Le 19 octobre 2012

NOTE RELATIVE AU DIAGNOSTIC TECHNIQUE IMMOBILIER

En 2007, la certification de compétences de personnes physiques pour les diagnostiqueurs a été mise en place. Cette même année, le groupe de travail du CNC publiait le rapport de son groupe de travail sur le diagnostic technique immobilier et définissait des pistes d'amélioration de la pratique de ces professionnels.

En 2012, la grande majorité des diagnostiqueurs renouvelle ses certifications de compétences, sur les bases d'un dispositif réformé mais dont l'ensemble des éléments n'est pas opérationnel, notamment en matière de DPE et de repérages amiante. 2012 est également l'occasion de dresser un état des lieux en termes de pratiques professionnelles et d'analyser le chemin qu'il reste à parcourir en termes d'amélioration pour que la profession puisse exercer en toute transparence vis-à-vis du consommateur, en toutes compétences pour une fiabilité accrue, et en toute sérénité pour un développement économique régulier des entreprises.

Lors de notre entretien du 9 octobre 2012, nous avons abordé les difficultés que rencontre notre profession en termes économiques, de pratiques professionnelles, de compétences et de structuration. Nous comprenons et partageons les préoccupations et les objectifs du gouvernement tourné vers une fiabilisation renforcée du DPE, dans le cadre plus large d'un diagnostic global traitant la santé, la sécurité et la performance du bâti.

En prolongement de notre entretien, nous vous exposons ci-après un certain nombre de propositions relatives aux difficultés identifiées et aux solutions envisagées, sachant que le diagnostic technique pourrait être dans un avenir proche une base fiable pour aider à mettre en place le TPE et contribuer à l'orientation des finances de l'Etat dans les aides à la rénovation de l'Habitat.

MESURES A COURT TERME

SAUVEGARDER LES ENTREPRISES ET LES COMPETENCES

L'application du nouveau dispositif de certification de compétences a alourdi de manière importante le financement des formations et des certifications. Conjugué au contexte de crise économique au sens large, et immobilière en particulier, son impact a été délétère en terme financier pour les entreprises de diagnostics techniques immobiliers.

Depuis un an, la profession a déjà perdu 1000 entreprises, sans compter les salariés. Il est donc urgent de stopper cette hémorragie dont les effets ne tarderont pas à se faire sentir pour le consommateur : allongement de la durée des transactions, qui contribuera à la baisse de fluidité du marché, et augmentation des prix des prestations sur le principe de l'offre et de la demande.

Nous proposons de procéder rapidement à l'aménagement de la période de recertification. En effet, un étalement dans le temps nous paraît fondamental, à même de permettre la **gestion des problèmes de délai identifiés sur les dispositifs DPE et Amiante, jusqu'à leurs consolidations**. **Une prorogation des certifications nous semble la solution la plus rapide et la plus adaptée.** Cela permettrait de prendre en compte les contraintes lourdes auxquelles nos entreprises sont confrontées, qu'elles soient financières ou techniques (problèmes de mise en application des obligations relatives au DPE – notamment les logiciels- et aux repérages amiante – décalage dans la parution de la réglementation amiante qui oblige les professionnels à se recertifier cette année et les contraindra à passer à nouveau une évaluation lors de la sortie de la nouvelle réglementation).

EVOLUTION DU DPE

L'objectif du DPE a sensiblement évolué, d'outil de sensibilisation vers un outil d'aide à la décision, poussé en cela par l'attente des consommateurs. Il nous semble que le plan de fiabilisation du DPE doit conduire vers ce nouvel objectif.

Dans ce contexte, et **une fois le nouveau dispositif stabilisé, nous proposons la modification du nom de ce diagnostic qui accompagnera le passage de la sensibilisation au conseil**.

Ce DPE fiabilisé permettra d'accompagner la mise en œuvre des tarifs progressifs de l'énergie. Il concourra à apporter une dimension plus juste et plus économe pour le consommateur (notamment pour l'habitat énergivore).

GAGNER EN COHERENCE ET LISIBILITE

La mise en œuvre des diagnostics techniques immobiliers sur les quinze dernières années a contribué à la transparence et à la sécurisation des transactions immobilières, au bénéfice premier du consommateur.

Cependant, cette évolution progressive a eu pour conséquence une approche singulière des différents diagnostics et une hétérogénéité des différents dispositifs. La perception des objectifs globaux du Dossier de Diagnostic Technique par les consommateurs s'en est trouvée largement amoindrie.

Nous sommes favorables à **une harmonisation de ces dispositifs afin de gagner en lisibilité et en cohérence pour le consommateur**. Cette démarche s'inscrit dans **une approche globale « santé-sécurité-performance » du bâti**, nécessaire pour aboutir à une amélioration durable du parc immobilier, les différents diagnostics interagissant en matière de qualité de rénovation.

MESURES A MOYEN TERME

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Les missions confiées aux diagnostiqueurs touchent à la santé et la sécurité des personnes et des biens, ainsi qu'à la performance énergétique du bâti ; ces sujets fondamentaux nécessitent **l'acquisition de compétences spécifiques, et une pratique régulière** garantissant leur maintien et développant l'expérience, vecteur essentiel d'amélioration.

Le dispositif de certification de compétences quinquennal s'attache au contrôle des connaissances et des compétences acquises et à la vérification de leur actualisation par rapport aux évolutions réglementaires.

A l'issue de la certification initiale, ce dispositif devrait se centrer davantage vers la pratique de la compétence, qui par sa régularité demeure le meilleur gage d'une amélioration constante de la qualité et de la fiabilité des diagnostics.

En ce sens, un aménagement de certaines mesures du dispositif actuel permettrait une prise en compte efficiente de cette dimension :

- **L'allongement de la durée des cycles de certifications à 10 voire 15 ans, avec des audits de surveillance réguliers**, est plus pertinent pour les professionnels. Les audits réguliers offrent un outil de vérification satisfaisant de l'acquisition des évolutions en matière de connaissances et de compétences, et de leur mise en pratique et ils favorisent un apprentissage constant plutôt que ponctuel. Ils sont moins coûteux qu'une certification et permettent à l'entreprise de développer la formation continue en libérant une part de financement supplémentaire.

- **Le contrôle in situ introduit dans le nouveau dispositif de certification doit être réalisé en temps réel et non a postériori**. L'audit en temps réel permet à l'examinateur de visualiser la pratique du candidat en même temps que la qualité de ses connaissances et leur mise en application. Il s'avère donc plus approfondi qu'un contrôle a postériori. Il apporte une valeur ajoutée plus importante puisque le candidat peut mieux appréhender ses erreurs lors d'un « débriefing » à l'issue de la prestation, ce qui évite de les commettre à nouveau et sans attendre plusieurs mois la réalisation d'un audit a postériori.

- **Le renouvellement de certification peut être restreint au contrôle théorique des évolutions en matière de connaissances et de compétences** puisque les audits de surveillance réguliers et les contrôles in situ viennent valider de manière efficace l'exercice pratique des missions.

- Ces évolutions indispensables doivent être menées parallèlement à **la définition d'une politique globale de formation initiale et continue**, pas assez structurée à ce jour. La formation continue doit être favorisée et valorisée : Elle doit devenir le fil conducteur des carrières professionnelles et changer l'image de la certification actuelle, perçue comme un « permis de travail » des professionnels tous les cinq ans. La certification doit quant à elle conserver son rôle d'accompagnement et de vérification de l'évolution qualitative des compétences dans un dispositif beaucoup plus global et cohérent.

GESTION ET STRUCTURATION DE LA PROFESSION

Point clé des débats du groupe de travail au sein du Conseil National de la Consommation en 2007, et inscrite dans le Code de la Construction et de l'Habitation, **l'indépendance des professionnels du diagnostic, tout comme leur impartialité, constitue la clé de voûte de la confiance accordée et de la transparence nécessaire.**

La profession, très attachée à ces principes qui fondent sa pratique, est demandeuse d'améliorations.

Ainsi, nous proposons de nous inspirer du registre des intermédiaires d'assurance (www.orias.fr) qui a permis de recenser au profit du consommateur, les professionnels de l'assurance, des intermédiaires en opérations de banque et les conseillers en investissements financiers. **La mise en place d'une organisation indépendante similaire recenserait les entreprises du diagnostic** (qui n'ont aujourd'hui aucun code APE spécifique !), **les diagnostiqueurs certifiés au sein de leur entreprise, l'assurance obligatoire en RC professionnelle, les formations obligatoires suivies par les certifiés** (sous-section IV amiante, formations préalables et continue), **le suivi des sources radioactives en collaboration avec l'ASN et les formations PCR**. Cette organisation devrait être animée par les organisations professionnelles indépendantes du diagnostic technique, les représentants de l'Etat, des représentants des certificateurs accrédités, assureurs et formateurs.

Le financement peut être assuré par les entreprises du diagnostic et les professions qui ont intérêt à cette structuration (certificateurs, assureurs, formateurs, etc).

L'organisation assurera au consommateur la fiabilité réglementaire du diagnostiqueurs, elle limitera les pratiques abusives qui sont régulièrement constatées, et libérera l'administration de la gestion d'une base de données des certifiés qui, dans sa version actuelle, comporte des erreurs, n'est pas mise à jour en temps réel, n'a pas d'existence légale, et ne permet pas la gestion de l'ensemble des obligations réglementaires.

Une autre évolution du dispositif concourrait à préserver l'indépendance et l'impartialité des diagnostiqueurs : l'obligation, à l'instar du DPE, de **réalisation des diagnostics réglementaires à la transaction avant la prise de mandat par l'agent immobilier ou à la diffusion de l'annonce par le particulier.**

Le vendeur choisit lui-même son diagnostiqueur, sans intervention. Il évite ainsi les pressions connues, notamment en cas de conclusions peu flatteuses pour le bien.

En terme de transparence, cela contribue également à une meilleure information du consommateur – vendeur ou acquéreur- en amont de toute négociation et évite les ruptures de promesse de vente liées à une information trop tardive (15% de la rupture de promesses).

Cette évolution devrait être accompagnée d'une **modification relative à la réalisation des diagnostics techniques par le vendeur**. Celle-ci est ressentie par le vendeur comme une contrainte, par manque d'information et parce qu'il quitte le logement. En dehors de la garantie des vices cachés, qui somme toute n'est pas bien comprise, 95% des résultats des diagnostics bénéficient à l'acquéreur. Il apparait donc normal que **le vendeur, qui ne connaît pas encore son futur acquéreur, prenne en charge aux frais avancés de ce dernier la réalisation des diagnostics**. Dans cette configuration, le diagnostiqueur, lié par relation contractuelle à l'acquéreur, sera soumis directement au jugement qualitatif de ce dernier et privilégiera la qualité de la prestation**. Le remboursement des prestations payées par le vendeur pourrait être fait devant le notaire lors de la signature de l'acte de vente et intégré aux frais de vente.**

En résumé, les mesures à court et moyen termes que nous proposons sont les suivantes :

Court terme

- Sauver la profession en aménageant la période de recertification par des prorogations et donner du temps sur les problématiques DPE et amiante afin que les dispositifs soient consolidés.
- Fiabiliser et stabiliser le DPE, base de travail pour le tarif progressif de l'énergie et les travaux d'amélioration de l'Habitat.
- Aménager les dispositifs des différents diagnostics réglementaires dans une approche globale « santé-sécurité-performance du bâti » pour gagner en cohérence, lisibilité et efficacité.

Moyen terme

- **Faire évoluer le dispositif de certification actuel favorisant l'acquisition des connaissances et surtout la pratique et l'expérience, gage de la qualité des prestations** :
  - ✓ Allongement de la durée des cycles de certification à 10 voire 15 ans avec une mise en place d'audits de surveillance réguliers sur la pratique professionnelle.
  - ✓ Réalisation des contrôle in situ en temps réel et non a postériori pour plus d'efficacité et de sécurité.
  - ✓ Après le cycle de certification initial, des recertifications axées sur le contrôle de l'évolution des connaissances théoriques, la pratique étant déjà prise en charge par les audits de surveillance et les contrôles in situ.
  - ✓ Valorisation et structuration de la formation initiale et continue.
- **Structurer et gérer de manière précise les obligations réglementaires par la mise en place d'une organisation de type Orias**
- **Favoriser l'indépendance, l'impartialité des professionnels, et par là la qualité des prestations** :
  - ✓ Réalisation de l'ensemble des diagnostics avant la prise de mandat ou avant la diffusion d'annonce,
  - ✓ Prise en charge financière des diagnostics par le vendeur aux frais avancés de l'acquéreur.