

| 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 |
| Bloc 1. Commercialisation d'une mission de diagnostic. | | | |
| A1. Identification des besoins du client et des éléments nécessaires au diagnostic immobilier | C1. Établir un premier contact avec le client en procédant à un accueil de qualité afin d'identifier ses besoins. | <p>ME1.1. Mise en situation Le candidat doit répondre à un besoin de diagnostic immobilier en analysant la demande. Les membres du jury jouent le rôle du client et le candidat le rôle du diagnostiqueur.</p> <p>ME1.2. Echanges avec le jury</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du mémoire du candidat, sur la partie positionnement commercial et marché. | <p>CE1. L'accueil et l'analyse client ont été réalisés dans un cadre chaleureux favorisant l'expérience client et le recueil d'informations. Exemple : Le candidat accueille le client avec politesse et en lui souriant. Il utilise un ton agréable. Le candidat utilise un langage positif afin d'éviter les expressions négatives. La prise en charge a été faite de manière efficiente.</p> <p>Les éventuelles situations de handicap du client sont prises en considération.</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>C2. Comprendre les besoins du client, en demandant les informations nécessaires à l'élaboration de l'offre commerciale afin de cibler la demande.</p> | <p>- Questions- réponses portant sur le déroulement de la mise en situation et sur la soutenance du mémoire. Les questions couvrent l'ensemble du bloc « Commercialisation d'une mission de diagnostic ».</p> | <p>CE2. Le candidat identifie son interlocuteur ; les questions posées sont majoritairement ouvertes et ciblent les informations nécessaires à l'établissement d'une proposition commerciale adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Date de construction → Identification des annexes → Surface habitable → Type de transaction <p>Les descriptifs des bâtiments et des documents techniques ont été étudiés ; les offres de diagnostics ont été présentées au client ; elles sont personnalisées en fonction de ses besoins.</p> |
| | <p>C3. Présenter l'ensemble des diagnostics obligatoires sur un bien en s'appuyant sur le cadre réglementaire afin de répondre aux besoins du donneur d'ordres.</p> | | <p>CE3. Le candidat présente au client le cadre réglementaire, les intérêts et les informations qui justifient la réalisation de chaque diagnostic qui sont connues et énumérées.</p> |
| <p>A2. Réalisation et rédaction d'une proposition commerciale et d'un ordre de mission</p> | <p>C4. Procéder à une analyse de la demande, en positionnant son offre sur le marché par une étude de la concurrence ainsi que l'évolution des besoins afin de présenter une offre commerciale adaptée.</p> | | <p>CE4. Le cadre de la mission et les points de contrôle à réaliser sont présentés ; les normes en vigueur applicables et les mentions légales sont indiquées dans les documents contractuels (contrat de mission) ; le projet a été correctement estimé et justifié (charge de travail, coût d'intervention, visites préalables d'évaluation des risques services obligatoires et optionnels...) ; les</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | obligations des deux parties prenantes sont rappelées. |
| | C5. Rédiger une proposition commerciale optimale en s'appuyant sur l'étude réalisée précédemment afin d'initier les conditions attendues pour le succès de la mission. | | <p>CE5. Le candidat propose une offre tarifaire cohérente avec la prestation attendue et de sa grille tarifaire. Elle prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> → La superficie/type de logement → La région / département → La concurrence <p>Afin de promouvoir l'accessibilité de tous, la proposition commerciale est rédigée sous format FALC afin de rendre l'information claire pour les personnes dyslexiques ou maîtrisant mal la langue étrangère.</p> |
| | C6. Éditer un ordre de mission à partir de la proposition commerciale en rappelant les obligations de chacun afin de formaliser la relation contractuelle entre le donneur d'ordre et le diagnostiqueur. | | <p>CE6. Le candidat rappelle au donneur d'ordre les droits et obligations. Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Présence sur les lieux → Accessibilité des pièces à visiter → Eteindre les appareils à risques et les alarmes → Alimentation en énergie (Gaz et électricité) |
| A3. Promotion et positionnement des prestations de diagnostics immobiliers | C7. Présenter commercialement l'ensemble des diagnostics à réaliser en fonction des différentes informations recueillies et du cadre réglementaire correspondant | | <p>CE7. Le candidat présente au client les durées de validité de chacun des diagnostics à réaliser de manière FALC :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aller au message essentiel. 2. Utiliser des mots d'usage courant. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>dans le but de renseigner le client de l'intérêt et la durée de validité de chacun des diagnostics.</p> | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Faire des phrases courtes. 4. Utiliser des exemples. |
| | <p>C8. Déployer la promotion des prestations de diagnostics immobiliers en fonction des prescripteurs et des clients au moyen d'outils de communication, afin de développer son activité.</p> | | <p>CE8. Un réseau de prescripteurs est identifié ; Exemple : Notaire, agent immobilier et collectivité locale ; Une veille sur le secteur de l'immobilier est réalisée ; la diversité des sources et sa fréquence sont pertinentes au regard du projet professionnel défendu ; Exemple : Note de conjoncture, ministère de la transition écologique, DHUP (La Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages). Les techniques de démarchage sont connues et mises en œuvre régulièrement. Exemple : utilisation de supports de communication, visites et appels téléphoniques auprès des prescripteurs ; les actions commerciales sont suivies ; des indicateurs de performances sont identifiés et analysés ; utilisation d'outils type CRM. Exemple : évolution du marché de l'immobilier et des taux d'emprunts Des actions d'amélioration de la performance commerciale sont prises et leur impact est mesuré.</p> |

Bloc 2. Réaliser une mission de diagnostic.

| | | | |
|---|---|---|--|
| A4. Préparation et démarrage de la mission de diagnostics immobiliers | C9. Vérifier les éléments nécessaires à la réalisation du diagnostic immobilier, en s'appuyant sur l'ordre de mission ainsi que les matériels et équipements à mobiliser, afin de garantir le bon déroulé des diagnostics. | ME2.1. Partie pratique (1) : Mise en situation professionnelle avec réalisation d'un mesurage et/ou prélèvement. Tirage au sort parmi six sujets correspondants aux six modules du diagnostic immobilier (amiante, DPE, électricité, gaz, plomb et termites) avec matériel à disposition. | CE9. Le matériel de mesure est : → vérifié → étalonné → fonctionnel Les supports d'enregistrement ont été prédéfini et de par leurs conceptions facilitent la rédaction du rapport ; le déroulement prévisionnel du diagnostic est organisé. |
| | C10. Visiter le site en localisant les éléments à contrôler, au moyen d'équipements adaptés dans le but de réaliser les premières constatations visuelles et de vérifier la cohérence de l'ordre de mission avec les besoins en diagnostic. | Le candidat sera évalué sur les modules DPE, amiante et un troisième module tiré au sort. ME2.2. Partie pratique (2) : Correction des trois rapports délivrés par le candidat au préalable, comprenant obligatoirement un rapport DPE et amiante. | CE10. Effectuer une visite de reconnaissance : <ul style="list-style-type: none">- réalisation d'un croquis de repérage ;- demander les moyens d'accès. |
| | C11. Repérer les installations, en s'assurant que l'ensemble des pièces à visiter soit accessibles dans le but de mener à bien sa mission. | Le troisième rapport est au choix du candidat parmi les modules gaz, plomb, électricité ou termites. | CE11. Les rapports sont cohérents : <ul style="list-style-type: none">- liste des pièces visitées ;- liste des pièces non visitées et justification ;- croquis. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>A5. Réalisation des différents diagnostics immobiliers réglementaires</p> | <p>C12. Réaliser l'ensemble des contrôles selon des critères préétablis en effectuant des mesures, des prélèvements, tests, essais et poinçonnements afin de réaliser les différents diagnostics immobiliers réglementaires.</p> | <p>Les rapports doivent être réalisés avec un logiciel de diagnostic agréé.</p> <p>ME2.3. Partie théorique : La note correspond à la moyenne obtenue par le candidat lors des évaluations théoriques (QCM) relatives à l'arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certifications.</p> <p>ME2.4. Echange avec le jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du dossier fourni du candidat, sur la partie réalisation des diagnostics immobiliers. - Questions-réponses portant sur le déroulement de la mise en situation et sur le dossier fourni. Les questions couvrent l'ensemble du bloc « Réalisation d'une mission de diagnostic ». | <p>CE12. → Amiante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic amiante est réalisé de manière méthodique en tenant compte de la réglementation en vigueur. - Les équipements de protection individuelle et le matériel prévu à cet effet sont utilisés. - Un prélèvement est réalisé selon un mode opératoire sécurisé et la procédure d'envoi de l'échantillon est expliquée. - Risques pour la santé : atteinte pleurale bénigne, asbestose, cancer broncho-pulmonaire et mésothéliome. <p>→ DPE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic de performance énergétique est réalisé de manière méthodique et conforme aux obligations réglementaires. - L'obligation d'envoi des DPE à l'ADEME est stipulée. - Les recommandations proposées tiennent compte du contexte technique, juridique, économique et environnemental. <p>→ Gaz :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic gaz est réalisé en appliquant la réglementation en vigueur et en utilisant le matériel prévu à cet effet. - La conduite à tenir en cas d'un DGI (Danger Grave Immédiat) est acquise. - Connaissance des trois risques : fuites de gaz, intoxication oxycarbonée, incendie. - Maîtrise des contrôles et essais. |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none">- Le candidat a identifié les dispositifs de protection des installations domestiques à partir d'échantillons présentés.→ Electricité :- Le diagnostic électricité est réalisé de manière méthodique en tenant compte des règles de sécurité.- L'utilisation des appareils de mesure est maîtrisée.- Connaissance des trois risques : Incendie, électrocution, électrisation.- Le candidat a identifié les dispositifs de protection des installations domestiques à partir d'échantillons présentés.→ Plomb :- Le diagnostic plomb est réalisé de manière méthodique en effectuant l'étalonnage de l'appareil à fluorescence X.- Le candidat définit la zone, les revêtements, les unités de diagnostic, puis réalise les mesures.→ Termites :- Le diagnostic termites est réalisé de manière méthodique en appliquant la réglementation en vigueur et en effectuant un examen visuel de toutes les parties visibles et accessibles et le sondage des éléments en bois avec le matériel prévu à cet effet.- Le candidat reconnaît les dégradations biologiques du bois à partir d'échantillons présentés. |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|---|--|--|
| A6. Analyse et retranscription des résultats obtenus | C13. Identifier des anomalies au moyen d'appareils de contrôle adaptés, dans le but de prévenir les risques. | | CE13. Le candidat a identifié les appareils et outils nécessaires à la réalisation des essais et des contrôles, et il maîtrise leurs utilisations : interprétation des résultats. |
| | C14. Restituer les résultats en respectant les textes réglementaires et normes en vigueur dans le but de produire un rapport conforme aux attendus. | | CE14. Les rapports sont conformes aux modèles réglementaires et sont dûment remplis selon les attentes des textes en vigueur. |
| | C15. Présenter les axes d'amélioration possibles au moyen du rapport afin de garantir la sécurité des biens et des personnes. | | CE15. En conséquence des résultats déclarés dans le rapport, le candidat maîtrise les conséquences et les recommandations adaptées. Un langage adapté est utilisé pour présenter les résultats au donneur d'ordre. |
| | C16. Rédiger le DDT (Dossier de Diagnostic Technique) conformément aux réglementations en vigueur et spécifiques à chaque diagnostic afin de le remettre au donneur d'ordre et d'exonérer de vices cachés le propriétaire vis-à-vis de l'acquéreur ou le bailleur vis-à-vis du locataire et ainsi sécuriser la transaction. | | CE16. Les rapports ont été réalisés avec un logiciel agréé pour le DPE. Les rapports rédigés sont conformes aux réglementations en vigueur, le contenu est complet et compréhensif pour le client. Un logiciel agréé a été utilisé lors de la rédaction des rapports : les rapports sont réglementaires et comportent tous les éléments tels que les analyses et les conclusions, les points problématiques, les écarts les besoins d'adaptation, la proposition de modifications, les améliorations obligatoires et/ou nécessaires ; celles-ci sont pertinentes et conformes aux résultats des contrôles réalisés au préalable. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Les normes applicables aux bâtiments sont mentionnées. |
| Bloc 3 : Piloter et développer une entreprise en diagnostic. | | | |
| A7. Réalisation d'une étude de marché | C17. Analyser la demande en étudiant le marché actuel afin d'élaborer une zone de chalandise en cohérence avec son projet de création de société. | ME3. Echange avec le jury <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du mémoire du candidat, sur la partie pilotage et développement. - Questions- réponses portant sur le dossier fourni. Les questions couvrent l'ensemble du bloc « Pilotage et développement d'une entreprise en diagnostic ». | CE17. Les acteurs du marché et leurs localisations ont été recensés par le candidat. Exemple : <ul style="list-style-type: none"> - les apporteurs d'affaires - les concurrents - les prescripteurs Le nombre d'habitants et d'apporteurs d'affaires de la zone choisie a été établi. |
| | C18. Réaliser une étude prévisionnelle dans le cadre d'une création ou reprise d'un cabinet de diagnostic en s'appuyant sur la zone de chalandise prédéfinie et le marché du secteur actuel afin que le projet soit réalisable et viable. | | CE18. Présenter un plan de développement à trois ans : <ul style="list-style-type: none"> - augmentation du chiffre d'affaires ; - maîtrise des charges et des dépenses ; - rémunération dirigeant et/ou technicien. - étude d'un panier moyen ; - nombre de diagnostics à réaliser pour obtenir le chiffre d'affaires prévisionnel. |
| | C19. Examiner la concurrence au moyen d'une étude de marché afin de vérifier la faisabilité du projet. | | CE19. Etude de la concurrence : <ul style="list-style-type: none"> - nombre de cabinets ; - tarifs ; - chiffre d'affaires des cabinets concurrents. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | C20. Élaborer sa grille tarifaire en s'appuyant sur les indicateurs économiques du secteur afin d'être en adéquation avec la réalité du marché du diagnostic immobilier. | | CE20. Le candidat a étudié les grilles tarifaires des concurrents potentiels et s'est appuyé sur le prix du marché de la zone géographique. La grille tarifaire est rédigée sous format FALC . |
| A8. Gestion administrative, coordination des équipes et supervision des obligations de certifications et formations continues Informations des évolutions technologiques et des nouveaux besoins en matériel liés au métier | C21. Procéder aux missions administratives d'une société en diagnostics immobiliers en effectuant l'ensemble des formalités et les tâches nécessaires et obligatoires afin d'être en conformité avec la loi et les objectifs stratégiques. | | CE21. Le candidat a identifié toutes les entités et procédures réglementaires auxquelles il devra déclarer ses diagnostics. Exemple : - ADEME - SI AMIANTE Il prend en compte toutes les exigences de l'arrêté du 24 décembre 2021 en matière d'obligation de suivi auprès de son organisme de certification accrédité par le COFRAC ainsi que de formations continues auprès d'un organisme de formations continues certifiés OFDI. |
| | C22. Coordonner une équipe et l'ensemble des activités propres à la société de diagnostics en définissant les rôles et les responsabilités de chacun dans le but de pérenniser l'entreprise. | | CE22. Le candidat formalise les entretiens annuels et effectue un plan de développement des compétences Répondre aux écarts relevés lors des audits et contrôle sur ouvrage par l'organisme certificateur. Il prend en compte les éventuelles situations de handicap notamment en |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | <p>intégrant si besoin des questions spécifiques sur les besoins liés au handicap dans les entretiens annuels afin de s'assurer que les employés en situation de handicap puissent exprimer leurs préoccupations et leurs besoins d'adaptation.</p> <p>Le candidat adapte si nécessaire le plan de développement des compétences en tenant compte des besoins particuliers des employés en situations de handicap. Cela peut inclure des formations spécifiques, des ajustements dans les méthodes d'apprentissage ou la fourniture de ressources adaptées.</p> |
| | <p>C23.Réaliser une veille réglementaire sectorielle en s'appuyant sur les évolutions technologiques et les nouveaux besoins en matériel dans le but de mettre en place les mesures nécessaires au respect des obligations réglementaires du métier de diagnostiqueur immobilier.</p> | | <p>CE23. Obligation d'adhésion auprès d'un organisme lui signifiant toutes les évolutions réglementaires.</p> <p>Le candidat s'approprie la veille et la restitue auprès de ses équipes.</p> <p>Le candidat met en place une politique de suivi de l'entretien des appareils de mesure.</p> <p>Prévoir une enveloppe d'investissement dans le business plan en matière d'achat de matériel qui pourrait être imposé par les évolutions réglementaires futures.</p> <p>Il s'informe sur les obligations légales en matière de handicap.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| A9. Assurer la santé et la sécurité sur les chantiers | C24. Sensibiliser son personnel aux consignes de sécurité et de prévention au moyen de procédures et de mise à disposition d'équipement de protection afin de prévenir des risques professionnels engendrés lors de la réalisation de certaines missions. | | CE24. Le candidat tient compte des réglementations concernant la prévention des risques et la protection des salariés : <ul style="list-style-type: none"> - obligation de formations : amiante sous-section 4, - habilitation électrique, - PCR, - présence d'un document unique, - port des EPI. |
| | C25. Informer ses salariés au moyen de formations adaptées au besoin dans le but de protéger le salarié. | | CE25. CE26. Le candidat est capable de mettre en œuvre le mode opératoire tel que rédigé dans le document unique. Former ses salariés à l'exécution en toute sécurité des plans d'action établis par le responsable technique notamment dans l'utilisation des EPI et la gestion des déchets. Exemple EPI électricité : Tournevis et gant isolés ; Lunette. Exemple EPI AMIANTE : Masque de protection FFP3 ; Combinaison à capuche type 5. |
| | C26. Exécuter les actions nécessaires en prenant en compte les obligations de l'employeur et les éventuelles situations de handicap des salariés afin d'être en conformité avec les exigences légales. | | Exemple d'actions : Communication du document unique ; Mise à disposition des EPI ; Rédaction des procédures de sécurité. |

A : Activité(s)

C : Compétence(s)

ME : Modalité(s)

CE : Critère(s) d'évaluation(s)