

REFERENTIEL D'ACTIVITES DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

Article L6113-1 créé par la LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Intitulé de la certification

Diagnostiqueur immobilier – Niveau 5

Description du métier, des activités et de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié

Description du métier visé

Le diagnostiqueur immobilier est un professionnel qui réalise des diagnostics immobiliers dans le cadre de transactions immobilières ou de travaux de rénovation. Il est chargé d'évaluer l'état d'un bien immobilier et de détecter d'éventuelles anomalies ou risques.

Le diagnostiqueur immobilier travaille généralement en tant que salarié pour une entreprise de diagnostic immobilier. Il peut également exercer son activité en tant qu'indépendant.

Le métier de diagnostiqueur immobilier est un métier en pleine croissance. Il est lié à l'évolution de la réglementation en matière de transactions immobilières, qui impose de plus en plus de diagnostics.

Pré requis

Le candidat doit être titulaire d'une certification de niveau 4 minimum et 2 années d'expérience professionnelle dans le bâtiment ou dans la vente et locations immobilières

Seuls les candidats inscrits dans le parcours de formation menant à la certification ou évoluant dans un parcours de VAE peuvent se présenter aux épreuves d'évaluation organisées par l'organisme certificateur SHELTER FORMATION en vue de l'obtention de la certification.

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
<p>A.1 Préparation d'une mission de diagnostic immobilier</p> <p>A.1.1. Analyse du besoin d'un donneur d'ordre</p>	<p>C.1. Identifier les besoins et attentes d'un donneur d'ordre en matière de diagnostics immobiliers</p> <p>en lui posant des questions sur les caractéristiques du bien immobilier et sur des besoins spécifiques potentiellement liés à une situation de handicap</p> <p>afin d'adapter la mission de diagnostic immobilier</p>	<p>Evaluation des compétences C1 à C8</p> <p>MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE SIMULÉE</p> <p>ME1.1 – Présentation d'un ordre de mission complété</p> <p>Présentation orale de la préparation d'une mission de diagnostic immobilier durant 10 minutes devant le jury et entretien professionnel avec le jury</p>	<p>CE.1.1. Le donneur d'ordre a été identifié (personne privée, personne morale, entreprise...)</p> <p>CE.1.2 Ses coordonnées ont été demandées : numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique.</p> <p>CE.1.2 Les questions préalables qui conduisent le donneur d'ordre à faire appel au diagnostiqueur immobilier ont été posées.</p> <p>CE.1.3 Le motif de l'intervention est connu</p> <p>CE.1.4 Le donneur d'ordre est interrogé sur la présence éventuelle de personnes en situation de handicap parmi les occupants du bien immobilier et les éventuelles installations mises en place.</p>
<p>A.1.2. Sélection des diagnostics à réaliser</p>	<p>C.2. S'appuyer sur la réglementation d'activités pour les diagnostics immobiliers</p> <p>en se référant aux textes en vigueur</p> <p>afin d'identifier les diagnostics requis en fonction du type de bien immobilier ou de transaction immobilière.</p>	<p>L'évaluation des compétences a eu lieu dans le cadre d'une simulation pratique visant à évaluer la capacité du candidat à identifier les besoins et attentes d'un donneur d'ordre en matière de diagnostics immobiliers, ainsi qu'à déterminer la présence d'occupants en situation de handicap pour adapter la mission en conséquence.</p> <p>On attend du candidat qu'il sélectionne et propose les diagnostics immobiliers à réaliser en fonction des exigences du client, du contexte et de leurs caractères obligatoires, en conformité avec les lois, décrets, circulaires, et arrêtés relatifs à la construction et à l'habitat.</p> <p>L'objectif est d'obtenir un périmètre d'intervention précis et ainsi de compléter l'ordre de mission.</p> <p>Lors de la soutenance orale, le jury se fera ainsi passer pour le donneur d'ordre, et évaluera la démarche du candidat en fonction des questions posés par ce dernier pour effectuer la préparation de la mission.</p>	<p>CE.2.1. Les caractéristiques du bien sont énoncées à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -appartement dans un immeuble d'habitation en copropriété, maison individuelle, immeuble de bureaux, établissement recevant du public, locaux commerciaux. <p>CE.2.2 La surface du bien, le nombres de niveaux, la section cadastrale, le numéro de parcelle, le numéro de lot le cas échéant sont listés.</p> <p>CE.2.3 Le type de transaction est identifiée à savoir : Vente, location, mise en copropriété d'un immeuble, diagnostic avant démolition (amiante avec mention), diagnostic avant travaux (amiante avec mention), diagnostic des parties communes d'un immeuble en copropriété.</p> <p>CE.2.4 Les différents diagnostics à réaliser en fonction du type de bien et transaction sont identifiés à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le diagnostic plomb (CREP) est réalisé pour les biens dont le permis de construire date d'avant le 1 janvier 1949 -Le diagnostic amiante sans mention est réalisé pour les biens dont le permis de construire date d'avant 1997

Ainsi le jury attendra du candidat qu'il présente un exemple d'ordre de mission complet en se basant sur l'expérience simulée vécue.

- Le diagnostic de performance énergétique est réalisé pour les biens comportant un système de chauffage.
- Le diagnostic électricité (état des installations intérieures électrique) est réalisé pour les installations datant de plus de 15 ans
- Le diagnostic Gaz (état des installations gaz) est réalisé pour les biens comportant une installation au gaz.
- Le diagnostic termites (parasitaires) est réalisé, si un arrêté préfectoral de la zone du bien à diagnostiquer stipule que la zone est infestée par les termites.

C.3. Informer le donneur d'ordre des différents diagnostics immobilier à réaliser en détaillant la finalité de chaque diagnostic **afin de lui exposer la raison de la sélection des diagnostics immobilier adaptée à la mission.**

- CE.3.1.** Les différentes missions de la réalisation des diagnostics immobiliers sont expliquées :
- Le diagnostic amiante repère les matériaux contenant de l'amiante pour prévenir contre les risques de santé public
 - Le diagnostic plomb détecte le plomb dans les peintures afin de lutter contre le risque de saturnisme
 - Le diagnostic de performance énergétique informe le donneur d'ordre sur la consommation d'énergie du bien et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre
 - Le diagnostic électricité évalue les risques en terme électrocution et risques incendie
 - Le diagnostic gaz a pour objectif de vérifier la conformité de l'installation afin d'éviter tous risques d'explosion
 - Le diagnostic termites a pour objectif de vérifier la présence de termites et autres insectes xylophages afin de prévenir tout risques d'effondrement de la structure du bien
- CE.3.2.** La validité de chaque diagnostic a été énoncée au donneur d'ordre
- CE.3.3** La sélection des diagnostics a été effectué par le candidat et l'ordre de mission est complétée en fonction des éléments collectés.
- CE.3.4** Les textes et la réglementation en vigueur ont été appliqué pour le choix des différents diagnostics à réaliser.

<p>A.1.3. Collecte des documents relatifs au bien immobilier faisant l'objet des diagnostics</p>	<p>C.4. Repérer les documents associés à chaque type de diagnostic en organisant la collecte de documents administratifs, techniques et juridiques afin de les analyser pour préparer la mission de diagnostic</p>		<p>CE.4.1. Le titre de propriété du bien est demandé et collecté. CE.4.2. Les différents documents concernant la structure en fonction du type du bien (plan existant, documents d'architectes, permis de construire) sont demandés au donneur d'ordre. CE.4.3 Les diagnostics immobiliers réalisés précédemment sont demandés. CE.4.4 Les factures de travaux à la suite de l'amélioration du bien sont demandés.</p>
<p>A.1.4. Etude des documents techniques du bien immobilier à diagnostiquer</p>	<p>C.5. Interpréter les plans, schémas, et autres documents techniques d'un bien immobilier pour identifier les éléments clés qui pourraient influencer les diagnostics afin d'adapter le temps consacré à la mission de diagnostic immobilier sur le terrain</p>		<p>CE.5.1. Les plans et schémas pour identifier les éléments clés qui influenceront les diagnostics, sont analysés. CE.5.2. Les questions posées au donneur d'ordre illustrent son adaptabilité sur le terrain. CE.5.3. Le temps prévisionnel d'une mission de diagnostics immobiliers est établi et cohérente faisant suite aux différentes informations collectées.</p>
<p>A1.5. Réalisation d'un devis pour une prestation de diagnostics immobiliers</p>	<p>C.6. Établir un devis en détaillant les modalités de l'intervention afin de permettre au donneur d'ordre de faire un choix éclairé avant d'engager la prestation de diagnostic immobilier</p>		<p>CE.6.1. Le devis reprend les diagnostics obligatoires à effectuer à la suite des informations collectées. CE.6.2. Une proposition financière adaptée à la mission est établie. CE.6.3. Le candidat fait preuve de transparence dans sa communication pour expliquer le devis au donneur d'ordre. CE.6.4 Le temps approximatif nécessaire pour chaque diagnostic est calculé et énoncé au client sur le devis (Amiante, Gaz, électricité, DPE, termites, plomb)</p>
<p>A.1.6. Planification de rendez-vous avec le donneur d'ordre</p>	<p>C.7. Gérer un agenda en proposant et en fixant les dates et le détail des rendez-vous afin de coordonner les disponibilités des différentes parties prenantes</p>		<p>CE.7.1. Un rendez-vous pour la mission de diagnostic immobilier est proposé. CE.7.2 Des plages horaires spécifiques sont uniquement proposé pour les rendez-vous sur le terrain. CE.7.3. Le rendez-vous avec le donneur d'ordre est fixé en fonction de ses disponibilités. CE.7.4 Le caractère urgent ou non de la mission est pris en compte pour la prise de rendez-vous.</p>
<p>A.1.7. Identification du matériel à prévoir pour la prestation</p>	<p>C.8. Préparer les équipements adaptés aux diagnostics immobiliers à réaliser</p>		<p>CE.8.1. Le candidat doit préparer pour chaque diagnostic le matériel nécessaire au bon déroulement à savoir :</p>

	<p>en sélectionnant le matériel à mobiliser pour chaque type de diagnostic</p> <p>afin d’optimiser l’organisation et le déroulement de la prestation</p>		<ul style="list-style-type: none"> -échelle télescopique permettant l’accès aux combles ou autre zone nécessitant son utilisation -télémètre laser autocontrôler -un analyseur de CO -un analyseur à plomb à fluorescence X -des sachets de prélèvements -Un poinçon -Un logiciel agréé et une tablette PC -Une loupe -Une lampe de poche -Les différents EPI -Les étiquettes DGI - Produit moussant -Appareil de mesure de tirage pour les appareils raccordés. <p>CE.8.2. Le matériel est choisi et inspecté en fonction des diagnostics immobiliers à effectuer conformément à l’ordre de mission complétée.</p>
--	---	--	---

<p>A.2 Réalisation d’une prestation de diagnostic immobilier</p> <p>A.2.1 Réalisation d’un repérage des biens immobiliers à diagnostiquer en fonction des caractéristiques de construction</p>	<p>C.9. Réaliser une visite des lieux en expliquant au donneur d’ordre le rôle et les responsabilités du diagnostiqueur immobilier</p> <p>pour établir ainsi une relation de confiance avec le donneur d’ordre.</p> <p>C.10. Effectuer une inspection systématique du bien immobilier à diagnostiquer en vérifiant tous les éléments à contrôler</p> <p>dans le but d’identifier d’éventuelles difficultés ou risques, pouvant nécessiter la mise en œuvre d’actions supplémentaires, notamment des procédures liées à la protection des personnes.</p>	<p>MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE SIMULEE</p> <p>ME2.1 L’évaluation des compétences du candidat se déroule dans un contexte simulé, reproduisant les conditions réelles d’une intervention en diagnostic immobilier.</p> <p>Le candidat est soumis à une étude de cas, simulant différentes phases de la mission, pour évaluer sa capacité à mener un ensemble complet de diagnostics conformément aux exigences réglementaires.</p> <p><u>Scénario d’Évaluation</u> Le candidat se trouve dans le rôle d’un diagnostiqueur immobilier</p>	<p>CE.9.1. La législation et les normes en vigueur dans les domaines de compétences relatif à la mission de diagnostiqueur immobilier sont énumérées et expliquées</p> <p>CE.9.2. Le donneur d’ordre est rassuré et a compris les missions du diagnostiqueur immobilier lors de l’entretien.</p> <p>CE.10.1. L’ensemble des pièces objet du diagnostic a été repéré.</p> <p>CE.10.2. Le temps de la mission est conforme ou réajusté à la suite de l’inspection.</p> <p>CE.10.3 L’inspection permet de compléter ou non des éléments qui n’ont pas été communiqués lors de l’établissement de l’ordre de mission.</p> <p>CE.10.4 La description des pièces et les revêtements du bâti sont listés.</p>
<p>A.2.2 Réalisation d’un diagnostic amiante</p>	<p>C.11. Réaliser un repérage des matériaux du bien immobilier objet du diagnostic en appliquant la réglementation en vigueur et selon des critères précis d’évaluation, effectuant des prélèvements</p>		<p>CE11.1 Les matériaux contenant de l’amiante, en réalisant un périmètre de repérage définis selon 3 catégories de liste (liste A, B, C) en fonction du type de mission à réaliser (vente, location, DTA) sont identifiés.</p> <p>CE11.2 L’inspection de chaque pièce de manière exhaustive en définissant les ZPSO est réalisée.</p>

	<p>de produits ou matériaux si nécessaires dans le respect des règles de sécurité, afin d'identifier la présence ou non de matériaux ou produits contenant de l'amiante.</p>	<p>devant réaliser une mission complète sur un bien immobilier. Le scénario inclut une interaction avec un client potentiel (membre du jury) la visite du bien (étude de cas simulé sur un plateau technique), l'application des protocoles réglementaires., et la rédaction des rapports réglementaires</p> <p>Première épreuve – Evaluation des compétences de C.9 à C.20</p> <p>Une étude de cas sera remise au candidat : la simulation se déroulera sur un plateau technique équipé des installations nécessaires pour réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Un diagnostic amiante - Un diagnostic Plomb -Un diagnostic Gaz -Un diagnostic termites -Un diagnostic DPE - Un diagnostic électricité <p>Le jury interrogera le candidat sur la méthode employée – 45 minutes Le candidat devra donner une description détaillée des étapes de diagnostic et justifier les méthodes et outils utilisés</p>	<p>C.11.3 Les EPI sont correctement utilisés pour chaque prélèvement (gants, bottes de sécurité, masque FFP3, combinaison à usage unique) CE.11.4 Chaque prélèvement est conditionné sous double emballage étanche à l'air, zippé ou bien dans des tubes fermés en prenant soin d'y inscrire sur chacun d'eux une référence indélébile pour assurer la traçabilité. CE.11.5. La procédure de mise en sécurité de la zone de prélèvement concernant la décontamination de manière à assurer la sécurité des occupants est connue.</p>
<p>A.2.3 Réalisation d'un diagnostic plomb</p>	<p>C.12. Réaliser un constat des risques d'exposition au plomb en utilisant un appareil à fluorescence X pour mesurer la concentration en plomb dans les peintures en identifiant les différentes unités de diagnostic en réalisant les constatations visuelles concernant la nature des dégradations afin d'identifier les risques de saturnisme infantile ou de dégradation du bâti.</p>		<p>CE.12.1. L'étalonnage de l'appareil à fluorescence X est réalisé avant le début de la mission pour s'assurer que les mesures ne soient pas faussées CE.12.2. Les unités de diagnostics (UD) et zones (les murs, plinthes, plafonds, portes, fenêtres, escaliers) sont définies conformément à la réglementation C.12.3. La prise de mesure en pointant et actionnant l'appareil à fluorescence X sur chaque revêtement est maîtrisée par le candidat. C.12.4 Les états de conservations du bâti (non visible, non dégradé, état d'usage, dégradé) à la suite des prises de mesures sur les revêtements concernés sont connus. C.12.5 Les différentes dégradations du bâti (plancher ou plafond menaçant de s'effondrer, traces de ruissèlements ou moisissures) sont distinguées.</p>
	<p>C.13. Appliquer la réglementation concernant le stockage, le transport et l'utilisation d'un appareil présentant une source radioactive en respectant les normes énoncé par les autorités compétentes afin de minimiser les risques d'accidents, et de dommages pour assurer la sécurité des personnes.</p>		<p>CE.13.1. La procédure de stockage de l'appareil à fluorescence X dans un coffre-fort avec une résistance au feu supérieure ou égale à deux heures est connue. CE.13.2. La procédure associée au transport à savoir : <ul style="list-style-type: none"> -marquage externe de la mallette de transport -marquage interne de la mallette -présence d'un extincteur à poudre de 2kg minimum à l'intérieur du véhicule </p>

			<p>-Les mesures d'urgences en cas d'incident ou d'accident Sont connue par le candidat. CE13.3. Le périmètre de sécurité lors de prise des mesures pour vérifier que personne ne se trouve à proximité est mis en œuvre.</p>
A.2.4 Réalisation d'un diagnostic termites	<p>C.14. Conduire un diagnostic de l'état du bâtiment relatif à la présence de termites en effectuant une inspection visuelle des signes d'infestation sur les revêtements et les matériaux liés ou non à la structure afin de détecter la présence de termites et d'autres pathologies du bois.</p>		<p>CE.14.1. Les boiseries présentes dans le logement sont sondées à l'aide d'un poinçon. CE14.2 La biologie de chaque espèce de termites ainsi que les indices d'infestations (galeries, tunnels cordonnets) sont énoncés par le candidat. C.14.3 La présence ou non de termites est identifiée. CE.14.4. Les différentes essences de bois (feuillus, résineux, exotique et les dégradations associées sont parfaitement connus par le candidat.</p>
	<p>C.15. Compléter un descriptif détaillé des matériaux constitutifs des biens immobiliers, notamment des éléments en bois en suivant une méthodologie précise et en utilisant les outils appropriés afin d'identifier les espèces de termites et les insectes à larves xylophages et d'autres agents de dégradation biologique du bois.</p>		<p>CE15.1. Un périmètre d'investigation exhaustif de toutes les parties intérieures et extérieures (terrasse, balcon, jardin, dépendance autres du bien) est défini par le candidat. CE.15.2. Les différentes familles des insectes à larves xylophages (vrillettes, capricornes, lyctus et autres) ; ainsi que leurs dégradations sur les boiseries sont identifiées.</p>
A.2.5 Réalisation d'un diagnostic DPE	<p>C.16. Réaliser un diagnostic de performance énergétique en examinant les documents techniques remis par le propriétaire (travaux, matériaux utilisés) en réalisant les relevés techniques (mesurages, masques, enveloppes du bâtiment, systèmes et équipements) afin d'évaluer la consommation énergétique du bâtiment et établir les étiquettes énergétiques.</p>		<p>CE.16.1. Les documents nécessaires tels que -les factures de consommations pour les biens anciens -factures de travaux, d'acquisition d'une chaudière ou de tout autre appareil de chauffage, climatisation ECS, d'équipement de ventilation et d'éclairage. Permettant d'identifier les différentes caractéristiques de ces appareils pour optimiser la saisie d'information sur le logiciel Sont identifiés et collectés. CE.16.2 Le protocole d'intervention lié à la prise de mesure de chaque partie de bâtiment (ouvrant, portes murales donnant sur l'extérieur, plancher ou</p>

	<p>C.17. Identifier les principales déperditions du bien immobilier en utilisant les outils et les moyens spécifiquement autorisés par la réglementation et mettant en œuvre de manière précise la méthodologie réglementaire propre au Diagnostic de Performance Énergétique (DPE), afin de pouvoir faire les recommandations de travaux nécessaires</p>		<p>plafond donnant sur des surfaces déperditives, ponts thermiques, évaluation des masques) est correctement appliqué. CE16.3 La consommation énergétique du bien à partir des éléments collectés sur le terrain est évaluée.</p> <p>CE.17.1. Les principales déperditions énergétiques du bien objet du diagnostic sont listées grâce aux connaissances du bâti aux mesures prises, aux documents recensés auprès du donneur d'ordre. CE.17.2. Les planchers donnant sur les locaux non chauffés (caves ou garage) sont repérés CE.17.3. Les plafonds donnant sur les locaux non chauffés (combles perdus, toitures terrasses) sont repérés. CE17.4. Les recommandations d'amélioration du bien sont élaborées et classées dans un ordre précis en fonction de la pertinence de chacune avec une projection des économies réalisées. CE17.5. Le donneur d'ordre est conseillé en toute transparence sur la mise en œuvre des recommandations d'améliorations du bien ainsi que les coûts en termes de retour sur investissement.</p>
<p>A.2.6 Réalisation d'un diagnostic gaz</p>	<p>C.18. Réaliser un état des installations au gaz en effectuant des essais et des mesures des différents appareils fonctionnant au gaz (étanchéité, raccordement, débit réel de la chaudière, test CO) en effectuant une inspection visuelle des installations aux gaz dans le bâtiment concerné afin d'évaluer l'état de l'installation intérieure de gaz et prévenir tous dangers pour les occupants.</p> <p>C.19. Détecter une installation nécessitant une coupure d'urgence en appliquant la procédure de condamnation d'une installation en cas de danger grave et immédiat</p>		<p>CE.18.1. L'application des normes en vigueur en évaluant méthodiquement tous les points de contrôles et détectant les anomalies associées a été mise en œuvre. CE.18.2. Le mode opératoire des essais de mesure de CO est maîtrisé. Les valeurs mesurées sont notées dans le rapport de diagnostic CE18.3 L'absence de fuite de gaz est contrôlée par un test de coupure et par la pulvérisation d'un produit moussant. CE18.4. Les anomalies sont constatées et les mesures de sécurité sont respectées par le candidat.</p> <p>CE.19.1. Un danger grave et immédiat (DGI) est identifié par le candidat.</p>

	<p>afin d'assurer la sécurité des occupants du bien immobilier et du bâtiment dans son ensemble.</p>		<p>CE.19.2. L'interruption de l'alimentation partiellement ou totalement est effectuée en présence d'un DGI. CE19.3 Les étiquettes de condamnation sont apposées sur l'installation. CE19.4 Le distributeur de gaz a été informé CE19.5 Les explications concernant les anomalies et les dangers sont énoncés au donneur d'ordre et l'occupant du logement.</p>
<p>A.2.7 Réalisation d'un diagnostic électricité</p>	<p>C.20. Réaliser un diagnostic d'état de l'installation intérieure d'électricité en utilisant les appareils de mesures adaptés, en effectuant un contrôle visuel de l'installation en adéquation avec les exigences et méthodologie réglementaires relatifs à l'électricité afin d'identifier et inventorier les anomalies électriques pouvant conduire à des accidents.</p>		<p>CE.20.1. La méthodologie réglementaire pour effectuer un état d'installation électrique est maîtrisé. CE.20.2. Les points de contrôle à partir de l'AGCP sont réalisés par le candidat. CE20.3 Les installations (circuit, prise de terre, présence d'une LES) et les matériels électriques (prises, douilles) sont vérifiés CE20.3. Les règles de sécurité concernant les travaux à proximité d'installation électrique sont respectées. CE20.4 Le test du disjoncteur différentiel est réalisé par le candidat CE20.5 Les règles de sécurité concernant les volumes de protection dans les pièces humides (3 volumes) sont maîtrisées et compris par le candidat.</p>
<p>A.2.8 Suivi de la trame des rapports réglementaires en fonction du diagnostic immobilier effectué</p>	<p>C.21 Renseigner la grille ou la trame réglementaire inhérente à chaque diagnostic immobilier, en inscrivant les informations collectées lors de la mission de diagnostic, afin d'établir un rapport en fonction du diagnostic effectué conforme à la réglementation en vigueur.</p>	<p><u>Evaluation des compétences C21 à C25</u></p> <p>MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE SIMULÉE</p> <p>ME2.2 – Rédaction des rapports de diagnostics Deuxième épreuve Les rapports de mission de diagnostic immobilier sont établis suivant un cas pratique donné au candidat lors de la première épreuve</p> <ul style="list-style-type: none"> • un rapport amiante • un rapport plomb 	<p>CE.21.1. Les rapports sont exhaustifs et conformes aux normes en vigueur pour la prestation de diagnostic réalisée. CE.21.2 Les informations récoltées durant la phase préparatoire de la mission de diagnostic à savoir : -L'objet de la mission -Le cadre de la mission (vente, location, constat avant travaux...) -l'adresse du bien et sa référence cadastrale le cas échéant les numéros de lots -Désignation du propriétaire et du donneur d'ordre (nom, prénom, adresse) -Désignation du bien (maison appartement...) Figurent dans les rapports. CE.21.3. La grille réglementaire (normative ou issue de l'arrêté) est complétée lors de la rédaction d'un diagnostic électricité.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • un rapport électricité • un rapport DPE • un rapport Gaz • un rapport termites • Réalisation des croquis (pour les diagnostics plomb- amiante – termites) permettant d’illustrer les rapports et diagnostics réalisés. <p>Le Dossier de Diagnostic Technique (rapport) doit être exhaustif et se conformer aux normes réglementaires en vigueur, et il doit être élaboré sur le logiciel approprié ouvert pour le candidat lors de l’épreuve pendant 30 minutes</p> <p>ME2.3 - Soutenance orale Troisième épreuve Présentation orale pendant 15 minutes des rapports de diagnostic immobilier devant le jury et entretien professionnel avec le jury</p> <p>Le jury simulera le rôle du donneur d’ordre en lui posant des questions que pourra rencontrer le candidat lors de la remise des rapports.</p> <p>Le candidat aura pour mission d’expliquer ses conclusions lors de la rédaction des rapports, de manière orale devant le jury, mettant ainsi en avant ses compétences de communication.</p> <p>Il devra répondre aux différentes questions du jury sur les différentes</p>	<p>CE.21.4. La grille réglementaire (normative) pour la rédaction d’un diagnostic gaz est complétée par le candidat</p> <p>CE.21.5 Les produits et matériaux contenant ou non de l’amiante sont mentionnés dans le rapport avec les critères ayant permis d’arriver à cette conclusion</p> <p>C21.6. Les grilles réglementaires d’évaluation de l’état de conservation des matériaux et produits contenant de l’amiante sont présents dans le rapport.</p> <p>C.21.7 Les caractéristiques de l’appareil à fluorescence X à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du fabricant de l’appareil N° de série de l’appareil et Nature du radionucléide -Date du dernier chargement de la source Autorisation -Nom du titulaire de l’autorisation ASN -Non de la Personne Compétente en radioprotection -Test étalon <p>Sont énoncés dans le rapport</p> <p>C.21.8 Les mesures de concentration en plomb sont saisies et sont regroupées dans le tableau de synthèse présent dans le rapport (nombre d’unité de diagnostics et le classement associé avec pourcentage)</p> <p>C.21.9 Une copie du rapport CREP est transmise dans les 5 jours ouvrés à la direction générale de l’agence régionale de santé (ARS) si au moins un facteur de dégradation du bâti ou de risque de saturnisme est relevé.</p> <p>C.21.10 Les étiquettes énergies et climat sont identifiés dans le rapport de diagnostic de performance énergétique</p> <p>C.21.11 L’ensemble des données utilisés pour le calcul 3CL sont détaillées dans le rapport</p> <p>C.21.12 Le numéro ADEME est inséré afin de le transmettre à ladite autorité.</p> <p>C.21.13. L’identifiant fiscal du logement (anciennement appelé invariant fiscal) figure sur le diagnostic de performance énergétique</p>
--	--	---	--

		<p>anomalies constatées lors de la rédaction des rapports.</p> <p>Il devra expliquer le choix des différentes recommandations inscrites dans le rapport.</p>	<p>C.21.14 Les bâtiments et parties de Bâtiments visités et non visités ainsi que les Ouvrages, parties d'ouvrages et éléments examinés sont insérés dans le rapport termites</p> <p>C.21.15 Les résultats du diagnostic d'infestation termites figurent dans le rapport termites</p> <p>C.21.16 Si l'infestation termites est constatée, la catégorie et la famille des termites sont identifiés dans le rapport</p> <p>C.21.17. Les moyens d'investigations utilisés ainsi que les constatations diverses figurent dans le rapport termites</p> <p>C.21.18 La procédure prévue aux articles L133.4 et R.133-3 du Code de la construction et de l'habitation c'est-à-dire l'envoi d'un recommandé pour la déclaration en mairie en cas de présence de termites est connue.</p> <p>C21.19 Les photographies :</p> <ul style="list-style-type: none"> -des anomalies d'une installation électrique -des anomalies d'une installation au gaz -des différents matériaux contenant ou non de l'amiante -des matériaux ayant subis ou non une infestation termites -des unités de diagnostics ainsi que d'éventuelles dégradations du bâti pour la réalisation d'un CREP sont insérées dans le rapport. <p>C.21.20 l'identification de l'auteur de la mission et sa signature ; les références du contrat d'assurance de la société de diagnostic chargé de la mission sont insérées dans le rapport.</p>
<p>A.2.9 Réalisation d'un croquis à l'échelle pour la localisation des anomalies</p>	<p>C.22. Dessiner un croquis/plan en respectant la réglementation en vigueur en recensant les éventuelles anomalies en les localisant sur le croquis afin que le donneur d'ordre puisse repérer lesdites anomalies inhérentes au bien immobilier visité.</p>		<p>CE.22.1. Le candidat est capable de dessiner un croquis/plan en répertoriant les différentes anomalies</p> <p>C.22.2 Le croquis/plan pour le constat amiante comporte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le titre de la planche - le numéro de dossier - toute information permettant de localiser précisément la zone de repérage considérée : adresse, étage, niveau, site, local, etc. - l'origine du plan : auteur du plan, organisme

			<p>- type de dessin : plan ou élévation</p> <p>C.22.3. Les matériaux ou produits contenant de l’amiante et les matériaux susceptibles de contenir de l’amiante pour lesquels l’opérateur de repérage n’a pu conclure à la présence ou à l’absence d’amiante sont localisés sur le croquis/plan</p> <p>C.22.4. Sont portés sur plans (ou croquis) : Le cloisonnement ; l’étendue de chaque produit ou matériau ; le nom de chaque local visité, si nécessaire à la compréhension du plan ou croquis ; si possible, les locaux et parties de locaux non visités.</p> <p>C.22.5 La localisation des sondages figurent sur le croquis-plan</p> <p>C.22.6 La localisation des prélèvements figurent sur le croquis/plan</p> <p>C.22.7 La légende du plan/croquis figurent sur le plan/croquis, et permet d’identifier si le bien contient de l’amiante ou non.</p> <p>C.22.8 Le croquis CREP définit toutes les zones (A,B,C..) et également la zone plafond.</p> <p>C.22.9. Les unités de diagnostics sont clairement identifiées sur le croquis CREP.</p> <p>C.22.10 Un croquis lisible de l’ensemble des locaux du bien objet de la mission, visités ou non, et le report sur le croquis de la désignation de chaque local</p> <p>Figure dans le rapport CREP.</p> <p>CE.22.11. Le schéma détaillé et conforme aux normes en vigueur réalisé par le candidat contribue à une compréhension visuelle effective des résultats du diagnostic.</p>
<p>A.2.10 Consignation des constats d’anomalies dans un rapport à la suite de la réalisation de la mission</p>	<p>C.23. Produire le rapport diagnostic technique à la suite de l’analyse des données collectées, en signalant toutes les anomalies conformément à la réglementation, en répertoriant les éventuels résultats des analyses du laboratoire</p> <p>afin de fournir un dossier complet et conforme avec les paragraphes et mentions obligatoires, aux différentes parties prenantes.</p>		<p>CE.23.1. Les anomalies sont constatées et saisies dans le rapport de diagnostic en fonction de chaque mission.</p> <p>CE.23.2. Le rapport est complet et conforme répondant aux exigences normatives</p> <p>CE.23.3 Le rapport gaz comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> -l’identification des appareils -les anomalies identifiées - Identification des bâtiments et parties du bâtiment (pièces et volumes) n’ayant pu

		<p>Être contrôlés et motifs, et identification des points de contrôles n'ayant pas pu être réalisés</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les constatations diverses -la conclusion - En cas de DGI : les actions de l'opérateur de diagnostic - En cas d'anomalie 32c : les actions de l'opérateur de diagnostic -La fiche Informatrice Distributeur de gaz <p>CE.23.4 Le rapport termites comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> -La date de la visite et temps passé sur site -la localisation et désignation du (ou des) bâtiment(s) -L'identification des parties du bâtiment visitées et résultats du diagnostic (identification des éléments infestés par les termites ou ayant été infestés et de ceux qui ne le sont pas). -La catégorie de termites en cause : termite souterrain, termite de bois sec ou termite arboricole. -L'identification des parties du bâtiment n'ayant pas pu être visitées et sa justification -L'identification des ouvrages, parties d'ouvrages et éléments qui n'ont pas été examinés et sa justification -Les constatations diverses - Les moyens d'investigation utilisés : méthodes et outils -Les mentions obligatoires à faire figurer également sur le rapport <p>CE.23.5 Le rapport CREP comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rappel du cadre réglementaire et des objectifs du CREP - Renseignements concernant la mission (l'auteur du constat- L'appareil à fluorescence X- Le laboratoire d'analyse éventuel- le bien objet de la mission) -La méthodologie employée (valeurs de référence utilisées pour la mesure du plomb par fluorescence X- stratégie de mesurage -Recours à l'analyse chimique) -La présentation des résultats
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> -Le résultats de mesures -La conclusion (unités 1, 2, 3) -Les obligations d'informations pour les propriétaires - L'information sur les principales réglementations et recommandations en matière d'exposition au plomb (Textes de référence, Ressources documentaires,) -Les annexes (notices d'information, croquis, Analyses chimiques du laboratoire) <p>CE.23.6 Le rapport amiante comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un titre indiquant la nature du rapport (avant travaux, avant-vente...) - le nom, prénom, fonction et compétence du signataire du rapport et de l'opérateur de repérage ayant participé au repérage -la date d'émission du rapport de mission de repérage -le nom et l'adresse du propriétaire et le nom et l'adresse du donneur d'ordre si celui-ci n'est pas le propriétaire -l'identification et la situation de l'immeuble bâti visité -la référence du programme de travaux défini par le donneur d'ordre -une référence à la norme NF X 46-020. - le sommaire du rapport - Programme de travaux du donneur d'ordre - Programme et périmètre de repérage défini par l'opérateur de repérage - Les conclusions du rapport de mission de repérage exprimées selon l'une des formules suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) « Dans le cadre de la mission objet du présent rapport, il n'a pas été repéré de matériaux et produits contenant de l'amiante » ; b) « Dans le cadre de la mission objet du présent rapport, il a été repéré des matériaux et produits contenant de l'amiante ». <p>C.23.7 Le candidat est capable de répertorier les résultats des analyses de laboratoire à la suite du constat amiante</p>
--	--	--

		<p>C.23.8. Le rapport électricité comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La norme ou spécification technique utilisée - La désignation du ou des immeubles bâtis - L'identification du donneur d'ordre - L'identification de l'opérateur - Les limites du domaine d'application du diagnostic - La synthèse de l'état de l'installation intérieure d'électricité - Les Anomalies et/ou constatations diverses relevées lors du diagnostic. - Les domaines faisant l'objet d'anomalies - Les informations complémentaires - L'objectif des dispositions et description des risques encourus en fonction des anomalies identifiées <p>C.23.9. Le diagnostic de performance énergétique comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'adresse, le type de bien, l'année de construction, la surface de référence le propriétaire. - La performance énergétique et climatique - L'estimation des coûts annuels d'énergie du logement - Le schéma des déperditions de chaleur - La performance de l'isolation - Le système de ventilation en place - Le confort d'été (hors climatisation) - La production d'énergies renouvelables - Les montants et consommations annuels d'énergie - Les recommandations d'usage pour le logement - La vue d'ensemble du logement - La vue d'ensemble des équipements - Les recommandations de gestion et d'entretien des équipements - Les recommandations d'amélioration de la performance - La fiche technique du logement (généralités, enveloppe, équipement)
<p>A.2.11 Préconisation des actions correctives à effectuer</p>	<p>C.24. Formuler clairement des recommandations spécifiques en détaillant les diverses réparations ou modifications possibles et mises aux normes,</p>	<p>CE.24.1. Les recommandations à la suite de la présence de matériaux contenant de l'amiante (liste A) en fonction des résultats de la grille d'évaluation figurent dans le rapport à savoir :</p>

afin de corriger les anomalies détectées.

-faire réaliser une évaluation périodique de l'état de conservations des flocages, calorifugeages, faux plafond
-faire réaliser une mesure d'empoussièrément
-faire réaliser des travaux de retrait ou de confinement.

CE.24.2. Les recommandations à la suite de la présence de matériaux contenant de l'amiante (liste B) en fonction des résultats de la grille d'évaluation figurent dans le rapport à savoir :
Une évaluation périodique (EP), si l'amiante se trouve en état non dégradé
-l'action corrective de premier niveau (AC1) consiste en une action de remise en état qui se limite au remplacement, au recouvrement ou à la protection des seuls éléments dégradés.
-l'action corrective de second niveau (AC2) concerne l'ensemble d'une zone et vise à éviter que le matériau ou produit ne soit soumis à une agression ou une dégradation : définir les mesures de retraits.

CE.24.3. Les recommandations de travaux à la suite de présence de plomb dans le bâti sont énumérées dans le rapport à savoir :
-Si au moins une unité de classes 1 et 2 a été repérée : le propriétaire doit veiller à l'entretien des revêtements recouvrant les peintures au plomb afin d'éviter leur dégradation future.
-Si au moins une unité de classe 3 a été repérée : Le propriétaire a l'obligation d'effectuer les travaux appropriés pour supprimer l'exposition au plomb et l'obligation de communiquer le constat aux occupants de l'immeuble et à toute personne physique ou morale appelée à effectuer des travaux dans cet immeuble.

CE.24.4. Les barrières anti-termites (chimique, physique) et les différents moyens d'extermination sont mentionnés au donneur d'ordre

CE.24.5 Les différentes recommandations pour l'amélioration des étiquettes énergétiques et climats figurant sur le diagnostic de performance

			<p>énergétique sont énumérés en fonction du bien à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recommandations d'usage : température de consigne été/hiver, consommation d'eau chaude -Recommandations de bonne gestion et d'entretien des équipements : VMC, chaudière, vitrages... -Recommandations de travaux : distinction entre les travaux essentiels et les autres travaux -Les gains générés par les travaux devront être quantifiés. <p>Les bouquets de travaux suivants sont proposés :</p> <p>Bouquet de travaux prioritaires (sortie impérative de l'état de passoire)</p> <p>Bouquet pour atteindre un niveau performant (classe A ou B, sauf si contraintes techniques ou architecturales).</p> <p>Dans le cas d'une passoire thermique, les 2 bouquets de travaux sont proposés.</p> <p>CE.24.6 Les recommandations concernant des anomalies de l'installation gaz sont exprimées à savoir qu'une personne compétente (installateur - SAV) doit examiner au plus tôt ladite installation.</p> <p>CE.24.7 Les évaluations des risques concernant l'installation électrique relevant du devoir de conseil de l'opérateur du diagnostic figurent dans le rapport</p> <p>CE.24.8. Le candidat fournit des orientations détaillées sur les mesures à prendre pour remédier aux anomalies identifiées dans le rapport de diagnostic.</p>
<p>A.2.12 Guider le donneur d'ordre dans la compréhension des diverses anomalies constatées</p>	<p>C.25. Fournir des explications sur les termes techniques, les conclusions présentes dans le rapport en décrivant chaque anomalie de manière claire et détaillée en facilitant la compréhension par le donneur d'ordre du contenu du rapport grâce à une formulation adaptée afin rendre le contenu du rapport accessible à un donneur d'ordre sans expertise technique.</p>		<p>CE.25.1. Les différents rapports et anomalies sont communiqués et énumérés avec le donneur d'ordre</p> <p>CE.25.2. Des analogies et des comparaisons des concepts techniques à des situations familières au donneur d'ordre sont utilisés pour la compréhension du client.</p> <p>CE.25.3 Le langage est simplifiée et si l'utilisation des termes spécifiques est nécessaire ils sont définis clairement.</p> <p>CE.25.4. Le donneur d'ordre est engagé en lui posant des questions pour s'assurer qu'il comprend</p>

			<p>et pour identifier les domaines qui nécessitent plus d'explications</p> <p>CE.25.5 Les anomalies sont expliquées en plusieurs étapes simples et logiques pour éviter de submerger le client avec trop d'informations à la fois.</p> <p>CE.25.6 Les réponses aux questions du donneur d'ordre sont conformes à la réglementation en vigueur.</p>
--	--	--	--

<p>A.3 Piloter une activité commerciale de diagnostic immobilier</p> <p>A.3.1 Proposition d'un devis en fonction de l'analyse du besoin du donneur d'ordre</p>	<p>C.26. Détailler clairement ce qui est inclus dans le devis en précisant les services fournis, les délais, les conditions de paiement, les garanties éventuelles, afin de proposer une tarification qui soit à la fois compétitive sur le marché et équitable par rapport à la qualité des services fournis.</p>	<p>Evaluation des compétences C26 à C33</p> <p>MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE SIMULÉE</p> <p>ME3.1 - Production d'un dossier pour la création et la gestion d'une entreprise de diagnostic immobilier</p> <p><u>Preuves obligatoires associées au dossier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • une analyse approfondie de la rentabilité de l'activité. • la présentation d'une offre commerciale accompagnée d'un devis et d'une grille tarifaire. • un plan détaillé de communication commerciale. • un modèle organisationnel définissant la gestion de l'entreprise, notamment en ce qui concerne les tâches administratives et comptables. • les aspects liés à la sécurité juridique de l'activité 	<p>CE.26.1. Les informations nécessaires pour la rédaction d'un devis sont collectées à savoir les détails du client.</p> <p>CE.26.2 La description des services (les différents diagnostics à réaliser) est inscrite dans le devis.</p> <p>CE.26.3. Le Prix unitaire HT (hors taxe) ainsi que le total HT (Total hors taxe pour chaque ligne)</p> <p>-La TVA à savoir le taux de TVA appliqué</p> <p>-Le total TTC : Total toutes taxes comprises sont présents.</p> <p>CE.26.4 Les conditions générales de vente à savoir :</p> <p>-Le délai de réalisation : temps estimé pour la réalisation des services</p> <p>-Les modalités de paiement : délai de paiement, acompte, modalités de règlement (virement, chèque, etc.).</p> <p>-Les conditions particulières Figurent dans le devis.</p> <p>CE.26.5 Les mentions légales à savoir :</p> <p>-La clause de non-engagement : mention précisant que le devis ne constitue pas un engagement tant qu'il n'a pas été accepté par le client.</p> <p>-La validité du devis.</p> <p>Est en conformité avec la réglementation en vigueur.</p>
	<p>C.27. Evaluer la rentabilité d'une intervention en prenant en compte les coûts directs et indirects d'une mission de diagnostic immobilier (transport, matériel, main d'œuvre) afin d'établir une grille tarifaire en cohérence avec le marché.</p>		

		<p>Ce dossier est réalisé en amont de la présentation devant le jury.</p> <p>Il est communiqué au jury 15 jours avant la soutenance afin que ce dernier consulte les éléments du dossier.</p> <p>ME3.2 - Soutenance orale Présentation orale du projet de création d'activités pendant 15 minutes devant le jury et entretien professionnel avec le jury</p>	<p>à savoir la main-d'œuvre et les matériaux et fournitures</p> <p>CE.27.4 La rentabilité d'une mission de diagnostic immobilier est analysé en calculant les coûts indirects à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - frais généraux alloués au service (loyer, électricité, etc.). - le coût des campagnes marketing - les amortissement des équipements et des logiciels utilisés. <p>CE.27.5. La grille tarifaire retenue est en cohérence avec le marché.</p>
<p>A.3.2 Connaissance de la réglementation en vigueur afférent à la création d'entreprise et plus particulièrement dans le domaine du diagnostic immobilier</p>	<p>C.28. Étudier les normes propres au domaine du diagnostic immobilier en examinant les normes de compétences, les certifications nécessaires, les obligations d'assurance et les exigences de formation continue dans le but de garantir la conformité légale et la sécurité juridique de l'entreprise.</p>	<p>Lors de la soutenance orale devant le jury d'évaluation, le candidat devra présenter et défendre sa stratégie commerciale et marketing visant à accroître le nombre de missions.</p> <p>De plus, il devra exposer la manière dont il envisage de coordonner les activités de comptables et commerciales.</p>	<p>CE.28.1. Le passage des examens de certifications auprès d'un centre certificateur des diagnostiqueurs immobiliers agréé par le COFRAC est planifié.</p> <p>CE.28.2 La souscription d'une assurance professionnelle couvrant l'ensemble des diagnostics immobiliers est prévue.</p> <p>CE.28.3. La planification du cycle de formation continue correspondant au domaine du diagnostic à savoir d'une durée d'1 jour pour la certification sans mention ou d'une durée de 2 jours pour la certification avec mention :</p> <ul style="list-style-type: none"> – entre le début de son cycle de certification et la fin de la quatrième année de son cycle – et moins de dix-huit mois avant la fin de son cycle de certification <p>Est prévue.</p> <p>CE.28.4 Les surveillances effectuées par le centre certificateur des diagnostiqueurs immobiliers à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le contrôle documentaire -Le contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic -Le contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic <p>Sont connues.</p> <p>CE.28.5 La journée de tutorat concernant le diagnostic de performance énergétique est planifiée</p> <p>CE.28.6 Les vérification et contrôle réglementaires concernant l'appareil de fluorescence X sont énoncés.</p>

	<p>C.29. Etudier la réglementation concernant la création d'entreprise en identifiant les procédures d'enregistrement, les formes juridiques et les obligations fiscales afin de choisir le type de société adéquate pour lancer son activité dans le domaine du diagnostic immobilier.</p>		<p>CE.28.7 Les formations Amiante sous-section 4 et habilitation électrique obligatoires pour la protection des diagnostiqueur immobiliers sont planifiées</p> <p>CE.29.1. Les différentes formes juridiques possibles (SARL, SAS, EI, etc.) et les implications de chacune en termes de responsabilité, de fiscalité, et de gestion sont énumérées. CE.29.2. Le choix de la forme juridique qui convient le mieux au projet a été proposé. CE.29.3 Les démarches d'immatriculation auprès du registre du commerce et des sociétés (RCS) sont évoquées. CE.29.4. Les différents régimes fiscaux applicables à l'entreprise sont listés. CE.29.5 Les règles concernant la réglementation du travail à savoir les heures de travail, les congés, la sécurité au travail sont énumérées. CE.29.6 Les démarches fiscales et comptables effectué par un expert-comptable sont connues. CE.29.7 La prise de contact auprès de syndicats professionnels du secteur du diagnostic immobilier est énoncée.</p>
<p>A.3.3 Réactivité dans la réalisation de la mission pour se démarquer de la concurrence</p>	<p>C.30. Réaliser les missions de diagnostics immobiliers en respectant les engagements pris en termes de délais de réalisation et de restitution en tenant compte des normes et de la réglementation afin d'assurer la satisfaction du donneur d'ordre et de se démarquer de la concurrence.</p>		<p>CE.30.1. La zone de chalandise a été définie. CE.30.2. La procédure de réalisation de la mission dans un délai court a été conçue. CE.30.3 La procédure de restitution du rapport de mission dans un délai court a été conçue. CE.30.4 Des actions de surveillance des concurrents sont mise en place pour anticiper et ajuster la stratégie. CE.30.5 La stratégie est conforme aux normes et à la réglementation de l'activité de diagnostiqueur immobilier. CE.30.6 La proposition de valeur unique (PVU) a été définie en fonction du besoin client dans la zone de chalandise.</p>

<p>A.3.4 Fidélisation du prescripteur pour pérenniser l'entreprise</p>	<p>C.31. Personnaliser les services en fonction des besoins spécifiques du prescripteur en orchestrant des initiatives de prospection, en adaptant une approche pour répondre de manière ciblée afin de fidéliser les prescripteurs pour pérenniser l'entreprise.</p>		<p>CE.31.1. Un script de démarchage est élaboré en fonction du type d'interlocuteur à savoir agence immobilière, étude notariale, promoteur, bailleur. CE.31.2. Des présentations, des exemples de brochures et des études de cas adaptés à chaque type d'interlocuteur sont conçues. CE.31.3. Une présentation stratégique, mettant en avant les résultats attendus et les bénéfiques à long terme est préparé. CE.31.4 Les relances régulières par courriel ou téléphone pour répondre aux questions et maintenir l'intérêt sont planifiées. CE.31.5 Les argumentaires, les supports de vente, et les méthodes de prospection sont ajustés en fonction des retours et des résultats obtenus. CE.31.6 Un suivi client est mis en place pour s'assurer de la satisfaction et identifier des opportunités de ventes additionnelles ou de renouvellement.</p>
	<p>C.32. Élaborer un ensemble d'opportunités commerciales dans le domaine des diagnostics immobiliers en ayant une communication digitale (site internet, réseaux sociaux) auprès de prescripteurs, dans le but d'accroître le nombre de missions de diagnostics immobiliers</p>		<p>CE.32.1. La stratégie digitale comprend l'utilisation active de plusieurs plateformes de médias sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter) pour interagir quotidiennement avec le public cible. CE.32.2. Le projet de conception du site internet est énoncé. CE.32.3 Le site est professionnel et fonctionnel sur la plupart des appareils en incluant des témoignages, des éléments de preuve sociale et un extranet pour récupérer les rapports de diagnostics pour les prescripteurs. CE.32.3. Le marketing de contenu (articles de blog, des vidéos, des infographies, des études de cas) pour augmenter la visibilité, engager et convertir le public cible (SEO) est prévu. CE.32.4 Les outils de prospection automatisés tel que les courriels automatiques, les chatbots, et les CRM sont mentionnés. CE.32.5. Les fonctionnalités d'analyse des données pour suivre l'engagement de vos prospects, mesurer le taux de conversion des campagnes, et identifier les canaux les plus efficaces sont planifiées.</p>

A.3.5 Mise à jour à travers une veille réglementaire

C.33. Établir une veille juridique et technique en souscrivant à une veille réglementaire du secteur du diagnostic immobilier
afin de rester réactif face à des changements dans les réglementations relatives aux missions de diagnostics immobiliers.

CE.33.1. Les bases de données spécialisées pour accéder aux textes de lois, décrets, arrêtés, etc. sont énumérées.

CE.33.2. Les abonnements aux newsletters, bulletins et revues spécialisées dans le secteur du diagnostic immobilier sont énoncés.

CE.33.3 Les logiciels de veille réglementaire pour automatiser la collecte et le suivi des informations sont prévus.

CE.33.4 Le processus standardisé pour la collecte, l'analyse, et la diffusion des informations est présenté.

CE.33.5 Un tableau de bord pour visualiser et suivre les changements réglementaires est créé.

CE.33.6 La procédure de plans d'action pour assurer la mise en conformité et gérer les impacts des changements est élaborée.

CE.33.7 La procédure de révisions périodiques de la veille réglementaire pour s'assurer de sa pertinence et de son efficacité est conçue.