectes xylophages et les termites a été mise en place. Une série de lois, décrets et arrêtés ont été pris dans ce sens. **La présence de termites** dans un immeuble doit être déclarée auprès des autorités.

En cas de présence d'insectes :

- Déclaration obligatoire à la mairie par l'occupant, le propriétaire ou par le syndic de copropriété (pour les parties communes),
- Obligation de réaliser des travaux de désinsectisation,
- Obligation de déclarer les travaux réalisés à la mairie.

Lors d'une vente, le diagnostic est obligatoire dans les zones concernées, pour les immeubles bâtis et les terrains non bâtis. Le diagnostic doit être réalisé par un expert certifié par un organisme agréé (COFRAC) et disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

Pour une construction nouvelle, les obligations concernant l'utilisation de bois et matériaux dérivés pour la structure du bâtiment sont très précises. Depuis le 1er juin 2010 le constructeur doit remettre au maître d'ouvrage une notice technique, au plus tard à la réception des travaux, dans laquelle il doit mentionner les modalités et les caractéristiques des protections mises en œuvre contre les termites et autres insectes xylophages.

▷ Risques/sanctions

Les risques et sanctions sont les suivants :

- la perte de garantie de vices cachés en l'absence de diagnostic termites lors d'une promesse de vente,
- l'annulation de la vente ou la diminution du prix,
- une amende en cas de non déclaration de présence ou de non destruction des termites,
- le maire peut procéder d'office et aux frais du propriétaire aux travaux nécessaires.

▷ Sur le terrain

Le diagnostiqueur doit inspecter chaque pièce accessible sur tous les niveaux construits, examiner visuellement et par sondage manuels (poinçon) tous les éléments en bois (menuiseries intérieures et extérieures, planchers, charpentes...), les revêtements de sol, murs et plafonds. Il vérifie aussi le

terrain alentour sur une dizaine de mètres pour inspecter les souches d'arbres, les vieux bois morts, les clôtures...

▷ Contenu du rapport

Le rapport doit mentionner :

- le bien concerné,
- les parties visitées et celles n'ayant pu être visitées ,
- un croquis de repérage des éléments,
- les éléments infestés ou ayant été infestés, ainsi que ceux qui ne le sont pas,
- une attestation sur l'honneur du diagnostiqueur sur son respect des obligations réglementaires,
- la copie de son certificat de compétences validé par la certification,
- la copie de son attestation d'assurance en court de validité.

▷ En bref

« ÉTAT RELATIF A LA PRESENCE DE TERMITES »	
Obligation	Lors de la vente
Qualité et assurance du professionnel	Professionnel certifié par une entreprise accréditée COFRAC et disposant d'une assurance responsabilité civile professionnelle valide
Biens concernés	Tout bâtiment ou terrain situé dans les zones infestées (voir arrêtés préfectoraux en mairie)
Modalités	A fournir par le vendeur dès la promesse de vente
Validité	Valable 6 mois
Tarif TTC*	200 à 360 € environ selon les régions pour un examen approfondi
Remarque	Inclus dans le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) obligatoire lors d'une vente Cet état n'a pas pour but de donner un diagnostic de la résistance mécanique des bois et matériaux.

*en prestation unique

@ Voir la carte Départements infestés par les termites

▷ Textes de référence

- Loi N°99-471 du 8 juin 1999 modifiée par l'ordonnance n°2005-655 du 8 juin 2005
- Décret n°2006-1114 du 5 septembre 2006. : articles L133-5, L133-6, L271-4 à L271-6, R133-7, R133-8, R 271-1 et R271-5
- Décret n°2000-613 du 3 juillet 2000
- Arrêté du 10 août 2000.
- Circulaire n°2001-21 du 23 mars 2001

Chapitre 4 : Prévention des risques

La modification des conditions d'exercice de la profession induit que les entreprises les plus compétentes seront celles qui resteront présentes sur le marché.

Face à la complexification du marché, au durcissement de la concurrence, et à l'obligation de choix d'un modèle économique, le diagnostiqueur doit désormais être un bon chef d'entreprise pour durer. Il doit faire face à des situations à risques nécessitant des prises de décision capitales dans la vie de son entreprise.

L'arrivée sur le marché des banques ou des assureurs représente notamment un risque majeur.

Il est donc primordial pour tout nouveau diagnostiqueur de se tenir informé sur les difficultés et les risques qu'il pourra rencontrer dans son activité afin d'y répondre à temps et au mieux.

A- Risques et solutions

Afin de définir au mieux les risques au quotidien du diagnostiqueur immobilier, infodiagnostiqueur.com a mis en place des fiches pratiques « prévention des risques ».

@ Pour les consulter en ligne :

- *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur, connectez-vous et consultez les fiches pratiques prévention des risques*
- *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur, s'inscrire gratuitement au club avantage pour bénéficier des fiches pratiques*

▷ **Les risques des ressources humaines**

Le secteur des ressources humaines comprend toujours des aléas. A vous de les prévoir et de les maîtriser.

▷ **Les risques administratifs**

Les risques administratifs sont vite arrivés, soyez vigilants.

▷ **Les risques d'informatique et d'archivage**

La gestion de l'informatique et de l'archivage représente des risques simplement gérables mais nécessitant de l'organisation.

▷ **Les risques matériels**

L'utilisation de matériel technique engendre parfois des désagréments. A vous de les prévoir et de les gérer au mieux.

▷ **Les risques de réglementation et d'agrément**

Afin d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité de votre société, vous devez maîtriser les risques que comportent la réglementation et l'agrément.

▷ **Les risques « développement et relation client »**

Lors du développement de votre société ainsi que dans la relation que vous instaurez avec le client, vous devez maîtriser certains risques afin d'assurer la pérennité de votre entreprise.

▷ **Les préventions des risques d'expertise**

Lors des différents types d'expertise, vous rencontrerez pour chacune des risques divers et variés. Nous en avons identifié quelques-uns uns que le diagnostiqueur doit garder à l'esprit.

▷ **Les risques techniques et de saisie**

Les risques techniques ainsi que les risques de saisie sont divers et variés, cependant les solutions sont nombreuses. Nous les avons répertoriées pour vous.

▷ **Les risques financiers**

Que ce soit lors de la création de votre société ou au fil du temps, les risques financiers sont présents. Maîtrisez-les afin de travailler en toute sérénité.

▷ **Les risques de la création de société**

Lors de la création de votre société, vous devez maîtriser certains risques afin de permettre un début d'activité serein.

B-La responsabilité des diagnostiqueurs immobiliers

L'inflation des réglementations et la diversification croissante des domaines soumis aux diagnostics techniques imposent aux diagnostiqueurs une vigilance accrue face aux risques de mise en cause de leurs responsabilités. Quelles sont ces responsabilités ? Quels sont les meilleurs moyens de se protéger face à une erreur de diagnostic ?

▷ Les responsabilités du diagnostiqueur immobilier

Qui que soit la victime de l'erreur (acquéreur, locataire, vendeur, bailleur...), la responsabilité du diagnostiqueur immobilier sera fondée sur une faute (au sens large : erreur, omission, négligence).

○ La faute

Cette faute sera appréhendée différemment selon que l'on retient que le diagnostiqueur a une obligation de moyen ou une obligation de résultat.

Dans le premier cas, le diagnostiqueur pourra s'exonérer de sa responsabilité en prouvant qu'il a mis en œuvre les normes et les méthodes d'investigation reconnues.

En revanche, s'il a une obligation de résultat, le diagnostiqueur devra prouver que le préjudice de la victime ne résulte pas d'une carence de sa part mais d'une cause extérieure ou d'un cas de force majeure.

La jurisprudence actuelle a, comme elle le fait pour tous les professionnels, plutôt tendance à considérer que le diagnostiqueur a une obligation de résultat et qu'il ne peut se limiter aux informations données par le propriétaire. C'est à lui de mener une investigation en profondeur.

Un arrêt du 28 janvier 2003 rendu par la Cour de cassation ne laisse pas de doute à ce propos : suite à un certificat d'amiante négatif établi par erreur, la Cour précise « que cette société a commis une faute, en ne prélevant pas en nombres suffisants compte tenu de l'importante surface de plafond et du caractère non homogène des faux plafonds, les échantillons nécessaires à la recherche des formes d'amiante visées par les textes alors en vigueur notamment la circulaire du 15 septembre 1994, qu'un professionnel de la qualité de cet organisme de contrôle ne pouvait ignorer ».

C'est pourquoi le diagnostiqueur doit mettre en œuvre tous les moyens préconisés par la réglementation technique pour quelque diagnostic que ce soit.

▷ Comment se protéger ?

○ La certification

En bon professionnel, le diagnostiqueur immobilier se doit d'obtenir un certificat pour tout diagnostic du DDT. La loi lui impose une certification de compétence d'une durée de 5 ans délivrée par un organisme de certification accrédité selon la norme ISO 17 024 : 2003.

Cette certification obligatoire s'accompagne d'une véritable formation continue du diagnostiqueur et de ses collaborateurs afin de faire face à l'avalanche de nouvelles règles et techniques.

○ L'assurance

L'assurance obligatoire du diagnostiqueur lui permet, non seulement de protéger son patrimoine mais également celui de son client.

La loi lui impose d'être assuré avec un plafond minimum de garantie de 300 000 euros par sinistre et de 500 000 euros par année d'assurance. Il est souvent préférable de bénéficier de garanties supérieures afin de faire face sereinement à tous les risques.

PARTIE 2 : AVANT DE COMMENCER, DÉFINIR SA STRATÉGIE

Chapitre 1 : La stratégie de développement

A- Trouver un emploi de diagnostiqueur immobilier

Envie d'intégrer le milieu du diagnostic ou entrepreneur à la recherche de personnel, vous pouvez vous rendre sur Internet pour vous mettre en relation avec des entreprises qui recrutent ou des diagnostiqueurs cherchant un emploi.

▷ A la recherche d'un poste ou d'un salarié

Dans un marché du diagnostic en progression de 10 % (en valeur et en volume) par an, il est attendu environ 500 nouveaux diagnostiqueurs par an, en qualité d'opérateurs de diagnostics.

Les entreprises existantes qui conservent leurs parts de marché ont donc un besoin considérable en recrutement de techniciens, de commerciaux et de personnel administratif.

Pour les entreprises existantes, l'une des solutions les plus aisées se présente sous la forme de la toile. Internet vous offre ainsi la possibilité de trouver les futurs(es) collaborateurs(trices) nécessaires à votre développement par le biais de sites d'emploi spécifiques.

Pour les diagnostiqueurs nouvellement formés, ces sites permettent de trouver un emploi, notamment de salarié, dans les entreprises qui recrutent.

▷ La recherche d'un stage

Les nouveaux diagnostiqueurs formés techniquement et certifiés, ont besoin de se confronter au terrain pour être crédibles face à leurs clients ou dans leur recherche d'emploi.

Internet vous permet ainsi de mettre en relation les stagiaires avec les entreprises proposant des stages.

Important : Nous suggérons aux stagiaires de défrayer les entreprises qui les accueillent.

▷ Cession / acquisition de société

La moyenne d'âge de la profession dépasse les 50 ans. Dans les prochaines années, nombreux sont les entrepreneurs qui céderont leur société. Pour des structures de taille importante, le rachat peut permettre d'accélérer son développement par croissance externe.

Pour un nouvel entrant, racheter une société unipersonnelle a autant de sens que se lancer seul sur un secteur. Ce n'est qu'une question d'opportunité. En effet, acquérir une société permettra de dégager immédiatement du chiffre d'affaires.

Ainsi, sur la toile, vous pourrez trouver au travers de ces sites spécialisés, des offres de recrutement, des offres de stages, des propositions d'emploi ainsi que de nombreux conseils avisés pour trouver la perle rare.

B-Les fédérations des diagnostiqueurs immobiliers

Les fédérations des diagnostiqueurs immobiliers apportent conseils, formations, remises sur matériel et veilles juridiques. Elles assurent également l'organisation de la profession du diagnostic immobilier, la promotion des bonnes pratiques et de la déontologie du métier, ainsi que la défense des intérêts de la profession.

La CFDI (www.la-cfdi.fr) est la confédération ouverte à toutes les associations, fédérations françaises et organismes professionnels œuvrant dans le domaine des diagnostics immobiliers. Elle regroupe d'ores et déjà la majorité des associations professionnelles. Elle a été initiée en mai 2005 et confirmée par ses membres fondateurs au travers de statuts appropriés le 11 juillet 2006. Elle n'a pas d'adhérent en tant que "personne physique". Elle a pour but d'organiser, représenter et promouvoir la profession. Mais aussi, par ses différentes interventions, d'assurer une veille et un contrôle juridiques et techniques constants pour tous les sujets d'actualité.

Elle partage avec la FIDI un certain nombre d'objectifs communs, dont :

- l'absolue nécessité de s'unir dans l'intérêt général tout en préservant les spécificités de chacun,
- la volonté d'une concertation permanente pour tous les moyens de faire évoluer notre profession,
- la collaboration régulière pour mettre en œuvre cette évolution.

Créée le 5 mai 2004, la FIDI (**Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier**, www.**fidi**.fr) est une association loi 1901 dont la vocation est de rassembler tous les acteurs du diagnostic immobilier et faire entendre leur voix. La FIDI est structurée autour de 3 collèges permettant à toutes les sensibilités de s'exprimer de façon respectueuse et consensuelle. Elle se consacre exclusivement aux intérêts de ce nouveau métier qu'est le diagnostic immobilier pour le faire reconnaître comme une profession autonome et reconnue. La vocation du diagnostic immobilier est d'assurer la sincérité de la transaction immobilière. L'action de la FIDI se fonde sur des convictions fortes : la compétence (clef de la reconnaissance), l'indépendance (valeur cardinale), la responsabilité vis à vis de ses clients. La FIDI s'est donnée pour objet l'organisation de la profession du diagnostic immobilier, la promotion des bonnes pratiques et de la déontologie du métier, la défense des intérêts de la profession, la représentation de la profession auprès des autorités.

Aujourd'hui moins que demain, le diagnostic immobilier est un passage obligé pour tous : notaires, agents immobiliers et propriétaires bailleurs. Parce qu'il est difficile de rester isolé dans un environnement aussi

concurrentiel que le nôtre, **la Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers de la FNAIM** (www.**fnaim**.fr) s'est donné pour mission de faire des spécialistes du diagnostic un métier connu et reconnu des professionnels et, bien entendu, du grand public. Elle entend créer une vraie synergie entre les différents acteurs du marché immobilier.

Parce qu'il est rigoureusement associé à la démarche qualité que développent la FNAIM et ses adhérents depuis sa création (audits réguliers, veille juridique active), l'adhérent à la chambre s'engage à respecter le code d'Ethique et de Déontologie tout au long de son parcours, ce qui garantit ainsi son indépendance et par conséquent sa sérénité.

Accompagner, rassembler, coordonner, représenter, former et certifier, autant de valeurs fortes de la Chambre pour faciliter l'exercice de la profession sur le terrain.

La FNECI (**Fédération Nationale des Experts de la Construction et de l'Immobilier**, www.**fneci**.org) a vu le jour en 2003, à l'initiative d'experts en diagnostics et d'experts en évaluation. Elle a pour but non seulement de fédérer les experts autour des mêmes valeurs - et de défendre leurs intérêts - mais aussi de leur permettre de bénéficier de services adaptés à leur quotidien. Fédération nationale regroupant environ 350 cabinets de diagnostiqueurs immobiliers, mais aussi organisation syndicale représentative, notre importance nous permet d'être un acteur majeur auprès des Pouvoirs Publics et de s'impliquer dans les évolutions réglementaires et professionnelles du secteur d'activité. Chacun de nos membres adhère aux principes déontologiques de la fédération et défend les valeurs d'indépendance, d'impartialité et de professionnalisme qui sont les fondements de notre métier. La FNECI s'engage à : rassembler les meilleurs experts de l'immobilier et de la construction, être le porte-parole de ses adhérents et de leurs professions, offrir des services adaptés aux besoins de ses adhérents.

C-Les avantages et inconvénients d'une Franchise

Le taux de mortalité des entreprises à 5 ans est de 50%. Ce même taux de mortalité pour les entreprises en réseau se situe entre 10 et 12 %... (Source FFF/ACFI).

▷ Avantages

- Bénéficier d'un modèle existant
- Recevoir une formation prodiguée par des experts/professionnels
- Acquérir et utiliser un savoir-faire
- Etre assisté
- Prendre moins de risques
- Augmenter la pérennité de sa société
- Stabilité financière, pour augmenter vos revenus, pour être votre propre patron et être indépendant tout en n'étant pas livré à vous-même.

- **Les procédures qui font gagner du temps et évitent des erreurs**

Le consommateur veut que la chose promise en publicité soit la chose fournie, et ce dans tout le réseau. C'est la condition pour construire une image de marque forte, donc homogène.

- Suivi de la qualité
- Faciliter et rentabiliser la formation
- Gains en productivité
- Économies d'échelle par la standardisation

▷ Inconvénients

- L'investissement de départ est plus important. Le droit d'entrée (15 000 à 25 000 euros) ajouté aux autres investissements nécessite de détenir des fonds propres suffisants.
- La redevance annuelle est assez élevée, l'apport du franchiseur semblant moins déterminant lorsque le franchisé maîtrise les rouages de son entreprise.
- En tant que créateur, votre envie d'entreprendre librement se heurtera peut-être aux contraintes des règles de fonctionnement du réseau et aux manques d'autonomie et de réactivité, caractéristiques qui font la force des indépendants.
- Contrôle du franchiseur, sur le point technique ou bien commercial.
- Se plier à l'image de marque et aux techniques développées par le franchiseur.

Si la Franchise ne vous apporte pas sa notoriété, ses accords commerciaux et son service technique avec le savoir-faire de la marque, mieux vaut garder votre indépendance. Enfin, n'hésitez pas à interroger des franchisés du réseau qui vous intéresse.

D- Les réseaux de diagnostiqueurs immobiliers

Voilà quelques années nous assistions à la naissance du métier, à la faveur de quelques arrêtés municipaux sur les termites dans le Sud-ouest (Bordeaux, Toulouse, Albi...). Puis sont arrivés l'amiante, le mesurage loi Carrez, le plomb, le gaz et l'électricité. Les opérateurs historiques (indépendants) ont grossi et de nouveaux professionnels, essentiellement des indépendants, se sont installés.

▷ Les différents acteurs

Au fil du temps, le marché est devenu national, mais les diagnostiqueurs immobilier sont restés régionaux, proches de leurs clients. Il en est de même pour les franchises, que l'on peut placer au même niveau que les indépendants classiques, puisque chaque franchisé est un patron qui décide « en homme responsable » des orientations qu'il doit donner à son entreprise.

FNAIM Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers

La Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers est votre meilleur atout !

Vous voulez vous développer en toute indépendance ?
Vous voulez que votre compétence soit reconnue ?

- Nous vous accompagnons dans une démarche qualité à long terme
- Nous vous proposons des solutions d'aide au développement (formations, financements, lettres d'information dédiées...)
- Nous vous assurons une représentation forte auprès des pouvoirs publics, des professionnels de l'immobilier, des notaires et des consommateurs
- Profitez en outre d'une veille réglementaire active, d'une permanence téléphonique de consultants juridiques et d'outils simples et efficaces pour communiquer avec l'ensemble des acteurs de l'immobilier et du bâtiment

RASSEMBLER

1. L'intégration des cabinets existants
2. L'écoute des remontées du terrain
3. L'accueil des nouveaux diagnostiqueurs
4. Une synergie avec les professionnels de l'immobilier

COORDONNER

1. Un soutien commercial au niveau national
2. Des outils de communication "clé en main"
3. Un réseau local déjà bien implanté

REPRÉSENTER

1. Un interlocuteur crédible face aux pouvoirs publics
2. Une déontologie revendiquée haut et fort
3. Une réputation de qualité

ACCOMPAGNER

1. Une veille juridique active
2. Un contrat cadre pour les assurances
3. Des partenariats avec les fournisseurs
4. Des prêts à des taux préférentiels

FORMER ET CERTIFIER

1. Un partenariat fort avec les organismes de certification
2. Une collaboration avec l'Ecole Supérieure de l'Immobilier
3. Des formations connues et reconnues
4. Une offre complète

Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers FNAIM. Qui dit mieux ?

Contactez-nous :

Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers FNAIM 129, rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris
Tél. : 01.44.20.77.90 / Fax : 01.42.25.80.84 / mail : diagnostiqueur@fnaim.fr / site : www.fnaim.fr

Le marché du diagnostic immobilier n'intéressait pas les grandes entreprises : la majorité des bureaux de contrôle est restée avec ses clients historiques, à savoir les « grands comptes ». Un seul a investi le marché des particuliers, par croissance externe.

	POPULATION Répartition des 7 500 diagnostiqueurs	% total	Nombre de diagnostiqueurs
Réseaux nationaux	Agenda (200 agences)	5,0%	350
	Norisko (20 agences)	1,9%	140
	Diagamter (130 agences)	1,9%	140
	Dep Parasitis (4 agence)	1,9%	140
	Ex'im (60 Cabinets)	1,7%	126
	Allodiagnostic (180 salariés)	1,4%	105
	Cth - Multicontrôle - Qualigaz (32 agences)	0,9%	70
	Aadena (45 cabinets)	0,9%	70
	Qualiconsult Immobilier	0,8 %	60
	Defim (28 agences)	0,6%	42
	AC2i	0,5 %	35
	Foncier Diagnostics	0,5%	35
	Oméga Expertise	0,2 %	15
	Autres bureaux de contrôle	2,0%	150
Réseaux régionaux	ARI, CRD, ABP, ACDI,	12,5%	940
Indépendants	Indépendants	67,7%	5 082

Les indépendants peuvent évoluer vers un modèle de mutualisation :

- des services, avec par exemple : les fédérations, qui leur permettront d'être à la fois plus compétitifs et plus productifs.
- du commercial et de l'organisation : avec les plates-formes qui permettront aux indépendants d'accéder à une plus large clientèle et notamment les « grands comptes », dont ils sont aujourd'hui exclus.

▷ Quelle pérennité ?

La concurrence se prépare à devenir effrénée. Les réseaux de diagnostiqueurs nationaux répondent à une logique « client grand compte » tandis que les indépendants sont plus proches du marché local. La relation intuitu personae est l'une des conditions de leur réussite. Elle leur permet de fidéliser les prescripteurs, ce que les réseaux nationaux ont plus de difficultés à mettre en place.

▷ Un métier plus complexe

Lors de formations, les diagnostiqueurs expriment régulièrement la même difficulté : ils sont équipés « toutes options », formés, et désormais certifiés, mais cela ne suffit pas. Il leur manque l'essentiel : la commande. La difficulté vient du fait de pouvoir construire une offre commerciale pertinente.

Sur ce marché du diagnostic immobilier, nous arrivons à un vrai découpage de la chaîne de valeur (les acteurs se spécialisent par fonctions : commercial, diagnostics, secrétariat, service juridique...) : davantage d'intervenants qui se partagent un gâteau qui ne cesse lui aussi d'augmenter. A court terme, il n'y aura pas de perdant. A moyen terme, la réponse viendra des indépendants. S'ils se fédèrent, ils occuperont tout l'espace, sinon...danger !

BC2E
DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

PARCE QUE

Réseau sans droit d'entrée dans un esprit d'équipe
bénéficiant d'un logiciel métier complet, de formations internes ciblées,
d'une veille technique et juridique permanente
mais aussi un développement optimisé par :

La sous-traitance entre les membres du réseau.
Le partage d'expériences et de connaissances techniques.
La solidarité en cas de difficulté, absence, casse de matériel ...
La mise en place de démarches commerciales régionales et nationales.

CONTACT
01 48 55 84 49

www.bc2e.com contact@bc2e.com

Com2day 01 30 06 34 71

DIAGNOSTIQUEURS IMMOBILIERS
CHOISISSEZ LA SÉRÉNITÉ POUR VOTRE CERTIFICATION

Conception : www.gavacom.fr - ©Fotolia/GAYA

TRANSPARENCE DES PRIX
PROXIMITÉ DES EXAMENS
EXPERTISE DU LEADER DE LA CERTIFICATION
TESTS AVANT CERTIFICATION*
RÉFÉRENCEMENT SUR AFNOR PRO CONTACT*

* en option

www.afnor.org/certification - 01 41 62 60 77

afnor CERTIFICATION

Le marché immobilier est un secteur en plein boom et les diagnostiqueurs ne peuvent réussir seuls. Ils doivent trouver les bons interlocuteurs pour les accompagner et tenir compte d'une possible réorganisation du métier.

E- Travailler en réseau pour doper son entreprise

Et s'il existait un autre levier pour conquérir de nouveaux marchés et développer son activité ? Le modèle d'organisation des entreprises en réseau n'est pas nouveau, mais qu'en est-il dans la filière du diagnostic immobilier ?

Le travail en réseau est une pratique d'entreprise en fort développement. Il s'agit d'un système de relations entre acteurs économiques qui permet de disposer de ressources illimitées en gardant le maximum de souplesse.

▷ Quels réseaux ? Pour qui ?

Les réseaux les plus tendances du moment sont les réseaux sociaux, plateformes dématérialisées sur la grande toile Internet, qui favorisent les rencontres, les échanges, les partages de connaissances et d'expériences... Mais bien avant ces réseaux virtuels, les réseaux ont toujours existé et contribué au développement des relations d'affaires.

Les petites et moyennes entreprises sont particulièrement concernées par ces pratiques, les limites imposées par leur effectif et souvent leur capacité de financement leur imposent ce modèle de développement.

Clubs d'entrepreneurs de son territoire, organisations professionnelles, groupements d'entreprises, réseaux de franchises... nombreuses sont les communautés accessibles aux entrepreneurs du diagnostic immobilier.

▷ Les avantages et intérêts des réseaux

Mais, ces réseaux sont-ils suffisamment exploités pour favoriser le développement des cabinets de diagnostic ?

De nombreux champs de coopération existent entre entreprises de la filière : se rapprocher pour répondre à des appels d'offre plus conséquents en volume ou couvrant d'autres territoires que le sien, élargir son offre de prestations en faisant appel à un confrère...

Au-delà des affaires, s'inscrire dans des réseaux, c'est aussi l'assurance de ne pas être seul dans son rôle de dirigeant, prendre du recul, capter les données du marché, observer ses concurrents, partager des expériences... même si ces raisons n'amènent pas directement du chiffre d'affaires, elles sont tout aussi fondamentales pour la réussite de l'entreprise.

Dans ce domaine comme les autres leviers de croissance, une stratégie et des choix s'imposent, pour ne pas risquer de se perdre (et de perdre son temps) dans des réseaux qui n'apportent pas à l'entreprise.

Réseaux liés à son métier, à son territoire, à son statut d'entrepreneur, à ses passions, à ses loisirs... de nombreux types de réseaux existent ; de quoi répondre aux attentes de chaque entrepreneur, tout en gardant le cap de l'efficacité pour son entreprise.

Chapitre 2 : S'installer à son compte

A- Créer son entreprise de diagnostic immobilier : quelles conditions pour réussir ?

Après une période intensive d'arrivée de nouveaux entrants dans le métier du diagnostic immobilier, on assiste depuis 2008 à une certaine « normalisation » des flux de nouvelles entreprises dans le secteur. La conjoncture 2008/2009 aurait pu en freiner certains, pourtant des diagnostiqueurs immobiliers osent se lancer dans la création de leur entreprise de diagnostic et mieux encore, ils réussissent ! Quels sont leurs secrets ?

▷ Des étapes clés pour la pérennité de l'entreprise.

Afin d'être sure de pouvoir durer dans le temps et d'être compétente sur le marché qu'elle a choisi, une entreprise doit reposer sur des bases solides. C'est pourquoi les différentes étapes de la création de l'entreprise sont essentielles et primordiales.

Afin que votre entreprise puisse voir le jour en toute légalité, vous vous devez de choisir un statut juridique. Deux possibilités s'offre à vous : l'entreprise individuelle ou la société. De ce choix en découleront bien d'autres ainsi que de nombreuses formalités administratives dans lesquelles vous pourrez vous faire accompagner entre autres par des CFE (Centres de formalités des entreprises). Mais ne vous découragez pas, toutes ces démarches sont la garantie de bases saines et solides pour votre entreprise.

Vient ensuite le choix déterminant du type de croissance de l'entreprise : croissance organique ou croissance externe.

Selon le type d'activité, le marché et la volonté de développer l'entreprise plus ou moins rapidement, il sera judicieux de racheter d'autres entreprises, de créer des filiales, d'ouvrir des succursales... ou bien de développer l'entreprise de façon interne.

Par ailleurs, lorsqu'elle se développe une entreprise rencontre différents types de difficultés :

- L'optimisation des marges : elle nécessite une bonne connaissance du marché et des prix de revient.
- La modélisation financière : définir un modèle interne qui reflète fidèlement l'activité de l'entreprise permet de parer à tout type de scénarii, et donc de renforcer la solidité de l'entreprise.

- La recherche de performance et de rentabilité : elle nécessite un bon contrôle des investissements et de la qualité des produits et des services proposés.

Enfin, céder son entreprise dans les meilleures conditions lui permet d'avoir encore une longue vie devant elle.

Ces décisions concernent tous les domaines de l'entreprise, et requièrent la prise en compte de nombreux paramètres.

▷ Etude de marche et business plan

L'aventure n'est viable que s'il existe un véritable potentiel de marché : une des erreurs très souvent commise, est de considérer que l'analyse du marché est une perte de temps qui peut nuire à la mise en action. Or, l'évaluation de son potentiel d'activité, et la qualification des prospects à cibler fait gagner du temps et de l'argent. Il ne s'agit pas ici de se contenter de collecter des données macro-économiques fournies dans des études généralistes, mais bien de raisonner « dynamique des transactions sur mon territoire », « volumes de diagnostics potentiels correspondant », « offres et clients de mes concurrents », « tarifications du marché »... une enquête terrain est indispensable.

Enfin, le dimensionnement de son entreprise doit être pensé en cohérence avec ses perspectives d'activité. La mise en place de sa structure doit être maîtrisée : matériel, logiciel, véhicule, recrutement d'une assistante, locaux commerciaux... Il s'agit de mesurer ses engagements de dépenses et d'anticiper les besoins de trésorerie conséquents des premières semaines de démarrage.

Plusieurs solutions pour aller plus loin : s'informer sur les portails Internet dédiés au métier, rencontrer des professionnels en exercice, consulter les fédérations professionnelles, se former à la création d'entreprise, se faire accompagner par un conseiller spécialisé...

B-Les étapes de la création d’entreprise

La création d’une société de diagnostic immobilier est en elle-même déjà une véritable entreprise. Quelle est la marche à suivre ? Afin de se lancer dans les meilleures conditions possibles, il est important de ne négliger aucun point. Voici les principales étapes de ce parcours pour mettre toutes les chances de son côté.

▷ 1. Etude de marché & business plan

Connaître le marché avant de se lancer dans une activité est indispensable : la rencontre des principaux intervenants du métier et l’élaboration d’un business plan (résumé de la stratégie d’entreprise) permettent de se poser les bonnes questions et de structurer sa démarche.

▷ 2. Choix de fédération

Les fédérations apportent des conseils et de l’aide dans différents domaines : pratique du métier, veille juridique, défense des intérêts de la profession…Elles permettent d’être moins isolé.

▷ 3. Choix d'être indépendant ou franchisé

Garder son indépendance et sa liberté est un choix tentant, d'autant plus qu'il est économique, cependant les franchises accompagnent et apportent une réelle assistance et peuvent fournir de l'activité.

▷ 4. Prendre un comptable

C'est une étape non indispensable mais qui permet de dégager du temps pour la gestion courante de l'entreprise. Quelle que soit la décision, il est conseillé de rester proche de ces données chiffrées pour garder une vision instantanée et prendre les décisions adéquates.

▷ 5. Démarches bancaires

Partenaire du quotidien, l'établissement bancaire accompagne la société dès sa création : ouverture d'un compte, recherche de financement, facilités de caisse… La présentation d'un business plan rigoureux facilitera les premières négociations.

▷ 6. Formalités administratives

Les choix de bureau, siège social, véhicule et surtout de statut, méritent d'être bien étudiés pour correspondre au mieux à la structure de l'entreprise. Le Centre de Formalités des Entreprises peut apporter une aide précieuse.

▷ 7. Supports de communication

Les outils de valorisation de l'activité de l'entreprise représentent un des premiers atouts commerciaux. Cartes de visite, tampon de la société, plaquettes commerciales, site internet fonctionnel et simple d'utilisation sont autant de moyens de donner une bonne image de l'entreprise.

▷ 8. Matériel du diagnostiqueur

Chaque diagnostic règlementaire nécessite un matériel approprié, il est conseillé de porter une attention particulière au matériel pour le diagnostic plomb, compte tenu du coût et des démarches à accomplir pour l'obtenir.

▷ 9. Informatique et logiciels

L'informatique est devenue un élément incontournable pour la productivité de l'entreprise. Les tablettes PC sont désormais très utilisées et les logiciels de production de rapport couvrent la plupart du temps plusieurs diagnostics.

▷ 10. Assurances

L'assurance Responsabilité Civile Professionnelle est obligatoire, les autres sont vivement conseillées : multirisque bureau, assurance auto, bris de machine… Les fédérations et les franchises proposent parfois des tarifs avantageux.

▷ 11. Formation technique

Une formation existe pour chaque diagnostic règlementaire. Elles durent entre 2 et 5 jours et sont un atout essentiel pour l'obtention de la certification relative à chaque diagnostic immobilier.

▷ 12. Stage terrain

Il est judicieux d'effectuer au minimum 15 jours d'accompagnement terrain afin d'appréhender le métier en conditions réelles. Ce sont généralement les organismes de formation qui proposent ces stages.

▷ 13. Certification

La certification est obligatoire pour chaque diagnostic réglementaire, elle est délivrée par un organisme accrédité et se compose d'au moins une partie théorique et une partie pratique.

▷ 14. Formation commerciale

Cette formation n'est pas obligatoire mais elle est fortement recommandée. L'approche commerciale peut faire la différence face à la concurrence : satisfaction du client, fidélisation…

▷ 15. Début de l'activité

Dernière étape mais premiers pas en autonomie totale et grandeur nature, c'est l'occasion de mettre en pratique les choix, les formations et de développer sa stratégie commerciale.

@ Pour en savoir + :

- *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur.com, connectez-vous et cliquez ici : l'outil Créer son entreprise*
- *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur.com, s'inscrire gratuitement au club avantage pour bénéficier de l'outil*

Pour un budget allant de 41 600 € à 98 100 € sur une période de 5 mois minimum, la création d'une société de diagnostic immobilier représente un enjeu de taille. Bien se préparer permet d'être opérationnel dans les meilleures conditions et d'accéder rapidement à l'indépendance souhaitée.

C-L'étude de marché du diagnostiqueur immobilier

L'étude de marché doit permettre de cerner parfaitement les enjeux de son secteur géographique. Elle permet ainsi aux diagnostiqueurs immobiliers de bien maîtriser la création d'entreprise, l'ouverture d'une nouvelle agence ou la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie.

L'étude de marché peut être réalisée directement par le diagnostiqueur ou par une société spécialisée. Sa réalisation n'est pas nécessairement complexe car il s'agit de faire preuve de bon sens. Quel est le potentiel commercial ? Qui sont les concurrents ? Les clients potentiels ?

En ayant une bonne visibilité du marché de son secteur, il est ainsi possible de construire son offre (service et prix) et de s'assurer de la praticabilité de son projet.

▷ Le marché : chiffre d'affaires du département tous diagnostiqueurs confondus

Pour obtenir le chiffre d'affaires potentiel du département, il s'agit de :

- **Bien appréhender les obligations applicables sur son futur secteur**

Dans certains cas, les produits vendus ne sont pas obligatoires : à l'exemple des diagnostics « termites ». Or, la conséquence peut être importante autant en termes de formation qu'en chiffre d'affaires.

- **Estimer le parc de logements de son secteur**

Dénombrer les logements, la part construite avant 1949 (pour le plomb), la part de propriétaires et de locataires.

- **Déduire le nombre de diagnostics par type**

Des chiffres obtenus, il conviendra d'évaluer le nombre de diagnostics « amiante », « plomb », « DPE »... pour la vente et pour la location.

▷ La demande : clients et prescripteurs

Il convient d'analyser la demande sous deux angles : celui des clients qui sont souvent directement les particuliers, et celui des prescripteurs (notaires, agents immobiliers) qui sont les donneurs d'ordres.

Dans le second cas, il est important de les comptabiliser sur le département. Cette phase se réalise sous forme d'enquêtes ou d'interviews de manière à déterminer leurs attentes en matière de service et de prix. Avec qui travaillent-ils ? Sont-ils prêts à travailler avec un nouveau diagnostiqueur ? Comment achètent-ils ? Pour les rapports se servent-ils de la signature électronique ? Etc.

Cette analyse synthétique basée sur la demande va permettre de définir les tendances qui serviront à construire son offre.

▷ L'offre proposée aujourd'hui aux clients et aux prescripteurs

Il s'agit d'étudier tous les acteurs présents sur le marché. Combien sont-ils ? Sur quel secteur géographique interviennent-ils ? Quels sont leurs services et à quel prix ? Les concurrents sont notamment :

- **Les autres diagnostiqueurs, concurrents directs**
- **Les entreprises évoluant dans des domaines voisins** : certaines entreprises interviennent dans cette activité comme les bureaux de contrôle, les architectes, les géomètres, etc.

L'objectif étant d'obtenir la vision la plus complète possible de son marché afin de se positionner, de définir sa stratégie commerciale et son potentiel.

▷ Définir ses opportunités

D'après le constat établi, le marché sur le département choisi est-il en développement ou en stagnation ? Que représente le marché en volume de vente ? Quel sera l'impact de l'évolution de la réglementation sur le chiffre d'affaires (par exemple l'obligation de l'apposition de l'étiquette énergétique sur les annonces immobilières au 1er janvier 2011). Quels sont les points sur lesquels s'appuyer pour assurer la réussite de son projet ?

D'après certaines études de marché, le bas prix n'est pas l'attente première du client ou du prescripteur. De plus, fonder sa stratégie sur le tarif, c'est s'exposer à perdre le client si un concurrent propose un tarif moins cher.

En revanche, il est préférable d'axer son offre sur le service, d'être discriminant par la qualité et non par le prix.

@ Pour en savoir plus consulter l'article Etudes de marché du diagnostiqueur immobilier

Une bonne étude de marché nécessite rigueur et bon sens. Grâce à cette étude, il sera possible de préparer correctement sa stratégie et l'action commerciale qui en découlera. Ainsi les chances de réussite seront considérablement augmentées.

D- Reprendre une entreprise

▷ Les conseils avant cession/acquisition

Vendre ou acquérir une entreprise sont des étapes importantes dans la vie d'un entrepreneur et nécessitent donc une stratégie. Voici quelques conseils !

○ La préparation

La cession/acquisition engendre des formalités et des négociations souvent longues et délicates, c'est pourquoi on compte généralement aux alentours d'une année. Pour se préparer au mieux, il est intéressant de :

- suivre une formation aux techniques de négociation
- définir ses objectifs
- faire appel à des professionnels : cabinets de conseils, experts comptables, juristes...
- échanger avec d'autres personnes étant dans la même situation

- échanger sur le sujet avec son entourage aussi bien professionnel que personnel

○ Informations et protection

Lors d'une acquisition, le repreneur devra aller à la recherche d'informations stratégiques notamment après du tribunal de commerce, il est également recommandé de faire une enquête auprès de la clientèle, des fournisseurs et partenaires.

De l'autre côté, le vendeur doit s'assurer que l'acquéreur potentiel ne fait pas d'espionnage. Afin d'être à même de lui divulguer des informations concernant la société mise en vente en toute sécurité, il signera avec l'acquéreur potentiel une **clause de confidentialité** garantissant la protection de ces données.

Par ailleurs, l'acquéreur peut demander une **garantie d'actif et de passif** (garantie de bilan) qui assure l'authenticité des documents comptables et lui permet donc de limiter les risques.

Enfin, il existe un autre type de protection : la **clause de non-concurrence**. Elle est négociée par l'acquéreur contre une reprise d'activité similaire du vendeur.

D'autre part, le processus de négociation engendrera toute une série de questions autour des modalités de reprise qu'il faudra fixer. Y-aura-t-il un accompagnement de la part du vendeur ? Pendant combien de temps ? Les salariés conserveront-ils leur poste ?...

○ Prix et modalités de paiement

Si les modalités de paiement arrivent en fin de processus, l'entente sur une fourchette de prix se fait en amont, puisque les négociations ne peuvent commencer sans elle.

En fin de parcours, les différentes parties devront s'accorder sur le paiement : comptant ou différé ? En titres, en cash ? En fonction des résultats ou fixe ?

▷ La clause de confidentialité

La clause de confidentialité vise à protéger les informations et le savoir faire d'une société lorsque celle-ci est mise en vente ou lorsqu'elle recherche un partenariat.

○ Comment ça marche ?

Concrètement si un vendeur démarche directement de potentiels acheteurs, il prend le risque de dévoiler d'une part la cession de sa société, et d'autre part les divers atouts, informations ou secrets de fabrication de son entreprise (nombre de salariés, chiffre d'affaires, secteur géographique, méthodes de travail...). Pour remédier à ce risque, le vendeur peut donc passer par un intermédiaire qui n'est autre qu'un professionnel de la cession/acquisition.

Ce dernier signera avec le vendeur 2 documents :

- une autorisation de rechercher un acheteur
- un document l'engageant à signer une clause de confidentialité avec tout acheteur éventuel.

L'intermédiaire pourra fournir quelques éléments sur la dite société à l'acheteur potentiel sans que cela permette son identification, avant la signature de la clause de confidentialité. Mais il ne dévoilera le nom de la société mise en vente qu'une fois la clause de confidentialité signée.

○ La clause de confidentialité avec le cessionnaire (acquéreur)

Voici les différents éléments que contient l'engagement de confidentialité :

- Restitution des informations confidentielles : le signataire s'engage à restituer la totalité des informations confidentielles à la société mise en vente ou en recherche de partenariat
- Indemnisation : le promettant s'engage à verser à la dite société des indemnités de compensation s'il ne respectait pas les termes du contrat
- Confidentialité de l'engagement et des négociations
- La durée de validité de la clause de confidentialité
- Droit applicable (français...)
- Compétences juridiques

PARTIE 3 : DEVENIR DIAGNOSTIQUEUR IMMOBILIER

Chapitre 1 : La formation technique

A- La prise en charge de vos formations

Suivre une formation est un élément indispensable pour la réussite de votre entreprise. Afin de vous faciliter la tâche, l'organisme formateur peut vous accompagner dans vos démarches pour la prise en charge de vos formations.

Vous avez décidé de suivre une formation, seul ou accompagné de vos employés. Quelle que soit la taille de votre entreprise, vous versez chaque année une contribution légale au titre de la formation professionnelle. Ainsi, vous pouvez bénéficier des financements prévus à cet effet.

Pour pouvoir en profiter, vous devez faire une demande de prise en charge un mois avant le début de la formation auprès de votre OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) :

- FAFIEC, AGEFOS, OPCAREG... pour les sociétés avec des salariés
- FIF-PL, OPCA-PL... pour les indépendants et/ou les chefs d'entreprises.

En retour, l'organisme vous indiquera le montant pris en charge sur la globalité de la formation et ouvrira un dossier pour la formation.

La prise en charge par votre OPCA va dépendre de votre situation et de la taille de votre entreprise :

- Indépendants et/ou chefs d'entreprises, vous disposez d'un budget forfaitaire (généralement 500 Euros HT)
- Employé dans une entreprise de moins de 10 salariés, vous disposez d'un budget forfaitaire (généralement 915 Euros HT)
- Employé dans une entreprise de plus de 10 salariés, un budget est fixé annuellement pour votre entreprise (à voir auprès de votre OPCA)
- En recherche d'emploi, il est possible de vous adresser soit à l'ANPE, soit au Conseil Régional de votre région pour obtenir le financement de la formation.

Pour en savoir plus sur votre OPCA, informez-vous auprès de votre comptable.

B-La formation initiale au métier de diagnostiqueur immobilier

Plomb, amiante, termites, électricité, gaz... les connaissances pour la réalisation de diagnostics immobiliers doivent être étendues. Une formation apparaît indispensable pour l'exercice de cette profession.

Incontournable dans le secteur immobilier, le diagnostiqueur doit être irréprochable. Ses connaissances du milieu immobilier, tant techniques que réglementaires, doivent être complètes

BATIMAT®

INNOVATIONS POUR LE BATIMENT & L'ARCHITECTURE

MON MÉTIER ÉVOLUE MON SALON AUSSI

3 SALONS, TOUTES LES SOLUTIONS
3 FOIS PLUS D'INNOVATIONS

NOUVEAU LIEU // DATES

PARIS NORD VILLEPINTE PARC DES EXPOSITIONS

04-08 NOVEMBRE 2013

+ D'INFOS BATIMAT.COM

Crédits Photo : Henri de Carvalho / Illustration : Jeff van Dyck / Réalisation : CURIUS

BATIMAT® interclima+elec HOME & BUILDING idéo bain

RASSEMBLONS NOS ENERGIES POUR BATIR DEMAIN

Reed Expositions

et larges. Afin d'être à la pointe de son métier, une formation technique semble la formule la plus adaptée.

▷ Les stages de formation du diagnostiqueur immobilier

Les organismes de formation s'appuient sur des exercices pratiques et concrets, des études de cas sur le terrain, voire sur des sites aménagés. En effet, certains de ces organismes sont équipés de plateaux pédagogiques spécifiques dédiés à ce métier sur toute la France. Y sont dispensés des formations courtes adaptées aux contraintes d'exploitation du métier s'appuyant sur des supports pédagogiques destinés à permettre au futur diagnostiqueur de retrouver facilement les informations indispensables.

Au cours de ces formations, le stagiaire dispose d'une documentation claire, structurée et synthétique, au travers de divers supports (CDROM, logiciels, films et diaporamas d'animation, manuels illustrés...).

Il bénéficie généralement d'une validation des acquis au travers de questionnaires d'évaluation des connaissances, d'un maintien des connaissances par de la documentation professionnelle et de la délivrance d'un certificat de formation reconnu par les professionnels.

▷ Trouver votre stage

Au sein des organismes de formation, vous trouverez le stage qui convient le mieux à vos besoins de formation, que vous soyez candidat au métier de diagnostiqueur ou intégré dans un cabinet de diagnostic immobilier.

Ainsi, par le biais d'une demi-douzaine de modules d'une à trois semaines, vous pouvez vous préparer à devenir diagnostiqueur en bénéficiant d'un enseignement sur la compréhension du métier, de ses acteurs, de la certification, des fondamentaux du bâtiment nécessaires au diagnostic immobilier, des méthodologies... Ces modules comportent des stages en entreprise pour parfaire la formation.

Des modules existent également pour les professionnels souhaitant acquérir une vision plus claire des mécanismes qui régissent les obligations du Dossier de Diagnostic Technique (DDT). Ils reposent sur le développement du panorama du métier du diagnostic et de ses exigences en partant de la naissance du DDT. Ils ont pour objectif de mieux comprendre les acteurs et les obligations liées aux ventes, locations, réhabilitations...

Les organismes de formation aux diagnostics immobiliers proposent différents stages avec des approches pédagogiques opérationnelles et innovantes. Il s'agit pour le diagnostiqueur de bénéficier d'une formation pragmatique et de disposer d'outils pratiques pour l'exercice du métier.

L'application mobile pour réaliser des DPE sur iPhone, iPad et iPod touch

domofit DPE

GRATUIT

FACILE D'UTILISATION : accessible partout et tout le temps
PRODUCTIF : une seule saisie au moment de la mesure
SÉCURISÉ : sauvegarde automatiquement toutes vos données (mesures, rapports, ...)
COLLABORATIF : un espace de partage de vos dossiers avec vos prescripteurs et clients (notaires, agents immobiliers, particuliers, ...)
INTERACTIF : le particulier saisit en ligne toutes les données de son bien
RÉGLEMENTAIRE : conforme à la réglementation

Télécharger gratuitement

domofit

POUR LE BIEN DE VOTRE IMMOBILIER

Un service INFODIAGNOSTIQUEUR.COM L'INFORMATION DU DIAGNOSTIQUEUR

La boutique DEVEKO

est **spécialisée** dans l'accompagnement des dirigeants d'entreprises dans le **développement** de leur activité.

LES SERVICES ET LES ÉDITIONS

INFODIAGNOSTIQUEUR.COM L'INFORMATION DU DIAGNOSTIQUEUR
INFORENOVATEUR.COM RENOVATION ENERGETIQUE
INFOELECTRICIEN.COM L'INFORMATION DE L'ELECTRICIEN

Avec notre équipe spécialisée, **nous proposons** :

- Etudes de marché
- Veille juridique et technique
- Supports de communication
- Site internet
- Formation commerciale

www.boutique.deveko.com

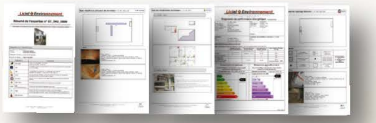
LICIEL Environnement

Logiciel leader de diagnostics et d'expertises immobiliers

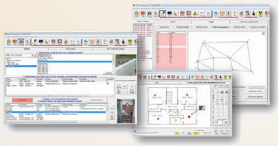
Un logiciel ultra-complet développé par des diagnostiqueurs pour des diagnostiqueurs

24 modules tout inclus
Plomb, DPE, Electricité, Gaz, Termites, Amiante, ...

Modèles de rapport
clairs, précis et personnalisables



Mises à jour
réglementaires des normes et arrêtés



Logiciel DPE
évalué favorablement par l'ADEME avec les cas test éprouvés

Télécharger gratuitement notre version de démonstration sur :

www.liciel.fr

Pour plus d'informations, consultez notre site internet ou contactez-nous au 02.53.35.40.64

C-Les autres formations

▷ La formation au repérage d'amiante

Le repérage d'amiante se fait lors du diagnostic amiante avant-vente, notamment dans le cadre du DDT (Dossier de Diagnostic Technique). Sur le sujet, la loi est stricte et les points de contrôle nombreux... Les expertises de repérages d'amiante s'avèrent être extrêmement techniques, la certification, obligatoire, est une base mais ne suffit pas dans bien des cas. De plus, les formations seront des appuis essentiels lors de la certification.

@ *Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'article : La formation au repérage d'amiante*

▷ La formation au repérage d'amiante avant travaux ou démolition

Le repérage d'amiante avant travaux ou avant démolition est différent de celui réalisé avant la vente. Il est extrêmement technique et requiert des connaissances indispensables du bâti, aussi bien en individuel qu'en tertiaire et collectif (habitations, locaux de travail...). Afin d'appréhender au mieux la certification et surtout les expertises, la formation est un atout non négligeable.

@ *Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'article : La formation au repérage d'amiante avant travaux ou démolition*

▷ La formation électrique et ses enjeux

L'Etat des installations intérieures d'électricité ou diagnostic électrique est obligatoire depuis le 1er janvier 2009 en cas de vente de tout ou partie d'un bâtiment à usage d'habitation lorsque l'installation date de plus de 15 ans. Afin d'obtenir la certification nécessaire à l'établissement de ce diagnostic délicat, il parait indispensable d'être parfaitement formé.

@ *Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'article : La formation électrique et ses enjeux*

▷ La formation DPE +

Depuis 2006, le DPE (Diagnostic de Performance Energétique) a le vent en poupe. Au-delà de la certification obligatoire, il convient aux diagnostiqueurs immobiliers qui se lancent sur le marché du thermique de bien en connaître les règles et les outils adaptés. **Les formations spécifiques sur le DPE permettent de faire des préconisations de travaux plus adaptées. Les diagnostiqueurs immobiliers peuvent en faire un avantage concurrentiel.**

@ *Pour en savoir plus, vous pouvez consulter les articles : La formation DPE + et audits thermiques.*

Chapitre 2 : La certification

A- La certification du diagnostiqueur immobilier

Vous êtes diagnostiqueurs, vous devez prouver que vos compétences sont certifiées. Pour cela, vous devez procéder à une certification des personnes physiques, opérateurs en diagnostics immobiliers. Passage en revue de cette certification.

▷ Les organismes certificateurs

Le Cofrac participe à la définition des dispositions réglementaires. Il accrédite les organismes certificateurs qui procèderont à la certification de personnes, gage d'homogénéité et de sérieux.

Ces organismes doivent répondre à des critères précis :

- être accrédités par le COFRAC conformément aux prescriptions de la norme NF EN ISO/CEI 17024
- répondre aux exigences prévues à l'annexe I des «arrêtés compétences». Ce sont eux qui vont certifier les diagnostiqueurs immobiliers.

Pour la certification de vos compétences, il est ainsi très important de vous adresser à un organisme reconnu. Ce dernier est le seul juge de la délivrance du certificat, de sa suspension et de son renouvellement.

Le certificat est délivré pour une durée de 5 ans.

▷ Les examens de certification

Les connaissances théoriques et les compétences pratiques sur lesquelles portent les examens de certification sont définies par les «arrêtés compétences». Ces arrêtés interministériels comportent également les exigences à satisfaire par les organismes certificateurs.

Les «arrêtés compétences» parus à ce jour au Journal Officiel sont les suivants : DPE, Termites, Amiante, CREP, Gaz et Electricité.

Chaque parution conditionne le démarrage des instructions des demandes d'accréditation reçues par le COFRAC.

Ces examens se décomposent en plusieurs épreuves :

- Examen théorique sous forme de QCM réalisé thème par thème
- Examen pratique de mise en situation de diagnostic sur les thèmes techniques pour lesquels la certification est obligatoire
- Exercices de rédaction d'un rapport qui fait suite à chacune des missions réalisées dans le cadre de l'examen pratique
- Avis de l'examinateur qui observe le candidat durant l'examen pratique

▷ Préparation aux examens

Pour la préparation à ces examens, des entreprises proposent un service d'accompagnement à la certification avec différentes prestations qui ont pour objectif de vous faciliter l'obtention du certificat.

Ces prestations comportent par exemple une journée de révision pour vous préparer aux évaluations théoriques et pratiques, d'obtenir un bilan personnalisé de vos connaissances et de confirmer vos connaissances réglementaires. Elles peuvent être complétées par une session d'évaluation à blanc pour vous familiariser avec le contenu des épreuves théoriques des examens de certification des personnes.

Des tests gratuits sont également disponibles pour mieux appréhender les compétences nécessaires aux évaluations théoriques.

A savoir : le dispositif de certification de personnes physiques professionnelles du diagnostic immobilier est piloté par la DGUHC (Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction.

Afin d'offrir les meilleures garanties possibles aux vendeurs et aux acquéreurs, les prestations des diagnostiqueurs sont fiabilisées. Depuis le 1er novembre 2007, les candidats diagnostiqueurs doivent faire valider leurs compétences, pour chacun de leurs domaines d'intervention, par un organisme accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation) ou un équivalent européen.

B-Déroulement de l'examen

Obtenir sa certification est pour le diagnostiqueur immobilier une obligation qu'il est bon de préparer correctement. Une fois les formalités d'inscription effectuées, la date d'examen fixée et les principales notions revues, l'épreuve se déroule en plusieurs étapes dont voici les grandes lignes.

▷ La théorie

L'examen théorique porte sur les exigences des arrêtés de "compétence" (bâtiment, matériaux, procédés, équipements, dispositifs réglementaires et normatifs, risques et sécurité). Il vérifie la connaissance, selon les métiers :

- des dispositifs législatifs
- de la typologie des constructions, les principaux systèmes constructifs
- des divers types de matériaux de construction et leurs propriétés
- de la terminologie juridique et technique tout corps d'état
- de la terminologie juridique du bâtiment en rapport avec le bois
- des techniques de construction, les problèmes et pathologies du bâtiment

- de l'historique des techniques d'utilisation de l'amiante
- des caractéristiques chimiques du plomb

Le candidat dispose de 35 minutes en moyenne par thème (gaz, amiante, électricité...) pour un QCM de 40 questions environ, tirées au sort de façon aléatoire à partir d'une bibliothèque de questions. Il est réalisé sur poste informatique. Le candidat n'a pas accès à sa documentation. Il n'y a pas de questions éliminatoires, pas de points négatifs pour les réponses fausses.

Pour réussir le QCM, il est nécessaire d'obtenir une note globale de 12/20 (cette note peut dépendre du certificateur). Le candidat est alors convoqué à l'examen pratique.

▷ La pratique

L'examen pratique permet quant à lui de vérifier, lors d'une mise en situation, que le diagnostiqueur applique et maîtrise les méthodologies voulues par les Pouvoirs Publics.

Cet examen consiste notamment à vérifier si le diagnostiqueur, selon la certification choisie :

- est capable de réaliser un DPE,
- applique la méthode de réalisation de l'état relatif à la présence de termites
- maîtrise la réalisation d'un repérage amiante,
- connaît la méthode de réalisation d'un CREP
- maîtrise la réalisation de l'état de l'installation intérieure de gaz et de l'état de l'installation intérieure d'électricité.

L'examen pratique met le candidat en situation concrète d'examen, à partir de supports d'informations détaillées (descriptif du lieu, plan, descriptif des équipements et des installations, photos) permettant de comprendre le contexte.

Des échanges verbaux sont organisés afin que le candidat puisse apporter les informations nécessaires à l'examinateur pour juger de sa compétence technique : utilisation du matériel, méthodologie employée...

Cette situation de « terrain » est suivie d'une période de rédaction des conclusions de la mission. Le candidat établit son rapport, soit sur un modèle prédéfini, soit sur la base d'un modèle qu'il a apporté et qu'il utilise couramment (ce qui permet de constater qu'il sait formaliser les constats effectués et rédiger une conclusion de sa propre initiative). Il peut utiliser tous les documents et outils qu'il juge nécessaires.

La durée de cette partie pratique varie de 45 minutes à 1 heure 15.

Certains organismes certificateurs demandent que cette partie rédactionnelle du rapport soit rendue à une date ultérieure.

▷ Avis de l'examinateur

Chaque exigence « compétences des personnes physiques » définie dans l'annexe 2 des arrêtés d'application est notée selon 3 niveaux : « satisfaisant », « à améliorer », «insuffisant». Le rapport

du candidat est évalué sous 4 aspects : le fond, la forme, les conclusions, les documents graphiques. Il fait l'objet d'un échange direct entre examinateur et candidat.

L'examinateur remplit ensuite un rapport d'évaluation et formule un avis quant à la certification du candidat (favorable ou défavorable).

En cas d'échec, il est possible de repasser 2 fois chacun des examens dans un délai de 1 mois minimum à 3 mois maximum.

La phase d'examen de la certification peut parfois être réalisée sur une seule journée pour un résultat quasi immédiat. L'organisme certificateur délivre un certificat de compétences dans les domaines de diagnostic concernés pour une durée de cinq ans. Le candidat entrera alors dans une phase de surveillance.

C-Le suivi de la certification

Une fois sa certification obtenue, le diagnostiqueur immobilier entre dans une phase de surveillance pendant les cinq années précédant le renouvellement de celle-ci. Cette étape obligatoire a pour objectif de vérifier le maintien des compétences du certifié et lui permet de conserver sa certification, indispensable à l'exercice de son métier.

▷ Le suivi

La surveillance réglementaire a lieu durant la deuxième année du premier cycle de certification et lors de la troisième année des cycles suivants. Elle constitue un outil de contrôle et de suivi. Voici ce qui est demandé au certifié :

- **se tenir à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné**

Pour cela, il peut lui être demandé de compléter un questionnaire, fourni par l'organisme certificateur, relatif à ces évolutions. Il peut également devoir indiquer les formations suivies ou animées, les sources de veille technique et réglementaire (sites internet, abonnement à des revues professionnelles) la participation à des réunions professionnelles, à des groupes de travail. Certains organismes certificateurs mettent d'ailleurs en ligne sur leur site internet une veille juridique et réglementaire afin d'aider les certifiés à se tenir à jour.

- **fournir un état de ses plaintes et réclamations**

Il s'agit d'un « Registre de Réclamations et Plaintes », concernant le diagnostiqueur certifié sur la période écoulée et dont le modèle est parfois transmis par l'organisme certificateur. Il contient les coordonnées de ses clients, le motif de leur réclamation ou plainte (accompagné de la copie des courriers), les suites données par le certifié, les délais de réaction du certifié aux requêtes de ses clients.

- **déclarer la totalité des constats/états réalisés par domaine**

Une liste exhaustive des missions réalisées depuis l'obtention de la certification concernée doit être fournie : c'est un état de l'activité pratiquée, une liste qui doit identifier la référence des diagnostics, les types de missions et les types de conclusions.

- **avoir réalisé un minimum de constats/états par domaine, conformes aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles**

Le certifié doit déclarer la réalisation d'au moins 10 rapports par domaine à l'exception du gaz pour lequel il faut 20 rapports au minimum. Les organismes certificateurs fournissent une liste détaillée des rapports à leur transmettre : selon les métiers, les rapports doivent couvrir différents types de repérages, différentes conclusions (présence ou absence d'amiante, de plomb, de termites), absence ou présence d'anomalie pour le gaz et l'électricité, différentes méthodes de calcul (DPE)...

L'organisme vérifie ainsi que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la ou les certifications et qu'elle délivre des rapports conformes aux dispositions réglementaires.

▷ Critères de suspension ou retrait

La certification du diagnostiqueur immobilier peut être suspendue, ou retirée, en cas d'absence de transmission par le diagnostiqueur certifié de la (des) liste(s) des missions réalisées, des constats/repérages sélectionnés, de la non réalisation durant la période de surveillance du nombre minimum de constats/repérages exigés, de leur non-conformité aux réglementations en vigueur.

De fausses déclarations sont susceptibles d'entraîner une suspension ou un retrait de certification.

Sauf cas de force majeure, la cessation d'activité dans un domaine est un critère de retrait de la certification dans le domaine concerné.

▷ Décision de l'organisme certificateur

A l'issue de l'analyse de tous ces éléments, l'organisme certificateur se prononce sur le maintien ou non de la certification. Plusieurs cas sont possibles :

- le maintien
- le maintien sous conditions : une phase de surveillance renforcée pendant laquelle le certifié doit envoyer des éléments ou rapports complémentaires
- la suspension : période pendant laquelle le certifié doit envoyer des rapports supplémentaires ou le cas échéant les mettre en conformité avant évaluation complémentaire
- le retrait du (des) certificat(s)

Dans ce dernier cas, pour reprendre son activité, le diagnostiqueur doit reprendre le processus de certification au début en déposant un nouveau dossier de demande de certification.

Important : les éventuelles évaluations supplémentaires devant être déclenchées après lecture des rapports de mission sont souvent à la charge du certifié.

Dans un contexte où la profession de diagnostiqueur immobilier est parfois mise à mal, assurer le maintien de sa certification est une chance supplémentaire d'augmenter sa crédibilité et de se positionner en tant qu'élément « sérieux » du métier.

D- Renouveler sa certification

Le diagnostiqueur immobilier certifié et exerçant depuis plusieurs années doit prévoir de renouveler sa certification au bout de cinq ans. Au-delà de l'aspect réglementaire, c'est aussi l'occasion pour lui de faire le point sur l'évolution de son métier.

Le certificat de compétences du diagnostiqueur immobilier, individuel et nominatif, est délivré à une personne physique après réussite aux examens théoriques et pratiques.

C'est au cours de la cinquième année de validité de la certification qu'il est bon d'initier le processus de renouvellement de celle-ci par une nouvelle inscription aux examens.

▷ L'occasion d'une mise au point

L'exercice de son activité pendant ces cinq années permet au diagnostiqueur d'aborder sereinement cette échéance. Néanmoins, la recertification se déroule dans les mêmes conditions que l'examen initial et il n'est pas dit que tous les cas de figures se soient déjà présentés à lui lors de ses différentes missions : travaillant avec ses prescripteurs habituels et fidélisés, l'étendue de son expérience n'est peut-être pas aussi importante que celle de la certification...

La recertification constitue donc une opportunité d'échanges sur le maintien et l'évolution des compétences : elle permet de valider à nouveau ces compétences. Conformément à la réglementation applicable et en vigueur, elle permet également de vérifier que le certifié se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires et qu'il exerce réellement l'activité pour laquelle il a obtenu la certification.

▷ Le suivi

La surveillance suite à un renouvellement est identique à celle d'une première certification : veille technique, législative et règlementaire, suivi de l'activité par l'analyse de rapports relatifs aux activités couvertes par la certification, mais elle intervient généralement moins tôt (après la deuxième année qui suit la certification).

▷ Le cout

Il faut compter de 630 € HT pour un diagnostic à 3500 € HT pour les six diagnostics (amiante, gaz, électricité, DPE, plomb et termites). Ces tarifs comprennent l'audit de surveillance qui suit la certification.

Désormais obligatoire pour les six métiers principaux du diagnostiqueur immobilier, la certification demeure une véritable valorisation de la profession.

Chapitre 3 : L'autorisation ASN

A- Autorisation ASN

Dans le cadre du Constat des Risques d'Exposition au Plomb (CREP), la loi impose l'utilisation d'un analyseur à fluorescence X. Cet analyseur étant doté d'une source radioactive, sa détention et son utilisation sont strictement encadrées : l'autorisation de détention de l'appareil par l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) s'obtient après la constitution d'un dossier très précis et complet. Voici les étapes à suivre.

▷ Avant de commencer

Il est indispensable d'avoir passé le stage PCR (Personne Compétente en Radioprotection) et obtenu l'attestation PCR. Ce stage dure généralement une semaine, il est à renouveler tous les cinq ans.

Les éléments à rassembler sont les suivants :

- formulaire Kbis ou déclaration URSSAF
- la facture pro forma du coffre-fort coupe-feu 2 heures papier scellé
- la facture pro forma des extincteurs poudre type ABC 6 kg et 2kg
- un plan de situation du local (sur plan cadastral)
- un plan de localisation des appareils, les caractéristiques techniques de ces derniers
- un CV du demandeur
- une liste des dispositifs pour prévenir le vol ou l'endommagement des appareils notamment en cas d'incendie
- la copie de l'attestation PCR
- les consignes de sécurité relative à l'entreposage et à l'utilisation des appareils

@ Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'article : Protection du matériel et des données

▷ Envoi du dossier complet

Le formulaire ASN Autorisation de détection et d'utilisation des appareils contenant des sources radioactives pour la détection de plomb dans les peintures (IND/RN/003) et un guide d'aide à la rédaction du dossier peuvent être téléchargés sur internet.

L'original du dossier complet doit être envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la Division territoriale de l'ASN de la division dont dépend l'établissement demandeur (la liste des divisions figure sur le formulaire ASN).

Une copie en courrier simple sera envoyée à l'ASN DIT (Direction des Activités Industrielles et du Transport), et une autre à l'IRSN (Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire).

▷ Réception de l'autorisation ASN

Au retour du dossier, une copie du dossier est à envoyer au fournisseur.

▷ Demande de fourniture à l'IRSN

Quelques jours après la réception de l'autorisation, l'IRSN fait parvenir à la Personne Compétente en Radioprotection les formulaires de demandes de fournitures de radioéléments en source scellée (formulaires roses/rouges) : il faut alors renvoyer au fournisseur une demande de fourniture par source/analyseur, non remplie mais datée et signée. C'est le fournisseur qui complètera le formulaire avec les caractéristiques techniques de l'appareil et le fera parvenir à l'IRSN.

▷ Visa d'enregistrement de l'analyseur

L'IRSN fait alors parvenir au demandeur de l'ASN deux copies certifiées conformes du visa d'enregistrement. L'une d'elles doit être envoyée au fournisseur de l'analyseur.

▷ Livraison de l'analyseur

Il est important de planifier la livraison de l'analyseur. A la réception de l'analyseur plomb, il faut faire appel à un organisme de contrôle qui effectuera le contrôle d'installation dans l'entreprise et celui de première mise en service de l'appareil.

Les copies de ces rapports doivent être transmises à l'IRSN dans un délai de deux mois après la livraison de l'appareil. C'est cet envoi qui validera l'autorisation.

La Personne Compétente en Radioprotection est le lien entre les différents intervenants dans la procédure d'obtention de l'autorisation ASN. Compter un minimum de deux mois avant de l'obtenir.

B-Renouveler une autorisation ASN

L'autorisation ASN est attribuée par l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) pour une durée de 5 ans. Elle doit être renouvelée avant la fin de cette période selon les modalités ci-dessous.

Rappel sur la détention d'un appareil a source radioactive :

- il est indispensable d'avoir passé le stage PCR (Personne Compétente en Radioprotection) et obtenu l'attestation PCR. Ce stage dure généralement une semaine, il est à renouveler tous les cinq ans
- sécurité relative au stockage : l'appareil doit être stocké dans un coffre-fort avec résistance au feu supérieure ou égale à 2 heures et des mesures d'urgence doivent être prévues en cas d'incident ou d'accident

- sécurité relative au transport : marquage interne et externe de la mallette, présence d'un moyen de communication et d'un extincteur à poudre, document de transport, et enfin prévoir des mesures d'urgence en cas d'incident ou d'accident
- consignes de sécurité : l'usage du métro et du bus sont interdits
- toute mise à jour doit également faire l'objet d'une autorisation.

▷ Modalité du renouvellement

○ Constitution du dossier

Les éléments à rassembler sont les suivants :

- une copie du rapport de contrôle, datant de moins d'un an, réalisé par un organisme agréé ou l'IRSN (Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire - article R231.84 du code du travail), ainsi que la description des mesures correctives engagées en réponse à d'éventuelles observations/non conformités.
- la liste des sources radioactives (radionucléide, fabricant/fournisseur, modèle et numéro d'identification (si disponible), activité initiale, date du premier enregistrement, numéro de visa d'enregistrement de l'IRSN, numéro du formulaire) et appareils détenus (fabricant, modèle et numéro constructeur, année de fabrication).
- la description des éventuelles modifications apportées à l'installation (lieu d'entreposage différent...) depuis l'obtention de la dernière autorisation. Doivent être mentionnées : les raisons des éventuelles modifications et leurs conséquences sur la radioprotection des travailleurs et du public.

○ Envoi du dossier complet

@ *Le formulaire ASN Autorisation de détection et d'utilisation des appareils contenant des sources radioactives pour la détection de plomb dans les peintures (IND/RN/003) et un guide d'aide à la rédaction du dossier peuvent être téléchargés : Formulaire.*

L'original du dossier complet doit être envoyé en Recommandé avec Accusé de Réception à la Division territoriale de l'ASN dont dépend l'établissement demandeur (la liste des divisions figure sur le formulaire ASN), avec toutes les pièces à joindre.

Une copie en courrier simple sera envoyée à l'ASN DIT (Direction des activités Industrielles et du Transport), et une autre à l'IRSN (Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire).

Chapitre 4 : Veille juridique et technique et assurances

A- Se maintenir informé : La veille juridique et technique du diagnostiqueur

L'évolution du droit au regard de notre société moderne complexe voit s'intensifier la production de normes et de dispositions. La veille juridique et technique est une réponse aux besoins d'informations juridiques et technologiques du diagnostiqueur immobilier, une solution à son obligation d'être informé des nouvelles lois et réglementations.

La veille juridique est une veille spécialisée dans le domaine du droit. Elle a pour fonction l'identification de toute nouvelle disposition juridique ou texte de droit, le traitement et la diffusion à son demandeur.

La veille technique est axée sur la technologie. Elle collecte, analyse et diffuse les informations technologiques concernant un produit, un procédé, un environnement technique...

Si la veille juridique a pour vocation de répondre aux exigences du diagnostiqueur immobilier en termes d'obligations réglementaires, l'objectif de la veille technique est d'anticiper les évolutions pour permettre l'innovation.
Dans les deux cas, ces veilles sont un outil indispensable pour le diagnostiqueur immobilier dans la maîtrise de son marché.

▷ L'obligation du diagnostiqueur immobilier

Le contexte surchargé de nouvelles réglementations et dispositions est la conséquence de l'évolution du secteur « diagnostic immobilier ». Le diagnostiqueur immobilier certifié est tenu de connaître les évolutions techniques, législatives et réglementaires. Lors de sa certification, de son renouvellement de certification, et de la surveillance du maintien de ses connaissances professionnelles, le diagnostiqueur immobilier fait vérifier :

- sa conformité aux dispositions réglementaires
- sa conformité aux dispositions normatives
- sa conformité aux bonnes pratiques professionnelles en vigueur

La profession très réglementée de diagnostiqueur immobilier impose donc de trouver une solution à ce besoin d'informations sans cesse mises à jour.

@ Pour aller plus loin : découvrez [toute l'offre pour la veille juridique et technique]

B-Les assurances du diagnostiqueur immobilier

Contre les risques que comportent tous les métiers, il faut s'assurer. Personnel, auto, exploitation, biens... chaque personne ou élément de votre entreprise peut bénéficier d'un contrat spécifique. Pour vous aider à vous concentrer sur votre cœur de métier, pensez à souscrire aux assurances nécessaires pour la gestion de l'ensemble des risques de votre entreprise.

▷ La responsabilité

En termes de responsabilité, il s'agit de se couvrir afin de faire face à toutes les situations susceptibles d'engager la responsabilité de l'entreprise et votre responsabilité civile personnelle.

L'évolution des cadres juridiques, notamment dans l'immobilier, incite aujourd'hui à la mise en cause de la responsabilité civile des entreprises et de leurs dirigeants. Face à ces nouveaux défis, il est indispensable de mettre en place des politiques de gestion et de maîtrise des risques afin de :

- Protéger les résultats d'exploitation et l'image de marque de l'entreprise en cas de risques majeurs
- Trouver des solutions adaptées en cas de mises en cause des dirigeants et mandataires sociaux
- Anticiper sur l'évolution des risques et concevoir des solutions alternatives à l'assurance

▷ Un métier règlementé

Les diagnostiqueurs immobiliers ont l'obligation de souscrire une assurance pour la responsabilité civile professionnelle (art. L.271-6 du CCH). Comme tout professionnel du bâtiment, la responsabilité est étendue : des propres actes effectués dans le cadre de l'activité professionnelle à ceux des employés, des machines... les risques dans le domaine immobilier, notamment du diagnostic, sont larges : amiante, termites, plomb, mesure... toute erreur peut provoquer des préjudices physiques ou économiques conséquents.

En réponse à ces risques, la RCP permet à la victime d'un préjudice d'obtenir réparation. L'article R-271-2 du CCH stipule d'ailleurs que le montant de la garantie ne peut être inférieur à 300 000 euros par sinistre et 500 000 euros par année d'assurance.

▷ Assurance individuelle

Vous pouvez aussi assurer à vos collaborateurs une protection sociale, une prévoyance et les frais de santé, une retraite complémentaire, une assurance individuelle accident...

Par exemple, une protection élargie contre les aléas de la vie professionnelle et privée qui associe une couverture d'assurance décès et invalidité avec une assistance très complète permet de faciliter la réorganisation de la vie de l'assuré en cas d'accident. Elle permet par exemple d'obtenir le remboursement des frais médicaux, le versement d'indemnités...

▷ Assurance exploitation

Vos biens et votre exploitation peuvent aussi être couverts pour les dommages directs causés à vos biens immobiliers, y compris les pertes d'exploitations.

Ainsi, pensez à la couverture de l'exposition aux événements naturels, au recours à la sous-traitance, aux risques de pertes financières...

Le matériel, essentiel dans le fonctionnement de l'entreprise, peut être aussi assuré sous plusieurs formes, par exemple: dommages causés et conséquences, bris de machine, risques informatiques, contamination accidentelle...

Pensez à faire évaluer vos engagements et dispositifs actuels, à définir une stratégie d'optimisation de ces engagements et à renforcer la fiabilité de vos offres par une sélection rigoureuse de la gestion du risque.

Dans tous les cas, pensez à vous informer auprès d'un assureur spécialisé pour couvrir l'ensemble de vos risques. Il vous conseillera sur les démarches à suivre, notamment sur la politique salariale et managériale avec les exigences législatives, dans un cadre fiscal avantageux.

Chapitre 5 : Le matériel

A- Financer son matériel

▷ Une solution de financement : la location de matériel

Restez à la pointe de la technologie, c'est aussi disposer d'un équipement de premier ordre et répondant aux réglementations. Pour éviter une acquisition lourde financièrement, la location peut s'avérer plus simple pour la gestion de son entreprise et de ses matériels.

Lorsqu'on se lance dans le métier du diagnostic immobilier, le matériel pour travailler représente une part non négligeable en termes d'investissement. Cela peut représenter jusqu'à plus de 50 000 euros d'investissement.

Si l'on finance directement l'acquisition, cela entraîne une ponction immédiate de la trésorerie, ce qui alourdit le bilan de l'entreprise. De plus, hormis l'acquisition, l'entretien et le renouvellement du matériel restent à prévoir.

Il est aussi possible de faire appel à un crédit bancaire, ce qui préserve la trésorerie de l'entreprise, mais apparaît à l'actif du bilan. Par ailleurs, ce procédé augmente le ratio d'endettement de l'entreprise. L'entretien et le renouvellement reste toujours à la charge de l'entreprise.

○ L'option location

Il est possible d'opter pour la formule crédit-bail. Très flexible pour adapter au mieux son équipement à ses activités, mais les durées sont figées dans le temps et les loyers sont enregistrés en annexe du bilan.

Reste l'option de la location.

Payée au fur et à mesure de l'utilisation des matériels, cette formule flexible permet de modifier et de faire évoluer le matériel en fonction de l'avancée de l'entreprise sur son marché.

Les formules souvent les plus intéressantes concernent les matériels couteux et nécessitant un entretien régulier, l'analyseur plomb par exemple : ces formules sont proposées entre environ 200 et 600 euros HT par mois, en fonction des fournisseurs et des options choisies, pour avoir l'assurance de travailler avec un matériel en toute sérénité.

A savoir : certains prestataires offrent même la possibilité de casser le contrat en cas de cessation d'activité.

Les loyers sont inscrits en tant que charges d'exploitation et cette charge est répartie sur la seule durée d'utilisation. Il s'agit de plus d'une charge de fonctionnement stable, ce qui permet d'établir un budget fixe que l'on peut faire évoluer selon ses besoins.

Il est aussi possible de sélectionner la durée de location (à partir de 14 mois et jusqu'à 48 mois) avec des tarifs adaptés au plus juste à la trésorerie de la société.

Cette formule intègre le plus souvent le coût complet du matériel, des logiciels et des services associés. Elle permet de s'affranchir des soucis d'entretien, ainsi que du renouvellement des matériels, soit en raison de l'usure, soit en raison d'une modification des réglementations.

De plus, les matériels disponibles présentent l'avantage d'être d'une technologie toujours adaptée au plus près des besoins et des réglementations, et disposant des dernières fonctionnalités techniques.

Certains matériels de diagnostic représentent un investissement important : l'analyseur plomb par exemple peut coûter jusqu'à 30 000 euros HT. La solution de la location permettra entre autre au diagnostiqueur de lisser ce coût sur la durée.

▷ Optimiser les dépenses liées au matériel : la location évolutive

Il existe divers moyens de financer le matériel : l'autofinancement, le crédit bancaire, le crédit-bail, mais aucun ne présente les mêmes avantages que la location évolutive.

○ Le principe de la location évolutive

La location évolutive est un outil moderne apparu dans les années 90 et dont le principe est souple : moyennant le paiement d'un loyer mensuel, vous avez la possibilité de profiter d'une location comprenant à la fois la mise à disposition du matériel mais aussi des services associés comme la garantie totale et qui peut évoluer en fonction de vos besoins (financiers, matériels).

Les avantages

Les avantages sont nombreux.

D'un point de vue technique et technologique, la location évolutive permet un renouvellement régulier du matériel, c'est à dire de disposer d'un équipement toujours adapté au marché. La location évolutive offre donc aussi l'assurance d'avoir un parc matériel homogène dans le temps et maintenu au meilleur niveau. De plus, le loueur s'occupe de la revente du matériel inutilisé ou en fin de vie.

Sur le plan financier, la location évolutive permet de préserver la trésorerie de l'entreprise et de rester flexible. En effet, les loyers sont inscrits en tant que charges d'exploitation. Ces charges de fonctionnement sont stables, adaptées à la productivité, réparties sur la durée d'utilisation et permettent de lisser les dépenses liées au matériel. De plus, il n'y a pas d'utilisation de réserve de crédit, ni de visibilité d'endettement (pas d'annexe au bilan).

Enfin la location évolutive est également un outil **d'optimisation fiscale** dans la mesure où une charge est déductible des résultats de l'entreprise.

Par ailleurs, cette solution permet de réduire les coûts inhérents à l'entretien du matériel (mises à jour, révisions, pannes...).

Le cout

Le loyer est calculé en fonction de la valeur du matériel et des services proposés.

Il peut évoluer de 500* euros par mois pour un matériel d'une valeur d'environ 20 000 euros, jusqu'à 1 500* euros par mois pour disposer de la mallette complète du parfait diagnostiqueur, d'une valeur d'environ 50 000 euros.

Exemples de packs

Voici différents packs à titre d'exemple*.

Des packs de matériel concernant le gaz et l'électrique sont ainsi proposés aux diagnostiqueurs immobiliers pour 118 €HT * par mois (Sur la base d'un contrat de location sur 24 mois).

Des packs de matériel pour le diagnostic plomb permettent d'obtenir une source à fluorescence X pour 899 €HT * par mois (Sur la base d'un contrat de location sur 24 mois).

@ Si vous voulez en savoir plus, vous pouvez consulter notre article [Financement informatique et matériel](#).

Remarques importantes

* Tous les chiffres de financement sont fournis à titre indicatif et n'engagent en aucun cas infodiagnostiqueur.com sur les montants ni sur l'acceptation éventuelle du dossier par l'organisme financier. Nous vous conseillons avant tout prévisionnel ou engagement de votre part de faire valider ces éléments par une société réalisant ce type de financement.

▷ Analyseur plomb : le contrat de location pour le diagnostiqueur immobilier

Alternative à l'achat d'un matériel indispensable, le contrat de location d'un analyseur plomb concerne-t-il tous les diagnostiqueurs immobiliers ? Quelle en est la nature ? Quels en sont les avantages ? Tour d'horizon de la location sur mesure et selon les besoins des diagnostiqueurs immobiliers.

Le Constat de Risque d'Exposition au Plomb dans la peinture (CREP) nécessite l'utilisation d'un analyseur plomb à fluorescence X. Pourvu d'une source radioactive, sa possession et son utilisation sont réglementées. Par ailleurs, le coût à l'achat de l'appareil est élevé (entre 12000 € et 30000 € HT), sans compter son entretien et le renouvellement de la source.

La location s'avère être une solution plurielle. Véritable allié du diagnostiqueur immobilier, le contrat de location est souple et peut prendre en charge la maintenance de l'appareil, comme son renouvellement.

○ Les termes du contrat

• De manière générale

Les contrats de location financière sont tripartites, proposés par le fournisseur et signés par le locataire et l'organisme financier.

Il convient de bien se renseigner sur les conditions d'obtention du contrat de location qui n'est pas accessible à toutes les sociétés (en fonction de la date de création, la santé financière...). C'est le partenaire financier qui validera le dossier.

• De manière particulière

Certains fournisseurs proposent de la location autoportée, dont les formules de location sont ouvertes à toute société y compris celles nouvellement créées. En fonction des fournisseurs, il est également possible de casser le contrat en cas de cessation d'activité.

○ Les avantages du contrat de location

Nous pouvons énumérer les principaux avantages suivants :

- **Vis-à-vis du renouvellement de la source :**

Certains contrats de location évitent les coûts induits par le renouvellement de la source. En effet, la durée de vie d'une source radioactive est de 14 mois à 5 ans selon l'élément radioactif utilisé

(Cadmium 109 ou Cobalt 57), mais aussi selon l'appareil dans lequel la source est installée. Outre le coût (entre 3000€ et 6500€ HT le changement de source), il faudra compter avec la durée d'immobilisation de l'appareil.

Certains contrats de location sont conclus pour toute la durée de vie de la source et renouvelables sur simple demande écrite deux mois avant son échéance.

L'opération de renouvellement de la source est réalisée dans les locaux du fournisseur par un personnel qualifié et la prestation peut inclure la gestion physique et administrative de la source reprise.

- **Vis-à-vis des loyers :**

Les loyers passent en charge d'exploitation.

- **Vis-à-vis de la trésorerie :**

La location évite les efforts de trésorerie : la caution et le 1er loyer éventuellement majoré n'excèdent pas un acompte à la commande en cas d'achat.

- **Vis-à-vis de la qualité de la prestation de service :**

Selon les offres, le service après-vente peut être inclus pendant toute la durée du contrat. Le diagnostiqueur immobilier peut également opter pour un échange d'appareil dans un délai de moins d'une semaine (selon offre), voire de bénéficier d'une prise en charge intégrale du transport, conformément à l'ADR (UN 2911), s'il est éloigné de son fournisseur.

- **Vis-à-vis de l'obsolescence technique :**

La location permettra d'évoluer vers de nouveaux matériels lors du renouvellement du contrat.

La location de la machine plomb constitue certainement un intérêt pour les entreprises de diagnostic immobilier. Pour information, le coût de la location pour un analyseur plomb avec une source est supérieur à un loyer mensuel de 200 € HT.

B-Le matériel de mesures

▷ Le matériel du diagnostiqueur immobilier

A chaque diagnostic immobilier, son matériel. Petit tour d'horizon des outils et matériels utiles ou indispensables pour réaliser les différents diagnostics immobiliers.

Bien s'équiper est un fait incontournable pour les diagnostiqueurs. Avec une réglementation rigoureuse, il est indispensable de disposer d'un équipement performant et, dans certains cas, homologué. Il s'agit alors de bien connaître ces équipements, leur entretien et leur renouvellement. Un équipement minimal s'impose pour les **diagnostics réglementaires** tels que :

- Le Crep,
- le contrôle électrique,

GROUPE PROtec
PROTECTION ET TECHNOLOGIE DE L'ENVIRONNEMENT

De l'instrumentation de mesures aux analyses... un groupe dédié aux technologies et à la protection de l'environnement.

INSTRUMENTATION DE MESURES, TESTS, CONTRÔLES

www.protecinstruments.com

Site d'Achat en ligne

Une gamme d'appareils et d'instruments fiables, robustes et performantes pour les diagnostiqueurs et les professionnels de la mesure

Expertise et savoir-faire :
Diagnostic immobilier, Mesures électriques, Détection, Energie, Contrôle C.E., Réseau informatique, Température, Climatisation, Environnement

LABORATOIRE D'ANALYSES ENVIRONNEMENTALES ET MICROBIOLOGIQUES

www.laboratoiresprotec.com

Analyses – Prélèvements – Stratégie d'échantillonnage
Audit – Formation – Conseil

Une expertise globale, une offre complète de prestations accréditées :

Polluants du bâtiment, Légionelles, Eaux, Sols, Déchets, Sécurité alimentaire, Prévention des contaminations et des risques sanitaires

PROXIMITE – DISPONIBILITE – EXPERTISE TECHNIQUE – CONSEIL – SOLUTIONS PERSONNALISEES

PROTEC – ZI la Prairie – 10 rue de la Prairie – 91140 Villebon sur Yvette – Tél. 01 69 32 01 00 – Fax 01 69 32 02 00
Email : vente@protecinstruments.com

- le diagnostic gaz,
- le mesurage loi Carrez.

Ainsi, les **analyseurs de plomb** permettent, comme leur nom l'indique, de détecter la présence de plomb dans les peintures, les poussières ou les sols. La plupart des appareils sont équipés de deux détecteurs dédiés aux raies L et K du plomb, et réalisent deux mesures simultanées, comparées pour une fiabilité optimale.

Pour le **DPE**, ainsi que les inspections techniques du bâtiment, vous pouvez avoir recours à la **caméra infrarouge**. Ce type d'appareil est spécialement conçu pour les inspections thermiques de bâtiments et pour le contrôle des installations électriques.

L'**humidimètre** à contact vous sera utile pour les **états parasitaires** et le **Crep**. Capable de mesurer le matériau de façon non destructive sans perçage, il est recommandé pour les contrôles d'humidité dans le bâtiment sur tous les revêtements (bois, brique, plâtre, toiture, cloison) et pour tout type d'applications (remontée d'humidité, contrôle d'étanchéité).

Pour le **diagnostic termite**, il est possible également de s'équiper d'un ensemble d'aide à la détection d'insectes. **Système de détection acoustique,** il se présente comme la solution optimale pour localiser les termites et les infestations cachées d'insectes xylophages dans des structures en bois, les arbres, et la terre.

Pour le **diagnostic gaz**, l'équipement de base est le **contrôleur de sécurité gaz** pour le contrôle sécurité d'une chaudière gaz atmosphérique raccordée ou non, le détecteur de fuite gaz ou la bombe de produit moussant pour repérer toutes fuites éventuelles de gaz sur l'installation.

Enfin, pour le **diagnostic amiante**, l'**endoscope** permet une inspection visuelle rapide et précise. Il fonctionne sur le même principe que les appareils basés sur la technologie de la fibre optique, dont la source de lumière intégrée fonctionnant sur pile rend l'usage autonome.

Certains de ces appareils doivent être conformes à la norme XP 45-500 et certifié EN 50379.

Certains appareils vous permettront également d'assurer des prestations annexes aux diagnostics, par exemple des bilans énergétiques ou de qualité de l'air, des bilans acoustiques et des bilans d'humidité.

▷ Les outils du diagnostic électrique

La réalisation du diagnostic électrique nécessite la vérification de nombreux points de contrôle et la prise d'un grand nombre de mesures. Le temps de travail consacré dépasse l'heure.

Le rapport peut comprendre plusieurs dizaines de pages. Pour ce faire le diagnostiqueur utilise un matériel spécifique répondant à la norme C16-600 qui permet de mesurer Continuité, Isolement, Terre et Différentiel. Les appareils proposés sur le marché se sont révélé performants mais incomplets pour répondre au problème du diagnostiqueur sur le terrain. Afin d'exploiter au mieux leurs possibilités et d'atteindre une meilleur productivité, il est intéressant d'y associer des accessoires faciles d'utilisation et permettant, à la fois un gain de temps, et un travail en toute sécurité.

○ Matériel : la prise des mesures

Avant tout, il est indispensable de vérifier la conformité des appareils utilisés pour le contrôle de l'état des installations intérieures d'électricité avec la norme XP C16-600.

Par ailleurs pour des raisons de sécurité il est important de toujours vérifier avant toute intervention et à l'aide d'un VAT (vérificateur d'absence de tension), que l'ensemble du logement n'est pas alimenté en électricité.

Toutes ces mesures demandent un équipement spécifique et adapté à chacune d'elle : mesureur de continuité et d'isolement, mesureur de différentiel, mesureur de boucle de terre, mesureur de terre à piquets... Il existe donc différents types d'appareils, parfois regroupés sous forme de kit.

Cependant les diagnostiqueurs immobiliers se retrouvent bien souvent surchargés de matériel, c'est pourquoi il existe des appareils « tout en un » permettant néanmoins de réaliser toutes ces mesures.

○ Logiciel : interpréter et transmettre les mesures

Le contrôle de l'état des installations intérieures d'électricité n'exige pas uniquement des prises de mesures, encore faut-il les interpréter et les transmettre au client.

Certains logiciels permettent l'édition des rapports réglementaires et gèrent à la fois la saisie de l'ordre de mission et la récupération des données enregistrées dans l'appareil. De plus certains fournisseurs proposent une aide en ligne permettant par exemple de visualiser les schémas de branchements ou d'interpréter plus facilement les mesures prises.

○ Sécurité : la protection individuelle

Dans le domaine de l'électricité, il n'est que trop recommandé d'agir en toute sécurité, l'accident étant vite arrivé. Il est donc vivement recommandé aux diagnostiqueurs immobiliers voulant réaliser ce type de diagnostic de s'équiper au moins d'un VAT (vérificateur d'absence de tension), de gants isolants 500V, de tournevis isolés 500V et

surtout d'un écran facial, les lunettes ne protégeant pas des arcs électriques. Il existe là aussi des « kits de sécurité.

Les accessoires du diagnostic électricité

Voici quelques exemples des accessoires présents sur le marché à associer aux appareils pour le diagnostic électrique.

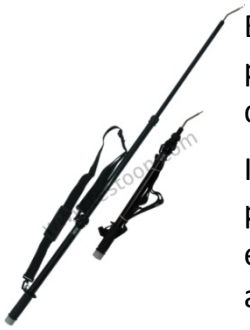
L'enrouleur

Le casse-tête du diagnostiqueur c'est le contrôle de la continuité. En effet un câble de 50 voir souvent 100 mètres est souvent nécessaire pour cette mesure. Transporter, déplier, replier et utiliser ce câble peux s'avérer un vrai cauchemar. Il existe des câbles montés sur des enrouleurs spécifiquement conçus pour le diagnostic électrique. Petits et maniables, ils permettent un enroulement et déroulement de câble simple et rapide, l'utilisateur peut ainsi se déplacer en ayant les mains libres. Avec un connecteur du câble dans l'axe, ils permettent d'enrouler sans déconnecter.

Il en existe avec des câbles de différentes longueurs (33m - 53m) et ils peuvent être vendus avec un adaptateur prise secteur vers fiche banane, spécial diagnostic électrique. Cet adaptateur permet une connexion stable sur les prises de terre dans les prises secteur, il remplace avantageusement la connexion sur les prises de terre dans les prises secteur par des pinces crocodiles qui se décrochent dès que l'on tire dessus.

A l'usage ce type d'enrouleur apporte un véritable gain de productivité à l'opérateur. En effet, il a été prouvé qu'avec un enrouleur spécifique l'opérateur réduit d'au moins 50% le nombre d'aller-retour qu'il va effectuer entre la barrette de terre et le point à contrôler.

La perchette



Elle est destinée à faciliter la mesure de continuité électrique. C'est une perchette de contact permettant d'accéder plus facilement aux zones de prises de mesures, que ce soit en hauteur ou au sol.

Il en existe des rétractables, télescopiques, à embouts modifiables, à sangle ou à poignée en caoutchouc pour une meilleure prise en main. Déployée entre 80 cm et 1,50 mètre voir plus, elle représente un gain de temps mais surtout une amélioration du confort pour l'opérateur : plus besoin de se baisser ou de monter sur un escabeau.

Les adaptateurs électriques

Pour des raisons de tailles ou d'accès, il est parfois impossible de se connecter au point à vérifier, avec les sondes, pointes de touches et pinces crocodiles fournies avec les appareils. Il existe désormais des adaptateurs magnétiques permettant de créer une connexion franche tout en libérant une main. Magnétiques, les connexions mains libres sur disjoncteurs restent

« collées » d'elles-mêmes sur les cordons ou sur les vis des disjoncteurs. Lorsqu'elles sont connectées, les deux mains sont libres. Ces adaptateurs existent en une multitude de diamètres, sans angle, à angle droit ou à 45°.

- **Cordons, pinces et pointes**

Ces petits accessoires sont indispensables, et souvent livrés dans un kit standard. Pourtant il en existe de différents types et on sera particulièrement vigilant sur certains points :

- La disponibilité d'un cordon avec d'un côté la prise 2P+T à connecter directement sur une prise standard, et de l'autre 3 fiches bananes mâles.
- Les pointes de touche à connecter sur les fiches bananes d'un côté et à pointer de l'autre sur les parties à tester. Elles doivent être conformes aux règles de sécurité en vigueur.
- Les pinces crocodiles à connecter d'un côté sur les fiches bananes et à "accrocher" de l'autre sur les parties à tester.

Idéalement tous ces accessoires sont fournis dans un système de connectique universel et protégé. Par exemple : les fiches bananes mâles protégées 4 mm du côté du cordon et les fiches bananes femelles protégées 4 mm du côté des instruments et des accessoires (enrouleurs, perchettes, pinces crocodiles, pointes de touches).

D'une manière générale, il est important de toujours s'assurer que les accessoires utilisés sont compatibles avec le matériel répondant aux normes en vigueur, la C16-600 pour le diagnostic électrique, l'EN61557 pour les appareillages, l'IEC 1010 pour la sécurité des appareils et l'UTE-C18-510 pour la protection de l'opérateur.

C-Les accessoires du diagnostiqueur

Face à une constante progression du nombre des diagnostics immobiliers, l'équipement du diagnostiqueur devient bien souvent lourd et encombrant. Cependant des solutions existent pour faciliter le transport du matériel mais également améliorer la productivité et les conditions de travail du diagnostiqueur immobilier en toute sécurité. Voici quelques exemples.

▷ Optimiser le transport

Il existe des solutions permettant de faire face à la problématique de transport d'un matériel lourd et volumineux. La première consiste à s'équiper de machines plus légères, plus petites et ainsi plus transportables. Il existe aujourd'hui sur le marché, des appareils de mesures compacts et économiques. La seconde vise à optimiser le transport en lui-même, en optant pour des solutions permettant

d'emporter le maximum d'équipement dans des contenants prenant le minimum de place, tout en en prenant soin.

Certains fabricants proposent des sacoches professionnelles, fourre-tout, comprenant de nombreux compartiments, renforcées, des sacoches chariots ou à roulettes, des sacs à dos... spécialement adaptés au métier du diagnostic immobilier.

▷ Améliorer la productivité

Parallèlement à la question du transport et au-delà des obligations règlementaires, le diagnostiqueur immobilier se doit d'être de plus en plus performant s'il veut faire face au marché concurrentiel. Diversifier son équipement et l'agrémenter d'accessoires peut s'avérer être une stratégie utile dans l'objectif d'améliorer sa productivité. Effectivement, si le travail est facilité, le diagnostiqueur n'en sera que plus efficace et donc productif.

Il est important d'opter pour un matériel correspondant aux normes de règlementation, et judicieux de le choisir à la fois portable et interfaçable.

Exemple d'accessoires facilitant le travail : étiquettes, enrouleur, cordon prolongateur, perchette de contact, solution globale, imprimante intégrée à certains appareils, cordon pour tableau...

▷ Assurer la sécurité

Enfin il apparait indispensable de travailler en toute sécurité. Le diagnostic immobilier est un métier de terrain, qui a pour but de prévenir des risques liés au bâtiment. Le diagnostiqueur peut travailler dans des conditions « hostiles » et être confronté à des matériaux ou des gaz dangereux mettant sa propre santé en péril. Il existe divers accessoires de protection :

- lunettes de protection
- visière
- gants
- tournevis isolés
- VAT (détecteur de tension)
- tapis isolant
- détecteur de monoxyde de carbone pour le diagnostic gaz
- masque et combinaison pour le diagnostic amiante

Certains fournisseurs proposent des kits EPI comprenant visière, gants et tournevis isolés, VAT.

@ *Pour en savoir plus, vous pouvez visionner la VIDEO - Interview Les accessoires du diagnostiqueur et consulter le Kit matériel du technicien.*

Etant donné la quantité importante de matériel nécessaire et indispensable à la réalisation de son travail, le diagnostiqueur immobilier doit prendre en compte tous ces éléments : transport, productivité et sécurité. En fonction du travail et de chaque diagnostiqueur la problématique est différente.

D- Cas particulier de l'analyseur plomb

▷ Sources radioactives scellées : principe et demi-vie

L'identification de la présence de plomb dans les peintures s'effectue au moyen d'appareils portables dits « à fluorescence X ». Comment fonctionnent ces appareils ?

La radioactivité est un phénomène physique naturel au cours duquel des noyaux atomiques instables, dits radio-isotopes, se transforment (« désintégration ») en dégageant de l'énergie sous forme de rayonnements divers, pour se transformer en des noyaux atomiques plus stables ayant perdu une partie de leur masse. Les rayonnements ainsi émis sont appelés, selon le cas, des rayons α, des rayons β ou des rayons γ.

○ Fonctionnement des détecteurs de plomb dans les peintures

Le rayonnement issu d'une source radioactive, est absorbé par les éléments rencontrés dans le matériau sollicité, provoquant l'émission d'un spectre dit de « fluorescence » sous forme de raies d'énergie distinctes et spécifiques à chaque élément du tableau périodique.

En ce qui concerne le Plomb, les couches électroniques K et L sont excitées par la partie du rayonnement primaire d'énergie respectivement supérieure à EL(Pb)= 10-15 keV pour les raies L et supérieure à EK(Pb)= 73-87 keV pour les raies K.

Un détecteur vient repérer ces rayonnements émis pour donner un résultat. Si le résultat est supérieur ou égal à 1 mg/cm2, cela signifie que le rapport est positif (présence de plomb).

○ Source radioactive scellée et demi-vie : la responsabilité des diagnostiqueurs

Une source radioactive scellée se définit comme une source dont le conditionnement empêche, en fonctionnement normal, toute dispersion de matières radioactives non contrôlée.

En physique nucléaire, la demi-vie, appelée parfois période radioactive, pour un isotope radioactif, est la durée au cours de laquelle son activité radioactive décroît de moitié pour un mode de désintégration donné.

Les analyseurs de plomb utilisent, suivant les fabricants, les sources radioactives suivantes :

- Cadmium 109 avec une demi-vie de 1,26 an
- Cobalt 57 avec une demi-vie de 0,74 an

Il convient également de préciser que le "vieillissement" de la source scellée diminue non seulement la vitesse des mesures mais également la précision des analyses.

Ce dernier point est extrêmement important : un diagnostiqueur qui ne respecte pas les recommandations de renouvellement de source du fabriquant s'expose à des risques d'erreurs d'analyse. Il en va de sa responsabilité.

○ Résumé de la position de l'AFSEE sur les matériels de détection autres que les appareils a sources scellées

AFSEE : Agence Française de Sécurité Sanitaire et Environnementale

« En l'état actuel du marché, les appareils utilisant une source radioactive (appareils à source) peuvent exciter les couches L et K du plomb alors que les appareils utilisant un tube à rayons X (appareils à tube), ne peuvent exciter que la couche L... Dans l'immédiat et compte tenu de la situation technologique actuelle du marché, cette disposition conduit à n'autoriser que les appareils à source radioactive. »

@ Pour plus d'information sur ce sujet, vous pouvez consulter l'arrêté du 25 avril 2006 relatif au constat des risques d'exposition au plomb

▷ Les enjeux du changement de source radioactive d'un analyseur de plomb

Les analyseurs plomb nécessitent un changement de source radioactive régulier. Cette étape n'est pas sans conséquences puisqu'elle nécessite l'immobilisation de l'appareil et coûte jusqu'à 20 % de son prix. Voici les bonnes questions à se poser avant de prendre cette décision.

○ A quel moment faut-il changer la source radioactive scellée ?

Avec le temps, les appareils à source radioactive scellée deviennent moins rapides : l'activité décroît, ce qui nécessite plus de temps au détecteur pour analyser la présence ou non de plomb. Réaliser un diagnostic plomb devient alors de plus en plus long. Quand le temps de prise de mesures commence à poser des problèmes de productivité, il faut se poser la question du changement de source.

Néanmoins, les périodes de changements de sources sont fournies par les distributeurs. Cette période est souvent définie par la demi-vie de la source utilisée : Cadmium 109 ou Cobalt 57.

○ La démarche administrative de changement de source scellée

L'utilisateur a une source scellée, il a donc obtenu son autorisation de détenir et d'utiliser des sources scellées (délivrée par l'ASN (Autorité de Sécurité Nucléaire).

La démarche concernant le changement de source est plus simple que pour le premier achat puisqu'elle ne s'effectue qu'auprès de l'IRSN (Institut de Radioprotection et de Sureté Nucléaire) : il suffit de remplir une demande de fourniture de source scellée avec les informations concernant

l'autorisation ASN, les caractéristiques techniques (analyseur, nouvelle source, fournisseurs) et la date prévisionnelle de livraison.

A la livraison de la nouvelle source, il convient d'envoyer l'attestation de reprise de l'ancienne source dans le cas d'un rechargement d'appareil ou d'un changement de source. Les fournisseurs sont rompus à ces démarches et accompagnent les utilisateurs dans toutes ces phases.

- **Quels sont les enjeux lors d'un changement de source ?**

Les changements de sources ne sont pas sans contraintes pour le diagnostiqueur immobilier. Le changement impose un coût qui peut avoisiner 25 % du prix de l'acquisition de l'analyseur ainsi qu'un temps d'immobilisation.

Au-delà de ces deux contraintes, il faut également vérifier certains points comme :

- l'usure de la machine liée à son ancienneté, engendrant donc de nouveaux investissements (temps, coût)
- l'obsolescence technique caractérisée par l'apparition de nouveaux appareils plus productifs et de solutions pour exporter les données

Changer une source devient dès lors une véritable question d'investissement. Il peut ainsi s'avérer plus judicieux de racheter un analyseur neuf que de changer une source sur un analyseur ancien.

- **Les solutions des distributeurs**

Pour répondre à ces enjeux, les distributeurs de matériel plomb ont développé des solutions innovantes qui leur permettent de reprendre la machine d'un autre distributeur.

Néanmoins le diagnostiqueur doit au préalable demander au distributeur, de son ancienne machine, d'extraire la source radioactive. Cette opération a un coût qu'il conviendra d'intégrer dans son financement.

En contrepartie de l'achat d'une machine neuve, le diagnostiqueur se voit donc racheter son ancien matériel, sans source, qui partira directement à la casse.

@ *Pour en savoir plus :*

@ *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur, connectez-vous et utilisez l'outil Autorisation ASN*

@ *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur, s'inscrire gratuitement au club avantage pour bénéficier de l'outil*

E- Protection du matériel et des données

Le matériel du diagnostiqueur est précieux et certaines machines relativement onéreuses, c'est pourquoi il est important d'en prendre soin et de le protéger, contre le vol bien sûr mais surtout contre les incendies.

▷ Protéger votre analyseur plomb

- **Le coffre-fort**

L'A.S.N. (Autorité de Sûreté Nucléaire) impose de stocker votre analyseur de plomb dans un coffre-fort « **coupe-feu 2 heures** », il s'agit en fait pour les professionnels du coffre-fort d'un coffre ignifuge. Le coffre-fort permet aussi de mettre à l'abri vos autres outils ainsi que des documents importants ou le chéquier de votre société.

- **Les extincteurs**

Vous devez également vous munir de 2 extincteurs à poudre ABC, afin de pouvoir intervenir sur un sinistre dans votre local commercial ou dans votre véhicule :

- Un extincteur de **6 Kg type ABC**
- Un extincteur de **2 Kg type ABC**

▷ Bien choisir son coffre-fort

- **La taille**

Le choix de la taille de votre coffre-fort dépend de son emplacement et de ce que vous mettrez dedans, nous vous conseillons donc de faire une liste des objets et documents que vous y rangerez.

De plus, au fil du temps vous nécessiterez d'un espace de stockage plus important, prévoyez donc une taille plus grande que ce dont vous avez besoin pour commencer. Tenez compte à la fois des dimensions intérieures et extérieures du coffre.

- **Le niveau de sécurité**

Afin de garantir le maximum de sécurité, choisissez impérativement un coffre-fort pour professionnels, ignifuge 2 heures et répondant à des normes.

Un coffre « agréé » a répondu positivement à différents tests et est reconnu par les compagnies d'assurances.

Certains professionnels vous propose un large choix de modèles de coffre-fort, allant même jusqu'au sur mesure afin de s 'adapter au mieux à vos besoins. Ils prodiguent des conseils, voire des formations personnalisées à l'utilisation de votre coffre.

▷ Protection incendie

L'incendie est un sinistre susceptible de faire des ravages, aussi bien au niveau humain qu'au niveau de l'entreprise. Effectivement, outre le danger pour les personnes, il y a un risque de perte de matériel et de données dont certaines entreprises ne se remettent pas.

La réglementation vise essentiellement la protection des personnes et se veut extrêmement précise en ce qui concerne la sécurité incendie, c'est pourquoi les mesures à prendre seront

différentes selon votre lieu de travail (domicile ou bureau), l'effectif de votre entreprise ou si vous recevez du public.

○ La règlementation du code du travail

Le Code du travail prend en compte l'évacuation des personnes et le désenfumage. Si l'effectif de la société compte moins de 21 personnes, un seul dégagement de 0,80m est nécessaire. Cela peut-être une porte, un couloir, un escalier... mais il ne doit en aucun cas être obstrué par des objets, marchandises ou autres et ne doit pas mener à un cul-de-sac (article R 232-12-4 du Code du travail).

Le désenfumage a pour mission d'une part de réduire les risques d'intoxication des personnes et d'autre part de limiter la propagation de l'incendie.

Le Code du travail impose un dispositif de désenfumage naturel ou mécanique à tous les locaux de plus de 300 m2 en étage ou RDC, ceux de plus de 100 m2 en sous-sol, les locaux aveugles et les escaliers (article R 235-4-8 du Code du travail).

Par ailleurs l'entreprise doit tenir un registre incendie mis à jour régulièrement et mis à la disposition de l'inspection du travail. Il doit contenir toutes les informations concernant la prévention d'incendie, ainsi que les dates de révision du matériel et des tests d'évacuation (article R 232-12-21 du Code du travail)

Cependant le Code du travail ne constitue pas le seul cadre réglementaire, d'autres textes peuvent s'y ajouter, notamment si le bâtiment est classé Etablissement Recevant du Public (ERP), et ils peuvent différer selon les arrêtés préfectoraux de chaque département.

Globalement, ces textes rendent obligatoire l'utilisation des plans d'évacuation et d'intervention et celle des extincteurs.

○ Le matériel indispensable

• Les plans d'évacuation

Les plans d'évacuation sont obligatoires entre autres pour les immeubles d'habitation (arrêté du 31 janvier 1986), les ERP (arrêté du 25 juin 1980) et les locaux de travail (code du travail R.232-12-20).

Ce sont des plans du local comportant les éléments nécessaires à l'évacuation des personnes, ils doivent être visibles, placés à proximité des issus à chaque niveau et orientés pour une bonne lecture.

• Les plans d'intervention

Les plans d'intervention sont obligatoires entre autres pour les ERP (arrêté du 25 juin 1980) et les locaux de travail (code du travail R.232-12-20). Ils servent à faciliter l'accès aux services extérieurs et doivent être placés à proximité des accès utilisables par les pompiers. Un plan général comportant tous les niveaux doit être placé à chacun des accès de l'établissement.

- **Les extincteurs**

Outre les plans d'évacuation, il est bien entendu indispensable et même obligatoire d'avoir des extincteurs, d'autant plus si vous détenez un analyseur plomb. Les locaux doivent être équipés au minimum d'un extincteur à eau pulvérisée avec de la poudre ABC, par tranche de 200 m² et par étage ; et d'un extincteur pour chaque danger localisé. Ces extincteurs doivent être conformes et porter la marque NF.

Par ailleurs l'état de bon fonctionnement des extincteurs doit être vérifié tous les 3 mois par l'entrepreneur et une fois par an par un organisme certifié.

Il ne suffit pas de s'équiper pour faire face à un incendie, encore faut-il garder le matériel en bon état de fonctionnement. Pensez à faire vérifier vos extincteurs.

F- Laboratoires d'analyse

Parmi les diagnostics techniques obligatoires ou recommandés, certains nécessitent des analyses en laboratoire. Quelles sont ces analyses et comment y procéder conformément à la législation et aux attentes des prescripteurs ?

L'amiante, les légionnelles, la potabilité de l'eau, le béton durci, la pollution des sols et le plomb requièrent des prélèvements rigoureux qui seront par la suite soumis à l'analyse de laboratoires spécialisés. Si certains diagnostics sont réglementés, d'autres sont recommandés. En effet, le diagnostiqueur immobilier peut intégrer de nouveaux diagnostics à son offre, se diversifier et ainsi se démarquer de la concurrence.

▷ Analyse de l'eau : les légionnelles

Les légionnelles sont des bactéries à l'origine de maladies graves qui prolifèrent dans l'eau stagnante, à des températures comprises entre 20 et 45°C et également en présence de corrosion ou d'entartrage.

Le diagnostic technique légionnelles permet d'évaluer le nombre de bactéries du genre Legionnella par litre d'eau et leur capacité à se multiplier dans un milieu nutritif (UFC/L). Le seuil ne présentant pas de danger pour la santé est 1000 UFC/L. Au-delà, il faut prendre des mesures pour assainir l'eau au plus vite. D'ailleurs certains contrôles obligatoires entrent en vigueur au 1er juillet 2010 concernant les établissements de santé, sociaux et d'hébergement pour personnes âgées, et au 1er janvier 2011 pour le secteur du tourisme et les établissements pénitentiaires.

Le diagnostic technique légionnelles comprend:

- un examen de l'installation ou du réseau
- un contrôle des niveaux de températures
- une recherche des points de corrosion et d'entartrage
- des prélèvements et leur analyse en laboratoire

Un kit de prélèvements complet d'analyse de légionnelles avec le transport coûte entre 75 et 85 € TTC.

▷ Analyse de la potabilité de l'eau

Le diagnostic de potabilité de l'eau permet de vérifier si l'eau correspond bien aux normes réglementaires et d'évaluer les risques des réseaux d'eau pour la consommation concernant les immeubles à usage d'habitation, les bureaux, les établissements recevant du public, les collectivités...

Les ARS (Agences Régionales de Santé) peuvent être une source de prescription non négligeable pour le professionnel du diagnostic, à l'instar des collectivités locales et des administrateurs de biens.

Le diagnostic comprend un examen du réseau de distribution d'eau potable et des prélèvements.

Il existe des kits de prélèvements bactériologiques et/ou chimiques transportables par voie postale et leur coût (entre 70 et 140 € TTC) dépend du type d'analyse demandé.

▷ Analyse du béton durci

L'analyse intégrale du béton durci est proposée aux administrateurs de biens et aux particuliers afin de vérifier l'état du bâtiment, qu'il s'agisse de valoriser le patrimoine ou d'envisager des travaux suite à des dégradations. Le diagnostic s'opère par prélèvements (façade, structures, sous-sols), puis analyse en laboratoire.

L'analyse du béton durci peut répondre à plusieurs objectifs :

- définir la composition globale du béton
- vérifier la conformité des dosages en ciment et en eau
- identifier les différents polluants
- prévenir certaines pathologies

L'avantage pour le diagnostiqueur immobilier : un rapport d'interprétation clair et lisible, qui peut être reprit en l'état pour établir la conformité du béton vis à vis des caractéristiques de l'œuvrage.

Le coût global d'une analyse intégrale de béton durci est d'environ 400 € HT.

▷ Analyse amiante

L'amiante est une substance d'origine minérale aux propriétés nombreuses : isolation acoustique, thermique, résistance à la chaleur... Utilisé pour la construction dans de nombreux matériaux et produits jusqu'en 1997, l'amiante est désormais interdit d'usage du fait de la reconnaissance officielle de ses effets néfastes pour la santé.

Le diagnostic amiante est obligatoire à la vente d'un bien immobilier, avant travaux ou démolition. Les mesures de concentration de fibres dans l'air avant, pendant et après travaux de désamiantage sont requis selon un plan de contrôle pré établi. Il doit être réalisé par un professionnel certifié et selon une procédure normalisée.

Votre partenaire environnement

LABORATOIRE EUROPÉEN D'ANALYSES ENVIRONNEMENTALES

EUR Services LABO

Euro-Services-Labo répond aux enjeux de santé publique, de la santé sur le lieu de travail et de l'environnement.

Expert des analyses environnementales, le laboratoire met à votre disposition une large palette de prestations d'analyses.

- amiante dans les matériaux (analyses MET et MOLP)
- amiante dans l'air (analyses META, MOCP)
- prélèvement d'air (point zéro, 1ère et 2ème restitutions, analyse environnementale)
- analyse des métaux lourds : plomb, étain...
- analyse des sites et sols pollués
- formation et assistance technique

Pour en savoir plus, contactez-nous au 01 43 90 18 80 ou
commercial@euro-services-labo.com
www.euro-services-labo.com

Les points de contrôle du diagnostic amiante sont nombreux: faux-plafonds, dalles de sol, isolation... et les sondages pour les prélèvements peuvent être destructifs ou non-destructifs. La technique d'analyse dépend du matériau prélevé : matériau friable ou non, fibres dans l'air...

▷ Analyse de la pollution des sols

L'objectif du diagnostic environnemental de pollution des sols est de dresser un constat de l'état du site :

- les sources de pollution : citerne, déversement accidentel, déchets enfouis...
- les vecteurs de la pollution : eaux de surface ou souterraines, dissémination par les vents...
- les cibles atteintes ou menacées : êtres humains, faune et flore

L'étude des sols par des professionnels compétents est obligatoire lors d'une transaction foncière. Le vendeur a une obligation d'information en général, mais aussi spécifique au droit de l'environnement. Le diagnostic comporte des prélèvements de sol, d'air et d'eau, proportionnels à la densité du site, et un historique qui reflète l'ensemble des activités exercées sur site.

▷ Analyse plomb

Autre diagnostic obligatoire à la vente d'un bien immobilier (construit avant 1948 ou situé dans une zone à risque d'exposition au plomb) ou pour la location de certains logements (loi du 29 juillet 1998 et décret du 25 avril 2006), le Constat de Risque d'Exposition au Plomb (CREP) a pour objectif la prévention et l'information concernant le plomb dans les revêtements. Le diagnostiqueur va compléter son analyse concernant l'air et la tuyauterie. Les mesures sont réalisées avec un spectromètre portable à fluorescence X, mais le professionnel du diagnostic, dans certains cas, peut également recourir à des prélèvements de revêtements, d'eau (potabilité de l'eau) et de poussières (à l'aide de lingettes) qu'il fera ensuite analyser en laboratoire.

▷ Comment faire ces analyses ?

Il est indispensable de s'adresser à des laboratoires d'analyses accrédités par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) spécialisés dans l'analyse des polluants du bâtiment (plomb, amiante...), la microbiologie (légionnelles), etc. Certains laboratoires proposent l'ensemble des analyses et assurent :

- la garantie des délais d'analyses
- la fiabilité des résultats
- un soutien technique et logistique
- des kits de prélèvement

▷ Les outils proposés

La plupart des laboratoires assurent également un conseil et un soutien techniques, la garantie des délais d'analyses, ainsi que la fiabilité des

résultats grâce à un procédé de comparaison inter-laboratoires. Par ailleurs, certains vous proposent des outils pour tous vos prélèvements, des documents de travail et un guide méthodologique pour procurer des prélèvements fiables et sécurisés, tant dans les domaines de l'amiante (prélèvements de matériaux), que dans celui du plomb (écailles de peinture, lingettes, flacons pour l'eau...), des termites, ou des légionnelles (enceinte isotherme, flacon stérile, masques...).

Le prélèvement de vos échantillons doit être conditionné de façon rigoureuse. Un double emballage individuel en sachet plastique hermétique s'impose pour les échantillons de matériaux susceptibles de contenir de l'amiante (environ 2 cm²) ou du plomb (environ 4 cm²).

Pensez également à bien identifier vos échantillons de manière indélébile sur l'emballage et de reprendre cette même identification sur la fiche d'accompagnement. Cette dernière doit comporter la liste des échantillons prélevés, le nombre d'échantillons joints, la référence du dossier, le type d'échantillon envoyé, le nom de l'auteur des prélèvements, les dates de prélèvement et d'envoi, et éventuellement le site de localisation du prélèvement. Elle doit être jointe au bordereau de commande d'analyse.

▷ Les résultats

Les laboratoires transmettent les résultats par mail et/ou fax, puis par courrier. En général, il faut compter entre 24 et 48 h pour les analyses, mais ce délai peut être raccourci selon les urgences. A vous ensuite, après retour des résultats d'analyses, d'établir dans le dossier de diagnostic technique les différents éléments constitutifs, en intégrant les résultats d'analyses reçus des laboratoires.

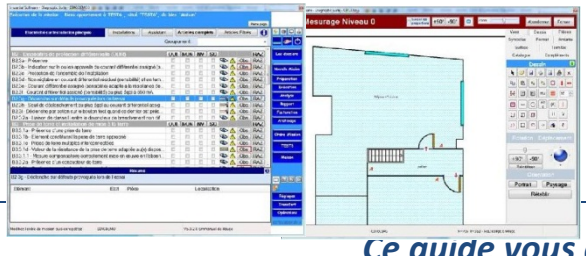
Il existe des offres adaptées à chaque analyse, et certains laboratoires ne factureront que les prestations utiles via des packs optionnels.

Lors de l'établissement d'un dossier de diagnostic immobilier, il peut arriver de devoir effectuer des prélèvements de matériaux dans un logement afin d'évaluer s'ils contiennent ou non de l'amiante. Pour réaliser ces prélèvements, vous devez, depuis le 1er novembre 2007, être certifié par un organisme accrédité, et disposer d'une assurance spécifique. Vous devez fournir votre certification au propriétaire du logement.

G- Logiciels et matériel informatique

○ Informatique et saisie des rapports

L'équipement informatique est aujourd'hui primordial. Aux côtés du hardware (matériel), le software, ou logiciel, est à choisir minutieusement en fonction de votre activité.



Les équipements informatiques sur le marché vous permettent désormais de répondre à de multiples applications, de l'ordre

de mission à la facturation.... De plus, certains **logiciels** sont évolutifs afin de s'adapter à l'évolution des nouveaux décrets.

Associer des **outils informatiques (tablette)** à des matériels de relevés permet par exemple des fonctions interactives. Cela permet de simplifier les relevés de géométrie de la construction, notamment dans des endroits encore encombrés, et d'incorporer des photos...

Par exemple, l'association d'une tablette avec un appareil de mesure Loi Carrez prendra en compte les difficultés (avant-coffres, Bow Windows, lucarnes...), l'assemblage automatique des pièces, le calcul automatique des surfaces inférieures à 1,80 m...

○ Logiciel de diagnostic : faire le bon choix

Les logiciels informatiques font désormais partie intégrante du matériel du diagnostiqueur immobilier. Ils lui permettent de réaliser des rapports plus complets, de façon efficace et rapide. Cette acquisition reste un investissement important. Deux solutions s'offrent aux diagnostiqueurs : la licence annuelle classique ou le paiement à l'usage, une nouveauté dans la profession. A chacun sa solution !

• Les facteurs de choix des logiciels

Le choix d'un logiciel destiné au diagnostic immobilier doit prendre en compte différents facteurs :

- **Le marché et le coût** : avec la baisse du marché de l'immobilier, celui du diagnostic est quelque peu ralenti. Pour un diagnostiqueur qui s'installe chaque investissement est d'autant plus mûrement réfléchi.
- **La règlementation**. Le métier de diagnostiqueur immobilier est relativement récent, et la règlementation en perpétuelle évolution : diagnostic plomb pour les locations en août 2008, diagnostic électrique en janvier 2009, superficie habitable dans les locations (loi Boutin) en mars 2009… La liste des diagnostics s'allonge et les attentes en termes de rapport évoluent.
- **L'évolution du matériel informatique** est également à prendre en compte puisque les logiciels changent vite mais les équipements avec lesquels ils sont compatibles aussi (tablette PC, matériel de prises de mesures...). Il est par exemple important de pouvoir s'adapter aux différents types de formats d'édition de rapport.
- **L'utilisation** : elle est propre à chaque professionnel, si l'activité du diagnostic représente ou non son cœur métier. Le principal est que le logiciel n'impose pas une méthode de travail mais s'adapte à la méthode que choisit le diagnostiqueur.
- **L'évolution du matériel informatique** est également à prendre en compte puisque les logiciels changent vite mais les équipements avec lesquels ils sont compatibles aussi (tablette PC, matériel de prises de mesures...). Il est par exemple important de pouvoir s'adapter aux différents types de formats d'édition de rapport.
- **L'utilisation** : elle est propre à chaque professionnel, si l'activité du diagnostic représente ou non son cœur métier. Le principal est que le logiciel n'impose pas une méthode de travail mais s'adapte à la méthode que choisit le diagnostiqueur.

GV in

Bluetooth

Des plans pourquoi pas ?

"GV in permet de réaliser avec un ordinateur portable des levés d'intérieur et des façades d'une très grande précision. Avec un ***Télémètre*** *ou un* ***Théodolite*** *Laser cette solution offre un contrôle direct et en temps réel des mesures des pièces. Fini les erreurs de report au bureau ou les cotes manquantes indispensables à la construction du plan. Vos mesures une fois prises,* ***le dessin DAO 2D ou 3D Autocad des pièces est terminé en une seule et même opération terrain.****"*

métrés relevés

d'intérieur façades

2D/3D

plans

ATLOG

Gv in est un logiciel de la société ATLOG www.atlog.net Tel 02 32 86 86 00

- **L'efficacité et la productivité** : chaque logiciel a ses fonctionnalités, plus ou moins faciles d'accès. Plus l'utilisation du logiciel sera simple, plus le diagnostiqueur sera efficace et donc productif. Par ailleurs, l'exigence de détail n'est pas la même suivant le type de mission réalisée.

- **Les fonctionnalités**

Avant de se lancer dans l'achat, il est important de s'assurer des fonctionnalités du logiciel choisi.

Certains logiciels proposent :

- Organisation, préparation, facilité d'exécution des missions
- Traitement des échantillons d'analyses
- Sortie des rapports
- Archivage et transfert des missions, envoi électronique, facturation...
- Dessins de croquis, intégration de photos, importation des mesures automatique...
- Extranet des clients: une partie du site internet de l'utilisateur est sécurisée et interfacée avec le logiciel pour la saisie des ordres de mission et la présentation des rapports sur internet.

Par ailleurs, il faut savoir quels types de diagnostics pourront être réalisés, en prenant notamment en compte les dernières règlementations en vigueur ainsi que les diagnostics de diversification qui permettent au diagnostiqueur d'élargir son activité.

- **"Payer une licence" ou "payer à l'usage"**

Il existe différentes solutions de paiement quels que soient les logiciels.

Logiciels de bureautique

Le paiement à la licence se fait généralement de façon annuelle, cependant il existe des formules « tout inclus », des forfaits annuels avec une redevance mensuelle, et des possibilités de payer à la mise à jour. Le pack Microsoft Office est un exemple classique de paiement à la licence.

A l'inverse, il existe des logiciels disponibles en téléchargement gratuit avec un paiement à l'utilisation. Les logiciels à usage de téléphonie sur internet (Skype...) proposent par exemple ce type de services. Certains logiciels vont jusqu'à offrir des versions gratuites (Google, PDF Creator pour la génération d'un document PDF à partir d'un document imprimable...) et se rémunère à travers d'autres services payants.

Logiciels de diagnostic

Concernant le diagnostic immobilier, nous retrouvons les mêmes types de produits ("payer une licence" ou "payer à l'usage"). Les diagnostiqueurs peuvent ainsi choisir la formule la plus adaptée à leurs besoins. En terme tarifaire le paiement à la licence (utilisation illimitée) devient intéressant à partir d'un certain nombre de rapports.

Les différences :

- Le coût par rapport au produit : le paiement à l'usage permet de lisser sa dépense en fonction de son activité. En cas de baisse d'activité la charge diminue, lors d'une forte activité, le paiement à la licence peut être plus intéressant.
- La période d'essai : dans le cas des logiciels à licence annuelle, il existe des solutions d'évaluation pour quelques semaines, le temps de découvrir si le logiciel correspond à ses attentes. Dans le cas des logiciels avec paiement à la consommation, il n'y a plus d'engagement dans la durée.

La vraie contrainte dans un changement de solution est souvent la période d'apprentissage et de formation qui demandera un investissement personnel !

- **Le coût**

- Pour une licence à l'année les coûts sont de l'ordre du millier d'euros et les mises à jour annuelles plus proches de quelques centaines d'euros.
- Pour le paiement à l'usage le cout est de moins de 1 € par rapport.

Le diagnostiqueur doit donc faire le choix entre besoins, fonctionnalités et coûts. N'hésitez pas à comparer !

Productivité accrue grâce au logiciel de diagnostic immobilier

La réactivité est la première attente des prescripteurs. Certains diagnostiqueurs sont réactifs plus facilement... tout simplement grâce à leur logiciel de diagnostic immobilier. Désormais, les diagnostiqueurs équipés d'un Tablet PC (avec une connexion internet, type clé 3G) peuvent recevoir une mission, la traiter et la renvoyer, une fois terminée, au service administratif et au client, sans passer par le bureau.

Voici les fonctionnalités que permet ce tour de force :

- **Insertion automatique des photos** : dans le repérage amiante ou termites, il est important d'inclure une photo pour illustrer le diagnostic. Désormais, la photo peut être importée de manière automatique in situ (avec un appareil photo possédant une connexion Bluetooth ou wifi).
- **Créer des catalogues de textes personnalisés** : les diagnostiqueurs saisissent souvent les mêmes textes. Ils doivent pouvoir disposer de catalogues personnalisables. Cela leur permettra de réaliser rapidement des observations sur une pièce, sur un repérage, de justifier l'absence de prélèvement...
- **Croquis multi vues** : dans les différents diagnostics, le diagnostiqueur immobilier s'appuie souvent sur le même croquis de départ. Lui permettre d'effectuer un seul croquis et de le reproduire comme un « copier/coller » dans les différents diagnostics évitera d'effectuer à chaque fois la même tâche. Ensuite pour chacun des diagnostics, il personnalisera le croquis initial.
- **Repérage - Mise à jour dynamique des croquis** : pour le plomb, l'amiante et les termites, il faut insérer des textes précisant : matériaux, parasites, échantillons... En cas de changement de ces textes, les modifications sont directement reproduites dans les croquis associés.

- **Génération des rapports Word** : les rapports doivent pouvoir être générés au format Word. Le temps de génération est plus ou moins rapide (jusqu'à 10 fois) suivant les solutions logicielles.
- **Tablet PC et ergonomie** : les solutions sur Tablet PC se sont aujourd'hui imposées auprès des diagnostiqueurs immobiliers. Les logiciels utilisés doivent avoir été conçus pour ces équipements afin de raccourcir les « chemins » de saisie et les clics inutiles.
- **Acquisition automatique des mesures plomb par Bluetooth** : comme pour les photos, les mesures plomb peuvent être intégrées directement dans les rapports et cela sans saisie des valeurs. Pour un diagnostic plomb comportant plusieurs centaines de valeurs, c'est pratiquement devenu une nécessité.
- **Signature électronique des rapports** : la dématérialisation des diagnostics immobiliers signés au moyen d'un certificat électronique a la même valeur qu'un écrit manuscrit (Loi du 13 mars 2000, et selon les articles 1316 et suivants du Code Civil). Le rapport peut ainsi être envoyé directement depuis le lieu de l'expertise avec une valeur légale. Cela permettra en outre de réaliser des économies sur les coûts d'impression et d'envoi.

Les solutions logicielles sont nombreuses (plus de 10) pour une population somme toute modeste (7500 diagnostiqueurs certifiés). La productivité apportée par un logiciel est certainement un des premiers critères de décision, voilà qui mérite de bien étudier les différentes solutions logicielles.

Les enjeux du changement de logiciel de diagnostic immobilier

Lors du renouvellement des licences, certains diagnostiqueurs immobiliers changent de logiciel de diagnostic immobilier ; d'autres en utilisent plusieurs, différents, pour effectuer différents types de diagnostics immobiliers. Avant de s'équiper, il convient d'analyser tous les enjeux de ce changement.

Les diagnostiqueurs immobiliers facturent à leurs clients des prestations. Ces prestations représentent du temps (déplacement, expertise, rédaction, administratif). La part "rédaction" des rapports représente souvent 25 % du temps total passé sur chaque dossier.

Le logiciel de diagnostic : structurant en interne

Le logiciel est aujourd'hui très structurant dans l'activité des diagnostiqueurs immobiliers. Il permet d'être efficace lors de la prise de l'ordre de mission, à la réalisation du diagnostic, à l'import des données (photos, fichiers...), à la facturation, dans le suivi des clients...

La plupart des logiciels a un ou plusieurs points forts limités à seulement 1 voire 2 modules. Ainsi, au fil du temps, certaines sociétés se retrouvent à jongler entre plusieurs logiciels pour réaliser une même mission.

Uniformiser sa production de rapports avec un seul logiciel sera la première source d'augmentation de productivité.

- **Le logiciel de diagnostic dans la relation client**

Le rapport représente le premier élément de communication auprès des prescripteurs (notaires, agent immobiliers...). Élément de promotion de la société, il doit être parfait dans la forme et bien entendu dans le fond. Là encore, disposer d'une seule solution logicielle constituera un avantage concurrentiel.

- **Le changement : un investissement temps**

Nous le savons tous, changer d'ordinateur ou de logiciel ne se fait pas "sans douleur". Il faut réapprendre une méthode de travail, récupérer ses anciens dossiers, changer ses habitudes... Nous avons toujours tendance à sous-estimer la perte de temps directe. Cette perte de temps représente des dossiers en moins et quelques fois des clients perdus. Ce changement, souvent nécessaire, doit être compensé, c'est pourquoi il est important d'opter pour un logiciel qui permettra d'augmenter sa productivité.

- **Faire le bon choix : une nécessite**

Nombreux sont les diagnostiqueurs qui ne se limitent pas aux diagnostics obligatoires lors des ventes et des locations. Le logiciel de diagnostic immobilier peut souvent offrir des solutions à ces métiers de diversification ; par exemple : l'accessibilité des bâtiments collectifs et ERP aux personnes handicapées, la mise en copropriété (loi SRU), le diagnostic piscine…

Disposer d'un seul logiciel permettant de réaliser tous ces diagnostic immobilier permet également de fournir, facilement, aux certificateurs la liste des dossiers réalisés.

- **Le niveau d'équipement des diagnostiqueurs**

Dans notre étude baromètre de mars 2009, 34 % des diagnostiqueurs immobiliers déclaraient n'utiliser aucun logiciel spécifique. Pour ceux-là, le gain de temps et la diminution du risque d'erreur, sont des arguments chocs pour faire le pas vers des logiciels de diagnostic immobilier.

Avec une quinzaine de sociétés d'édition de logiciels de diagnostic immobilier, choisir un logiciel n'est pas chose facile. Le logiciel de diagnostic immobilier structure l'activité en interne, participe à la promotion auprès des clients et permet d'être compétitif vis-à-vis des concurrents. Les éditeurs de logiciels de diagnostic immobilier sauront être des accompagnateurs avertis pour faire le bon choix.

- **Le Tablet PC : un ordinateur portable de poche**

Le métier de diagnostiqueur immobilier est un métier de terrain qui exige une certaine mobilité. Il est nécessaire de s'organiser afin d'être efficace, professionnel et réactif. Le Tablet PC peut-être une solution pour gagner en productivité et travailler en toute sérénité. Que propose-t-il ? Quels sont les avantages ? Et comment l'utiliser au profit du diagnostic immobilier ?

- **L'évolution du PC portable**

Le Tablet PC est l'évolution du PC portable, il combine la fonctionnalité d'un ordinateur portable et la flexibilité d'un ordinateur de poche. Il peut se présenter sous la forme d'un ordinateur portable dont l'écran peut se rabattre sur le clavier (convertible) ou bien sous la forme d'un écran seul (ardoise). Dans les deux cas, on peut interagir avec un stylet grâce à un système d'encre numérique permettant la prise de notes directement sur l'écran, faisant du Tablet PC une sorte de bloc-notes numérique. Le stylet sert à la fois de crayon et de souris. L'affichage peut se faire en mode portrait ou paysage, uniquement en tournant l'écran.

Le Tablet PC offre un grand nombre de fonctionnalités :

- Graphiques, visuelles, optiques
- Selon le système d'exploitation : Windows, Linux
- De connexion sans fil : Wifi, Bluetooth, 3G
- De sécurité...

Cependant, afin de pouvoir travailler en toute sérénité, la technologie doit être simple et faire partie intégrante de la solution pour ne pas devenir elle-même un problème.

- **Mobilité et productivité**

Le principal intérêt du Tablet PC est sans aucun doute la mobilité puisqu'il peut être à la fois l'ordinateur principal sur lequel seront stockées toutes les données professionnelles et que l'on reposera sur sa base au bureau, et être emmené partout sans contraintes d'encombrement, de fils... Pouvoir travailler sur sites, en ayant toutes ses données à portée de main, permet : gain de temps, réactivité, d'être polyvalent, le développement d'un argument commercial, d'améliorer la relation client...

L'utilisation d'un Tablet PC induit un nouveau mode de travail avec une organisation simplifiée, elle peut donc permettre de gagner en productivité.

- **Bien choisir son Tablet PC**

Les fonctionnalités du Tablet PC sont nombreuses et les fournisseurs développent sur le marché des produits présentant globalement les mêmes technologies. Cependant l'utilisation dans le cadre du diagnostic est bien spécifique et il convient de le prendre en compte et de choisir un matériel adapté.

Les points importants (non exhaustifs) dans le choix du Tablet PC :

- Puissance et autonomie : selon les modèles une batterie peut aller jusqu'à plus de 5 heures, en offrant le maximum d'autonomie elle s'adapte au temps de travail.

- Ergonomie et légèreté : il sera plus aisé en travaillant dans des combles par exemple d'utiliser un matériel léger, maniable et peu encombrant. Les Tablet PC les plus légers ne dépassent pas 1,3Kg !
- Communications : on ne capte pas forcément partout un réseau sans fil, il existe donc différents types de connexion pouvant se relayer et permettant d'être toujours connecté (Wifi, Bluetooth, 3G).
- Résistance et fiabilité : le Tablet PC doit pouvoir résister aux chocs, à la poussière, aux éclaboussures, à l'humidité, aux vibrations, aux grandes différences de température, à l'usure... Certains fabriquant utilisent des normes correspondant à des produits élaborés pour l'armée !
- Sécurité : elle concerne le réseau mais essentiellement les données. Que se produit-il si l'appareil est perdu ou volé ? Comment s'assurer que l'on dispose d'une connexion sécurisée ? Comment s'assurer que les appareils utilisent la connexion la mieux adaptée disponible ?... Il existe des applications permettant de répondre à ces questions : authentification, encodage des données, suppression définitive de dossier...
- Compatibilité : d'une part avec le matériel de prise de mesures (analyseur plomb, caméra thermique...), et d'autre part avec les logiciels de diagnostic (calculs, édition de rapport, envoi de données...).

- **Le Tablet PC au service du diagnostic**

Pour le plomb, la **tablette** peut par exemple communiquer avec les **analyseurs de plomb, enregistrer directement les mesures** (unités de diagnostics, locaux,...), **effectuer le calcul des classes** (0, 1, 2 ou 3) selon le taux de plomb et l'état de dégradation.

Pour le repérage amiante, l'utilisation de grilles d'évaluation et l'édition de la lettre d'envoi des prélèvements au laboratoire vous simplifieront la tâche.

Pour les états parasitaires, la tablette peut vous proposer l'utilisation de listes déroulantes pour le choix des xylophages et de la partie de la pièce concernée et une aide sur les éléments constitutifs de la charpente.

Enfin, pour vos rapports, elle peut vous permettre une édition automatique des rapports d'expertises immobilières dans WORD™ et EXCEL™ (Loi Carrez, amiante, plomb, états parasitaires, Loi SRU, états des lieux, DPE). La plupart assure une interface avec la comptabilité CIEL™, la gestion des contacts via OUTLOOK™, l'insertion de photos, de croquis, de notes vocales...

Il est également important que le Tablet PC soit simple d'utilisation et qu'il convienne à son utilisateur et à l'utilisation qu'il en fait. L'objectif est avant tout de faciliter le travail !

H- Dématérialisation : la signature électronique

Le métier de diagnostiqueur immobilier pousse à gagner du temps sur toutes les procédures. Dans cette optique la signature électronique à valeur juridique des

diagnostics immobiliers est une réponse à cette problématique. Comment signer ses rapports électroniquement ? Soyez réactif et productif : dématérialisez tous vos rapports !

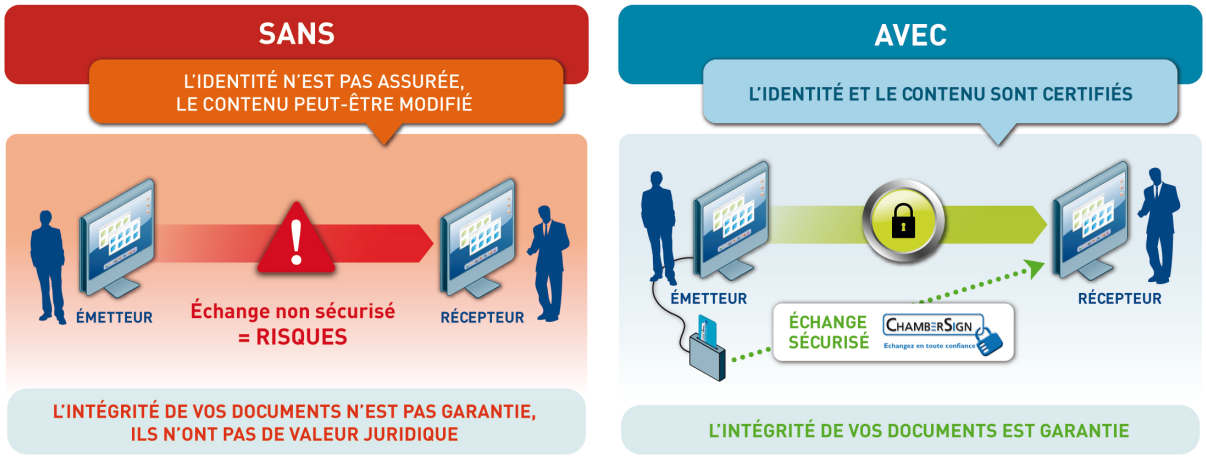
Une grande partie du métier de diagnostiqueur consiste à réaliser des rapports qui n'auront de la valeur que signés. Or rédiger un rapport, l'imprimer, l'envoyer ou le déposer au commanditaire peut rapidement dépasser les délais courts de livraison souvent impartis aux diagnostiqueurs immobiliers. Afin d'être réactif et donc productif, en effectuant un travail de qualité, il est aujourd'hui possible de dématérialiser ces rapports et de leur conférer une valeur probatoire en utilisant la signature électronique.

▷ Qu'est-ce qu'un certificat électronique?

Un certificat de signature électronique est une véritable carte d'identité électronique contenant des séries d'informations sur :

- Le titulaire (nom, prénom, service, fonction) et son entreprise (dénomination, SIREN)
- La signature électronique (validité, longueur des clefs...)
- L'autorité de certification qui a émis le certificat

▷ A quoi sert un certificat électronique ?



Un certificat de signature électronique permet de garantir l'intégrité des données transmises et de garantir l'identité du signataire. La réunion de ces deux garanties permet d'apporter au sens de« la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique », une valeur juridique aux écrits électroniques.

Le certificat électronique est donc un prérequis essentiel pour dématérialiser les rapports de diagnostics.

▷ Signature électronique, mode d'emploi

Pour que son certificat puisse signer ses rapports, l'utilisateur doit posséder une application qui sache gérer cette technologie. Certains éditeurs de logiciels de rapports de diagnostics l'ont déjà

intégré dans leurs solutions. Sinon il existe des solutions logicielles servant uniquement à utiliser le certificat pour signer électroniquement.

Pour signer électroniquement un document, il faut acquérir deux choses : un **certificat électronique de signature** et un **logiciel de signature**. Le certificat électronique représente l'identité électronique de la personne auquel il se rapporte, sorte de carte d'identité électronique. Les autorités de certifications du marché (AC) sont mandatées par l'administration pour délivrer aux personnes physiques ou morales des certificats électroniques. Aujourd'hui les certificats électroniques ont une durée de vie n'excédant pas trois ans. Le logiciel de signature permet quant à lui d'apposer la signature électronique sur un document électronique. Installé physiquement sur l'ordinateur, le logiciel de signature et le certificat ne peuvent pas être utilisés simplement dans un environnement nomade.

Pour dématérialiser l'ensemble des rapports et documents des diagnostiqueurs, il suffit donc de disposer d'un certificat électronique et d'un logiciel de signature. Les documents peuvent être dématérialisés légalement et simplement, en utilisant le format universel du PDF. En effet, Acrobat Reader permet aujourd'hui de visualiser et vérifier une signature électronique sans disposer d'un logiciel de signature électronique.

▷ Comment s'équiper des outils nécessaires a la signature électronique?

Par exemple, un diagnostiqueur immobilier doit obtenir un certificat auprès de sa Chambre de Commerce et d'Industrie. L'obtention s'opère en trois étapes:

1) Réservation en ligne du certificat et envoi du dossier à sa CCI

2) Face à face au sein de sa CCI pour retirer son certificat

3) Installation de son certificat sur son PC

L'utilisateur doit demander à l'éditeur de son logiciel de création de rapports de diagnostics s'il maitrise la technologie de la signature électronique par certificat, sinon il conviendra qu'il s'équipe d'un logiciel spécialisé pour les signatures électroniques.

▷ Garanties et sécurité

Les certificats de signature électronique sont généralement délivrés à une personne physique, ils sont émis par une autorité de certification (AC). Chaque certificat est attribué à un seul titulaire pour une durée n'excédant pas trois ans. L'utilisation d'une signature électronique permet :

- d'identifier de manière certaine la personne qui a apposé sa signature,
- de garantir que le document n'a pas été altéré ni modifié entre sa création (signature) et sa réception (lecture) par celui qui le consulte.

Par ailleurs, en termes de sécurité, la signature électronique est **authentique** et **infalsifiable** : pour l'utiliser le signataire utilise un code secret comme il le ferait avec une carte bleue. Elle est donc également **irrévocable** : a posteriori un signataire ne peut nier l'avoir utilisée.

▷ Les avantages

Dans la pratique, l'utilisation de la signature électronique offre de nombreux avantages :

- gain de temps : la rapidité d'intervention est souvent un des atouts majeurs du diagnostiqueur
- authenticité des documents : c'est ce qu'attendent en premier lieu les notaires par exemple
- sécurité des échanges numériques et confidentialité
- économies : envoyer un document électroniquement permet de faire des économies sur les coûts d'impression et d'envois postaux
- fidélisation des prescripteurs : le signataire gagne en qualité de travail et d'exécution et développe la confiance de sa clientèle

@ Pour en savoir plus, vous pouvez consulter notre VIDEO - Interview La signature électronique.

La signature électronique est un élément de la dématérialisation des nombreux documents (rapports, factures, formalités administratives) qu'est amené à émettre le diagnostiqueur. Cette technologie peut permettre de se démarquer de la concurrence puisqu'elle permet un gain de temps, donc de productivité mais aussi et surtout instaure une confiance chez les prescripteurs.

La boutique DEVEKO

est **spécialisée** dans l'accompagnement des dirigeants d'entreprises dans le **développement** de leur activité.

LES SERVICES ET LES ÉDITIONS

INFODIAGNOSTIQUEUR.COM
L'INFORMATION DU DIAGNOSTIQUEUR

INFORENOVATEUR.COM
RENOVATION ENERGETIQUE

INFOELECTRICIEN.COM
L'INFORMATION DE L'ELECTRICIEN

Avec notre équipe spécialisée, **nous proposons** :

- Etudes de marché
- Veille juridique et technique
- Supports de communication
- Site internet
- Formation commerciale

www.boutique.deveko.com

PARTIE 4 : ADOPTER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE

Chapitre 1 : Stratégie commerciale

A- Le commerce : bien plus qu'une technique, une question de valeur d'entreprise

La maitrise des techniques de négociation et de vente est une première étape. Certes incontournable, mais cela ne suffit pas. L'efficacité commerciale est atteinte lorsque la posture commerciale est positivée par la direction et partagée par tous dans l'entreprise.

L'histoire et les fondements du diagnostic immobilier n'ont pas aidé. Il est souvent mis en avant que le métier ancré dans le bâtiment et porté par la réglementation a trop longtemps sous-estimé les questions de prospection et de fidélisation.

La réalité est plus modérée : comme Monsieur Jourdain, la pratique existe. L'animation de son réseau de prescripteurs, ou la gestion de la relation avec ses clients sont courantes dans le secteur. Mais certains tabous ont la vie dure, et l'usage de certains mots clés ou certains investissements sont encore freinés.

La maîtrise des techniques efficaces en commerce est un point de départ, qui donne de l'assurance au dirigeant comme à son équipe.

Le commerce ne nuit pas à la technique, il la sert. Cette valeur fondamentale n'est pas encore partagée par tous. Et c'est par la mise en place de pratiques concrètes qu'elle pourra s'y développer petit à petit dans l'entreprise.

Concrètement un cabinet de diagnostic doit consacrer 30% minimum de l'ensemble de ses ressources à la fonction commerce.

B-La fonction marketing dans une entreprise de diagnostic immobilier

Toutes les entreprises font du marketing, parfois sans le savoir... Dans les petites et moyennes entreprises, il est courant qu'aucune fonction ou fiche de poste n'intègre le terme de marketing. Pourtant les tâches marketing existent bel et bien. Elles sont portées par différentes personnes : le dirigeant, le commercial, l'assistante commerciale...

Moins de 20% des PME affichent une fonction marketing dans leur organigramme. Le concept même de marketing est peu utilisé dans les petites et moyennes entreprises. Pourtant, les tâches qui relèvent du marketing sont pratiquées au quotidien : rencontres avec les clients, écoute de leurs attentes, conception de supports d'aide à la vente... C'est la dimension stratégique du marketing qui est la plus souvent occultée : surveillance de l'environnement de son entreprise,

analyse de ses concurrents, détection des évolutions technologiques, évolution de sa position sur le marché...

Les entreprises de diagnostic immobilier ne sont pas meilleures que les autres. Mener une activité réglementaire amène certains entrepreneurs du secteur à penser que le marketing ne les concerne pas. Pourtant, l'intensification concurrentielle et l'évolution du métier vers plus de service et plus de conseil auprès des clients font évoluer certains diagnostiqueurs !

▷ Le constat dans les cabinets de diagnostic : du marketing sans véritable marketing

Rares sont les cabinets de diagnostic qui formalisent un plan d'action qui récapitule les tâches menées pour commercialiser leurs services : l'organisation est informelle. La réalisation des supports de communication est encore trop souvent réalisée en interne, en oubliant parfois les règles fondamentales de la communication commerciale.

Autre particularité : de nombreuses personnes de l'entreprise sont impliquées par les actions marketing, la pratique des tâches est transversale et diffuse. L'opérateur de diagnostic immobilier est en relation directe avec les clients lors de ses missions, le dirigeant assure l'écoute des attentes des prescripteurs, l'assistante relève les retours clients sur les différences entre l'offre du cabinet et les offres concurrentes ... mais l'absence d'organisation limite souvent les possibilités d'exploitation de toutes ces informations pour adapter les objectifs et les outils de développement de l'entreprise.

Enfin, le marketing est une activité menée souvent ponctuellement : lors de la création de son entreprise, ou du lancement d'une nouvelle offre de diagnostic, un travail de formalisation de son offre commerciale est mis en œuvre en s'appuyant sur une réflexion marketing. Autres événements dans la vie des cabinets qui sont l'occasion de se reposer certaines questions clés du marketing : la mise à jour de son site Internet ou de sa plaquette d'entreprise, la préparation d'une nouvelle vague de prospection...

▷ La nécessité d'adopter une démarche marketing pour développer son entreprise

Au-delà de la mise en place de supports de communication ou d'échange d'informations sur ses clients et concurrents, il s'agit donc d'organiser une pratique du marketing en continu dans l'entreprise. C'est une condition indispensable au maintien de la dynamique d'adaptation de son cabinet aux évolutions du marché : nouvelle concurrence, nouvelles manières de vendre, sur internet par exemple, nouveaux comportements d'achats, nouveaux diagnostics réglementaires.

Il existe deux axes d'actions prioritaires, y compris pour les petites entreprises :

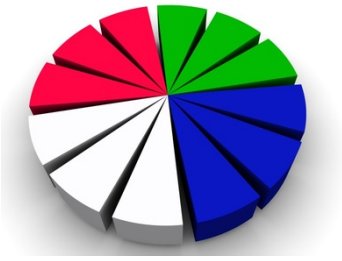
- **surveillance de la concurrence:** il ne s'agit pas de connaître ses concurrents, mais bien d'analyser le détail de leur offre de diagnostic, les différences de délais de réponse pour les devis, les délais de planification des missions, les tarifs, les formules packagées, les processus de gestion des relations clients... L'analyse des forces et faiblesses de ses concurrents est toujours riche d'enseignements.

- **analyse des comportements de ses clients** : les rencontres avec clients et prescripteurs sont nombreuses pour tout diagnostiqueur. Mais pour aller plus loin, les changements de mode d'achats des clients, les évolutions réglementaires, fiscales, technologiques qui les impactent et font évoluer leurs besoins sont à bien repérer. Autant de signaux à capter pour rester dans la course et être force de proposition et d'innovation pour ses clients.

Prendre du recul sur sa position sur le marché au moins une fois par an pour adapter son offre et ses actions de commercialisation représente un facteur clé de succès, y compris pour les petites entreprises.

C-Identifier ses cibles

Objectif : trouvez une clientèle au plus près de son offre pour répondre au plus près de son marché.



La segmentation consiste à étudier des sous-ensembles relativement homogènes de prescripteurs et d'évaluer ceux qui sont susceptibles de réagir favorablement à votre offre et à vos prestations.

Les critères de segmentation doivent être : mesurables (nombre), discriminants (réseau d'agences), utilisables et rentables (suffisamment important pour mener une action commerciale).

Plusieurs stratégies se présentent pour aborder ces segments :

- Indifférenciée : offrir la même prestation et les mêmes prix à tous. Cela présente l'avantage de réduire les coûts mais présente un risque de forte vulnérabilité.
- Différenciée : proposer des prestations différentes et/ou des prix différents par segment. Si cette stratégie assure une faible vulnérabilité, elle complexifie l'offre et du coup, engendre une augmentation des coûts.
- Concentrée : choisir une partie des segments (ex : uniquement les notaires en zone rurale). Elle garantit une situation privilégiée sur le segment choisi. Cependant, votre activité est directement liée à celle du segment.

Sur le marché du diagnostic immobilier, la plupart des diagnostiqueurs adoptent une stratégie indifférenciée. Cependant si vous souhaitez démarcher les particuliers en direct, vous pourrez adopter une stratégie différenciée. Cela permettra de répondre à ce segment de clients qui est attentif d'abord au tarif.

Conseils : Sachez adapter votre offre à la cible visée et diriger vos efforts commerciaux vers ces segments de marché.

D- Prospection et développement commercial

Dans un métier nécessitant des compétences techniques toujours plus complexes, les diagnostiqueurs immobiliers doivent continuer à gérer leur activité et même la développer. Voici quelques solutions pour mieux piloter son activité commerciale.

Dans l'environnement concurrentiel actuel, il est en effet primordial de trouver de nouveaux prescripteurs et de les conserver. Il est plus coûteux d'aller les chercher que de les conserver. Voilà pourquoi, aujourd'hui, lors d'une cession d'entreprise de diagnostiqueurs, la clientèle représente souvent la plus grande part dans la valorisation de la société.

▷ Quel coût pour l'acquisition de nouveaux prescripteurs ?

Nous avons réalisé une étude afin de montrer ce que représente l'effort commercial visant à obtenir 8 nouveaux prescripteurs (notaires ou agents immobiliers) pour des missions de transactions immobilières.

Le tableau ci-dessous détaille les différentes étapes commerciales et leur durée.

Etapes commerciales	Résultats	Durée	Remarques
Sélection des prospects à démarcher	250	-	-
Résultats de la prise de rendez-vous	80	40 jours de prospection téléphonique	2 RDV pris par jour et 1 RDV pris sur 3 appels
Réalisation des rendez-vous	80	20 jours pour réaliser les rendez-vous	4 RDV réalisés par jour
Résultats sur les rendez-vous réalisés : nouveaux prescripteurs	8	-	10 % des RDV sont signés
Nombre de missions par mois pour les nouveaux prescripteurs	24	-	3 missions / mois / prescripteurs en moyenne
CA €HT par mois pour les nouveaux prescripteurs	5 000 €HT	-	panier moyen de 208 €HT

Ainsi pour 8 nouveaux prescripteurs, en partant d'une pure prospection téléphonique, le diagnostiqueur immobilier va devoir consacrer environ 60 jours de prospection pure, soit presque 30 % d'une année de travail de 220 jours. Quand nous poussons le raisonnement, le développement d'un portefeuille de prescripteurs qui rapporte 15 000 €HT par mois, représente une année de prospection commerciale pure.

Cette démonstration bien que complètement théorique ne prend pas en compte la réalisation des diagnostics ni les opportunités commerciales avec les prescripteurs déjà acquis.

▷ La nécessité de suivre ses prescripteurs « clients »

Compte tenu de l'énergie nécessaire pour acquérir de nouveaux prescripteurs, il convient de faire le « maximum » pour conserver les prescripteurs « clients ». La satisfaction client passe bien entendu par le professionnalisme dans la réalisation de la prestation, mais également dans l'accompagnement de son prescripteur « client ».

Cet accompagnement se fait de deux manières : d'un part au niveau du conseil délivré régulièrement, et notamment lors de diagnostics positifs, d'autre part dans l'animation de ses prescripteurs (invitation à déjeuner, réunion d'information, etc.).

▷ Quels outils pour la prospection et le développement commercial ?

Quand on sait que dans la fonction commerciale, on passe plus de 70% de son temps à des activités non directement liées à la vente (transport, administratif...), la mise en place d'un outil informatique de gestion de relation client fera gagner un temps précieux. Cet outil, pour être des plus efficaces, devra comprendre une partie de prospection avec une base exhaustive des contacts (notaires et agents immobiliers) ainsi qu'une partie permettant un suivi de ses prescripteurs « clients ». Qui ai-je vu ? Que s'est-il dit ? Quel est son potentiel ?

Aujourd'hui le minimum pour suivre ses prescripteurs est l'utilisation d'Excel.

Par ailleurs il pourra être intéressant de venir appuyer son action commerciale par des actions de communication (publicité, mailing,...).

@ Pour en savoir + :

- *vous êtes inscrit au site infodiagnostiqueur.com, connectez-vous et cliquez ici : l'outil de prospection et développement commercial*
- *vous n'êtes pas inscrit au site infodiagnostiqueur.com,, s'inscrire gratuitement au club avantage pour bénéficier de l'outil*

(Plus de 30 agences immobilières et 5 000 études de notaires recensées !)

Structurer sa démarche commerciale grâce à des outils de gestion de relation fera gagner beaucoup de temps aux diagnostiqueurs immobiliers. Par ailleurs, ces outils permettront également d'optimiser le suivi de ses prescripteurs et donc de valoriser sa société.

E- Etablir un ratio coût/horaire précis

Objectif : disposer d'arguments pour valoriser le temps d'une prestation.

Un ratio coût/horaire précis permet de présenter des arguments forts face à une éventuelle objection de coût élevé d'un client.

En décomposant les temps d'une prestation, cela vous permet de détailler au plus juste la durée de chaque opération et de séparer les actions hors diagnostic du temps que vous prend le diagnostic seul. Cela permet ainsi de mettre en valeur votre rapport, les garanties que vous proposez, votre disponibilité, vos conseils... et surtout le temps réel que vous passez pour assurer l'ensemble de la prestation.

Exemple de tableau de coût horaire pour un diagnostic Plomb, Amiante, Mesurage, Gaz dans un T3, durée 2 heures, coût 400 € HT

ACTIONS	Durée hors diagnostic (en minutes)	Durée des diagnostics (en minutes)
appel téléphonique du prescripteur	15	
saisie ODM sur logiciel	5	
passer prendre clés chez prescripteur	30	
déplacement vers le bien à diagnostiquer	20	
diagnostics du bien immobilier	-	120
déplacement pour ramener les clés	20	
rendre les clés et explication au prescripteur	5	
rédiger dossier	30	
administratif (impression, photocopie)	10	
relance du client	10	
apporter dossier au prescripteur (animation)	15	
Total	**160**	**120**
TEMPS total de prestation	**280**	
Coût du diagnostic (HT)	**400 €**	
Coût horaire diagnostic seul (HT/h)	**200 €**	
Coût horaire réel (HT/h)	**86 €**	

Conseil : N'hésitez pas à détailler chaque action pour valoriser le temps passé en rapport au coût facturé.

F- Analyser vos capacités

Objectif : se connaître pour mieux progresser et se consolider.

Le meilleur moyen d'être performant sur une activité est de connaître ses aptitudes pour ne pas évoluer un ton au-dessus ou au-dessous, de ses capacités.

C'est ce que propose ce tableau reprenant une quinzaine de questions. Il permet, de façon autonome, d'établir si vous répondez de façon totale, partielle ou nulle à différents points primordiaux en termes de stratégie et de force commerciale. Il s'agit ainsi, par exemple, de déterminer le niveau d'activité que vous permet votre investissement financier et sa répartition, votre perception du marché dans lequel vous allez évoluer, votre organisation, vos attentes, vos capacités commerciales...

L'analyse qui résulte de ces questions indique le niveau de viabilité de la structure de l'entreprise et de sa force commerciale.

Il oriente également sur des réflexions à mener pour faire progresser les points faibles ou les opportunités de consolidation.

Stratégie	**Stratégie** : Avez-vous défini votre budget de développement pour les trois ans à venir	Tout à fait **4**	Partiellement **2**	Pas du tout **0**
	Connaissez-vous la répartition de votre CA par **activités** et par **prescripteurs** (notaires, agents immobiliers,...)	Tout à fait **4**	Partiellement **2**	Pas du tout **0**
	Votre **offre** (commerciale) est en phase avec le marché à venir	Tout à fait **4**	Partiellement **2**	Pas du tout **0**
	Connaissez-vous l'évolution du **nombre** de vos **prescripteurs**	Tout à fait **4**	Partiellement **2**	Pas du tout **0**
	Pour vos 4 principaux **concurrents**, vous avez les documents suivants	Plaquettes + tarifs **4**	Tarifs **2**	Incomplet **0**
	Pour l'**organisation commerciale**, chaque prospect a un contact identifié dans l'entreprise	Avant le rdv **4**	Après le rdv **2**	Jamais **0**
	TOTAL DES POINTS			
Commercial	Vous souhaiteriez connaître plus précisément les **attentes** de vos clients	Tout à fait **0**		Déjà fait **2**
	Vous aimeriez définir les **priorités** (formalisées) de segment lors de vos **démarches commerciales** (exemple : les notaires de sud du département)	Tout à fait **0**		Déjà fait **2**
	Vous aimeriez anticiper les **réactions** de vos interlocuteurs et **l'attitude à adopter**	Tout à fait **0**		Déjà fait **3**
	Vous souhaiteriez connaître toutes les phases du **processus de vente** et les facteurs de **succès** pour chacune	Tout à fait **0**		Déjà fait **3**
	Vous aimeriez construire un **argumentaire téléphonique** et **terrain** qui vous permette **d'améliorer** vos **résultats commerciaux**	Tout à fait **0**		Déjà fait **3**
	Vous aimeriez apprendre une **technique** infaillible pour traiter les **objections**	Tout à fait **0**		Déjà fait **3**
	Vous souhaiteriez définir un programme **d'animation** de vos **prescripteurs**	Tout à fait **0**		Déjà fait **3**
	Vous aimeriez avoir un modèle de **reporting** pour vos démarches commerciales	Tout à fait **0**		Déjà fait **2**
	Vous aimeriez avoir une grille **d'analyse** de vos démarches commerciales (**comportement** et **processus technique**)	Tout à fait **0**		Déjà fait **3**
	TOTAL DES POINTS			

Conseil : Votre stratégie et votre force commerciale doivent être complémentaires pour que votre activité soit stable et pérenne.

G- Mettre en place un processus de vente

Objectif : avoir une organisation sans faille du contact à la vente.

Un processus de vente se compose d'une série de tâches exécutées dans un ordre spécifique et sur une période donnée. Il est généralement associé à un contact ou à un groupe de contacts.

En premier lieu, il s'agit de préparer l'entretien de vente, par exemple en rassemblant des éléments d'information sur le prospect ou le client. Cette préparation vise à rendre efficace la prise de contact et à créer une ambiance professionnelle. Soyez à l'écoute pour découvrir et analyser les besoins et désirs des clients.

Puis, présentez votre offre orale ou écrite avec les prix, les délais et éventuellement les conditions de paiement. Instaurez une discussion avec argumentation, et préparez-vous à répondre aux objections du client. N'entamez une négociation que si vous disposez d'une marge de manœuvre.

Concluez la vente en obtenant la signature du bon de commande. Puis prenez congé. N'oubliez surtout pas d'assurer ensuite un suivi et la fidélisation de votre contact ou groupe de contacts.

Conseils : Rester rigoureux dans le suivi des étapes permet de consolider la signature d'un contrat. Ne refusez pas les objections et instaurez un vrai dialogue avec le client.

H- Adopter une méthode de vente globale

Objectif : répondre à tous les processus de vente.

L'enseignement de la vente est généralement dispensé en combinant trois principales approches. Chacune dispose d'outils connus et souvent pertinents.

- **L'approche comportementale** : Elle s'appuie sur la programmation neurolinguistique (pnl) et l'analyse transactionnelle.
- **L'approche instrumentale** : elle repose sur l'aspect procédural de la vente, et notamment de l'entretien de vente. La plupart des auteurs, théoriciens ou praticiens, évoquent le processus de vente en proposant différentes phases ou étapes de la vente.
- **L'approche psychologique** : elle prend en compte les motivations du client en les résumant par un sigle facilement mémorisable : picasso, sic-sic, sabone, besoin... ou encore Soncas, la méthode la plus courante.

Soncas reprend les mots s.écurité, o.rgueil, n.ouveauté, c.onfort, a.rgent et s.ympathie. Cette méthode, connue par nombre de commerciaux, est encore largement utilisée dans une journée de travail et peut être prise en référence dans bien des cas, notamment pour déterminer pourquoi les clients achètent - sans doute parce qu'ils ont besoin d'un produit ou d'un service - et quels sont les mobiles d'achat - raisons ou sentiments qui poussent les clients à acheter et qui peuvent être regroupés sous ces six rubriques principales.

Chapitre 2 : La formation commerciale

A- La formation

Etre diagnostiqueur immobilier ne s'improvise pas. L'activité réclame des connaissances techniques et, comme pour tout métier, le développement et la pérennité de l'entreprise nécessitent des compétences en gestion et commerce. Pensez à vous former dans ces domaines.

Avec l'évolution du marché immobilier et les nouvelles réglementations, les diagnostics immobiliers sont en croissance constante et ce, pour plusieurs années.

Au milieu de ce tourbillon, comment s'imposer, rendre son entreprise performante et faire durer son chiffre d'affaires ? Une formule : la formation commerciale. Des organismes formateurs spécialisés proposent des formations solides, par exemple pour aider les diagnostiqueurs lors de la création d'une société ou pour son évolution.

Des formations spécifiques s'adressent aux nouveaux diagnostiqueurs, créateurs de cabinets. Elles consistent à les aider dans la création de leur business plan et de leur modèle de développement, une étape primordiale pour convaincre les banquiers et les partenaires.

Le contenu de ces formations fait état des perspectives du marché, des offres gagnantes, des facteurs clés du succès, du positionnement concurrentiel, des professionnels du conseil...

Elles permettent aux stagiaires de développer et de détailler le contenu du business plan, le chiffre d'affaires prévisionnel, le planning et les étapes de création de la société, les chiffres clés, les fournisseurs de matériels et les coûts, les assurances et le financement, la prescription...

Pour les diagnostiqueurs installés (chef d'entreprise ou salarié), les formations proposées sont conçues pour les aider à concevoir et déployer des outils commerciaux et des techniques de vente performants sur leur secteur géographique.

L'objectif : développer leur portefeuille clientèle et faire la promotion de leurs prestations auprès des notaires et des agents immobiliers.

Ces formations opérationnelles détaillent les stratégies, les marchés, les offres, la clientèle, les concurrents, le réseau... Elles sont aussi dédiées à l'approfondissement des connaissances du professionnel (métier, organisation, attentes, priorités...) et au développement des techniques de vente (processus de vente avec prescripteur, argumentaires téléphonique et terrain, traitements et objections, animation et communication, organisation, évaluation...).

Quel que soit le module, les organismes formateurs proposent un accompagnement dans les démarches de demande de prise en charge. De plus, certains d'entre eux accordent des remises aux sociétés inscrivant plusieurs participants.

B-Le coaching et suivi commercial des diagnostiqueurs

La fonction commerciale est un élément nécessaire pour développer son entreprise de diagnostiqueur immobilier. Plusieurs modèles existent et nécessitent souvent un accompagnement afin de réussir au mieux dans son activité.

Le diagnostic immobilier est un métier par essence même technique. Néanmoins, nombreux sont les diagnostiqueurs qui ont été surpris par la difficulté de la démarche commerciale. Elle constitue à la fois le point de départ de l'activité mais également sa pérennité.

▷ L'organisation interne et la fonction commerciale

En ce qui concerne la fonction commerciale, nous pouvons distinguer 3 types de structures :

- Les sociétés unipersonnelles : le diagnostiqueur effectue le commercial en plus des fonctions techniques, de gestion et administratives.
- Les sociétés avec plusieurs diagnostiqueurs salariés qui s'occupent à la fois de la fonction commerciale et des fonctions techniques.
- Les sociétés qui ont confié la fonction commerciale à une ou plusieurs personnes.

La gestion de la relation, avec d'un côté les clients-prescripteurs et de l'autre côté l'entreprise de diagnostiqueurs, se complexifie en fonction du nombre d'intervenants.

▷ Quels sont les fondamentaux commerciaux ?

Devant la vitesse de professionnalisation de la filière, l'enjeu commercial apparait aujourd'hui comme extrêmement important. Tout d'abord, il s'agit de prospecter (notaires, agents immobiliers, administrateurs de biens, collectivités locales...) puis il convient d'animer cette cible de prescripteurs ou clients et enfin de les fidéliser.

Le temps qui doit être consacré à ces trois enjeux est d'environ 20 % du temps total soit environ une journée par semaine et par diagnostiqueur. Ainsi dans les structures dépassant les 5 diagnostiqueurs, mettre en place une personne responsable du « commercial » se justifie.

▷ Commercial : la remise en cause constante

La fonction commerciale est, de l'avis de nombreux diagnostiqueurs, difficile voir ingrate. Ce sentiment est alourdi par une concurrence grandissante avec l'arrivée des nouveaux diagnostiqueurs immobiliers.

La prospection des nouveaux prescripteurs nécessite méthode et régularité. Pour les prescripteurs actifs, il conviendra de les suivre au plus près pour les conserver ! Ceux-ci étant sollicités par des diagnostiqueurs collègues néanmoins concurrents.

▷ Coaching et suivi des diagnostiqueurs dans leur fonction commerciale

Devant les difficultés structurelles liées au métier commercial, le coaching des « diagnostiqueurs commerciaux » est important.

Dans le cas des entreprises unipersonnelles, le chef d'entreprise est ainsi face à ces difficultés sans pouvoir échanger sur sa démarche commerciale. Pour les entreprises avec plusieurs diagnostiqueurs, le chef d'entreprise devient également « directeur commercial ».

▷ Quelles solutions ?

Dans tous les cas, le suivi commercial et le coaching consisteront à faire un point régulier des prospects et clients vus, ainsi que des actions d'animation en cours. Ils permettent de repérer d'une part les causes des échecs pour ne pas les reproduire et d'autre part les succès pour les perpétuer.

Il s'agit en quelque sorte d'une formation continue en entreprise :

- Le suivi consiste à faire un point au minimum mensuel
- Le coaching consiste à faire des tournées commerciales sur le terrain avec le diagnostiqueur commercial
- Les entreprises de diagnostiqueurs feront ce suivi et coaching en interne ou bien elles confieront ce travail à des entreprises de formations spécialisées.

Chapitre 3 : Les outils de communication

A- Les outils de communication du diagnostiqueur

Objectif : travailler son image.

Aujourd'hui face à l'évolution du marché du diagnostic immobilier, le diagnostiqueur n'est plus seulement un technicien, il doit aussi savoir communiquer afin de se faire connaître et reconnaître.

Pour cela, il existe différents moyens :

- Le mailing et les lettres d'information (newsletters)
- Le site internet
- La plaquette de présentation
- Le book : il contient historique, structure, assurance, certifications, exemples de rapports, textes règlementaires, photos de termites, amiante… références, contrat commercial, tarifs…
- La publicité : elle peut se faire sur divers supports : Pages jaunes, presse, véhicule, flyer pour agences et notaires, référencement internet, radio, magazines (notaires, FNAIM, CCI)
- Les salons de l'immobilier : ils permettent de rencontrer les professionnels
- Les objets publicitaires : sous-main, post-it, stylos, calendriers...

B-Internet un canal clé pour développer son entreprise de diagnostic immobilier

Développer sa présence sur Internet : voilà une question que les cabinets de diagnostic immobilier ne se posent déjà plus. Chacun s'interroge plutôt sur les solutions les plus adaptées à son métier... et à son portefeuille. Voici quelques conseils dédiés aux TPE.

Rendre visible son entreprise à ses clients est une préoccupation légitime. Mais choisir parmi la palette de solutions disponibles n'est pas si simple pour réussir le pari de l'efficacité commerciale dans un budget raisonnable.

D'autant que créer son site, développer son blog, animer son « mur Facebook » ou entretenir son compte Twitter ou VIADEO prend du temps. Quel que soit le choix du prestataire web et sa qualité, la production de rédactionnels mêmes courts constitue une charge de travail à ne pas négliger pour un dirigeant de petite entreprise déjà surbooké.

C'est pourquoi les solutions de sites de référencement sont une alternative à ne pas négliger. Mieux vaut une présence succincte sur des sites partenaires, et pas de site d'entreprise, qu'un site bancal, artisanal et non mis à jour.

95 % des PME conçoivent aujourd'hui Internet comme un outil professionnel (étude réalisée en novembre par l'Institut Sage). Les dirigeants de TPE / PME se tournent donc aussi vers les réseaux sociaux, qu'ils soient généralistes ou professionnels : un dirigeant sur cinq y est présent. Pour quelles raisons ? Les motivations sont bien professionnelles : veille (47 %), promotion de son activité (40 %) et suivi de l'actualité de ses marchés (38 %). 12 % des dirigeants interrogés ont ainsi créé leur blog, 23 % animent une communauté d'utilisateurs ou de clients et ils sont 21 % à sonder les réseaux sociaux dans une optique de recrutement (étude réalisée en novembre par l'Institut Sage).

@ *Si vous souhaitez créer gratuitement votre site internet de référencement, rendez-vous sur diagnosticetrenovation.com.*

C-Le site internet

▷ Un atout commercial indispensable !

A l'heure du numérique, il est désormais inimaginable de passer à côté d'internet et des nombreuses possibilités et outils qu'il propose. Outil de communication et de marketing, le site internet d'une entreprise représente un enjeu stratégique en termes de développement.

Pour une entreprise, un site internet c'est à la fois une carte de visite et une vitrine. C'est un gage de professionnalisme qui permet d'augmenter sa crédibilité et de valoriser son image.

Le contenu

Avant de se lancer il est important de déterminer les objectifs de son site internet et les informations qu'il doit contenir. Voici une liste des éléments importants :

- Une présentation de la société
- Une description des activités et des prestations proposées
- Des références (clients, assurance, certification, labels...)
- Une galerie photo
- Un formulaire de contact ou une page « demande de devis » en ligne

De plus, il est nécessaire de réfléchir aux aspects suivants :

- Le nom de domaine du site et des adresses mails associées
- La possibilité ou non de mettre à jour les contenus existants
- La fourniture de statistiques mensuelles de connexion
- L'assistance téléphonique ou non du créateur du site

Un outil de communication

En France, plus de la moitié des foyers a un accès internet. De plus, internet est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui permet une visibilité et une communication directes vers les clients en non-stop. Le site internet permet également de répondre aux questions les plus fréquemment posées, (via une FAQ - foire aux questions - par exemple) sur l'activité, d'ordre technique ou pratique : expertises proposées, délais d'intervention, tarifs... C'est un gain de temps considérable lorsqu'on sait le temps que l'on passe au téléphone à répondre aux clients.

Un outil marketing

Le site internet, par son aspect « communication » permet de démarcher tout type de prescripteurs (professionnels et particuliers). C'est un véritable outil de prospection, un vendeur, un commercial, qui travaille tout seul et à moindre coût. Il permet de se différencier face à la concurrence et d'asseoir son image professionnelle.

Par ailleurs, il est possible de proposer aux internautes des demandes de devis à remplir en ligne. Dans la relation commerciale avec le particulier, cela permet de gagner du temps et d'instaurer un climat de confiance.

Un gain de productivité

La productivité se joue à la fois sur le coût et le temps dépensés. Proposer, via un site internet, aux clients toutes les informations utiles concernant l'entreprise, mises à jour régulièrement, permet de gagner du temps, d'être rapide et réactif et de réduire les coûts (réimprimer une plaquette à chaque mise à jour coute cher). Cela représente une publicité peu chère et efficace.

Des études ont montré que pour choisir un professionnel, un client se tournera en priorité vers celui qui a un site internet. C'est un gage de qualité, de modernité et de confiance. Un professionnel désireux d'évoluer avec son temps ne pourra faire l'impasse sur ce sujet s'il souhaite se démarquer de la concurrence.

D- La newsletter du diagnostiqueur immobilier : intérêt et conception

La newsletter est un outil professionnel de communication visant à informer et à fidéliser ses clients et ses prescripteurs. Comment permet-elle de se démarquer dans le contexte de la communication promotionnelle ? Quels sont les avantages pour le diagnostiqueur immobilier ?

▷ Objectifs de la newsletter

La newsletter n'est pas une publicité mais un bulletin d'informations périodique ciblé pour les destinataires (architectes, artisans, maîtres d'œuvre...) et qui doit correspondre à leurs besoins et à leurs centres d'intérêts.

○ Transmettre les informations utiles

Le diagnostiqueur immobilier informe ses prescripteurs des modifications et mises à jour de la loi, des décrets d'application, de l'évolution du marché, de ses nouveaux services...

○ Une vitrine pour le diagnostiqueur immobilier

Non seulement la newsletter délivre des renseignements utiles mais elle permet à l'émetteur de rester en contact régulier avec ses clients et de leur faire part de ses activités. Certains prestataires de services proposent de rédiger des newsletters spécialisées pour que les diagnostiqueurs immobiliers communiquent vers leurs prescripteurs. Selon les prestataires de services, il est possible d'intégrer dans la newsletter, outre un sujet technique et réglementaire et des chiffres clés, une actualité sur le métier, plus spécifique, liée aux prestations proposées.

▷ Ergonomie d'une newsletter performante

Au-delà du caractère informatif, il faut prendre en compte la lisibilité de la newsletter. Voici quelques règles à respecter :

- **Valoriser les informations stratégiques** : les plus importantes viendront se positionner au début de la newsletter pour une meilleure visibilité et afin d'en crédibiliser le contenu.
- **Identifier l'émetteur** : afin d'être marquant, il est indispensable de faire figurer en bonne place le logo et les coordonnées de la société et de reprendre les données graphiques (couleur et typologie) habituelles de ses documents ou de son site.

▷ La rédaction du contenu

Il ne s'agit pas de surcharger le bulletin d'information mais de véhiculer des informations d'intérêt pour le prescripteur. En cela, il convient de maîtriser la rédaction des points importants en respectant d'une part un style concis et d'autre part une organisation hiérarchique de ces points.

En cela, faire appel à un prestataire de services garantit une lisibilité maîtrisée et un soin apporté à sa conception.

▷ La newsletter « clé en main »

La newsletter à l'origine en papier est devenu l'outil de fidélisation le plus répandu sur le média web. Encore faut-il qu'elle soit bien conçue et adaptée. Pour le professionnel du diagnostic immobilier, trouver un fournisseur de newsletter spécialisé dans l'accompagnement et le développement de l'activité « diagnostic » est la priorité.

Le tarif pour une newsletter « clé en main » est d'environ 10 € HT par mois.

E- Imprimer ses documents et cartes de visites

Selon une étude menée par IDC, les documents imprimés constituent à 82% un enjeu critique pour l'organisation de l'entreprise. Mais, toujours selon la même étude, 90% des entreprises sont incapables de chiffrer les dépenses réelles de ce poste. Un taux impressionnant quand on sait que l'impression peut représenter jusqu'à 8% des revenus d'une entreprise.

Une autre étude (IPSOS) révèle que 16% des pages imprimées sont oubliées, jetées ou même jamais utilisées.

▷ Le cout de l'impression pour un diagnostiqueur

D'après nos sources, en moyenne un diagnostiqueur réalise environ 300 rapports de 100 pages par an et ces rapports sont réalisés en 2,5 exemplaires. Ce qui veut dire qu'un seul diagnostiqueur réalise environ 75 000 impressions par an !

On peut retenir que le coût réel d'impression (amortissement machine + entretien + papier) est de l'ordre de 0,05 €HT/page pour le Noir et Blanc et de 0,15 €HT/page pour la couleur. Ce qui, en estimant un taux de 20% de couleur et 16 % de pages jetées dans les rapports, représente un coût annuel de **6 090 €HT par an soit un budget de plus de 500 €HT par mois** ! Ce budget représente à lui seul 1/3 du budget permettant à un diagnostiqueur (équipé d'une machine plomb) de travailler. A ce budget se rajoute souvent un budget de **1 000 €HT par an pour les plaquettes et les cartes de visite**. Sans compter le temps perdu pour gérer tous les problèmes liés à l'impression ainsi que ses nombreuses pannes.

▷ Des solutions : externaliser l'impression et utiliser la signature électronique

Pour diminuer ces coûts, le diagnostiqueur ne peut pas se passer complètement d'une imprimante, néanmoins il peut suivant le type de cas diminuer fortement les coûts d'impression. Il

aura ainsi trois choix : utiliser son imprimante, envoyer le document en signature électronique, ou externaliser l'impression. De fait, l'externalisation de l'impression numérique de documents présente un double avantage :

1- Contrôler, variabiliser totalement et réduire les coûts d'impression du document.
2- Participer à la démarche de développement durable en n'imprimant que ce dont on a besoin, à la demande.

Par exemple les critères de décision pourraient être les suivants :

- Rapport non urgent : impression externalisée,
- Rapport urgent pour un professionnel (notaire ou agent immobilier) : signature électronique,
- Rapport urgent pour un particulier : utilisation de son imprimante.

▷ L'impression des cartes de visite et les plaquettes commerciales

Pour les diagnostiqueurs, la communication externe passe d'abord par les cartes de visite et les plaquettes qu'il laisse à ses prescripteurs. Aujourd'hui les solutions d'externalisation d'impression sur ces documents sont très efficaces et ont un rapport qualité/prix imbattable notamment face à un imprimeur classique. Le diagnostiqueur peut ainsi concevoir « on-line » ses documents, ou télécharger des PDF pour les imprimer.

▷ Quelle économie en attendre ?

En externalisant ses impressions quand il n'y a pas d'urgence à imprimer chez soi, le diagnostiqueur pourra déjà faire le choix d'avoir une imprimante moins onéreuse. Par ailleurs, pour les documents de qualité, il n'aura plus nécessairement besoin de faire appel à un imprimeur traditionnel.

L'économie escomptée peut approcher les 30 % sur le budget total soit environ 2 000 €HT /an/diagnostiqueur. Cette économie est bien entendu proportionnelle au nombre de diagnostic.

D'ailleurs, ce n'est pas un hasard si la plupart des bureaux de contrôle ont déjà externalisé leur impression. Ce qui n'était pas possible à une époque pour les « petites entreprises » l'est aujourd'hui grâce à internet. Alors profitons-en !

PARTIE 5 : DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ

Chapitre 1 : Les prescripteurs immobiliers

A- Panorama des clients

Sur un marché en perpétuelle évolution, il est important de savoir qui fait quoi et qui travaille avec qui. Pour progresser sur le marché du diagnostic immobilier, il est indispensable de connaître les différents acteurs et leurs activités. Alors voici un petit tour d'horizon des acteurs du marché du diagnostic immobilier.

▷ Les prescripteurs historiques

Les notaires, les agents immobiliers ainsi que les administrateurs de biens sont les premiers prescripteurs du diagnostiqueur. Ils l'orientent et lui proposent de nombreuses offres sur le marché du diagnostic de la vente et de la location. Ces prescripteurs historiques sont des partenaires indispensables avec lesquels il faut savoir traiter.

▷ Les grands propriétaires

Les grands propriétaires représentent une autre manne du marché du diagnostic de la vente et de la location. Ce sont les bailleurs sociaux privés et publics (L'OPAC par exemple), les sociétés foncières, l'Etat et les collectivités territoriales, les institutionnels privés et publics eux aussi.

Dans ce domaine les bureaux de contrôle sont les intervenants historiques. Au départ les bureaux de contrôle avaient une mission de contrôle industriel sur le matériel technique puis leur rôle a évolué avec l'arrivée de la Loi Spinetta du 4 janvier 1978 relative à la responsabilité et à l'assurance dans le domaine de la construction et enfin, ils se sont tournés vers le diagnostic immobilier.

▷ La construction neuve

Le secteur de la construction neuve est tenu par les Constructeurs de Maison Individuelle (CMI) et les promoteurs immobiliers. Ils sont soumis au DPE (Diagnostic de Performance Energétique) obligatoire depuis le 1er novembre 2006 pour toute vente ou promesse de vente d'un bien immobilier. Cependant les diagnostiqueurs doivent partager ce marché avec les bureaux de contrôle.

▷ Les prescripteurs de demain

Le marché se développe encore et toujours et l'on voit de nouvelles offres se profiler, avec notamment :

- Les banques qui proposent des Prêts à Taux Zéro + (PTZ+) et des prescriptions sur leurs clients.
- Les fournisseurs d'énergie et les fournisseurs de matériaux qui proposent des diagnostics non réglementaires ainsi que des prescriptions sur leurs clients

- Les assurances qui ouvrent le marché du diagnostic de la vente et de la location sur le grand patrimoine, et qui proposent elles aussi des prescriptions sur leurs clients.

Ce secteur étant en pleine évolution, il n'y a pas encore de prescripteur attitré et c'est là l'occasion pour les diagnostiqueurs de venir prendre cette nouvelle part de marché.

De nombreuses professions existent dans le domaine de l'immobilier. De l'architecte à l'administrateur de biens en passant par le constructeur, l'agent immobilier, le notaire... tous ces professionnels sont là pour garantir à l'acquéreur final un logement de qualité au juste prix.

L'arrivée sur le marché immobilier des banques, des fournisseurs d'énergie et de matériaux, et des assurances offre de nouvelles perspectives au métier du diagnostic et donc de grandes possibilités de développement.

B-Les notaires

Les notaires sont, en France, des officiers publics, nommés par décision du Garde des Sceaux. Ils ont le pouvoir de conférer un caractère authentique à tous les actes qui leur sont demandés.

L'intervention du notaire offre à la clientèle des garanties d'indépendance, dictées par des règles déontologiques strictes et de couverture des risques professionnels dans le cadre d'un système d'assurance unique au monde. Le recours à un notaire est nécessaire pour procéder notamment à une vente immobilière, constater une mutation immobilière après décès, prendre une hypothèque... Son rôle, prépondérant dans le monde immobilier trouve sa justification dans la nécessaire sécurité qui doit entourer le transfert de propriété d'un bien, dans un contexte juridique complexe. Une connaissance approfondie du marché immobilier, de ses mécanismes et des obligations leur permet d'apporter un conseil sur la valeur d'un bien en procédant à une expertise immobilière.

8 200 notaires sont inscrits au Conseil Supérieur du Notariat.

Ils sont présents dans 5 782 études, avec 46 700 collaborateurs.

600 nouveaux professionnels obtiennent leur diplôme chaque année.

En 2005, ils ont traité 4,2 millions d'actes, pour un montant total de 500 milliards d'euros.

Le chiffre d'affaires de la profession représente 5 milliards d'euros (2005).

▷ L'activité des notaires

Activité	Part
Immobilier (ventes, constructions, baux)	50,1 %

Actes liés au crédit	13,2 %
Actes de famille, successions	23,3 %
Droit de l'entreprise, conseil, expertise, conseil patrimonial	9,2 %
Négociation immobilière	4,2 %

C-Les agents immobiliers

L'agent immobilier se présente comme une tour de contrôle du marché local. Il en connaît les déterminants généraux et de proximité, en suit l'évolution au quotidien et ne résonne pas sur des bases affectives.

Cette notion de connaissance du marché est essentielle d'une part pour attirer un client et répondre à ses attentes, et d'autre part pour établir et certifier les informations des éléments du dossier. Superficie, diagnostics... les obligations sont claires et toute tromperie délibérée tombe sous le coup de la loi et entraîne des sanctions. Dans ces conditions, les agences ne prennent pas de risques et transmettent des données fiables à l'acquéreur. D'autant que la réalisation d'un diagnostic est un processus compliqué, nécessitant les connaissances techniques spécifiques et certifiées d'un professionnel. Fastidieux, ces certificats sont généralement délivrés rapidement par les agences, qui disposent d'un réseau efficace de professionnels du diagnostic pour les réaliser.

Les agents immobiliers sont représentés par la FNAIM qui regroupe 11 000 adhérents, le SNPI qui en compte 6 000 et le FFIP.

Ils travaillent principalement en agence.

15 % des agences appartiennent à un réseau.

Ces réseaux d'agences réalisent ¼ des transactions.

▷ Les réseaux d'agences

Nom	Nombre d'agences
Orpi	1 300
Century 21 (filiale Nexity)	850
Laforêt	720
Guy Hocquet (filiale Nexity)	500
Square Habitat (Filiale Crédit Agricole)	500
Arthur l'Optimiste (filiale Nexity)	450

Era Immobilier	400
Avis Immobilier (filiale Crédit Mutuel)	170
Réseaux locaux et indépendants	20 000

Tout professionnel souhaitant exercer cette activité - réglementée par la loi Hoguet de janvier 1970 - doit être titulaire d'une carte professionnelle "transaction immobilière" délivrée par une Préfecture et renouvelable chaque année.

D- Les Administrateurs De Biens

Le rôle de l'administrateur de biens se montre large. Il se charge de la gestion des biens d'autrui.

Selon la fédération internationale des administrateurs de biens et conseils immobiliers (FIABCI), l'administrateur de bien est celui qui « effectue en qualité de mandataire, toute opération de gestion d'immeubles appartenant à une personne physique ou morale. Il assure l'entretien des immeubles, les réparations, les aménagements nécessaires à leur conservation ou à leur mise en valeur et exécute les obligations des propriétaires ou bailleurs ».

Son rôle peut s'exercer pour un particulier seul qui souhaite réaliser un investissement. Dans ce cas, l'administrateur de biens se charge des pièces justificatives obligatoires pour une location (contrat, diagnostic...), de placer des annonces, d'organiser les rendez-vous et les visites avec les candidats, de rédiger le contrat de bail, de faire les états des lieux, le suivi de l'entretien, les ajustements des montants de charges et de loyer, etc.

Pour toute copropriété, une administration est obligatoire : il s'agit du syndic de copropriété. Ce dernier est l'animateur de la vie de la copropriété, en partenariat avec les membres du conseil syndical. Il s'occupe de la copropriété d'un ou de plusieurs immeubles, défend les intérêts collectifs, collabore au bon entretien et à la préservation d'un immeuble.

La profession est représentée par plusieurs syndicats : la FNAIM qui compte 4 500 adhérents, la CNAB avec 1 000 adhérents, la CSAB avec 250 adhérents environ et la CARGIM avec environ 100 adhérents.

Leur activité se répartie entre la gestion locative et le syndic de copropriété.

▷ Les cabinets de gestion qui représentent environ 2/3 du marché

Nom	Nb agences
Foncia (filiale Foncia)	300
Lamy-Gestrim (filiale Nexity)	280

Urbania	220
Immo de France (filiale Crédit Immobilier de France)	140
Citya	38
Sergic	25
Tagerim	23
GFF (filiale Nexity)	10
Loiselet Daigremont	-

Tout professionnel souhaitant exercer cette activité - réglementée par la loi Hoguet de janvier 1970 - doit être titulaire d'une carte professionnelle "gestion immobilière" délivrée par une Préfecture et renouvelable chaque année.

E- Les promoteurs et constructeurs de maisons individuelles

Le marché de la promotion et construction représente par an un volume important de logements construits, maisons ou appartements. L'obligation de réaliser un DPE pour les logements neufs est un marché que les diagnostiqueurs immobiliers ne doivent pas négliger. Voici quelques clés pour réussir !

Le nombre total de logements neufs vendus en 2007 est estimé à plus de 360 000, dont 235 000 maisons individuelles et plus de 128 000 appartements. Ce chiffre laisse rêveur quand on sait que tous sont soumis au DPE. La fourniture de l'étiquette énergie est en effet étendue aux livraisons de bâtiments neufs dont le permis de construire a été déposé après le 1er juillet 2007. Les prochains mois vont ainsi voir une augmentation soutenue des DPE pour le neuf.

La difficulté pour les diagnostiqueurs réside dans la clientèle. En effet, les grands groupes de constructeur tel Nexity et Geoxia font appel à des bureaux d'études qui réalisent les études thermiques en amont de la construction. Ces bureaux sont donc ainsi bien placés pour réaliser les DPE, cependant certains sous-traitent cette opération, les diagnostiqueurs pourront ainsi s'insérer dans le marché par ce biais.

Le marché reste de toute évidence plus ouvert pour les petits constructeurs de maisons individuelles qui d'une part automatisent moins leur processus de commercialisation et d'autre part sont moins liés à leurs bureaux d'études.

Toutefois, l'exercice reste délicat pour la personne qui réalisera l'étiquette énergie, dans la mesure où un nouveau propriétaire de logement neuf aura du mal à comprendre que son logement ne se trouve pas forcement en classe « A ». Le diagnostiqueur devra ainsi rassurer et faire preuve de pédagogie envers le promoteur/constructeur en préservant son indépendance.

Découvrons les forces en présence.

▷ Les promoteurs

Dans les dernières années, nous avons assisté à une concentration des acteurs de promotions. Les banques ont participé à ce mouvement de manière active.

Les promoteurs réalisent essentiellement des logements et interviennent dans le cadre juridique de la **VEFA** ou **vente en état futur d'achèvement** (contrat utilisé dans la vente d'immobilier à construire).

Le contrat VEFA est plus souvent appelé « vente sur plan », la construction n'ayant en général pas encore démarré lors de la signature.

▷ Les constructeurs de maisons individuelles

Ils ont réalisé environ **235 000 MI en 2007.**

Il existe 3 types de constructeurs de maisons individuelles :

- Les VEFA (50 000 MI) : ce sont des promoteurs. Dans ce cas les audits thermiques sont réalisés en amont pas des bureaux d'études qui souvent créent une structure de diagnostic pour réaliser les DPE.
- Les constructeurs qui réalisent des «contrats de construction» (125 000 MI). Ce sont les plus sérieux et ils respectent la RT 2005. Ils font appel à des bureaux d'études. Ils ont tendance à être le donneur d'ordre pour le DPE et souhaiteraient des diagnostiqueurs sérieux.
- Les maîtres d'œuvre (architectes ou autres : 65 000 MI) : la qualité et l'assurance qu'a le maître d'ouvrage (futur propriétaire) est très aléatoire. Ce ne seront pas de bons prescripteurs pour le neuf.

Les promoteurs et constructeurs de maisons individuelles sont des prescripteurs importants pour les diagnostiqueurs. Les VEFA (vente en état futur d'achèvement) permettent de prévoir l'activité de votre entreprise à plus long terme.

F- Les nouveaux acteurs

Aujourd'hui pour les diagnostics obligatoires, le panorama des acteurs évolue avec la montée en puissance des bureaux de contrôle et le développement des réseaux nationaux de diagnostiqueurs qui maillent le territoire.

Parallèlement, nous voyons apparaître de nouveaux acteurs qui vont encourager des diagnostics non obligatoires, plus ambitieux que les diagnostics réglementaires.

Les nouveaux acteurs qui joueront un rôle renforcé dans l'avenir sont :

- Les fournisseurs de matériaux
- Les fournisseurs d'énergie
- Les banques

- Les assurances

Leur force est leur contact quotidien avec les particuliers et professionnels. Par ailleurs, ils bénéficient, de par leur taille, d'une puissance commerciale et financière importante.

Le tableau ci-dessous en fourni quelques exemples.

Nouveaux Prescripteurs	
Fournisseurs d'énergie	
Gaz de France	11 millions de clients
EDF	30 millions de logements - Site internet : 18 millions / an
Banques	
Crédit Mutuel	200 000 prêts à l'habitat / an - 4 800 points de vente, 56 000 salariés
Crédit Agricole	31 millions de clients
LCL	110 000 prêts à l'habitat / an - 6 millions de clients
Assureurs	
Générali	2ème assureur généraliste - 6 millions d'assurés
Fournisseurs de matériaux	
Lafarge	71 000 collaborateurs - Site batirenover : 5 millions / an

Ces nouveaux acteurs développent les offres suivantes :

- Répondre à une demande de clients qui vendent ou louent leur logement : il s'agit de proposer une offre complète. Dans ce cas, le nombre de diagnostics ne sera pas accru.
- Créer le besoin pour valoriser leur clientèle : en proposant à leurs clients de faire des diagnostics non obligatoires afin de développer de nouveaux services comme des travaux.

Leurs motivations pour les diagnostics non obligatoires sont entre autres :

- pour les banques : produire des crédits travaux,
- pour les assureurs : la prévention des sinistres,
- pour les fournisseurs de matériaux : vendre des matériaux plus écologiques à forte valeur ajoutée,
- pour les fournisseurs d'énergie : récupérer des certificats d'énergie.

Les banques jouent un rôle dominant dans cette prescription dans la mesure où elles maîtrisent déjà une part importante des acteurs de l'immobilier (Foncia, Lamy-Gestrim, GFF, Century 21, Guy Hocquet, Arthur l'Optimiste, Square habitat, Nexity).

Pour les diagnostiqueurs, ces nouveaux acteurs représentent un risque de perte du pouvoir de prescription des notaires, agents immobiliers, administrateurs de biens. Il faut anticiper ces futures évolutions tout en continuant à développer ses marchés historiques.

La réalité du marché actuel est aujourd'hui les diagnostics réglementaires, le diagnostiqueur ne doit pas s'en éloigner au risque de perdre sa clientèle historique.

Chapitre 2 : Les attentes des prescripteurs immobiliers

Objectif : consolider sa démarche commerciale après des prescripteurs.

Un bon moyen pour démarcher correctement les notaires, agents immobiliers et administrateurs de biens, et surtout d'envisager une relation d'apport d'affaires durable, c'est de connaître les attentes que ces prescripteurs peuvent avoir par rapport aux diagnostiqueurs immobiliers.

Infodiagnostiqueur.com a réalisé en mars 2008 une enquête téléphonique en vue de mieux connaître les attentes des notaires, agents immobiliers et Administrateurs De Biens, vis à vis des diagnostiqueurs immobiliers. Voici les grandes tendances.

A- Les attentes des notaires

Les notaires sont souvent dans la crainte de l'erreur, c'est pourquoi il est indispensable de vérifier la conformité documentaire et de toujours présenter des rapports propres et lisibles.

De plus, leur présenter assurances et certifications permet d'instaurer d'emblée une relation de confiance et de commencer sur des bases saines.

La signature électronique est aussi à considérer comme un plus en terme de légalité et de conformité des documents.

Par ailleurs, les notaires ont parfois besoin de conseils. Savoir être à l'écoute et pouvoir donner un éclairage technique est appréciable.

▷ La démarche commerciale des diagnostiqueurs

Il apparaît que les notaires sont très peu démarchés par les diagnostiqueurs immobiliers, 95% d'entre eux le sont moins d'une fois par semaine.

Cependant, ils perçoivent majoritairement la démarche commerciale des diagnostiqueurs qui les contactent ainsi que l'animation commerciale de ceux qu'ils connaissent comme professionnelles.

En ce qui concerne les programmes de fidélités (remise volume, chèques cadeaux, commissionnement, etc.), les notaires considèrent ces démarches comme étant plutôt normales dans des relations d'apports d'affaires, même s'ils se sentent globalement moins concernés que les agents immobiliers ou les administrateurs de biens.

▷ La relation des notaires avec les diagnostiqueurs aujourd'hui

Une grande majorité des notaires fournit un nom ou bien une liste de diagnostiqueurs à ses clients, cependant 35% d'entre eux s'occupent de faire directement la commande, tandis que 25% ne s'en occupent absolument pas. En moyenne trois diagnostiqueurs interviennent régulièrement pour les notaires. Et la plupart des notaires (85%) affirme qu'elle ferait confiance à un nouveau diagnostiqueur qui s'installe.

Les critères prioritaires de choix du diagnostiqueur immobilier pour les notaires sont en premier lieu : la rapidité d'intervention, l'assurance avec la certification, et le tarif.

▷ Le marché du thermique

Plus de la moitié des notaires interrogés ne sait pas que les diagnostiqueurs proposent aujourd'hui des audits thermiques pour les travaux de rénovation, cependant ils sont en grande partie prêts à préconiser à leurs clients l'utilisation de caméras infrarouges, notamment pour détecter les ponts thermiques.

B-Les attentes des agents immobiliers

Ce qui prime avant tout pour les agents immobiliers, c'est la réactivité.

En ce qui concerne les tarifs, il est important de faire prendre conscience à l'agent immobilier que d'une part la qualité de service (réactivité et travail bien fait) a un coût et d'autre part que c'est le propriétaire qui paye.

Par ailleurs, le Turn-over est très important chez les agents immobiliers, c'est pourquoi la formation des nouveaux agents commerciaux peut-être un service non négligeable. Il en va de même pour l'accompagnement lors de la vente.

Enfin, pour eux aussi, la signature électronique représente un réel avantage puisqu'elle leur permet d'obtenir des documents certifiés en un temps record.

▷ La démarche commerciale des diagnostiqueurs

Il apparaît que les agents immobiliers restent peu démarchés par les diagnostiqueurs même s'ils le sont plus que les notaires. 65% d'entre eux le sont moins d'une fois par semaine.

Cependant la majorité d'entre eux considère la démarche commerciale des diagnostiqueurs qui les contactent ainsi que l'animation commerciale de ceux qu'ils connaissent comme étant professionnelles.

Pour 70% des agents immobiliers, les « programmes de fidélité » de type chèques cadeaux, remises de volume... apparaissent comme étant une démarche normale dans une relation d'apport d'affaires.

▷ La relation des agents immobiliers avec les diagnostiqueurs aujourd'hui

Les agents immobiliers fournissent généralement un nom ou une liste de diagnostiqueurs à leurs clients, lorsque ce n'est pas le cas ils s'occupent eux même de passer la commande. Tous les

agents immobiliers ont au moins un diagnostiqueur qui intervient régulièrement pour eux, cependant plus de la moitié n'est fidèle qu'à un ou deux seulement.

Même si majoritairement les agents immobiliers feraient a priori confiance à un nouveau diagnostiqueur qui s'installe, à cet égard ils se montrent plus réticents que les notaires.

Leurs critères de choix en ce qui concerne les diagnostiqueurs sont en premier lieu la rapidité d'intervention, l'assurance avec la certification, et le bon contact commercial. Contrairement aux notaires, le tarif n'intervient qu'après.

▷ Le marché du thermique

A peine plus de la moitié des agents immobiliers connaît l'existence des audits thermiques pour les travaux de rénovation, cependant ils sont nettement plus enclins que les notaires à préconiser à leurs clients l'utilisation de caméras infrarouges, notamment pour détecter les ponts thermiques. 75% d'entre eux seraient susceptibles de le faire.

C-Les attentes des Administrateurs De Biens

▷ La démarche commerciale des diagnostiqueurs

Les Administrateurs De Biens sont peu démarchés par les diagnostiqueurs, 85% d'entre eux le sont moins d'une fois par semaine.

Comme les agents immobiliers, les administrateurs de biens considèrent majoritairement la démarche commerciale des diagnostiqueurs qui les contactent ainsi que l'animation commerciale de ceux qu'ils connaissent comme étant professionnelles.

Plus de la moitié des ADB trouve la démarche des programmes de fidélités (remise volume, chèques cadeaux, etc.) normale dans une relation d'apports d'affaires.

▷ La relation des ADB avec les diagnostiqueurs aujourd'hui

La relation des ADB avec les diagnostiqueurs immobiliers est très proche de celle entretenue par les agents immobiliers avec les diagnostiqueurs. Ainsi, un peu plus de la moitié s'occupe de faire directement la commande tandis que le reste fournit un nom ou une liste de diagnostiqueurs à ses clients.

85% des administrateurs de biens sont fidèles à un ou deux diagnostiqueurs.

En ce qui concerne la confiance, les administrateurs de biens sont, comme les notaires, plus enclins que les agents immobiliers à l'accorder à un nouveau diagnostiqueur qui s'installe.

Pour les administrateurs de biens les critères primordiaux de choix du diagnostiqueur sont dans l'ordre : la rapidité d'intervention, le tarif, et l'assurance avec la certification.

▷ Le marché du thermique

60% des administrateurs de biens interrogés ne savent pas que les diagnostiqueurs proposent aujourd'hui des audits thermiques pour les travaux de rénovation, cependant, et au même niveau

que les notaires, ils semblent majoritairement prêts à préconiser à leurs clients l'utilisation de caméras infrarouges notamment pour détecter les ponts thermiques.

Chapitre 3 : Développer son réseau de prescripteurs

A- Conquérir des prescripteurs de diagnostics immobiliers

L'apport d'affaires via les prescripteurs demeure majoritaire dans la filière du diagnostic immobilier. Mais comment réussir à se positionner chez des agents immobiliers ou des notaires alors que déjà 3 diagnostiqueurs ou plus sont historiquement en place ?

Qu'il s'agisse de créer son entreprise ou de développer son territoire commercial, la conquête de nouveaux prescripteurs est une préoccupation quotidienne pour les diagnostiqueurs immobiliers. Mais comment y arriver sans systématiquement être obligé de jouer sur les tarifs ?

▷ Proposer plus qu'un rapport en réponse à une contrainte réglementaire

Pour réussir à séduire un prescripteur qui a développé des relations dans la durée avec un diagnostiqueur, il faut surprendre. La mise en évidence de services et de différences dans l'exercice du métier est la seule solution pour marquer l'esprit des prescripteurs.

La fourniture de services personnalisés pour chaque catégorie de prescripteurs est une des clés du succès : proposer l'affichage des étiquettes énergétiques, adapter ses pratiques pour plus de réactivité, faciliter le processus des prescripteurs qui vendent ou louent leur bien : photos, plans, vidéos, formations, conseils...

▷ Une démarche commerciale volontariste

La préparation et l'organisation d'un plan d'action commercial sont indispensables. Les plus fins commerciaux savent que capter des informations en amont d'entretiens commerciaux est gage de réussite. Quelle est la situation économique de la filière de son prescripteur ? Quelles préoccupations a-t-il pour conquérir et fidéliser ses propres clients ? La captation de ce type d'informations via des pratiques « d'intelligence économique » est une étape indispensable pour préparer un argumentaire ajusté et personnalisé au prescripteur ciblé.

En outre, la mise en place d'un fichier de prospection et d'un plan d'action opérationnel permettent d'optimiser les temps de gestion et dynamisent son action. Dédier une partie du temps pour mener ses appels téléphoniques et d'autres pour réaliser ses rendez-vous est primordial.

Autre facteur clé : les relances. Celles-ci sont trop souvent négligées, or un mail, un envoi de documentation ou un appel après un rendez-vous positif permettent d'entretenir le lien et bien souvent de transformer son contact en prescripteur actif.

B-Démarcher les particuliers

▷ Comment se développer auprès du particulier ?

Objectif : répondre à la demande à la source.

Pour certains diagnostiqueurs, le particulier représente 25% de leur chiffre d'affaires. C'est donc un apport d'affaires non négligeable mais qui nécessite un investissement en termes d'organisation et de démarche commerciale. Voici quelques conseils qui vous permettrons de développer votre clientèle de particuliers.

○ La publicité

Se faire connaître est un bon moyen de travailler directement auprès des particuliers, pour cela il existe différents moyens, en voici quelques-uns :

- La publicité dans la presse locale : le coût est élevé mais elle apporte notoriété et image. Pour être intéressante elle doit absolument être relayée par une action commerciale (démarche commerciale physique) auprès de notaires et agences immobilières de votre secteur.
- Les pages jaunes : elles représentent une visibilité nécessaire mais le retour sur investissement est plutôt faible.
- La vitrine : elle permet d'être vue à la fois par les prescripteurs et par les particuliers, c'est intéressant dans les agglomérations de taille petite ou moyenne.
- Le site internet : c'est aujourd'hui une plaquette de présentation indispensable au diagnostiqueur.

○ Recevoir et démarcher

Savoir à la fois recevoir et aller chercher les particuliers peut permettre de développer ce type de clientèle dans les meilleures conditions. Ainsi, la gestion des appels entrants nécessite des compétences techniques et commerciales afin de donner confiance au client potentiel.

Par ailleurs la consultation de pige des petites annonces (vente de fichier) permet d'aller démarcher directement des clients potentiels en les appelant dans un premier temps puis en envoyant un devis.

○ Le tarif

Les particuliers ayant plutôt tendance à rechercher des prix bas, le tarif est un facteur clés de succès ! L'offre que vous leur proposerez pourra être plus « light » en termes de services (comme l'envoi d'un seul rapport original après encaissement), le prix doit donc suivre en conséquence.

▷ La démarche des particuliers

Ce n'est pas parce que de plus en plus de diagnostics deviennent obligatoires que la réussite est acquise. Le premier travail du diagnostiqueur est la démarche commerciale pour obtenir des ordres de mission. Prospecter directement les particuliers est un bon moyen d'optimiser vos chances.

Les partenaires privilégiés des diagnostiqueurs sont les prescripteurs immobiliers, à savoir les notaires, les agents immobiliers et les administrateurs de biens. Savoir les démarcher correctement est un atout majeur pour le diagnostiqueur, d'autant plus s'il est nouveau sur le marché.

Cependant la demande vient essentiellement et en premier lieu des particuliers. Certains diagnostiqueurs réalisent quotidiennement cette démarche avec succès.

○ La prospection directe des particuliers

Les sites de prospection directe des particuliers vous proposent d'aller chercher l'information à la source.

En effet certains sites sont spécialisés dans la recherche d'annonces immobilières émises par les particuliers. Ils répertorient quotidiennement pour vous toutes les annonces de ventes ou de locations.

Faire appel à ce type de service vous permet :

- de gagner un temps précieux dans la recherche de nouveaux contrats,
- d'être extrêmement réactif sur le marché puisqu'il y a moins d'intermédiaires entre l'offre et la demande,
- de traiter le maximum d'annonces : les annonces sont issues de supports divers et variés (presse spécialisée et généraliste, payante et gratuite, nationale et régionale, Internet),
- de favoriser un secteur géographique,
- de favoriser un type de biens ou de missions (vente ou location).

Par ailleurs les sites de prospection directe des particuliers s'engagent à vous délivrer l'information la plus complète possible. Vous avez donc accès au descriptif du bien avec photos, évaluation du prix, coordonnées du propriétaire, suivi des mises à jour...

○ Votre démarche commerciale

Pour obtenir des commandes vos démarches seront ainsi simplifiées. Votre travail consistera à :

- Récupérer les annonces,
- Contacter le particulier et lui proposer vos services,
- Faire un devis et l'envoyer,
- Assurer le suivi commercial de ces prospects.

Cependant les particuliers renvoient souvent les devis signés sans qu'une relance ne soit nécessaire.

Pour certains diagnostiqueurs ayant mis en place cette démarche, la part des particuliers démarchés directement représente une part significative du chiffre d'affaires.

A savoir : certains sites vous offrent une période d'essai gratuite et les annonces sont modifiées en temps réel.

▷ La fiche contact : une solution pour développer son activité

Les ventes directement de particulier à particulier représentent pratiquement 50 % des transactions immobilières. Les agences immobilières travaillent souvent avec un ou deux diagnostiqueurs attitrés et sont très sollicitées. Cependant, il existe une autre solution : l'accès direct aux demandes de devis des particuliers ! Mode d'emploi et avantages.

○ L'accès direct aux demandes de devis des particuliers

De plus en plus, les particuliers recherchent un diagnostiqueur directement sur internet. Les courtiers en diagnostic ont développé des sites extrêmement bien référencés permettant de capter ces demandes.

Les particuliers font alors une demande volontaire de devis pour réaliser certains diagnostics immobiliers, cette solution leur assure un accès à plusieurs devis et la mise en relation avec un professionnel "sérieux".

• Comment ça marche pour le diagnostiqueur ?

Le diagnostiqueur définit sa zone d'intervention (région/ département/ ville), les types de diagnostics immobiliers qu'il réalise, et le nombre de demandes qu'il souhaite traiter par mois.

Le courtier transmet alors les demandes de devis au diagnostiqueur immobilier, généralement la même demande peut être transmise jusqu'à 3 diagnostiqueurs immobiliers.

Après un rappel téléphonique pour bien définir le besoin du particulier, le diagnostiqueur immobilier propose un devis au particulier.

• Les différentes formules des courtiers

Dans la plupart des cas, le site courtier propose des contrats de courte durée (3 mois) sur un volume de fiches contacts par mois. Certains courtiers sont plus flexibles que d'autres et seront à même de suspendre le contrat lors des périodes de vacances, ou de le faire évoluer en fonction du taux de transformation du diagnostiqueur.

• Le coût

Il faut compter en moyenne 15 € la fiche contact. Il existe des forfaits mensuels qui donneront accès à une vingtaine de fiches contacts pour un coût d'environ 300 € par mois.

○ Un gain sur en productivité

Faire le choix de ce type de service permet :

- De gagner du temps et de toucher les particuliers en recherche active d'un diagnostiqueur immobilier
- Un retour sur investissement rapide et important
- D'assurer facilement un courant d'affaire régulier

Cette démarche est d'autant plus avantageuse pour un diagnostiqueur immobilier qui s'installe, puisqu'elle permet de se faire une place sur un marché en constante évolution sans dépendre des prescripteurs classiques (agents immobiliers, notaires, administrateurs de biens).

Toucher les particuliers en direct peut représenter une part non négligeable du chiffre d'affaires. En moyenne le taux de transformation des fiches contacts est de 40% !

○ La démarche commerciale, un aspect à ne pas négliger

Les courtiers en diagnostic immobilier (comme d'ailleurs en travaux) rencontrent un franc succès auprès des particuliers, notamment parce qu'ils leur assurent la recommandation de diagnostiqueurs de qualité.

Cependant ce n'est pas parce que le prospect est demandeur qu'il est acquis. L'entretien téléphonique qu'aura le diagnostiqueur avec le particulier est très important : il est nécessaire d'informer le particulier sur ses obligations (quel diagnostic est obligatoire ? pourquoi ? quels sont les risques ?...), sur le déroulement des expertises, les délais, les tarifs...

Par ailleurs, il convient de lui proposer un service adapté à ses attentes, de faire un suivi et le cas échéant de préconiser les travaux adaptés et parfois nécessaires après diagnostic.

Le courtage en diagnostic immobilier est un atout commercial non négligeable permettant de développer rapidement son activité et sa productivité. Une solution à étudier de près.

C- Démarcher les professionnels de l'immobilier : la passerelle entre diagnostiqueurs et professionnels de l'immobilier

Les agents immobiliers doivent publier leurs annonces sur internet : 94 % des recherches immobilières se font désormais sur internet. Les sites portails internet d'annonces immobilières (type seloger.com) ont ainsi pris une place essentielle. Grâce aux nouvelles technologies, les diagnostiqueurs peuvent désormais travailler avec ces deux acteurs.

▷ Les attentes des agents immobiliers : une fiche descriptive du logement

○ Les plans (2D/3D) et les éléments de confort du bien

Les agents immobiliers ont besoin de se démarquer par rapports à leurs concurrents en offrant de nouveaux services. Fournir des plans précis leur permet ainsi d'atteindre cet objectif.

De surcroit, fournir un plan évite des déplacements inutiles : l'acquéreur (ou locataire) potentiel peut savoir sans se déplacer si le logement pourrait lui correspondre. S'il y voit un intérêt alors la visite peut avoir lieu.

▷ Les attentes des sites portails de petites annonces immobilières (type seloger.com)

Les agents immobiliers travaillent avec des sites portails d'annonces immobilières. Ces sites portails ont besoin de développer leur audience. Les visiteurs sont extrêmement exigeants concernant la mise à jour des annonces immobilières. Ils attendent également une information la plus exhaustive possible : les fiches descriptives de logements permettent d'atteindre cet objectif (étiquettes DPE, plan (2D/3D) et éléments de confort du bien).

▷ Les passerelles entre agences immobilières et sites portails d'annonces immobilières

Dans la pratique, d'un côté l'agent immobilier dispose d'un logiciel de gestion de ses ventes (ou locations) : surface, prix, descriptif logement... de l'autre côté le site portail met en forme ces informations.
Entre ces deux acteurs, il y a des "passerelles" qui permettent à l'agent immobilier d'envoyer automatiquement, tous les jours ou toutes les semaines, les nouveaux biens à mettre en ligne, et de supprimer ceux qui sont vendus ou loués.

▷ Permettre aux diagnostiqueurs d'intégrer ce dispositif

De nouveaux acteurs internet ont développé des solutions innovantes qui permettent aux diagnostiqueurs immobiliers de travailler avec ces deux acteurs. Ces outils internet sont gratuits et sont interfacés avec ces "passerelles".

Cela constitue un avantage considérable pour les agents immobiliers et les sites portails d'annonces immobilières que de travailler avec des diagnostiqueurs immobiliers "connectés" à ces solutions, puisque DPE, plan (2D/3D) et éléments de confort du bien sont automatiquement récupérés.

Le diagnostiqueur immobilier, pour réaliser ces prestations, doit tout simplement disposer de l'outil technique qui lui permettra de réaliser ces plans.

L'utilisation d'internet par les acteurs de l'immobilier bouleverse les habitudes. La plupart des diagnostiqueurs immobiliers sont équipés de solutions qui leur permettent de travailler facilement avec ces nouveaux acteurs.

D- La prise de rendez-vous

▷ Avant et pendant un rendez-vous

Bien préparer un rendez-vous c'est l'assurance d'un travail correctement effectué, en toute sérénité et la garantie de clients satisfaits. Restez vigilant et organisé.

- **Avant le départ en rendez-vous**

- Récupérez la fiche de rendez-vous préalablement remplie avec toutes vos indications
- Vérifiez si vous avez bien en votre possession les clés du bien à expertiser
- N'oubliez pas votre matériel technique, et son bon état de fonctionnement
- Validez que vous disposez de tous les accessoires nécessaires
- Vérifiez que le(s) numéro de lot(s) est (sont) indiqué(s)
- Si un rendez-vous est pris, validez téléphoniquement avant de partir qu'il est maintenu.
- Durant le transport si vous pensez que vous serez en retard, avertissez le client.

- **L'arrivée au rendez-vous**

- Prenez une photo de la façade de l'immeuble ou de la maison (profitez-en pour évaluer la structure du bâtiment).
- Avant de réaliser vos diagnostics, faites le tour des pièces pour avoir une vision globale du bien avant de commencer et cela vous permettra d'éviter des oublis.
- Commencez par réaliser votre croquis

- N'oubliez pas de prendre un maximum de photos des anomalies que vous apercevez. En cas de litiges elles pourront vous sauver!

▷ Prendre rendez-vous avec un notaire

Objectif : développer son réseau de connaissances.

Allez le plus souvent possible à la rencontre du notaire : amenez-lui régulièrement les rapports en main propre, directement à son étude. Ainsi vous vous ferez connaître et identifier par sa secrétaire grâce aux différentes discussions professionnelles que vous aurez engagées.

Quand vous avez l'opportunité d'un rapport qui présente des problèmes divers tels que mérule, termites, amiante... appelez la secrétaire et demandez un rendez-vous avec le notaire.

Présentez le rapport qui est un élément essentiel pour les notaires, et la société.

Conseils : servez-vous de l'opportunité du rapport vu par le notaire. Saisissez les occasions dès qu'elles se présentent.

▷ Prendre rendez-vous avec un agent immobilier

Objectif : capitalisez sur le travail fait.

Si possible, prenez un rendez-vous téléphonique avec le responsable. Sinon passez directement à l'agence, et laissez une documentation à un des collaborateurs en prenant soin de bien noter le nom de l'interlocuteur rencontré ainsi que celui du responsable de l'agence.

Rappelez dans quelques jours, soit au maximum une semaine plus tard, le responsable de l'agence, en précisant que vous avez déjà vu un de ses collaborateurs : « J'aimerai que nous nous rencontrions pour vous présenter nos solutions ainsi que la société ».

Lors de cet entretien téléphonique, proposez plusieurs dates afin de pouvoir laisser à votre interlocuteur une alternative.

N'hésitez pas à laisser une plaquette.

Conseils : sachez faire preuve de persuasion, soyez accrocheur (vous n'avez rien à perdre) et soyez « bon » lors du rendez-vous.

E- Convaincre un prescripteur

▷ Pour convaincre un notaire, commencez par le connaître

Objectif : cerner son client et instaurer une relation durable.

Comment reconnaître un notaire? Sans établir de schéma défini trop brut, il est généralement méfiant et, du coup, hésitant. Il aime réfléchir, tergiverser, essayer et prendre conseil pour décider. Pour le convaincre, soyez assertif, démonstratif et sachez garantir et prouver vos propos pour le rassurer.

Pour cela, appuyez votre argumentaire avec des mots clés positifs : références, normes, SAV, certifications, assurances, garanties, démonstrations, expérience, preuves, solidité, fiabilité, stabilité...

Et surtout évitez les mots négatifs tels que : changement, risques, nouveauté, indécis...

Ainsi, vous ôterez la méfiance et instaurerez une relation de confiance. Sachez par exemple qu'un notaire demeure fidèle à ses fournisseurs.

Conseils : soyez démonstratif dans votre présentation sans excès de dynamisme. Mettre en avant son expérience favorise la confiance.

▷ Connaître un agent immobilier, un atout pour le convaincre

Objectif : trouver le bon comportement pour le convaincre.

Comment reconnaître un agent immobilier ? Matérialiste, il recherche le gain et l'économie. Pour cela, il est concret, aime comparer et analyser. Pour le convaincre, il faut savoir chiffrer, comparer et faire la démonstration de la rentabilité d'une opération.

Pour une efficacité optimale de votre discours, n'hésitez pas à utiliser des mots clés positifs : économique, remise, prix, rentabilité, profit, retour sur investissement, marge, gain, gratuit...

Mettez aussi de côté les mots qui fâchent ou qui dérangent : le flou, le luxe, le superflu, hausse, frais supplémentaires, majoration...

Quelques arguments sans failles et des chiffres clairs et précis favoriseront l'instauration d'une relation stable.

Conseil : trouvez le meilleur comportement en fonction du caractère de votre interlocuteur.

F- L'animation du réseau de prescripteurs du diagnostiqueur

Objectif : entretenir un bon relationnel avec son réseau de prescripteurs.

Le métier de diagnostiqueur immobilier n'est pas seulement technique, il exige aujourd'hui plus que jamais face à la concurrence, des compétences en termes de relationnel et de communication. Ce travail d'animation doit représenter environ 20 % du temps total de travail (soit environ une journée par semaine).

▷ Sur le terrain

Etre présent sur le terrain et savoir parfois lier l'utile à l'agréable peuvent être des moyens intéressants pour travailler dans de bonnes conditions.

Les prescripteurs peuvent apprécier d'être accompagnés et de mieux connaître votre métier, ainsi il est possible :

- D'apporter les rapports en main propre et prendre de nouvelles commandes sur place (ordres de mission personnalisés)
- D'organiser des réunions d'information, notamment pour la Chambre des notaires et les associations de maires
- D'amener le client en expertise
- D'organiser des petits déjeuners de formation et d'information
- De faire un bilan de fin d'année
- De relancer les impayés...

▷ Les petits plus

Le commissionnement étant désormais interdit, il est préférable de favoriser « l'incentive » (motivation en anglais), dans ce cadre vous pouvez par exemple offrir des bons cadeaux en fin d'année, des chemises pour les dossiers aux agences immobilières...

Par ailleurs certains « petits plus » peuvent parfois être appréciables :

- Opération anniversaire du cabinet
- Cadeaux de fin d'année, chocolats à pâques
- Repas avec la direction...

▷ Vœux pour la nouvelle année

La nouvelle année est l'occasion de faire ses vœux et représente donc une bonne opportunité d'entretien avec ses prescripteurs.

Ce processus qui prend du temps assurera une relation pérenne avec ses prescripteurs. Les étapes que nous proposons sont les suivantes : la carte de vœux, le rendez-vous bilan et éventuellement le cadeau aux prescripteurs.

○ A qui s'adresse cette action ?

Cette action s'adresse en priorité aux prescripteurs fidèles, mais elle est aussi l'occasion d'ouvrir cette démarche à ceux qui le sont moins ainsi qu'à quelques prospects bien ciblés que l'on suit commercialement depuis longtemps. Enfin, ce moment permet de renouer des relations avec des prescripteurs « perdus ».

Pour les plus fidèles, le cadeau est une coutume très appréciée qui souvent marque les esprits, pour les moins fidèles la carte de vœux est une bonne entrée en matière.

○ L'indispensable carte de vœux

La carte de vœux est incontournable. L'avantage est que sa diffusion peut être très rapide en début d'année et permet de marquer les esprits. La carte papier est la plus percutante en termes de communication, l'idéal est de la personnaliser par une petite phrase et une signature.

Cette carte peut être envoyée aux prescripteurs fidèles, aux moins fidèles comme aux prospects. Elle permet également de transmettre ses vœux aux partenaires (fournisseurs, prestataires, confrères, etc.).

Les taux de réponses aux cartes de vœux sont toujours impressionnants. Son faible coût et son impact en fait un outil de communication très intéressant.

Cependant la fenêtre d'envoi est courte : sur les 15 premiers jours de l'année !

○ L'entretien « bilan » avec ses prescripteurs fidèles

Pour les prescripteurs fidèles, l'entretien « bilan » fournit bien des avantages. C'est l'occasion de consacrer du temps à son interlocuteur hors de l'urgence liée à l'activité. L'objectif de cet entretien pourrait être de faire le point sur la perception qu'a le prescripteur du travail, son degré de satisfaction, ses attentes nouvelles. Une autre question serait de connaître les projets de

l'interlocuteur sur l'année à venir. C'est l'occasion de tout se dire, dans le respect de son interlocuteur.

Transmettre ses vœux dépasse la simple relation professionnelle, cela porte également sur l'individu dans sa globalité. Attention toutefois à respecter l'intimité de la personne. La conclusion est donc bien entendu « les vœux de réussite professionnelle » mais aussi les « vœux de bonheur et de santé ».

- **Cadeau ou non ?**

Il s'agit d'une affaire très personnelle en termes d'appréciation. L'objectif n'est pas d'offrir une rémunération déguisée mais tout simplement de faire un geste de sympathie.

Une bouteille de champagne, de Whisky ou de vin est une solution, une invitation à déjeuner une autre... Les objets publicitaires tels agenda, calendrier, règles, sous-mains, post-it, stylos sont aussi des cadeaux très appréciés par les professionnels de l'immobilier (notaires et agents immobiliers).

Il convient d'adapter à son interlocuteur le présent éventuel qui lui fera plaisir.

- **L'opportunité de démarcher des prospects « en suivi »ou des clients «perdus»**

Au mois de janvier il est également de circonstance d'aller présenter ses vœux à des prospects en « suivi », c'est-à-dire des personnes déjà démarchées sans succès. Cela offrira la possibilité de faire le point avec le prospect sur son activité de l'année passée et sur l'activité à venir. L'occasion sera trop belle de faire le vœu de se voir plus souvent dans l'année à venir, c'est-à-dire travailler ensemble !

De même pour les clients « perdus », faire les vœux de passer l'éponge et de recommencer une relation professionnelle sera une bonne conclusion.

N'oubliez pas que vous n'achetez pas votre réseau de prescripteurs, il s'agit plus exactement de développer des relations cordiales voire amicales avec les gens avec lesquels vous travaillez.

PARTIE 6 : ÉVOLUTION DU MÉTIER - LES PLUS

Chapitre 1 : Développer son activité avec la diversification

A- Envisager son avenir par la diversification : une étape indispensable pour innover

Diversification rime avec action... le développement des cabinets de diagnostic passe au moins par le fait de s'interroger sur les opportunités d'évolution de son entreprise tant au niveau des types de prestations qu'au niveau des catégories de clientèles à cibler. Mais quelles sont les conditions pour réussir une diversification, quelles clés de lecture pour ne pas se tromper et investir pour rien ?

▷ Pourquoi se diversifier ?

○ Faire face aux menaces

Intensification concurrentielle, stratégies de bas prix... diversifier, c'est un moyen défensif pour contrer ses concurrents et se différencier. Attention cependant à ne pas adopter la « tactique du suiveur »...

○ Anticiper et innover

Face à l'émergence de nouveaux besoins de leurs clients, les cabinets ont tout intérêt à rester actifs et à adapter leur stratégie pour profiter au plus tôt de nouvelles opportunités de marché : nouvelle réglementation, exigence supplémentaire des clients... la prime au premier est toujours payante. Tester de nouvelles offres, créer son expérience, acquérir au plus tôt de nouvelles références sur de nouvelles prestations constitue systématiquement un avantage vis-à-vis de ses concurrents.

▷ Quelles options possibles de diversification ?

Diversifier ses prestations signifie proposer de nouveaux services à ses clients actuels ou à de nouveaux clients. Autre option : **diversifier sa clientèle**, en proposant son offre traditionnelle à de nouvelles catégories de clients.

La prise de risque sera proportionnelle à l'écart entre la situation actuelle du cabinet et son projet de diversification ciblé. Ainsi, selon la position de chaque cabinet, le chemin à parcourir est plus ou moins important.

Loin d'être inaccessible, la diversification est cependant un projet stratégique pour tout cabinet, il s'agit donc de bien le penser en amont :

- Pas de dispersion : lancer trop de nouvelles prestations en parallèle ou attaquer des segments de marchés trop éloignés peut s'avérer risqué pour une petite structure. Les messages doivent rester clairs et crédibles vis-à-vis des clients.
- Recherche de complémentarité avec ses forces actuelles : un projet de diversification réussi est un **projet qui a du sens,** qui apparaitra comme une **évolution logique et légitime** aux yeux de ses clients.
- Une ambition à définir : apport majeur d'activité dès le départ, relais de croissance à la marge, ou prise de position de principe en attendant la maturité du marché...

▷ Choisir et déterminer la trajectoire la plus porteuse

Qualité de l'air, accessibilité, ANC (assainissement non-collectif)... autant de prestations sous les feux des projecteurs dans les actualités récentes de la profession, qui pourtant sont loin de concerner tous les cabinets de diagnostic. S'informer sur le potentiel du marché et sur les acteurs déjà en présence est la première étape.

Définir les relais de croissance les plus pertinents pour un cabinet de diagnostic immobilier passe aussi par une auto-évaluation de ses forces et faiblesses. L'évaluation des capacités de l'entreprise doit être globale, elle porte notamment sur les compétences techniques de l'équipe, mais également sur les atouts commerciaux de l'entreprise. Le facteur humain joue également un rôle clé : pour mobiliser une équipe et l'amener à proposer de nouvelles prestations, ou à cibler de nouvelles catégories de clients, l'ouverture au changement et l'adhésion des personnes sont des conditions indispensables, en particulier pour des diversifications de rupture (nouvelles prestations / nouveaux clients).

B-Panorama des diversifications

La diversification métier, la quasi-totalité des acteurs de la profession l'évoque comme une solution pour développer son activité. Déjà plus de 23 % des diagnostiqueurs déclarent la pratiquer. Quelles sont les catégories de diversification et quels choix faire ?

Plus de 23 % des diagnostiqueurs déclarent effectuer des missions de diversification (source baromètre trimestriel infodiagnostiqueur.com janvier 2009). Ces chiffres sont éloquents. Aujourd'hui la filière semble s'être engagée sur la voie de la diversification.

▷ Diversification prestation ou diversification client ?

Pour développer son chiffre d'affaires, nous distinguons deux types de diversification :

- La diversification prestation : consistant à proposer de nouvelles prestations à ses clients (ex. : l'analyse du béton durci à proposer aux administrateurs de biens ou l'audit thermique à proposer aux particuliers)
- La diversification client : consistant à proposer ses prestations à une nouvelle catégorie de clients (ex. : diagnostics ventes aux huissiers de justice).

A ces deux diversifications s'en ajoute une troisième : la combinaison des deux, qui consiste à proposer une nouvelle prestation à une nouvelle catégorie de client.

Dans le tableau ci-dessous, nous avons listé les diversifications possibles. Nous les avons classées en deux catégories : diversification prestation et diversification prestation + client.

Diversification prestation **(proposée aux prescripteurs habituels)**	**Diversification prestation + client** **(proposée à une nouvelle catégorie de clients)**
Etat des Lieux locatif Conseil en économie d'énergie et confort Diagnostic Technique Amiante (DTA) Mesure d'empoussièrement (amiante) Plan Millièmes de copropriété Règlement de copropriété Qualité de l'air intérieur Diagnostic Technique avant mise en copropriété (Loi SRU)	Repérage amiante dans le cadre de travaux Repérage plomb dans le cas de travaux Opérateur repérage plomb (DRIP) Légionnelles Radon Expertise technique du bâtiment (désordre, malfaçon, etc.) Décence du logement (Loi SRU) Maîtrise d'œuvre de travaux Etude des sols et fondations Recherche de polluants dans le sol Certificat d'urbanisme Mesure et contrôle de bruit Expertise en valeur vénale Expertise règlementaire ascenseur Coordination SPS (Sécurité Protection de la Santé) Coordination SSI (Système de Sécurité Incendie)

Les diversifications sont plus ou moins complexes à mettre en œuvre. La plus difficile étant sans nul doute la diversification « prestation + client » qui correspond à changer de métier.

Le tableau ci-dessous reprend les avantages et inconvénients de chacune des diversifications.

	Diversification « prestation »	Diversification « client »	Diversification « prestation + clients»
+	•Augmenter le panier moyen •Se différencier de la concurrence •Être moins dépendant des diagnostics règlementaires	•Métier déjà maîtrisé	•Travail moyen terme
−	•Risque en cas de mauvaise maitrise de la prestation (insatisfaction client)	•Forte prospection commerciale	•Mener de front commercial + technique

facile → Complexe

▷ La procédure à suivre pour se diversifier

La diversification doit être vue comme un investissement, on pourrait presque l'assimiler à de la R&D (Recherche et Développement).

Il faut d'abord faire un choix de diversification. Pour cela une première analyse de marché est indispensable : quelle est la concurrence ? Quelles sont les opportunités avec mes clients actuels ? Quels sont les investissements à faire et quel chiffre d'affaires puis-je espérer réaliser ?

Après ce constat, il faut se former et acquérir le matériel nécessaire à cette diversification.

Ensuite, il faut rédiger son offre commerciale : ce qui est proposé et pour quel coût.

Enfin, la dernière étape est l'étape commerciale : que ce soit auprès de ses clients habituels ou auprès d'un autre type de clients, il est nécessaire de faire connaître ses compétences.

La diversification est un sujet souvent stratégique pour une société de diagnostiqueur, parce qu'elle apportera du chiffre d'affaires mais qu'elle coûtera du temps et de l'investissement financier. Il convient donc de bien se renseigner avant de se diversifier et notamment ne pas hésiter à se rapprocher des fournisseurs et prestataires de services avant d'entamer cette démarche.

Chapitre 2 : Les prestations de diversifications

Il existe de nombreuses prestations de diversification, en voici une liste non exhaustive.

▷ État de l'accessibilité pour les personnes handicapées

▷ Diagnostic légionnelles - Contrôle des réseaux d'eau

- ▷ **Logement décent, normes minimales d'habitabilité**
- ▷ **Millièmes ou tantièmes de copropriété**
- ▷ **Contrôle de la mise en œuvre des éléments de protection des piscines**
- ▷ **Surveillance de la qualité de l'air**
- ▷ **Diagnostic radon**
- ▷ **Analyse intégrale du béton durci**
- ▷ **Prélèvement amiante avant démolition ou travaux**
- ▷ **Potabilité de l’eau**
- ▷ **L'éco-PTZ**
- ▷ **Les relevés de plans**
- ▷ **La fiche descriptive**
- ▷ **Les étiquettes énergies pour les annonces immobilières**
- ▷ **Audit thermique et conseil en rénovation énergétique**

LE GUIDE DU
DIAGNOSTIQUEUR
IMMOBILIER

RETROUVEZ TOUTE L'INFORMATION SUR LE SITE
WWW.INFODIAGNOSTIQUEUR.COM