

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Préparer une mission de diagnostic immobilier A1. Prise d'ordre de diagnostic immobilier <ul style="list-style-type: none"> - Identification du donneur d'ordre - Entretien avec le client - Vérification du contexte des diagnostics (vente ou location) - Recueil des informations concernant le bâtiment - Recueil des attendus du client 	C1. Déterminer une mission de diagnostic immobilier, en identifiant le donneur d'ordre ou le client, en recueillant les informations nécessaires concernant le bâtiment auprès du prescripteur, en vérifiant le contexte dans lequel le diagnostic est demandé (vente ou location), en sollicitant les informations techniques relatives à la demande du client et en respectant la réglementation obligatoire, pour garantir un bon déroulement de la mission de diagnostic immobilier.	E1. Mise en situation professionnelle reconstituée <i>(Evaluation des compétences C1. à C4.)</i> Un membre du jury joue le rôle d'un client sollicitant le candidat dans le cadre d'une potentielle mission de diagnostic immobilier. Le jury décrit partiellement sa situation et la nature de son bien - maison ou appartement à vendre ou à louer, principales caractéristiques (année de construction...)	C1. <ul style="list-style-type: none"> - Les acteurs sont correctement identifiés en fonction des situations (par exemple : contact avec le tuteur ou le curateur via le notaire en cas de situation de handicap) - Les questions posées permettent de qualifier plus précisément les caractéristiques techniques du bien - Les questions posées permettent de vérifier l'ensemble des caractéristiques du bien (par exemple : éventuelles dépendances non citées par le client) - Le contexte et l'enjeu de la mission de diagnostic sont restitués de manière claire et précise
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des paramètres de la mission de diagnostic immobilier - Définition des coûts liés à ces paramètres 	C2. Qualifier une intervention de diagnostic immobilier, en évaluant l'ensemble des paramètres (mission, distance du déplacement, surface du bien, année de construction, matériel, etc.) et en définissant l'impact de ces différents paramètres sur le coût de la mission, afin de disposer des éléments nécessaires pour établir un devis précis.	Le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> - S'entretenir avec le client et l'interroger afin de bien déterminer les caractéristiques de la mission (compétence C1) 	C2. <ul style="list-style-type: none"> - La durée d'intervention est justifiée au regard de l'ensemble des paramètres : <ul style="list-style-type: none"> o Type de mission o Distance du déplacement o Surface du bien

		<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer l'intervention à planifier pour cette mission compte tenu des renseignements obtenus (compétence C2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les impacts de ces paramètres sur le coût de la mission sont quantifiés et justifiés
A2. Vente de diagnostic immobilier <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la cohérence avec les renseignements collectés - Explication de la méthodologie d'intervention au client 	<p>C3. Préparer le repérage, en collectant les informations et les documents incombant au bien immobilier, et en détaillant les explications à présenter sur le déroulement de la mission et en validant le périmètre d'intervention, afin de garantir le bon déroulé ultérieur de la mission.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Demander les documents nécessaires pour le bon déroulé de la mission (compétence C3) - Expliquer au client qu'un devis et un ordre de mission lui seront transmis, en lui détaillant le contenu (compétence C4) <p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation individuelle - Evaluation orale - Evaluation en centre 	<p>C3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents techniques nécessaires sont demandés de manière exhaustive : <ul style="list-style-type: none"> o Facture liées à la consommation d'énergie o Factures de travaux o Eventuels diagnostics immobiliers déjà effectués par le passé - L'explication de la méthodologie d'intervention est exhaustive et chronologique - La méthodologie d'intervention expliquée est conforme à la réglementation et à la sécurité de la personne
<ul style="list-style-type: none"> - Synthèse du repérage - Formalisation de l'ordre de mission - Formalisation du devis - Vérification de la réglementation - Explication des dispositions contractuelles au client 	<p>C4. Contractualiser la mission, en réalisant une synthèse du repérage, en formalisant le devis et l'ordre de mission dans le respect de la réglementation et en l'expliquant au client, pour assurer un diagnostic conforme à la réglementation et aux attentes du client.</p>		<p>C4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux de l'ordre de mission sont expliqués de manière claire et précise - La proposition de prestation répond aux obligations réglementaires en vigueur dans le diagnostic immobilier - Le devis envisagé est cohérent avec le type de mission
Conduire une mission de diagnostic immobilier	<p>C5. Effectuer une visite du site en localisant les éléments à contrôler, en identifiant les</p>	E2. Mise en situation professionnelle reconstituée	<p>C5.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des éléments à contrôler est exhaustive

A3. Repérage sur site <ul style="list-style-type: none"> - Visite des lieux - Localisation des points de contrôle - Identification des installations 	<p>différentes installations et en repérant les pièces hors d'accès dans le but de réaliser les premières constatations visuelles et de vérifier la cohérence de l'ordre de mission avec les besoins en diagnostic.</p>	<p><i>(Evaluation des compétences C5 à C6, et C8)</i></p> <p>Le candidat tire au sort un sujet de diagnostic sur les six diagnostics obligatoires, à savoir :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'identification des relevés, prélèvements et contrôles à effectuer au regard du diagnostic est exhaustive
<ul style="list-style-type: none"> - Vérification des documents demandés sur l'ordre de mission - Définition des matériels et équipement à mobiliser pour la mission 	<p>C6. Mettre en place les éléments nécessaires à la réalisation du diagnostic immobilier, en vérifiant les documents demandés sur l'ordre de mission ainsi que les matériels et équipements à mobiliser, afin de garantir le bon déroulé des diagnostics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - DPE sans mention - Amiante avec ou sans mention - Gaz - Electricité - Plomb - Termites <p>Le centre est équipé de manière à pouvoir reconstituer les conditions de réalisation de ce diagnostic. Ainsi, pour le sujet tiré, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les installations à diagnostiquer et leur localisation et expliquer la mission tirée au sort (compétence C5) - Vérifier et déterminer le matériel à utiliser pour réaliser le diagnostic (compétence C6) - Réaliser les mesures en utilisant le matériel adapté (compétence C8) <p>Modalités :</p>	<p>C6.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents matériels présentés sont correctement identifiés - Le choix du matériel est cohérent avec le diagnostic à réaliser - Le calibrage du matériel est correctement effectué - Les documents à collecter dans le cadre du type de diagnostic tiré au sort sont cités de façon exhaustive. - La méthodologie employée respecte la réglementation en vigueur¹ pour le DPE, l'amiante avec et sans mention, le gaz, l'électricité, le plomb et le termite.

¹ En particulier l'arrêté de compétence du 2 juillet 2018, modifié le 24 décembre 2021

		<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation individuelle, orale, évaluation en centre 	
A4. Mise en œuvre des diagnostics <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un croquis du bien - Réalisation des mesures - Réalisation des métrages (Carrez / Boutin / surface habitable) 	<p>C7. Réaliser un descriptif du bien selon la réglementation en vigueur, en observant l'ensemble des éléments constituant l'enveloppe du bien, en réalisant un croquis puis en réalisant les mesures et métrages nécessaires, pour exposer les caractéristiques du bâti.</p>	E3. Mise en situation professionnelle reconstituée <i>(Evaluation des compétences C7 à C9)</i> Le candidat élabore un dossier de diagnostics techniques (DDT) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - Un ordre de mission - Trois modèles de rapports différents 	<p>C7.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le descriptif du bien est présenté dans le sens horaire - Le lettrage des UD² est respecté - Les MPCA³ en amiante sont identifiés - Les valeurs de mesures sont justes - Les valeurs des métrages sont justes
<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des poinçonnages - Réalisation des prélèvements - Réalisation des tests et contrôles nécessaires 	<p>C8. Contrôler l'état des produits et des matériaux, en effectuant des mesures de poinçonnage, des prélèvements, des tests et des contrôles liés au diagnostic immobilier concerné (amiante, plomb, termites...), afin de disposer des éléments nécessaires à l'établissement du rapport de diagnostic</p>	<p>Le DDT doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le descriptif et les croquis du ou des biens concernés (compétence C7) - La description des mesures et prélèvements à réaliser (compétence C8) - L'analyse des résultats et observations réalisées (compétence C9) 	<p>C8, E2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les prélèvements réalisés sont justes - La méthodologie de réalisation des prélèvements respecte les règles de sécurité (recherche des MPCA et leur état de conservation de la liste A et B) - Les EPI et EPC⁴ ont été utilisés - Le poinçonnage pour le terme est réalisé <p>C8, E3.</p>

² UD : unité de diagnostic

³ MPCA : (matériaux et produits contenant de l'amiante)

⁴ EPI : élément de protection individuelle – EPC : élément de protection collective

		Le DDT doit être complet et respecter la réglementation en vigueur être réalisé sur le logiciel adapté (compétence C10). Le cas échéant, la licence est fournie durant la durée de formation.	<ul style="list-style-type: none"> – Les tests, mesures et contrôles nécessaires ont tous été identifiés. – Le croquis est respecté
<ul style="list-style-type: none"> – Analyse des résultats – Formalisation de la trame réglementaire inhérente au diagnostic 	C9. 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, et en comparant ces informations aux niveaux standards généralement observés, en vue de rechercher des anomalies.	Le candidat explique et justifie les diagnostics à l'oral devant le jury (compétence C11).	C9. <ul style="list-style-type: none"> – Les anomalies constatées sont toutes notifiées – La présence ou l'absence d'agent de dégradation, d'amiante ou de plomb ou la présence de termites est écartée ou confirmée, en fonction du diagnostic
A5. Elaboration du DDT⁵ <ul style="list-style-type: none"> – Elaboration des rapports obligatoires – Edition des rapports à partir du logiciel professionnel – Evaluation des éventuelles situations à risque – Notification des anomalies constatées 	C10. 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 les recommandations relatives aux différents diagnostics et en proposant des solutions pertinentes dans le respect des réglementations en vigueur liées aux parties prenantes, afin de leur permettre de finaliser la transaction.	Les diagnostics sont envoyés au jury en amont, et présentés lors d'une soutenance. Modalités : <ul style="list-style-type: none"> – Evaluation individuelle – Production écrite et restitution orale – Restitution orale en centre 	C10. <ul style="list-style-type: none"> – Les pièces qui n'ont pas pu être visitées sont explicitées dans le rapport – Les raisons pour lesquelles ces pièces n'ont pas pu être visitées sont expliquées et justifiées – Les situations dangereuses ou à risque sont identifiées – Le DDT est complet (annexes comprises) – La réglementation en vigueur pour la rédaction du DDT est respectée
<ul style="list-style-type: none"> – Restitution des constatations 	C11. Restituer oralement au client les constatations effectuées lors de la mission en les renseignant sur l'état sanitaire du bien, en		C11.

⁵ DDT : Dossier de diagnostic technique regroupant l'ensemble des diagnostics relatifs à la mission.

<ul style="list-style-type: none"> - Explication des constatations - Réponse aux objections - Envoi du DDT 	<p>faisant preuve de pédagogie et en répondant aux objections éventuelles avant d'envoyer le DDT, avec pour objectif d'assurer la sécurité et la santé des personnes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - L'explication des conclusions et investigations menées est exhaustive et claire - Les situations dangereuses ou à risque sont explicitées - Les diagnostics complémentaires pertinents au regard du type de bien sont proposés - Les personnes destinataires du DDT (propriétaire, agence immobilière) sont bien identifiées
<p>Développer l'activité commerciale dans le diagnostic immobilier</p> <p>A6. Définition de la stratégie marketing et commerciale de l'activité de diagnostic immobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la concurrence - Définition de l'offre tarifaire - Choix du secteur d'intervention 	<p>C12. Élaborer une stratégie commerciale en étudiant les pratiques de la concurrence et en définissant son catalogue de prestation de diagnostic immobilier, son secteur d'intervention, ainsi que son offre tarifaire afin de se positionner sur le marché du diagnostic immobilier</p>	<p>E4. Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p><i>(Evaluation des compétences C12 à C15)</i></p> <p>Le candidat transmet au jury une synthèse présentant un projet de développement d'entreprise de diagnostic immobilier, en intégrant le catalogue de prestations envisagées, l'offre tarifaire afférente ainsi qu'une étude locale du marché et de la concurrence (C12).</p> <p>Le candidat présente cette synthèse au jury. Durant cet échange, il :</p>	<p>C12.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les acteurs du marché (offreurs, demandeurs) et leur répartition sont identifiés - Les prix et prestations de service des concurrents sont correctement restitués - Les tarifs proposés sont adaptés et justifiés au regard de l'étude locale du marché - Le positionnement de l'entreprise est justifié au regard de sa zone géographique de sa future concurrence pour ses prestations...

<ul style="list-style-type: none"> - Présentation auprès d'un prospect - Adoption d'une posture professionnelle - Réalisation de newsletters 	<p>C13. Construire un argumentaire commercial, en se présentant de façon synthétique et en adoptant une posture professionnelle, en sachant se différencier et en fournissant régulièrement des newsletters techniques et commerciales pour présenter les prestations et les services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Argumente à propos de son entreprise et en présente les atouts (C13). - Présente une stratégie de développement de son portefeuille (C14) - Explique les processus de suivi de la clientèle envisagés, dans le respect de la réglementation en vigueur (C15) 	<p>C13.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présentation (personne/structure) est synthétique - La présentation et la tenue du candidat sont professionnelles - Des questions sont posées pour cerner les attentes de l'interlocuteur et y répondre - La cohérence de l'offre de prestation est démontrée - Une attitude calme est maintenue face aux objections
<p>A7. Développement de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciblage de prescripteur - Ciblage de marché - Actions de prospections - Conversion de prospects 	<p>C14. Développer son portefeuille de prescripteurs, en organisation des actions de prospection, en ciblant les différents prescripteurs et/ou marchés potentiels et en convertissant les prospects en client, afin de développer le chiffre d'affaires.</p>	<p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation individuelle - Production écrite et restitution orale - Restitution orale en centre 	<p>C14.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents prescripteurs sont cités - La cohérence des prescripteurs cités est justifiée au regard : <ul style="list-style-type: none"> o De la zone géographique o Du catalogue de prestation - Des actions de prospection sont proposées
<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation client - Respect de la réglementation en vigueur - Suivi administratif des clients 	<p>C15. Animer le suivi de la clientèle, en assurant la relation client dans le respect la réglementation en vigueur dans le diagnostic immobilier⁶ et en gérant le suivi administratif des clients, en accord avec l'expert-comptable (vérification de la facture, des règlements, relances de paiement), afin d'entretenir son portefeuille client ainsi que les flux financiers de son activité.</p>		<p>C15.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des solutions sont proposées pour lever des points de blocage éventuels (mauvaise interprétation d'un diagnostic, problème de règlement...) - Les processus présentés respectent l'interdiction de commissionnement des diagnostiqueurs immobiliers

⁶ En particulier respect du décret n°2010-1200 du 11 octobre 2010 pris pour l'application de l'article L271-6 du code de la construction et de l'habitation, interdisant le commissionnement dans le diagnostic immobilier

<p>Piloter l'activité de diagnostic immobilier</p> <p>A8. Planification de l'activité de diagnostic immobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veille concernant le secteur immobilier - Définition des objectifs prévisionnels 	<p>C16. Fixer des objectifs prévisionnels et prévoir des charges d'exploitation, en analysant l'activité réelle actuelle et en tenant compte des changements du secteur immobilier, afin d'anticiper des difficultés éventuelles et prendre des décisions adaptées pour garantir la pérennité de l'activité.</p>	<p>E5. Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>Le candidat réalise et présente au jury une synthèse reprenant les éléments nécessaires au pilotage de l'activité. Elle intègre ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments nécessaires pour planifier et suivre l'activité de diagnostic immobilier, à savoir : 	<p>C16.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le volume prévisionnel de chiffre d'affaire est justifié au regard : <ul style="list-style-type: none"> o Du catalogue de prestations o De la grille tarifaire o Du niveau d'activité pouvant être anticipé - Les dépenses présentées sont cohérentes avec le chiffre d'affaires, et traduisent des moyens de production suffisant
<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du matériel, des outils et des équipements - Rétroplanning des actions à réaliser sur le matériel (révision, renouvellement, étalonnage...) - Anticipation des coûts afférents aux équipements 	<p>C17. Piloter le suivi du matériel, des outils et des équipements de mesure, en élaborant et renseignant des grilles de suivi, en vérifiant le respect des obligations et échéances qui leur sont liés, et en réalisant un rétroplanning des besoins (révisions, renouvellement, étalonnage...) et des coûts afférents, afin de disposer des moyens de réaliser des diagnostics fiables et sécurisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Un tableau de bord d'activité prévisionnel (C16) o Une grille de contrôle et un rétroplanning de suivi du matériel, des outils et des équipements (C17). - Les éléments permettant la vérification en continu du respect des obligations inhérentes au diagnostic immobilier, à savoir : 	<p>C17.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utilité et le fonctionnement de la grille de suivi est expliquée - Le matériel, les outils et les équipements sont intégralement répertoriés dans la grille - Les obligations réglementaires liées à la maintenance, au renouvellement et à l'étalonnage du matériel, des outils et des équipement sont prises en compte - Les coûts entraînés par la maintenance et le renouvellement du matériel sont correctement estimés
<p>A9. Vérification du respect des obligations inhérentes au diagnostic immobilier</p>	<p>C18. Piloter une équipe de diagnostiqueurs immobiliers, en sensibilisant les équipes et en vérifiant le respect des obligations d'assurance, ainsi qu'en assurant le suivi des besoins de formation continue et de certification obligatoire, afin de garantir le niveau de qualification de ses</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Une grille de contrôle et un rétroplanning du suivi de la formation et de la certification (renouvellement de 	<p>C18.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les échéances et obligations réglementaires sont prises en compte dans le rétroplanning de suivi des besoins en formation continue et de certification

<ul style="list-style-type: none"> - Suivi des besoins de formation et de certification - Vérification du respect des obligations d'assurance 	<p>équipes et leur respect de la déontologie de la profession.</p>	<p>certification, surveillance, contrôle sur ouvrage...) (C18).</p> <ul style="list-style-type: none"> o Un projet de veille technique, juridique et réglementaire (C19). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins de formation et de certification sont intégralement recensés - Les coûts engendrés par le suivi, la formation et la certification sont correctement estimés
<ul style="list-style-type: none"> - Suivi technique et réglementaire du diagnostic immobilier - Mise en œuvre d'un système de veille technique, juridique et réglementaire 	<p>C19. Assurer le suivi technique et réglementaire d'un diagnostic immobilier par la mise en œuvre d'un système de veille continu technique, juridique et réglementaire afin de réaliser des diagnostics conformes aux attentes du législateur et des clients.</p>	<p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation individuelle - Production écrite et restitution orale - Restitution orale en centre 	<p>C19.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les sources professionnelles de référence sont intégrées au projet de veille technique, juridique et réglementaire - Les évolutions les plus récentes, aussi bien techniques que juridique et réglementaire, sont restituées par le candidat - Les impacts de ces évolutions sur l'activité de diagnostic immobilier sont restitués

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

