

Enjeux

Les métamorphoses du métier

Nouveaux diagnostics, nouveaux acteurs, nouvelles cibles... Xavier Faure, consultant en stratégie commerciale (société Deveko), détaille leurs incidences pour les différents profils de diagnostiqueurs.



« **A** la faveur de l'arrivée des diagnostics gaz et électricité et des "grandes manœuvres" qui animent le marché de l'immobilier (redistribution des acteurs, investissement des banques et assurances...), le métier de diagnostiqueur immobilier n'a pas fini de changer.

Commençons par le contexte économique, qui risque de resserrer la concurrence. Nous vivons actuellement sur un cycle haut de l'immobilier. Un retournement, identique à celui intervenu dans les années 1990 – le marché avait alors été divisé par deux – reste un scénario envisageable. Bien entendu, le mieux pour tous serait un atterrissage en douceur.

La professionnalisation du diagnostic est inéluctable parce que les prescripteurs sont très démarchés et en attente d'une grande rigueur. Face à cette nouvelle donne, le diagnostiqueur devra demain mettre en place une véritable stratégie d'entreprise et aller au-delà des seuls critères techniques demandés aujourd'hui. Il devra non seulement être bon technicien, mais aussi très bon gestionnaire et très bon commercial.

Quelle pérennité ?

La concurrence se prépare à devenir effrénée. Les réseaux de diagnostiqueurs nationaux répondent à une logique « client grand compte » tandis que les indépendants sont plus proches du marché local. La relation *intuitu personae* est l'une des conditions de leur réussite. Elle leur permet de fidéliser les prescripteurs, ce que les réseaux nationaux ont plus de difficultés à mettre en place.

En revanche, pour les structures comprenant de 10 à 50 salariés, se pose le problème de la pérennité de leur modèle.

Ils connaissent les difficultés des indépendants et les faiblesses des réseaux nationaux, sans pour autant réussir à mettre en place un système d'information efficace, une stratégie commerciale productive...

Pour mieux comprendre, il suffit de regarder d'un peu plus près le marché de la location (1,4 million de locations par an, dont 20 % concernent le Crep). Une dizaine d'administrateurs de biens (ADB) en détiennent les deux tiers. (lire la suite page 4)

MINISTRE ?

A la suite des élections législatives, le remaniement ministériel annoncé aura des incidences sur la répartition, entre ministères, des différents dossiers, dont celui du diagnostic immobilier. Les décrets d'attribution des ministères devraient être publiés au *Journal officiel* à compter du 27 juin. Il faudra patienter encore un peu pour savoir qui prendra en charge la profession.

ANIL

La Fneci est désormais adhérente de l'Anil (Agence nationale pour l'information sur le logement). Cette adhésion lui permet de poursuivre son action d'ancrage du métier dans l'immobilier et la construction, par des rapprochements avec les métiers connexes et les organisations institutionnelles. ●

L'hebdo de
l'expertise

Journal gratuit d'information de la FNECI.
Diffusion par fax et par email.
Directrice de publication :
Hélène Quénéhervé
FNECI - Association 1901
- infos@fneci.org
102, rue de la République
92400 - Courbevoie
www.fneci.org - © fneci
Reproduction interdite

NOUS LEUR FAISONS CONFIANCE...



deveko Consulting stratégie et croissance

Retrouvez l'hebdo de l'expertise et toute l'actualité de la FNECI sur www.fneci.org

Les nouvelles frontières du DPE

Déjà obligatoire pour les ventes, le diagnostic de performance énergétique le devient pour les locations et les constructions neuves à partir de ce 1^{er} juillet.

Etienne Ginot

« Les locataires risquent d'exiger des travaux préalables »

« Les renseignements transmis aux locataires par le DPE risquent d'être davantage une source d'inquiétude qu'une source de réponses. Dans le cas d'un bien jugé "énergivore", le locataire peut réclamer, avant de signer le bail, des travaux d'améliorations afin que le bien loué devienne plus économe. Or, actuellement, les propriétaires ne sont pas confrontés à ce genre de demandes, surtout lorsque le bien est décent et parfaitement habitable en l'état. Il y a un risque réel de déstabilisation des relations propriétaires/locataires connues jusqu'alors. Les locataires vont-ils se contenter des informations liées aux consommations énergétiques et aux émissions de gaz à effet de serre ? N'auront-ils pas de nouvelles exigences ?

Les conséquences du DPE seront certainement plus complexes pour le propriétaire que pour le locataire, qui aura un moyen de pression sur le premier. Je ne dis pas que, sur le plan environnemental et énergétique, cette initiative est mauvaise. Bien au contraire. Mais je suis convaincu qu'il faut y adjoindre un accompagnement comme l'instauration de mesures fiscales pour les propriétaires afin de les inciter à investir dans des travaux d'amélioration.

Outre la question des travaux d'amélioration, l'instauration du DPE pose, en filigrane, la problématique du logement décent. Si, par exemple, un bien est pourvu d'une isolation inadéquate et peu performante, ou ne détient pas de système de chauffage, alors deux des quatorze critères de décence ne sont pas respectés. Si le diagnostiqueur constate ce type d'anomalie, il doit réagir au titre de son devoir de conseil.

La notion de décence regroupe, de fait, l'ensemble des diagnostics (amiante, plomb, électricité, gaz et DPE). A terme, la mise en place d'une loi cadre ou d'un constat technique, dans lequel les notions comme l'énergie, la salubrité du logement, etc. seront prises en compte, me semble cohérente, dès lors qu'un certain équilibre entre propriétaire et locataire est protégé. »

Alain Jacq

« Des ajustements inévitables »

• « La mise en place du DPE vente, comme c'est le cas pour tout nouveau diagnostic, entraîne inévitablement quelques problèmes qui trouvent, par la suite,



ETIENNE
GINOT

Président du
Conseil supérieur
de l'administration
de biens (CSAB)



ALAIN
JACQ

Adjoint au directeur
général de l'Urbanisme,
de l'Habitat et de la
Construction (DGUHC).

réponses et solutions. Un décret (en attente de signature) précise le cadre juridique du DPE. Par exemple, si un logement dispose seulement d'une cheminée à foyer ouvert comme système de chauffage, il n'y a pas lieu de réaliser un DPE. Les notaires souhaitaient avoir cette précision.

• **Pour le DPE location**, nous sommes en pleine phase de lancement. Certaines questions remontent : le locataire peut-il demander le DPE avant la signature du contrat ? Oui, il peut le faire dès la mise en location. Faut-il annexer le DPE au contrat ? Bien évidemment, il doit être joint au bail.

• **Concernant le DPE construction**, deux points sont à préciser. Premièrement, le DPE doit être réalisé après l'achèvement des travaux et non au moment de leur conception. Nous savons que les entreprises françaises, à l'instar de leurs voisines européennes, ont l'habitude d'apporter des modifications en cours de travaux. Il nous semblait important que le DPE reflète les travaux achevés. En l'occurrence, les maîtres d'œuvre sont amenés, de plus en plus, à réfléchir en amont sur leurs choix énergétiques en matière de construction. Toutefois, si le particulier ne dispose pas de moyens financiers suffisants pour intégrer diverses solutions énergétiques, le DPE indiquera les travaux supplémentaires qui pourront être réalisés à terme. Deuxièmement, l'installation d'équipements moins consommateurs d'énergie au moment de la construction nous empêche de calquer ce DPE sur celui de la vente et de la location. Par exemple, il nous semble opportun de déduire l'électricité produite par des panneaux photovoltaïques pour le calcul de la consommation d'énergie, afin de ne pas pénaliser ces équipements. Le raisonnement et les critères ne sont pas tout à fait identiques pour chacun de ces diagnostics. La question n'a pas encore été tranchée. »

Isabelle Couëtoux du Tertre

« Le problème de la reconduction tacite des baux »

« Les différents DPE posent quelques difficultés de mise en application et donnent lieu à des questions. Ainsi, les parties communes n'ont pas été clairement traitées dans les textes réglementaires du DPE vente, qui ne les excluent pas, alors que le texte concernant le DPE locatif est clair sur le sujet. Les parties communes, qu'elles soient chauffées ou non, ne sont pas à prendre en compte. Dans la pratique, il nous semble que la même règle devait s'appliquer pour les deux obligations.

Le texte législatif prévoit qu'un diagnostic technique doit être annexé au bail au moment de sa signature

et à chaque renouvellement. Il aurait été plus pertinent de prévoir son annexion au renouvellement express du bail pour éviter d'avoir à le fournir à nouveau tous les trois ans en moyenne. Sur ce sujet, nous avons donc été très actifs en participant à de nombreuses réunions professionnelles et ministérielles. De notre point de vue, une mise à jour du DPE est justifiée dans le cadre d'une modification du bail comme, par exemple, l'augmentation du loyer ou la réalisation de travaux. Si, au contraire, le bail est tacitement reconduit, rien ne justifie cette actualisation.

Pourtant, nous nous attendons à quelques difficultés. Par exemple, au regard des résultats d'un DPE, un locataire peut être tenté de réclamer des travaux. De leur côté, les propriétaires vont sans doute être récalcitrants, s'ils ne peuvent, en contrepartie, augmenter le montant des loyers ou des charges.

Un autre point problématique concerne le DPE constructions neuves (permis de construire déposé à partir du 1^{er} juillet): celui-ci est exigible à la réception de la maison, pas avant. N'y a-t-il pas un risque que des maîtres d'ouvrage déçus par un diagnostic peu performant refusent la réception des travaux? »

Hubert Despretz

« Des problèmes d'application »

« La mise en œuvre du DPE vente a logiquement connu des "ratés". Par exemple, de nombreux DPE sont réalisés sans recommandation: certains diagnostiqueurs se contentent de regarder trois factures et de faire leurs calculs sur un coin de table. D'autres cas de figure manquent aussi de clarté.



ISABELLE COUËTOUX DU TERTRE

Directrice adjointe
de l'Anil



HUBERT DESPRETZ

Coordinateur Utilisation
rationnelle de l'énergie au
département Bâtiment et
urbanisme de l'Ademe.

Dans les copropriétés en chauffage collectif, les diagnostiqueurs doivent s'appuyer sur des factures communiquées par les syndicats ou les administrateurs de biens en charge du syndicat de copropriété. Souvent, ces informations sont complexes à obtenir et peuvent faire l'objet d'une facturation, alors que les calculs pourraient être réalisés par le diagnostiqueur lui-même. Mais cette extension de mission n'est pas prévue par les textes.

En pratique, il existe encore des zones d'imprécision. Les textes s'appuient sur différentes méthodes de calcul, qui conduisent à des informations qui ne sont pas forcément comparables. Prenons l'exemple d'un logement construit avant 1948 et chauffé à l'électricité: le diagnostiqueur devra établir un index de performance énergétique en se basant sur les dernières factures. Cet index est calculé en fonction de l'ensemble des équipements du logement (éclairage, électroménager, etc.), ce qui n'a somme toute rien à voir avec la performance du logement.

Si l'on compare les résultats de ce bien à ceux d'un logement analogue construit en 1950 et pour lequel le diagnostiqueur utilisera la méthode de calcul 3CL, on s'aperçoit vite que les résultats sont très différents. Il faudrait une même méthode pour tous les biens ! Pour améliorer les pratiques, une mise en place d'une collecte et analyse des DPE est envisagée. L'Ademe pourrait assurer cette mission et travailler actuellement à l'élaboration d'un tel service, qui nécessitera une adhésion de tous les acteurs, diagnostiqueurs et fédérations, mais aussi organismes certificateurs et, bien sûr, éditeurs/fournisseurs de logiciels: une telle collecte se devra d'être très largement automatisée pour éviter d'accroître la charge de travail des intervenants. » ●

Sinistres

Les bienfaits de la prévention

Le contrat RC Pro cogéré par la Fneci et l'assureur QBE offre plus qu'une simple couverture.



L'AMONT
DU CONTRAT
ET L'AVAL
SONT
DÉCISIFS.

Avant de choisir leur contrat d'assurance, les diagnostiqueurs étudient un certain nombre de critères: le montant de la prime, le montant de la garantie, le nombre de diagnostics couverts... Mais cela ne suffit pas. L'amont du contrat (la prévention) et l'aval (la gestion du sinistre) sont décisifs. C'est la philosophie de la solution retenue par la Fneci, qui a mis en place une gestion paritaire avec l'assureur QBE.

« Nous essayons de faire les choses ensemble, explique Christian Bellissen, directeur du département responsabilité civile de QBE. Par exemple, l'assureur intervient en appui de l'adhésion au contrat géré par la Fneci, lorsqu'un doute

subsiste quant à l'appréciation de la sinistralité du candidat adhérent. Le rôle de la Fneci ne s'arrête pas là, puisqu'elle intervient régulièrement dans la gestion quotidienne des sinistres en apportant son regard technique. Ainsi, les retours d'expérience récoltés par la Fneci lui permettent de diffuser les observations pertinentes à ses adhérents. Ces retours d'expériences permettent d'élaborer des mesures de prévention pouvant toucher par exemple des points précis de la rédaction des rapports ou de la définition des contrats de mission. »

Et Christian Bellissen de conclure que « toute action de prévention que nous pouvons mettre en place permet de préserver l'économie du contrat et de faire bénéficier aux adhérents de meilleures conditions. » ●

Les métamorphoses du métier (suite)



« IL Y A DES AVENTURES QUE L'ON NE PEUT RÉUSSIR SEUL. »

●●● Les plates-formes leur apportent, grâce à leur flexibilité, une réponse sur mesure en pouvant mobiliser rapidement les ressources humaines nécessaires.

Quant aux réseaux nationaux de diagnostiqueurs, on peut penser qu'ils mettront certainement en œuvre des offres commerciales pour les réseaux d'agences immobilières (ORPI, Century 21, etc.) : ceux-ci représentent 33 800 agents immobiliers et maîtrisent 25 % des ventes.

Un diagnostiqueur indépendant dont le cœur de métier est la transaction peut difficilement aborder seul le marché de la location, malgré les opportunités en termes de chiffre d'affaires. En effet, un

marché d'un millier de lots à réaliser peut complètement désorganiser son planning et lui faire perdre les clients qu'il n'a plus alors le temps de suivre. Ce marché redeviendra plus abordable pour lui quand le pic sur le locatif sera passé.

Pour conclure, « *ilya des aventures que l'on ne peut réussir seul* ». Les diagnostiqueurs sont en phase avec cette citation. Ils doivent trouver les bons interlocuteurs pour les accompagner et tenir compte d'une possible réorganisation du métier : après avoir investi le marché de l'immobilier, les banques réfléchissent à se positionner sur celui du diagnostic immobilier. Passeront-elles à l'acte ? » ●

Zoom

Eric Fondoulis, responsable du développement de la nouvelle plate-forme Advisimmo.

« Capter des marchés difficiles »



« LE PROFESSIONNEL DOIT ÊTRE INDÉPENDANT, ASSURÉ ET CERTIFIÉ. »

- Pouvez-vous nous présenter Advisimmo ?

« C'est une plate-forme de diagnostic immobilier créée, cette année, par des experts et des diagnostiqueurs pour les diagnostiqueurs. Indépendante de tout groupe immobilier ou de la construction, elle est une interface entre les prescripteurs et les diagnostiqueurs. Ses rôles : préparer et coordonner les missions de diagnostic qui lui sont confiées, dans le cadre d'une démarche qualité au profit de ses partenaires et de ses clients. »

- Quels avantages les diagnostiqueurs trouvent-ils chez Advisimmo ?

« Nous leurs proposons de devenir partenaires d'Advisimmo pour compléter leur activité en captant des marchés difficiles à appréhender seul : ceux des patrimoines institutionnels, des portefeuilles de grands administrateurs de biens, etc. qui ont besoin d'un interlocuteur unique pour diagnostiquer tout leur parc. »

- Quels profils recherchez-vous ?

« Nous ne définissons pas de profil spécifique. Le professionnel doit être indépendant, assuré et certifié pour les diagnostics proposés. Nous travaillons essentiellement avec des diagnostiqueurs membres de la Fneeci, qui partagent notre déontologie. »

- Quel est votre mode d'organisation ?

« Nous rassemblons toutes les informations indispensables à la bonne réalisation de la mission et les transmettons au diagnostiqueur partenaire. Avec lui, nous organisons et coordonnons les visites (planning, clefs...). Grâce à une solution web, chaque expert dispose de son propre accès protégé et personnalisé, sur lequel il peut transmettre son rapport que nous éditons et remettons au client final. Nous assurons également le recouvrement financier et garantissons le règlement des prestations. » ●

Le n° indispensable : 0 820 480 491

- Inscription à la certification (SGS)
- Renseignement assurance RC Pro (Siaci)
- Adhésion à la FNECI

102 rue de la République - 92400 Courbevoie
www.fneeci.org, info@fneeci.org

Les plates-formes adhérentes

ADVISIMMO | Diagnostic
Vérification
Immobilière

Compagnie Nationale
d'expertise et de Mesurage

