

**RAPPORT DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION**  
**SUR LA VERIFICATION DES COMPETENCES EN MATIERE DE DIAGNOSTIC IMMOBILIER**

NOR : ECOC0700103V22

---

**Rapporteurs** : Madame Corinne RINALDO, pour le collège des consommateurs et usagers ;  
Madame Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE, pour le collège des professionnels.

## **INTRODUCTION**

L'achat d'un bien immobilier constitue l'une des décisions financières les plus importantes que puisse prendre un particulier. Pourtant, lorsqu'il s'agit d'un logement ancien, l'acquéreur ne dispose d'aucune information objective sur l'état général du bâti et des principaux équipements et sur le niveau de confort acoustique ou thermique. En effet, les réglementations applicables au logement neuf, et dont le niveau d'exigence n'a pas cessé d'être relevé, n'ont aucun effet sur les bâtiments existants.

En France, les obligations réglementaires de diagnostics ont été instaurées afin de protéger la santé des personnes vis-à-vis de l'exposition à des substances dangereuses, pour sauvegarder le patrimoine bâti ou pour des raisons de sécurité.

La prise en compte de préoccupations liées à la sécurité des personnes et des constructions et à la santé des occupants a conduit à la création progressive d'obligations de réalisation d'états ou de diagnostics techniques lors des actes juridiques attachés aux ventes de biens immobiliers (promesse de vente et contrat de vente). La loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains a instauré « le diagnostic technique préalable » des immeubles et logements anciens avant la vente et l'obligation d'information de l'acquéreur sur l'état de l'immeuble et du logement par le notaire.

Il en est ainsi de l'état mentionnant la présence ou l'absence de matériaux ou produits contenant de l'amiante, du constat des risques d'accessibilité au plomb dans les peintures, de l'état parasitaire relatif à la présence de termites, et plus récemment de l'état de l'installation intérieure de gaz, de l'état des risques naturels technologiques, de l'état des équipements liés aux ascenseurs dans les immeubles.

L'instauration par les Pouvoirs publics de ces diagnostics réglementaires obligatoires a donné naissance à un marché où interviennent de nombreuses entreprises de spécialités très diverses. Il y aurait environ 5000 entreprises actives sur ce marché. Des difficultés sont apparues du fait de l'absence de garantie sur les compétences techniques des intervenants, qui ne sont pas couverts par une assurance correspondant aux responsabilités qu'ils prennent par rapport aux entreprises susceptibles de réaliser des travaux de protection ou de prévention. On constate également fréquemment une insuffisante indépendance des diagnostiqueurs par rapport aux entreprises susceptibles de réaliser des travaux de protection ou de prévention.

Dans un tel contexte, il importe que soient fiabilisées les prestations apportées par ces opérateurs afin que les vendeurs, les intermédiaires et les acquéreurs puissent disposer de la même information et des meilleures garanties pour s'engager ou investir. Ainsi, la puissance publique doit prendre des mesures tendant à harmoniser la qualité des prestations d'expertises et de diagnostics immobiliers sur le territoire et à valider les compétences techniques et professionnelles des opérateurs intervenant dans ce cadre. Il s'agit de mettre en corrélation les exigences liées aux risques encourus ( pour les termites, la destruction des poutres et charpentes en bois, pour le plomb l'intoxication des enfants par ingestion, pour l'amiante les maladies pulmonaires par inhalation de fibres...) avec la qualification professionnelle de l'opérateur et la qualité de la prestation de service.

Enfin, la sécurité des installations électriques intérieures a suscité de nombreuses interrogations de la part des consommateurs quant à la qualité des équipements et des interventions des professionnels. La loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement a rendu obligatoire un diagnostic, initialement facultatif, sur ce point et en a fixé les modalités.

## **1 - LE GROUPE CNC**

### **1.1 - Le mandat**

Le Conseil national de la consommation a été mandaté en septembre 2005 pour mener une réflexion sur les prestations de diagnostics immobiliers et les missions et responsabilités des entreprises qui interviennent sur ce marché au regard des exigences de garanties liées aux risques encourus et à la protection des intérêts des consommateurs. Cette réflexion devait plus particulièrement porter sur :

- ⇒ la compétence et la qualification professionnelle de l'expert qui pourraient être reconnues par la création d'un CAP de contrôle pour les prestations concernées ou par la mise en œuvre d'une procédure de validation de l'acquis professionnel
- ⇒ l'harmonisation de la qualité des prestations offertes par les entreprises : il pourrait s'agir de définir pour chaque expertise immobilière une procédure obligatoire pour l'entreprise garantissant le niveau de qualité fixé par les pouvoirs publics.
- ⇒ le contenu des rapports d'expertise dont les consommateurs déplorent souvent les nombreuses lacunes
- ⇒ l'indépendance de l'expert vis à vis des agents immobiliers, des syndics, des notaires et professionnels du bâtiment
- ⇒ l'instauration d'un signe de qualité permettant d'identifier l'entreprise (certification) ou d'un agrément délivré par les pouvoirs publics
- ⇒ l'instauration d'une responsabilité civile de l'expert dans le domaine du diagnostic immobilier
- ⇒ l'assurance professionnelle de l'expert
- ⇒ l'établissement d'un code de déontologie de l'expert en diagnostics immobiliers ou de la création d'une commission nationale des experts en diagnostics immobiliers
- ⇒ l'analyse des tarifs pratiqués et la comparabilité des offres

La date fixée pour la remise des conclusions du groupe était initialement fixée au 22 novembre 2006.

### **1.2 - Les modalités de travail**

L'objectif du groupe consistait à préconiser des solutions pratiques pour sauvegarder les intérêts du consommateur et clarifier le cadre juridique de l'activité des professionnels du diagnostic immobilier.

Cet objectif supposait au préalable que soit fait un bilan des problèmes liés à l'exercice de la profession et à la qualité et à la sécurité des prestations de diagnostic immobilier,

## **2 - LE SECTEUR DU DIAGNOSTIC IMMOBILIER**

### **2.1 - Des marchés en pleine évolution**

Le secteur du diagnostic technique immobilier regroupe 6000 professionnels en France en 2006. Ces entreprises interviennent sur les marchés du contrôle et de l'analyse technique (code Naf 74.3) qui ont représenté en 2002 un chiffre d'affaires de 4,4 milliards d'euros (INSEE). Des métiers très divers se côtoient. Les organisations professionnelles estiment que le secteur comptera environ 10000 diagnostiqueurs en 2007. Actuellement 2 400 000 prestations des diagnostics sont réalisées annuellement, chiffre qui devrait progressivement augmenter jusqu'à atteindre 7 millions.

Les prestations réalisées par les professionnels sont : - l'état parasitaire relatif aux termites, - le constat de risques d'exposition des peintures au plomb (CREP), - l'état mentionnant la présence ou l'absence de matériaux et produits contenant de l'amiante (DTA); - l'état de l'installation de gaz en vue d'évaluer les risques pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes, - l'état des risques naturels et technologiques (ERNT), le diagnostic performance énergétique (DPE).

L'exécution de ces prestations exige des compétences précises et du matériel fiable conforme aux normes techniques et de sécurité fixées par les pouvoirs publics.

## 2.2 - Un cadre juridique contraignant

Le diagnostic immobilier est issu de plusieurs codes et motivé pour des raisons, d'une part de sécurité sanitaire du bien et des personnes, et d'autre part de protection de l'environnement. Cette diversité des origines des textes d'application explique le champ de compétence très large et hétérogène des professionnels.

L'ordonnance n° 2005-655 du 8 juin 2005 relative au logement et à la construction (*Journal officiel* du 9 juin), est venue clarifier les missions des professionnels intervenant dans ce secteur et normaliser les prestations de diagnostics en les regroupant dans un document unique.

Cette réforme des modalités de mise en œuvre du diagnostic technique immobilier s'articule sur deux mesures principales :

- la première consiste à regrouper l'ensemble des états, constats et diagnostics dans un seul dossier appelé « dossier de diagnostic technique ». Ce dossier regroupera désormais le constat de risque d'exposition au plomb, l'état parasitaire, les diagnostics amiante, gaz et performance énergétique et l'état des risques naturels et technologiques. Les obligations et les procédures sont à cette occasion améliorées et homogénéisées dans le sens de la simplification. Ce dossier regroupe trois parties : un volet santé (amiante, plomb) intégré dans le Plan National Santé Environnement, un volet sécurité des bâtiments (termites, gaz, risques naturels et technologiques) et un volet économie d'énergie dans le cadre des directives européennes.
- la seconde vise à définir des niveaux d'exigence de qualité des experts chargés d'établir le diagnostic technique. Ces opérateurs répondront désormais à des critères de compétence, de garantie et d'indépendance homogènes et renforcés. Ils seront également soumis à une obligation générale d'assurance. Il s'agit de fiabiliser les prestations apportées par ces professionnels afin que vendeurs, intermédiaires et acquéreurs disposent des meilleures garanties possibles. Des sanctions de nature contraventionnelle seront prévues par décrets en cas de non application de ces dispositions.

Ces mesures devraient, en garantissant la qualité et la sécurité des prestations fournies par les professionnels, améliorer le fonctionnement du marché du diagnostic immobilier. Elles devraient aussi inciter les compagnies d'assurance, qui étaient réticentes à garantir ce marché, à y revenir en plus grand nombre et offrir des conditions de couverture en responsabilité civile professionnelle plus compétitives.

Les textes d'application de l'ordonnance du 8 juin 2005 sont :

- Le Décret n° 2006-1114 du 5 septembre 2006 relatif aux diagnostics techniques immobiliers et modifiant le code de la construction et de l'habitation et le code de la santé publique.
- Le Décret n° 2006-1653 du 21 décembre 2006 relatif aux durées de validité des documents constituant le dossier de diagnostic technique et modifiant le code de la construction et de l'habitation.
- L'arrêté du 15 septembre 2006 relatif au diagnostic *de performance énergétique* pour les bâtiments existants proposés à la vente en France métropolitaine.
- L'arrêté du 16 octobre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant le diagnostic *de performance énergétique* et les critères d'accréditation des organismes.
- L'arrêté du 30 octobre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant l'état relatif à *la présence de termites* dans le bâtiment et les critères d'accréditation des organismes de certification.
- L'arrêté du 21 novembre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques opérateurs de *repérage et de diagnostic amiante* dans les immeubles bâtis et les critères d'accréditation des organismes de certification.
- L'arrêté du 21 novembre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques opérateurs des *constats de risque d'exposition au plomb* ou agréées pour réaliser des diagnostics plomb dans les immeubles d'habitation et les critères d'accréditation des organismes de certification.
- La Circulaire interministérielle n° DGS/2006/271 du 14 juin 2006 relative à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis.

### **2.3 - Les résultats de l'enquête réalisée au 1<sup>er</sup> trimestre 2006 par la DGCCRF dans le secteur du diagnostic immobilier.**

L'enquête avait pour objectif de contrôler les modalités de l'information du consommateur et les pratiques tarifaires des diagnostiqueurs, la qualité et l'objectivité des prestations de diagnostic, les qualifications réelles des opérateurs, les relations commerciales qu'établissent les diagnostiqueurs avec les professionnels de l'immobilier y compris les notaires et les entreprises du bâtiment, et enfin d'apprécier l'indépendance des opérateurs vis à vis des mandataires.

Les investigations, menées dans 61 départements auprès de 420 entreprises (320 entreprises de diagnostics immobiliers, 90 agences immobilières et 10 notaires) ont mis en évidence de nombreux manquements.

Au total 210 rappels à la réglementation ont été émis par les enquêteurs et 4 procès verbaux pour tromperie et publicité mensongère, révélant un taux infractionnel supérieur à 50%. Les rappels à la réglementation ont porté sur l'affichage des prix (60), la délivrance de note (60) les règles de facturation (43), la publicité mensongère et la tromperie sur la prestation (37), l'absence d'attestation de qualification professionnelle (10).

L'affichage des prix dans l'entreprise est très succinct au lieu de réception de la clientèle et souvent inexistant. L'enquête montre que les modalités tarifaires des entreprises de diagnostics immobiliers sont très hétérogènes. Les enquêteurs ont relevé les modes de facturation suivants : forfaitaire, modulée sur le nombre de pièces, basée sur la surface habitable, déterminée selon le type de logement (appartement ou maison individuelle), variant en fonction de la durée d'intervention et établie à partir d'une grille d'unité professionnelle.

L'information du consommateur sur les prix et les modalités d'intervention de l'entreprise s'effectue dans 90% des cas par téléphone. Ceci explique que cette information soit souvent incomplète voire erronée ou ne correspondant pas à la demande du consommateur. Les diagnostiqueurs pratiquent peu le devis préalable à l'intervention. Ce comportement résulte en partie de l'attitude du consommateur qui souhaite souvent une intervention rapide du professionnel en considérant le seul critère prix. Cette situation explique aussi le constat effectué au cours de l'enquête sur le fait que les montants des devis d'intervention des professionnels dans ce cadre sont très souvent revus à la hausse.

Les enquêteurs ont relevé de nombreux cas où l'indépendance du diagnostiqueur était contestable. L'enquête a mis en évidence, dans certains départements, l'existence de versements de commission allant de 15 à 30% du chiffre d'affaires aux donneurs d'ordre professionnel. Cette rémunération des prescripteurs (notamment agents immobiliers et syndics ) porte atteinte à l'impartialité et l'indépendance des professionnels des diagnostics.

L'enquête a mis en évidence les caractéristiques suivantes du marché :

1. Dans quatre cas sur cinq, la prestation de diagnostic est demandée par un professionnel de l'immobilier, notamment une agence immobilière ;
2. Le contact avec l'entreprise de diagnostic se fait généralement par téléphone et le consommateur est informé sur les prix dans ce cadre ;
3. Les prestataires intervenant sur le marché du diagnostic immobilier proviennent pour l'essentiel du secteur du bâtiment et des métiers d'expertise en bâtiment ;
4. La formation professionnelle et les investissements sont perçus comme des dépenses importantes pour l'entreprise.

Les modalités tarifaires des entreprises sont très diversifiées et les tarifs par diagnostic se situent dans une fourchette allant de 60 à 200 €

## **3 - LES TRAVAUX MENES AU SEIN DU GROUPE**

### **3.1 - Déroulement des travaux**

Les travaux du groupe ont débuté le 14 mars 2006. Dix réunions ont eu lieu qui ont permis de confronter les constats des deux collègues sur la situation actuelle du secteur et de trouver des points de convergence.

L'annonce par le ministère de la cohésion sociale et du logement, convié aux travaux du CNC, de l'élaboration de deux décrets et des arrêtés relatifs aux diagnostics immobiliers portant sur les critères de compétence des diagnostiqueurs pris en application de l'ordonnance du 8 juin 2005, en parallèle des travaux

menés au CNC a surpris. Les associations de consommateurs ont en particulier regretté l'absence de concertation sur ces textes.

L'examen du projet de décret portant sur la certification des personnes habilitées à exercer cette profession a par ailleurs montré que ce projet répond de manière incomplète aux problèmes auxquels sont confrontés les consommateurs. Si ce texte précise les critères de compétence applicables aux diagnostiqueurs, il n'aborde pas la question du contrôle des professionnels ou des formateurs. Toutefois, le contrôle de l'activité des professionnels est prévu dans le cadre de la procédure de certification.

Les deux collèges consommateurs et professionnels ont dès lors considéré que les travaux du CNC conservaient toute leur pertinence et que l'accent devait être plus particulièrement mis sur les points laissés dans l'ombre par les projets de texte réglementaires du ministère de la cohésion sociale et du logement.

Les débats ont été alimentés par des exposés réalisés par des représentants de la profession du secteur immobilier et des représentants de la Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction. Les exposés, de M. Philippe RABUT, Président de la Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier (FIDI) sur l'activité des diagnostiqueurs, de M. Henry BUZY-CAZAUX (Directeur général adjoint du Groupe Foncia) sur l'activité des agents immobiliers et leurs relations avec les diagnostiqueurs, de M. Maurice FEFERMAN (Groupe Foncia) sur l'activité de la Compagnie Nationale d'Expertise et de Mesurage (CNEM) et de Madame Roselyne DEFER de la société SGS-ICS sur la certification de compétence individuelle dans le domaine du diagnostic immobilier, ont permis d'informer concrètement les associations de consommateurs sur la situation actuelle du marché des diagnostiqueurs et sur les évolutions en cours quant aux modalités d'interventions des professionnels.

Les exposés de M. Jean-Pierre MOLIA, Président de la Fédération Nationale des Experts de la Construction et de l'Immeuble (FNECI) sur un projet de carte professionnelle pour les diagnostiqueurs, de Monsieur Jacques FORT et Jacques CAILLE de la DGUHC sur les arrêtés de compétences individuelles et de Madame Dominique LIFFARD de la DGEMP sur le diagnostic de performance énergétique ont donné au groupe une information précise et de qualité sur les enjeux du diagnostic immobilier. Ces auditions ont permis au groupe d'appréhender le fonctionnement de ce marché et d'apprécier les causes de certaines difficultés.

Les travaux ont mis en évidence un consensus entre les collèges des consommateurs et des professionnels sur la nécessité de renforcer la protection du consommateur en améliorant son information, notamment pour ce qui concerne la compétence des diagnostiqueurs. La question de l'indépendance des diagnostiqueurs est aussi apparue comme une priorité.

Les associations de consommateurs ont vivement souhaité le renforcement de l'information pré-contractuelle des consommateurs. Elles ont souligné leur attachement à l'authenticité et à la clarté des informations contenues dans les rapports et la nécessité de mettre en place une procédure permettant de résoudre rapidement les litiges avec les professionnels sans être contraint de faire systématiquement appel aux tribunaux.

## **3.2 - Perception de la problématique du diagnostic par les collègues**

### **3.2.1 *Le collège des consommateurs***

Les associations du collège des consommateurs ont rappelé que l'achat ou la location d'un bien immobilier est une charge importante pour les consommateurs et nous constatons souvent des problèmes liés à la qualité et la sécurité dans l'habitat.

Les associations de consommateurs soulignent que les obligations réglementaires de diagnostic ont été instaurées afin de protéger la santé des personnes vis-à-vis de l'exposition à des substances dangereuses, à la qualité et la sécurité. Elles constatent toutefois que le consommateur ne dispose pas toujours de l'information lui permettant de s'assurer du respect de la réglementation, car l'instauration de ces diagnostics réglementaires obligatoires a donné naissance à un marché où interviennent de nombreuses entreprises de spécialité diverse.

Pour les consommateurs, la procédure est complexe.

Pour les associations de consommateurs, l'enjeu du mandat du groupe de travail est donc d'importance car les résultats des diagnostics immobiliers influent sur la décision d'achat du consommateur.

Les réflexions et les débats menés dans le cadre de ce mandat ont permis de mettre en évidence la nécessité de renforcer la protection du consommateur en améliorant l'information et de confirmer l'importance d'une certification des professionnels pour la sécurité des consommateurs.

Si les associations de consommateurs ont regretté l'annonce par le ministère de la cohésion sociale et du logement de l'élaboration de deux décrets et des arrêtés relatifs aux diagnostics immobiliers portant sur les critères de compétence des diagnostiqueurs sans concertation avec elles, le collège consommateurs s'appuie sur les échanges et débat avec le collège des professionnels pour élaborer des solutions pratiques pour les intérêts du consommateur et permettre de clarifier les missions et les responsabilités des professionnels.

### 3.2.2 Le collège des professionnels

Les représentants du collège Professionnels partagent largement les préoccupations des consommateurs telles qu'exprimées dans le mandat du CNC et sont convaincus que les travaux de ce groupe permettront d'aboutir à un consensus sur les points majeurs développés.

En effet, les professionnels étaient dès l'origine demandeurs d'une réglementation sur ce secteur. Ils sont favorables à la fois à une meilleure visibilité sur les différents textes réglementaires qui structurent le diagnostic immobilier et à la mise en place d'une certification de personnes habilitées à faire ces diagnostics.

Le collège professionnel souhaite donc affirmer l'attachement des professionnels tant à la qualité des diagnostics immobiliers qu'à la compétence des diagnostiqueurs eux-mêmes.

Les professionnels se sont interrogés sur les moyens de rendre effectives et de faire reconnaître ces compétences :

- qualité des diagnostics : elle passe par la mise en place d'outils de qualité mis à disposition (support, formulaire, rendu du diagnostic...). En tout état de cause, chacun est convaincu de l'impératif de lisibilité des diagnostics. Toutefois, cette qualité est également subordonnée à la collaboration et à la bonne foi du vendeur.
- compétence des diagnostiqueurs : cela suppose des garanties apportées par la certification de compétence des personnes physiques permettant de reconnaître leurs qualifications (examens théorique et pratique passés par le professionnel), l'intervention d'organismes de certification, la régularité des mises à niveau et les procédures intermédiaires de contrôle. Ce niveau d'exigences est donc déjà exceptionnellement élevé.

En réponse au souci légitime des consommateurs d'identifier les professionnels du diagnostic, le collège Professionnels propose que les instances concernées tiennent effectivement à disposition -et mettent systématiquement à jour - une liste des diagnostiqueurs certifiés. La clarté et la facilité d'accès à l'information supposent que ces données soient centralisées : support unique, par exemple un site Internet qui pourrait être piloté par l'Administration, notamment la DGUHC.

Sur le premier point, il serait souhaitable que l'administration rédige une circulaire faisant la synthèse des différents « sous-diagnostics » composant le diagnostic immobilier en y associant la description succincte de chacun de ces « sous diagnostics » et les textes réglementaires correspondants. Vu l'étendu du champ technique concerné par le diagnostic immobilier, il sera également sans doute nécessaire de détailler les compétences relatives à chacun des sous diagnostics.

## **3.3 - Sujets examinés par le groupe**

### 3.3.1 L'organisation du diagnostic immobilier et la certification de compétences individuelles retenues par les pouvoirs publics

Les pouvoirs publics ont choisi une organisation de certification des compétences reposant sur trois piliers :

1. un organisme d'accréditation qui sera le Comité Français d'Accréditation ou tout organisme similaire ayant les mêmes compétences.
2. des organismes certificateurs qui seront accrédités. Le COFRAC sélectionnera les organismes certificateurs (SGS, BVQI, Afaq AFNOR, SOCOTEC, DEKRA, VERITAS...) et les accréditera sur la base de la norme NF EN ISO/CEI 17024.
3. une certification de compétence individuelle du diagnostiqueur, personne physique, qui sera effectuée par les organismes certificateurs sur la base d'un référentiel arrêté par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement et le COFRAC. Les compétences individuelles sont appréciées sur la base d'un examen théorique et d'un examen pratique. Les organismes

certificateurs certifient les compétences individuelles et les entreprises. Le référentiel définira les critères objectifs d'appréciation de la compétence des professionnels et les modalités de passage des examens.

Avec l'instauration des nouvelles obligations en matière de diagnostic, la certification de compétence individuelle concernera 10 000 diagnostiqueurs selon les organisations professionnelles et la DGUHC du ministère de la cohésion sociale et du Logement.

La certification de compétence de personne sera octroyée pour une durée de 5 ans. L'organisme certificateur est tenu de réaliser un contrôle-bilan dans les deux ans qui suivent la certification afin de vérifier la conformité de l'activité de l'entreprise de diagnostic certifiée. Le renouvellement au bout des cinq ans est accordé après un contrôle appelé ré-certification qui consiste à faire passer un examen théorique et pratique au diagnostiqueur. La procédure de certification de compétence individuelle intègre un suivi de l'activité des entreprises qui permet de corriger les éventuels dérapages.

L'exercice du diagnostic immobilier sans cette certification exposera l'intéressé à des amendes de cinquième classe et en cas de récidive (article R 271-4 du CCH) la sanction est portée à 3000€.

Par ailleurs, les diagnostiqueurs sont tenus de souscrire une assurance « dont le montant garanti ne peut être inférieur à 300 000 euros par sinistre et 500 000 euros par année d'assurance » (article R 271-2 du CCH).

La certification de compétence individuelle qui va être mise en œuvre, dans le courant de l'année 2007, par les pouvoirs publics répond, pour l'essentiel, aux deux premiers points du mandat concernant la compétence et la qualification de l'expert en diagnostic immobilier et, l'amélioration et l'harmonisation des prestations offertes par les entreprises de diagnostics et au cinquième point concernant l'instauration d'un signe de qualité permettant d'identifier l'entreprise.

Le groupe souhaite que l'organisation de cette certification de personne accorde une attention toute particulière aux critères de compétence individuelle et aux modalités des examens théoriques et pratiques qui seront mis en œuvre par les organismes certificateurs. L'examineur devra bénéficier de toute son autonomie et impartialité lors de l'appréciation des candidats.

Enfin, le pouvoir de sanction des organismes certificateurs et le suivi des plaintes des consommateurs par ces organismes ont suscité une petite inquiétude des associations de consommateurs. Toutefois, la Norme NF EN ISO/CEI 17024, le référentiel et les arrêtés de compétences obligent les diagnostiqueurs et les organismes certificateurs à tenir un cahier de réclamations des consommateurs. La tenue de ce cahier sera contrôlée lors des audits de surveillance prévues par la certification. Le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement s'est engagé à accorder une attention toute particulière au dispositif de traitement des plaintes de consommateurs et à prendre le cas échéant les mesures correctives qui s'imposent.

Le collège des professionnels accueille favorablement ce nouveau dispositif réglementaire qui renforcera la compétence des diagnostiqueurs et créera des conditions de marché pour un développement de la profession.

### 3.3.2 Le renforcement de l'information du consommateur

Les débats sur l'information du consommateur ont porté sur quatre points :

1. la carte d'identité professionnelle du diagnostiqueur.

Cette carte professionnelle permettra au consommateur de connaître les références professionnelles du diagnostiqueur et d'avoir certaines informations sur sa situation professionnelle par rapport à la réglementation. Cette carte comportera des mentions obligatoires sur les références de la certification de compétence et sur l'organisme qui l'a octroyée, sur la garantie financière, sur le domaine de qualification professionnelle (termites, plomb, amiante, ...) et sur les références de l'assurance en responsabilité civile professionnelle, désormais obligatoire.

Le cumul de compétences pour un diagnostiqueur n'a pas été encadré par la réglementation. Toutefois le consommateur reste libre de choisir des professionnels différents pour réaliser les cinq diagnostics obligatoires ou une seule entreprise avec des diagnostiqueurs certifiés pour les prestations concernées.

2. l'établissement d'une liste de diagnostiqueurs certifiés avec leurs qualifications précises

La question posée par le collège des consommateurs est la suivante: comment et où le consommateur pourra collecter en toute sécurité l'information sur les professionnels certifiés, en exercice, dans sa région. Les débats ont mis en évidence la nécessité de l'établissement d'une liste des diagnostiqueurs certifiés actualisée en temps réel et accessible au grand public. Cette information va dans le sens de la protection du consommateur mais favorise également une meilleure concurrence entre les opérateurs.

La liste des diagnostiqueurs certifiés sera tenue à jour par les organismes certifiés sur leur site internet. La DGUHC, à la demande de la DGCCRF, envisage de centraliser ces listes sur site commun. Ce principe a été acté par le groupe de travail.

### 3. le contenu et la rédaction du rapport de contrôle

Les rapports de contrôle technique actuels en matière de diagnostics immobiliers sont souvent volumineux et fort complexes. Ces rapports ont un objectif essentiel qui est d'informer le consommateur sur l'état du logement sur lequel il se porte acquéreur. Le collège des consommateurs a souhaité que l'information des rapports soit rendue accessible au consommateur. L'élaboration d'une fiche de synthèse regroupant les résultats des diagnostics obligatoires avec une terminologie accessible au non initié a été approuvée par les deux collèges.

### 4. les modalités tarifaires des diagnostiqueurs

Les professionnels ont des modalités tarifaires très diversifiées (facturation à l'acte, au temps passé, au forfait, frais de déplacement). Actuellement, les entreprises du secteur ne réalisent pas pour l'essentiel, d'information préalable sur les prix. Les organisations professionnelles présentes au groupe de travail se sont engagées à réaliser des actions pédagogiques auprès des entreprises pour que ce comportement change.

Les auditions des professionnels et des consommateurs ont mis en lumière la nécessité de la réalisation d'un devis préalable. Le groupe de travail recommande que l'établissement de ce devis soit réalisé à l'issue d'une visite sur le site concerné par le professionnel ; ceci afin d'éviter la pratique du devis à distance. Le collège consommateur souhaite que cette obligation de visite pour l'établissement du devis soit mentionnée dans les textes, soit dans le référentiel, soit dans le cadre de la certification.

#### 3.3.3 L'indépendance du diagnostiqueur

L'article L.271-6 du Code de la Construction et de l'Habitat, dispose que le diagnostiqueur « *ne doit avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à [lui], ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il lui est demandé d'établir l'un des documents mentionnés au premier alinéa* ».

Le législateur a choisi, compte tenu de l'importance de l'information résultant des diagnostics immobiliers en terme de santé et de sécurité publique, de mettre le diagnostiqueur hors des enjeux de la dépendance professionnelle et des conflits d'intérêts. Ainsi le diagnostiqueur est mis en situation d'exercer sa profession en toute objectivité et en faisant abstraction de toute intervention qui pourrait influencer sur l'exécution de ses obligations professionnelles et causer un préjudice au consommateur.

Cet article décrit ainsi trois situations d'indépendance : vis-à-vis du propriétaire, vis à vis du mandataire et enfin vis-à-vis des entreprises de bâtiment et travaux publics. La réflexion du groupe de travail avait pour objectif de définir des critères objectifs et vérifiables permettant de constater l'indépendance du professionnel.

La notion d'indépendance a suscité un long débat au sein du groupe. Au total 4 séances y ont été consacrées. Cette notion est une donnée essentielle du diagnostic immobilier qui peut avoir des effets sur la qualité des prestations mais aussi sur le prix.

Le commissionnement pratiqué dans ce secteur pouvant atteindre 50% de la marge bénéficiaire du diagnostiqueur a été jugé excessif et considéré comme une menace sérieuse pour l'impartialité du diagnostiqueur. L'indépendance, obligation légale, constitue la clef de voûte de l'édifice réglementaire qui garantit la qualité des diagnostics immobiliers.

Les deux collèges ont été très préoccupés par cet enjeu et ont mené dans le cadre de leur collège respectif une réflexion approfondie sur ce sujet. Cette démarche a permis de dégager deux contributions initiales qui ont permis d'alimenter les débats et discussions du groupe.

#### 3.3.3.1 - La contribution du collège des consommateurs

Le collège consommateur du groupe de travail du CNC « diagnostic immobilier » recommande de définir les contours de l'indépendance des diagnostiqueurs permettant leur impartialité sous les critères suivants :

1. L'indépendance du diagnostiqueur immobilier, professionnellement certifié, doit être caractérisée par l'absence d'un contrat de travail rémunéré ou toute contre partie financière d'un donneur d'ordre.
2. Ils doivent n'avoir aucun lien, ni avec le propriétaire ou son mandataire (agence immobilière, notaires, syndics ou tous professionnels de l'immobilier) tant sur le plan économique que juridique.

3. Le diagnostiqueur doit exercer seul, en toute liberté et à l'abri de toutes pressions, la mission qui lui est confié.
4. Le diagnostiqueur doit s'engager par écrit à respecter son indépendance.

#### 3.3.3.2 - La contribution du collège des professionnels

Dans le cadre des travaux du Conseil National de la Consommation relatifs à la vérification des compétences en matière de diagnostic immobilier, le mandat confié aux collèges consommateurs et professionnels a proposé une réflexion sur l'indépendance de l'expert diagnostiqueur.

Il est apparu de manière incontestable à l'ensemble des membres du collège professionnel qu'une définition de la notion d'indépendance ne devait pas s'en tenir à une interprétation purement formelle ; il n'appartient pas en effet aux membres du groupe de travail de faire œuvre de législateur ni de se substituer aux tribunaux à qui il incombe de manière exclusive de cerner le contour de cette notion en fonction des cas d'espèce qui lui sont soumis. Les professionnels sont donc unanimes à considérer qu'il apparaît impossible de préciser de manière quantifiable et indiscutable les critères de dépendance.

En revanche, les membres du collège Professionnel sont convenus qu'il était essentiel de proposer une réponse qui soit en adéquation avec les attentes et besoins réels exprimés par les consommateurs. A ce titre, le collège Professionnels a relevé que les consommateurs étaient demandeurs, plutôt que d'une définition stricto sensu, d'éléments d'appréciation leur offrant l'assurance que le diagnostic effectué était rendu en toute objectivité et impartialité. Dès lors, il convient de proposer des pistes de réflexion garantissant au consommateur une visibilité et une lisibilité de l'indépendance du diagnostiqueur. Quant aux critères jurisprudentiels et éminemment subjectifs de l'indépendance (tels que seuils, liens juridiques plus ou moins directs, etc.), il appartient aux seuls tribunaux d'apprécier leur existence et leur pertinence au regard des règles édictées. Il s'agit en tout état de cause d'assurer l'indépendance, l'impartialité et l'information de tous les acteurs.

Par conséquent, il ne relève ni de la compétence ni du mandat du groupe de travail de se prononcer de manière définitive en vue d'encourager ou de dénoncer tel ou tel modèle économique dès lors que ce dernier ne ferait pas l'objet d'une prohibition expresse et explicite.

Au vu de ces remarques liminaires, les Professionnels considèrent que :

L'article L.271-6 du CCH modifié par les dispositions de l'ordonnance n°2005-655 du 8 juin 2005 relative au logement et à la construction, dispose que le diagnostiqueur « *ne doit avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à [lui], ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il lui est demandé d'établir l'un des documents mentionnés au premier alinéa* » (un des diagnostics visés par l'ordonnance).

Le décret n°2006-1114 du 5 septembre 2006 définit les conditions et modalités d'application de ce texte.

L'objectif du dossier de diagnostic est bien d'apporter des éléments d'information objectifs sur les caractéristiques du bien immobilier en contribuant ainsi à la sincérité de la transaction.

C'est ainsi que, si l'on ne peut exclure a priori toute intervention des professionnels visés par les textes, le diagnostic ne peut en tout état de cause être réalisé sur un bien dont le diagnostiqueur est propriétaire ou dont il pourrait être chargé de la gestion par exemple.

De même, le diagnostiqueur ne peut réaliser un diagnostic pour un bien dont le propriétaire est un membre de sa famille proche.

Un professionnel de l'immobilier ne pourrait pareillement confier l'établissement des diagnostics de ses mandants (vendeurs ou bailleurs) à une entreprise de diagnostic immobilier tierce qu'il dirige ou dans laquelle lui-même ou un membre de sa famille posséderait des intérêts tels qu'il en aurait la direction de fait.

En tout état de cause, et eu égard au principe de saine et loyale concurrence, il est souhaitable que les professionnels, dès lors qu'ils peuvent être amenés à proposer des diagnostiqueurs à leurs clients, soient en mesure de présenter un nombre significatif d'offres. Dans tous les cas, le client doit rester totalement libre d'accepter ou de refuser le service ou le diagnostiqueur proposés et de s'adresser directement à un diagnostiqueur de son choix.

Aux fins de faire respecter au mieux ces principes – rappelons-le non exhaustifs – il pourrait utilement être envisagé l'élaboration d'un code de déontologie ou du moins de bonnes pratiques. Les professionnels considèrent qu'ils ont collectivement un rôle à jouer aux fins de surveiller et de faire respecter au mieux les

règles édictées et voulues par le législateur. A ce titre, les organisations professionnelles pourraient avoir un rôle actif d'encadrement de la Profession.

Enfin, et afin de répondre au mieux et le plus concrètement possible à l'attente de transparence et de lisibilité des consommateurs, il est proposé que les diagnostiqueurs s'engagent sur l'honneur de manière claire et non ambiguë, conformément aux dispositions de l'article R. 271-3 du CCH.

Il pourrait ainsi être établie une formule d'attestation par laquelle le diagnostiqueur s'engagerait, notamment, à ne pas être tributaire de conflits d'intérêt. Cet engagement devra constituer un engagement contractuel ; à ce titre, il pourrait figurer sur le devis, le contrat, voire être rappelé dans le rapport de diagnostic.

L'engagement pourrait prendre la forme suivante :

*Je, soussigné ..., atteste sur l'honneur que :*

*- La présente prestation est réalisée en totale indépendance et impartialité*

*- Je dispose des compétences requises pour effectuer le (ou les) diagnostic(s) convenu(s) ainsi qu'en atteste ma carte d'identité professionnelle, ainsi que de l'organisation et des moyens appropriés requis par les textes légaux et réglementaires*

*- J'ai souscrit une assurance couvrant les éventuelles conséquences qui pourraient résulter de mon intervention (C°, Police)*

*J'ai conscience que toute fausse déclaration ainsi que toute intervention effectuée en violation des contraintes légales est passible de sanctions pénales d'un montant de 1 500 euros par infraction constatée, le double en cas de récidive.*

*Fait à ...*

*Le ...*

*Signature*

### 3.3.3.3 recommandation commune sur la notion d'indépendance du diagnostiqueur immobilier

Les débats ont permis un rapprochement significatif des approches des deux collègues sur la notion d'indépendance du diagnostiqueur.

Au terme des discussions, il a été convenu que l'indépendance du diagnostiqueur pourrait être appréciée sur la base des éléments suivants :

1. Le diagnostic ne peut en tout état de cause être réalisé sur un bien dont le diagnostiqueur est propriétaire ou dont il pourrait être chargé de la gestion.
2. Le diagnostiqueur ne peut réaliser un diagnostic au bénéfice d'un membre de sa famille proche.
3. Dans le cadre d'une transaction immobilière, le client doit rester totalement libre d'accepter ou de refuser le service ou les diagnostiqueurs proposés par un professionnel de l'immobilier ou un mandataire. L'utilisation d'une liste non exhaustive de prestataires serait recommandée.
4. Le diagnostiqueur doit s'engager à respecter son indépendance et son impartialité conformément aux dispositions de l'article R. 271-3 du CCH en reconnaissant n'avoir aucun intérêt commun, ni avec le propriétaire du bien ou son mandataire, ni avec l'entreprise pouvant réaliser les travaux sur le bien diagnostiqué, en dehors de la réalisation d'un diagnostic objectif et impartial.
5. Il est recommandé que le diagnostiqueur puisse proposer sa prestation sur la base d'un engagement ou d'un contrat écrit.
6. Un code de déontologie ou de bonnes pratiques des diagnostiqueurs sera élaboré par la profession.

## 4 - LES PROPOSITIONS DU GROUPE

Les travaux du groupe ont permis de dégager des solutions adaptées aux difficultés rencontrées par les consommateurs. Les discussions au sein du groupe de travail ont permis de faire le constat unanime de l'insuffisance de l'information du consommateur et de la nécessité de renforcer la compétence et la formation des diagnostiqueurs. Par ailleurs, l'indépendance du diagnostiqueur a été considérée comme une garantie de la qualité des prestations qui devra être impérativement préservée.

Le choix du ministère de la cohésion sociale et du logement de la certification de compétence individuelle par des organismes certificateurs ( SGC BVQI Afaq AFNOR) accrédités par le COFRAC (Comité français d'accréditation), sur la base d'un référentiel, avec des exigences réglementaires a suscité un débat sérieux sur

le contrôle de ces organismes certificateurs et sur leurs compétences réelles en matière de contrôle et de pouvoir de sanction.

Le coût de l'ensemble des diagnostics immobiliers obligatoires est un sujet de préoccupation majeur des associations de consommateurs. Le coût total des cinq diagnostics peut dépasser les 1000€ Ce constat a renforcé l'exigence des consommateurs pour une meilleure qualité et transparence de l'information. Le collège des professionnels a été très attentif aux requêtes des associations de consommateurs et a adopté une attitude très constructive qui a permis d'aboutir à des solutions concrètes et pratiques favorables une amélioration certaine de la transparence du marché.

L'indépendance professionnelle et les conflits d'intérêts sont des notions qui concernent à des degrés différents de nombreuses professions réglementées telles que les experts en automobile, les professions de santé, les avocats, et les architectes. L'objectif est toujours le même : préserver les intérêts du consommateur et garantir l'impartialité du professionnel. Ce sujet a mobilisé toutes les énergies pour aboutir à une solution acceptable par le groupe.

Enfin, le collège consommateur a proposé, dans le cadre de l'amélioration de l'information du consommateur sur les modalités tarifaires des professionnels, que soit recommandé dans le cadre du projet d'avis que les pouvoirs publics prennent un arrêté de publicité des prix sur les prestations de diagnostic immobilier.

Le collège professionnel a considéré que la mise en œuvre des nouvelles dispositions réglementaires concernant la certification de compétence individuelle, la formation professionnelle et l'organisation interne des entreprises va demander un investissement important à la profession. La consolidation de cette évolution juridique et professionnelle du secteur du diagnostic immobilier prendra un certain temps. Aussi, le collège professionnel considère qu'à ce stade, il n'est pas opportun, de mettre en œuvre un arrêté relatif à la publicité des prix.

Face à cet avis défavorable du collège professionnel, le collège consommateur formulera une demande sur ce point qui sera disjointe de l'avis commun des collèges

**Les deux collèges se sont accordés pour présenter un projet d'avis commun avec les recommandations suivantes:**

- L'élaboration d'une carte professionnelle pour les diagnostiqueurs avec des mentions obligatoires (assurance RCP, référence à la (ou aux) certification(s) obtenue(s), et à l'employeur, qualification professionnelle).
- La création d'un carnet de bien immobilier regroupant toutes les fiches techniques des diagnostics immobiliers (termites, plomb, amiante, gaz-élect..).
- La création d'une grille de lecture et d'analyse des résultats des diagnostics.
- La création et publication d'une liste actualisée en temps réel et accessible au grand public des diagnostiqueurs certifiés par les organismes certificateurs.
- La mise en œuvre des éléments et recommandations précités pour préciser la notion légale d'indépendance des diagnostiqueurs immobiliers.

\*