

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 1 – DEFINIR UNE MISSION DE DIAGNOSTIC IMMOBILIER</b>			
<b>La prise d'ordre et la vente de Diagnostics Immobiliers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil du client (téléphonique ou physique)</li> <li>- Définition de la mission</li> <li>- Élaboration et présentation de l'offre de services</li> <li>- Contractualisation de la mission</li> <li>- Planification de la mission</li> </ul>	<p>Définir une mission de diagnostic immobilier, en recueillant les informations nécessaires concernant le bâtiment auprès du prescripteur, en sollicitant les informations techniques relatives à la demande du client et en respectant la réglementation obligatoire pour réaliser un diagnostic immobilier en vue de la vente ou la location .</p> <p>Établir le devis et l'ordre de mission en reprenant les renseignements collectés relatif aux biens, en respectant les conditions générales de vente pour fixer le cadre de la mission en accord avec le prescripteur.</p> <p>Planifier une intervention en évaluant l'ensemble des paramètres (mission, distance, surface, année de construction et disponibilité du matériel sur le créneau horaire, etc.) pour que la mission de diagnostic Immobilier respecte le devis.</p>	<p><b>Mise en situation de travail</b></p> <p><u>Une soutenance de 10 minutes devant le jury</u></p> <p><b>Le/la candidat(e) répond à une mission de Diagnostics Immobiliers portant sur le renseignement d'un ordre de mission et l'établissement d'une prestation.</b></p>	<p>Le/la candidat(e) doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre l'ordre de mission (mentions légales, etc.) et en expliquer les enjeux de manière claire et précise.</li> <li>• Déterminer correctement le cadre réglementaire qui s'applique à la mission de diagnostic immobilier selon le type de bien, l'année de construction, la surface du bien et le type de prestation vente ou location.</li> <li>• Demander les documents techniques nécessaires : factures liées à la consommation d'énergie, factures de travaux et les éventuels Diagnostics Immobiliers déjà effectués par le passé.</li> <li>• Proposer une offre de prestations répondant aux obligations réglementaires dans le diagnostic immobilier et définir une tarification claire et adaptée.</li> <li>• Adopter une méthodologie adéquate pour remplir un ordre de mission complet et conforme à la prestation de diagnostic immobilier.</li> <li>• Déterminer la durée de l'intervention en prenant tous les paramètres en considération (mission, distance, surface, disponibilité du matériel sur le créneau horaire, etc.).</li> </ul>

**BLOC 2 – CONDUIRE UNE MISSION DE DIAGNOSTIC IMMOBILIER**

<p><b>Le repérage sur site</b></p> <p>Démarrer la mission</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de la réglementation applicable aux différents Diagnostics Immobiliers</li> <li>- Préparation de la mission : matériel, équipements, documents administratifs</li> <li>- Vérification de la cohérence de la mission proposée</li> <li>- Visite des lieux</li> </ul> <p>Mise en œuvre du repérage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation des Diagnostics Immobiliers l'un après l'autre, dans le respect de la méthodologie imposée et en sécurité</li> </ul> <p>Quitter les lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérification des enregistrements</li> <li>- Réalisation d'un débriefing</li> <li>- Gestion des prélèvements</li> </ul> <p><b>Analyser les résultats, élaborer le DDT et faire des recommandations ;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de rapports</li> <li>- Finalisation et envoi du Dossier de Diagnostic Technique, explications</li> </ul>	<p>Préparer le repérage en collectant les informations et les documents incombant au bien immobilier pour valider le périmètre d'intervention avec le prescripteur et fournir les explications sur le déroulement de la mission.</p> <p>Contractualiser la mission en réalisant une synthèse du repérage pour assurer un diagnostic conforme à la réglementation et aux attentes du client .</p> <p>Effectuer une visite du site en localisant les éléments à contrôler, en identifiant les différentes installations et en repérant les pièces hors d'accès dans le but réaliser les premières constatations visuelles.</p> <p>Réaliser un descriptif du bien en selon la réglementation applicable et en observant l'ensemble des éléments constituant l'enveloppe pour exposer les caractéristiques du bâti.</p> <p>Contrôler l'état des produits et des matériaux en effectuant des mesures de poinçonnements, des prélèvements, des tests et de contrôles liées au diagnostic Immobilier afin de repérer les éventuels risques sanitaires et environnementaux ainsi que les non conformités.</p> <p>Analyser les résultats et les observations suite aux investigations menées lors du repérage en renseignant la grille ou la trame réglementaire inhérente à chaque Diagnostic Immobilier en vue de rechercher des anomalies.</p> <p>Générer le Dossier de Diagnostic Technique (DDT) en notifiant les anomalies liées à la réglementation, en indexant les analyses du laboratoire et l'ensemble des pièces obligatoires, en précisant la ou les pièce(s) qui n'ont pu être diagnostiquée(s), en intégrant sans mention les recommandations en vue d'améliorer la performance énergétique du bien en proposant des solutions pertinentes pour respecter la réglementation en vigueur liées aux différentes parties prenantes pour finaliser la transaction.</p>	<p><b>Mises en situation de travail réelles et/ou reconstituées</b></p> <p><u>Soutenance de 20 minutes devant le Jury</u></p> <p><b>1/ Le/la candidat(e) présente le Dossier de Diagnostic Technique élaboré dans le cadre de son dossier métier</b></p> <p><b>2/ Le/la candidat(e) réalise deux mesures et un prélèvement en sécurité et expose les différentes méthodologies mises en œuvre</b></p> <p><b>3/ Le/la candidat(e) identifie les situations dangereuses et les protocoles de sécurité à mettre en œuvre</b></p>	<p>Le/la candidat(e) doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter de façon claire et synthétique les enjeux de la mission en exposant le contexte et les caractéristiques.</li> <li>• Connaître le cadre réglementaire qui s'applique aux Diagnostics Immobiliers pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- DPE sans Mention</li> <li>- Amiante Sans Mention</li> <li>- Gaz</li> <li>- Electricité</li> <li>- Plomb</li> <li>- Termites.</li> </ul> </li> <li>• Proposer des diagnostics complémentaires (loi carrez, assainissement, etc.).</li> <li>• Préparer le matériel et les équipements appropriés aux différents Diagnostics Immobiliers et la liste des documents administratifs nécessaires.</li> <li>• Exposer la méthodologie adoptée pour organiser le repérage conformément à la réglementation et à la sécurité.</li> <li>• Présenter un descriptif du bien et éventuellement un croquis conformes aux attendus.</li> <li>• Identifier l'ensemble des relevés, des prélèvements et des contrôles à effectuer pour élaborer les rapports.</li> <li>• Utiliser le matériel et les équipements pour effectuer des mesures et des</li> </ul>
--	---	---	---

	<p>Restituer oralement au client les constatations effectuées lors du diagnostic en les renseignant sur l'état sanitaire du bien avec pour objectif d'assurer la sécurité et la santé des personnes.</p>		<p>prélèvements justes en respectant les règles de sécurité et les différentes méthodologies.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, évaluer les situations dangereuses ou à risques et avertir les différentes parties prenantes (donneur d'ordre, autorités compétentes, etc.).</li> <li>• Notifier correctement les anomalies constatées et les recommandations faites dans le cadre du DPE sont pertinentes.</li> <li>• Informer dans le rapport les pièces qui n'ont pas pu être visité, pour respecter la réglementation, et s'exonérer des vices cachées, en précisant pour qu'elle raison, l'accès n'a pu se faire.( par exemple porte fermé).</li> <li>• Ecarter ou confirmer la présence ou l'absence d'agents de dégradation, la présence ou l'absence d'amiante ou de plomb.</li> <li>• Intégrer les éventuels résultats d'analyses.</li> <li>• Remettre un Dossier de Diagnostic immobilier complet (annexes comprises).</li> <li>• Présenter et expliquer les conclusions des investigations menées ;</li> </ul>
--	--	--	--

**BLOC 3 –DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE DANS LE DIAGNOSTIC IMMOBILIER**

<p><b>La stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition de l'offre et choix du secteur d'intervention</li> <li>- Les voies de diversification et de différenciation</li> <li>- Les outils de veille commerciale</li> </ul> <p><b>Développer l'activité commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de clients, de marchés</li> <li>- Animation la relation client</li> </ul> <p><b>Administrer les ventes de Diagnostics Immobiliers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des flux liés à la vente de Diagnostics Immobiliers</li> </ul>	<p>Élaborer une stratégie commerciale en étudiant les pratiques de la concurrence et leurs tarifs afin de se positionner sur le marché du diagnostic immobilier</p> <p>Définir un plan de communication en se dotant de moyens et d'outils afin de proposer une offre de services claire et adaptée aux clients</p> <p>Construire un argumentaire commercial en sachant se différencier et en fournissant régulièrement des newsletters techniques et commerciales pour présenter les prestations et les services</p> <p>Organiser des actions de prospection en ciblant les différents prescripteurs et/ou des marchés potentiels pour développer le Chiffre d'Affaires.</p> <p>Convertir les prospects en clients fidèles par l'élargissement de son portefeuille de prescripteurs afin de développer le chiffre d'affaires.</p> <p>Établir une politique de référencement en se positionnant sur des plateformes internet de client vers client et de client vers entreprise pour se constituer un volume de chiffre d'affaires récurrent.</p> <p>Animer le suivi de la clientèle en mettant en place, une politique d'information dans le but de la fidéliser.</p> <p>Assurer les tâches quotidiennes de gestion administrative en accord avec l'expert-comptable, en assurant la facturation et les règlements, en effectuant les relances de paiement, en contrôlant, classant et archivant les éléments financiers, pour pérenniser le fonctionnement du service commercial et pour avoir une vision claire de la situation de l'entreprise</p>	<p><b>Mises en situation de travail réelles et/ou reconstituées</b></p> <p><u>Soutenance de 10 minutes devant le Jury</u></p> <p><b>1/ Le/la candidat(e) explique l'étude de marché réalisée sur son secteur géographique et en présente une synthèse</b></p> <p><b>2/ Le/la candidat(e) mène un entretien avec un prospect (professionnel de l'immobilier : agent immobilier, etc.) afin de proposer une offre tarifaire</b></p> <p><b>3/ Le/la candidat(e) effectue une relance client afin de résoudre un cas pratique</b></p>	<p>Le/la candidat(e) doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les acteurs du marché (offreurs et demandeurs) et leur répartition.</li> <li>• Connaître les comportements des prescripteurs et des clients : les besoins et les attentes, les critères de choix, les conditions dans lesquelles les transactions s'opèrent.</li> <li>• Connaître les prix et les prestations de service de ses concurrents.</li> <li>• Définir un positionnement cohérent sur le marché du diagnostic Immobilier.</li> <li>• Se présenter de façon synthétique (personne/structure).</li> <li>• Instaurer l'échange avec le prospect, cerner ses besoins et ses attentes.</li> <li>• Expliquer une offre de prestations et de services cohérente.</li> <li>• Proposer des tarifs adaptés et est en mesure de les expliquer.</li> <li>• User d'une élocution claire et fluide, en montrant ses capacités d'adaptation face à l'objection.</li> <li>• Obtenir le ressenti du prospect pour connaître son positionnement par rapport à ses concurrents.</li> <li>• Argumenter de façon à ce que le prospect fasse appel à ses services.</li> <li>• Gérer les situations conflictuelles en gardant son calme.</li> </ul>
--	--	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer des solutions pour lever les points de blocage, sur une mauvaise interprétation d'un des diagnostics immobiliers ou d'un problème de règlement.</li> </ul>
<b>BLOC 4 – PILOTER L'ACTIVITE DU DIAGNOSTIC IMMOBILIER</b>			
<p><b>Planifier son activité en répondant aux obligations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration et suivi du prévisionnel</li> <li>Définition des objectifs</li> <li>Organisation et supervision des services</li> <li>Gestion du matériel, des outils et des équipements</li> <li>Suivi des besoins de formation et de Certification</li> <li>Satisfaire aux obligations d'assurance, d'impartialité et d'indépendance</li> <li>Instauration des outils de veille</li> </ul>	<p>Réaliser un prévisionnel en élaborant les tableaux financiers en vue de la création, ou la reprise d'un cabinet de diagnostic immobilier.</p> <p>Fixer des objectifs prévisionnels et prévoir des charges d'exploitation en vérifiant si l'activité réelle est conforme aux objectifs initiaux afin d'anticiper des difficultés éventuelles et prendre des décisions adaptées.</p> <p>Développer les performances de l'entreprise en anticipant les changements du secteur immobilier par des outils de pilotage et des indicateurs fiables afin de pérenniser les activités.</p> <p>Piloter les services de l'entreprise en mobilisant des capacités organisationnelles et un savoir-faire managérial pour assurer la performance des équipes.</p> <p>Optimiser la qualité des diagnostics en assurant le suivi du matériel, des outils et des équipements par la mise en œuvre d'outils logistiques afin de réaliser des diagnostics fiables et sécurisés.</p> <p>Développer les compétences des équipes en assurant le suivi des besoins de formation continue et de certification pour réaliser des diagnostics conformes à la réglementation.</p> <p>Assurer le suivi technique et réglementaire d'un diagnostic immobilier par la mise en œuvre d'un système de veille technique, juridique et réglementaire afin de réaliser des diagnostics conformes aux attentes du législateur et des clients.</p>	<p><b>Mises en situation de travail réelles et/ou reconstituées</b></p> <p><u>Soutenance de 10 minutes devant le Jury</u></p> <p><b>1/ Le/la candidat(e) présente un tableau de bord d'activité prévisionnel et l'explique</b></p> <p><b>2/ Le/la candidat(e) présente une grille de contrôle et un retro planning pour le suivi : du matériel, des outils, des équipements, de la formation, et de certification (renouvellement de certification, surveillances, contrôles sur ouvrage, etc.)</b></p> <p><b>3/ Le/la candidat(e) présente, dans une note de synthèse, le projet de veille technique, juridique et réglementaire</b></p>	<p>Le/la candidat(e) doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer le volume prévisionnel de Chiffre d'Affaires et les dépenses prévues.</li> <li>Mesurer les performances de l'entreprise en utilisant des indicateurs fiables.</li> <li>Interpréter les résultats pour évaluer la santé de l'entreprise et prendre des décisions.</li> <li>Présenter une grille de contrôle permettant de suivre les besoins en matériel, outils et équipements.</li> <li>Renseigner une grille de suivi de façon cohérente. Le matériel, les outils, les équipements sont répertoriés ainsi que les obligations et les échéances qui leurs sont liés. La grille permet d'anticiper et de planifier les besoins (étalonnage, révision, renouvellement, etc.) et les coûts entraînés.</li> <li>Fournir des explications claires sur son utilité et son fonctionnement.</li> <li>Prendre en compte les obligations réglementaires liées à la maintenance et au renouvellement du matériel, des outils et des équipements.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer un retro planning permettant d'organiser le suivi des besoins de formation continue et de certification dans le respect des obligations réglementaires en tenant compte des échéances.</li> <li>• Compléter une grille de suivi cohérente. Tous les besoins sont recensés ainsi que les obligations et les échéances qui leurs sont liés. La grille permet d'anticiper et de planifier les besoins et les coûts engendrés. Il/elle fournit des explications claires sur son utilité et son fonctionnement.</li> <li>• Evaluer les coûts du matériel, de la formation et des certifications.</li> <li>• S'Informer en continu des évolutions de la réglementation du diagnostic immobilier pour s'y adapter et orienter les décisions.</li> <li>• Connaître les obligations d'assurance, d'indépendance et d'impartialité et leurs implications.</li> </ul>
--	--	--	--