

VERS UN NOUVEAU DISPOSITIF DE RECONNAISSANCE EXTERIEURE POUR AMELIORER LA FIABILITE DES DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

1. STRUCTURATION DE LA FILIÈRE DU DIAGNOSTIC IMMOBILIER

En 2025, 80 % des diagnostiqueurs immobiliers sont salariés d'entreprises :

Bureaux de contrôle ;

Réseaux intégrés ;

Réseaux de franchise ;

Sociétés à taille humaine.

Les 20 % restants sont des indépendants.

2. LE CONSTAT ET LE PLAN D'ACTION

Le dispositif de certification de personnes a été imaginé il y a 20 ans, à une époque où l'extrême majorité des diagnostiqueurs étaient des indépendants.

Il n'est plus adapté à la réalité actuelle car il exclut l'entreprise ou le réseau de franchise garant de la qualité de production de ses salariés.

Les fonctions de tutorat, de supervision et d'encadrement doivent être assumées par l'entreprise ou le réseau de franchise. Aujourd'hui, ces missions essentielles sont externalisées à un organisme de certification, avec tous les risques de conflits d'intérêts que cela implique.

C'est l'entreprise qui organise le tutorat pour les nouveaux entrants, définit les bonnes pratiques internes, s'assure du bon usage des outils (logiciels, matériels, procédures) et supervise les prestations réalisées.

SIDIANE a pris la décision de s'associer avec **QUALIBAT** pour concevoir un nouveau dispositif adapté à la réalité de la filière.

Ce nouveau dispositif est un outil essentiel pour la fiabilité du DPE. Il doit s'intégrer dans le programme ambitieux lancé par le Ministère du Logement. Il s'appuiera sur la nouvelle norme DPE en cours d'élaboration et sur les normes existantes pour les autres diagnostics.

Chaque entité restera maître du choix entre la certification de personnes et le nouveau dispositif.

3. LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE RECONNAISSANCE EXTÉRIEURE

3.1 Certification de personnes

La certification de personnes consiste à évaluer et reconnaître formellement les compétences d'une personne nécessaires à l'exercice de son activité professionnelle, en conformité avec un référentiel métier. Ce référentiel peut être normatif ou développé à l'initiative d'une filière, en collaboration avec un organisme de certification. Cette certification est intitulée *personae* et n'est pas rattachée à l'employeur. Elle est largement développée dans la filière (diagnostics amiante, plomb, DPE, électricité...).

3.2 Qualification d'entreprises

La qualification d'entreprises est délivrée par un organisme indépendant, généralement accrédité par le COFRAC. Les critères de qualification sont définis dans un référentiel développé conjointement par une filière métier et l'organisme de qualification.

Ce référentiel concerne les exigences communes à un ensemble de qualifications. Il est complété par une nomenclature qui détaille les exigences spécifiques à chaque qualification. Un dossier de demande de qualification est constitué par l'entreprise, détaillant organisation, pérennité, recrutement, formation, expérience des salariés, références... Ce dossier est instruit par une personne désignée par l'organisme de qualification. Des entretiens complémentaires ou audits sont généralement réalisés.

Dans la filière, il existe une qualification d'entreprises pour l'audit énergétique (volontaire ou réglementaire).

3.3 Accréditation COFRAC

L'accréditation consiste à délivrer une attestation par une tierce partie (COFRAC en France) à un organisme d'évaluation de la conformité. Elle reconnaît formellement la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques. Le référentiel est normatif (ISO 17020 pour l'inspection, ISO 17025 pour les laboratoires).

L'accréditation va plus loin que la certification d'entreprise en apportant, outre la reconnaissance du système de management, celle de la compétence des personnes sur un établissement. Elle renforce la confiance en contribuant à l'amélioration continue des contrôles et de la qualité des services.

Les domaines accrédités COFRAC dans la filière sont le repérage avant travaux navire, air amiante, QAI et le CEE.

3.4 Certification d'entreprise

La certification d'entreprise consiste à évaluer et reconnaître formellement l'organisation, les processus et plus généralement le système de management de la qualité d'une entreprise, en conformité avec un référentiel métier. Ce référentiel peut être normatif ou spécifique à la filière. Cette certification est délivrée par un organisme certifié par le COFRAC.

Elle concerne l'entreprise, par opposition à la certification de personnes. Le référentiel peut intégrer des contrôles *in situ*, et le contrôle des compétences des personnes (ex. : entreprises de désamiantage).

Elle est peu utilisée dans la filière, bien qu'elle se développe dans d'autres secteurs.

3.5 Agrément

L'agrément est une autorisation administrative nécessaire pour exercer une activité sous contrôle réglementaire. Il peut être délivré par un ministère, une préfecture ou une autre administration.

Le dossier d'agrément détaille l'organisation, les compétences théoriques et l'expérience du personnel, les processus et les critères d'affectation. Il est instruit par une personne désignée par l'administration. Des entretiens complémentaires sont généralement réalisés.

Dans la filière, l'agrément est utilisé uniquement pour le diagnostic Radon (délivré par l'ASN), mais est plus courant dans les métiers du contrôle et de l'inspection.

4. COMPARAISON DES DISPOSITIFS EXISTANTS ET CONCLUSION

Chaque dispositif présente ses avantages et ses inconvénients :

- La certification de personnes est adaptée aux sociétés à taille humaine et aux indépendants, mais pas aux entités conséquentes.
- La certification d'entreprise s'intéresse aux processus internes, mais moins à la compétence des intervenants.
- L'accréditation s'appuie sur des référentiels ISO peu adaptables aux spécificités d'une filière.
- L'agrément offre moins de garanties.
- La qualification d'entreprise est plus souple et adaptée aux spécificités de la filière.

C'est cette dernière piste que SIDIANE explore avec QUALIBAT.

IL EST ESSENTIEL QUE LES POUVOIRS PUBLICS SOUTIENNENT CETTE DÉMARCHE.