



---

**DIAGNOSTICS IMMOBILIERS**  
**Qualité et indépendance :**  
**il est urgent de changer la donne !**

---



## INTRODUCTION

Depuis 1996, le législateur impose au vendeur d'un logement de faire réaliser par un professionnel différents diagnostics, afin d'éclairer l'acheteur sur les caractéristiques du bien qu'il acquiert. Cet « empilement » de réglementations mises à la charge du vendeur a logiquement créé un nouveau marché plein de promesses, sur lequel, en l'absence de textes régissant la profession, nombre d'individus se sont lancés sans avoir la formation adéquate. Les pouvoirs publics y voyaient eux-mêmes une manne d'emplois rapides susceptible de faire diminuer les chiffres du chômage. En 2007, le marché des diagnostics immobiliers était estimé à 360 millions d'euros. Compte tenu de l'inflation réglementaire, il a progressé entre le début 2005 et la fin 2006 de 30% en valeur. Et la profession devrait encore avoir de beaux jours devant elle puisque ces diagnostics étant obligatoires pour tous les bâtiments résidentiels lors de leur vente ou de leur mise en location, les diagnostiqueurs devraient à plus ou moins long terme inspecter l'ensemble du parc français, soit 31 millions de logements.

Ce n'est qu'à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2007 qu'est entrée en vigueur l'exigence de certification des diagnostiqueurs immobiliers. La mise en place de ce barrage aurait dû encadrer la profession et permettre de hisser le niveau de qualité des prestations.

L'enquête que nous avons réalisée plus de deux mois après, permet malheureusement d'en douter sérieusement. Les résultats obtenus sont très préoccupants : des zones d'amiante non détectées, des diagnostics termites effectués sans sondage, des diagnostics installations de gaz ne détectant pas une anomalie pourtant basique...

**Ainsi, ces diagnostics qui, moyennant un coût significatif, sont censés sécuriser la transaction de vente entre le vendeur et l'acheteur se trouvent avoir l'effet inverse : l'acquéreur est trompé sur les caractéristiques du bien alors que l'intervention d'un professionnel l'avait fortement rassuré au moment de l'acquisition. L'objectif de protection de l'acquéreur par une meilleure information au moment de l'achat n'est donc pas atteint. Plus grave, selon certains tribunaux, le vendeur lui-même qui a payé les diagnostics peut voir sa responsabilité engagée et être obligé d'annuler la vente.**

**Plus généralement, les objectifs de santé, de sécurité publiques et de l'environnement via « l'assainissement » de l'habitat français sont loin d'être respectés.**

En outre, il perdure au sein de cette profession un grave problème de commissionnement : nombre de diagnostiqueurs rémunèrent les agents immobiliers, voire les notaires, qui leur apportent des clients. Or selon l'UFC-Que Choisir, de telles pratiques qui participent à la déficience de la qualité des diagnostics nuisent à l'intérêt des consommateurs. Il est fort probable qu'un diagnostiqueur qui verse des commissions à un professionnel de l'immobilier (qui peuvent aller jusqu'à 30% de son chiffre d'affaires), obtienne un important courant d'affaires avec ce dernier et ne soit pas totalement objectif dans la rédaction de ses rapports, afin de ne pas entraver la réalisation des ventes. La question de son indépendance et, en conséquence, de la qualité de son travail est donc en jeu. Ce phénomène de commissionnement tend également à fausser le jeu normal de la concurrence, en intégrant dans le marché un critère de sélection biaisé, privant les consommateurs de la possibilité de choisir leur diagnostiqueur en toute indépendance.

**Les dérives de cette profession apparaissent d'autant plus choquantes que les prestations en la matière sont obligatoires et coûteuses pour les consommateurs.**



---

## **LES DIAGNOSTICS IMMOBILIERS : UNE PROTECTION DES CONSOMMATEURS TROP ALEATOIRE**

---

Dans le cadre de son obligation d'information, le propriétaire vendeur a, depuis une dizaine d'années, l'obligation de passer par un professionnel afin d'attester d'un certain nombre de caractéristiques du bien qu'il vend : présence d'amiante, de plomb, de termites...etc.

Les enjeux en terme de sécurité et santé publiques sont ici tels, que le législateur a souhaité que l'acquéreur dispose systématiquement d'une connaissance précise de l'état du bien qu'il entend acquérir. Pour remplir cet objectif, il a imposé l'intervention de professionnels experts qui substituent ainsi le propriétaire vendeur dans son obligation d'information.

Ce surplus de transparence intégré dans les relations vendeur / acheteur devrait légitimement sécuriser la transaction et, en particulier, l'acquéreur du bien immobilier.

L'enquête réalisée sur le terrain par l'UFC-Que Choisir quelques mois après la mise en place de la certification obligatoire pour les diagnostiqueurs conduit cependant à une conclusion bien moins rassurante. En effet, elle révèle de nombreuses anomalies, tant dans la manière dont ont été réalisés les diagnostics immobiliers, que dans leurs résultats (1).

En outre, le constat réalisé par la DGCCRF en 2006 sur l'existence de liens ténus entre diagnostiqueurs et professionnels de l'immobilier avec, en particulier, de trop nombreuses pratiques de commissionnement entre les deux professions perdure. Or, selon l'UFC-Que Choisir, de tels liens sont de nature à vicier l'indépendance et l'impartialité auxquelles sont tenus les diagnostiqueurs. Leurs constats risquent d'être moins objectifs, et ce, encore une fois au détriment du consommateur acquéreur qui se sent pourtant sécurisé par l'intervention de ces professionnels (2).

Tout aussi choquante est l'existence de groupes de sociétés agissant à la fois, à travers leurs filiales, en tant qu'organisme certificateur et entreprises de diagnostics immobiliers (3).

Si, en cas de constat erroné, l'acquéreur dispose d'un recours juridique contre le diagnostiqueur incompetent, il n'en reste pas moins que l'on ne peut se satisfaire d'une telle solution très lourde et compliquée à mettre en œuvre. La situation du vendeur peut également être anormalement fragilisée dans un tel cas, puisqu'il peut voir la vente annulée (4).

### **1. L'enquête sur le terrain : de trop nombreuses anomalies**

#### *1.1 - Protocole*

L'enquête s'est déroulée en janvier à La Rochelle, Besançon et Clermont-Ferrand. À chaque fois, le propriétaire anonyme, prétextant la vente prochaine de son bien, a pris rendez-vous avec plusieurs diagnostiqueurs pour faire établir un dossier de diagnostic technique (DDT).

- La Rochelle : 6 diagnostics amiante, termites, gaz, DPE (diagnostic de performance énergétique selon une échelle graduée de A à G).

- Besançon : 7 diagnostics amiante, DPE.

- Clermont-Ferrand : 8 diagnostics amiante, DPE.

Au total, 21 diagnostics ont été effectués par des diagnostiqueurs d'entreprises (Dimexbat), de réseaux (Agenda, Diagmanter et Norisko) ou des indépendants.



Pour contrôler la véracité des mesures effectuées et la précision des estimations de consommation énergétique des rapports remis par les diagnostiqueurs, nous avons fait auditer (à l'exception du DPE, qui n'a pas été fait à La Rochelle) les mêmes maisons par des experts d'Afnor Certification, leader français de la certification et premier organisme à avoir été accrédité pour la certification des diagnostiqueurs immobiliers. Cela nous a permis d'obtenir des valeurs de référence.

Si, dans l'ensemble, nos diagnostics se sont bien déroulés d'un point de vue commercial et relationnel, les rapports montrent de graves lacunes, au regard des prix payés.

## 1.2 – *Discordances à tous les étages*

- Rendez-vous : aimables et ponctuels

Tous les rendez-vous ont été pris par téléphone, très aimablement, avec des informations données spontanément sur le contenu et/ou le but du dossier de diagnostic technique. Un seul carton rouge, attribué au correspondant local du réseau Norisko à Besançon, qui a promené notre enquêteur sans jamais pouvoir lui trouver de rendez-vous. Un peu léger pour un réseau qui se targue, sur son site Internet, d'être « présent dans plus de 100 villes en France » et de permettre « la réalisation de plus de 100 000 diagnostics annuels ». Bonne nouvelle lorsqu'on prévoit de bloquer plusieurs heures de son emploi du temps, nos diagnostiqueurs ont été ponctuels, à l'exception d'un seul qui s'est désisté. Et les opérateurs ont tous été avenants. Certains un peu plus bavards que d'autres, notamment pour donner les explications techniques relatives à leurs prestations ou à leurs premiers résultats d'analyses.

- La carte de certification : preuve à l'appui ?

Lors de leurs interventions, nos enquêteurs devaient demander aux diagnostiqueurs de montrer leur carte de certification, véritable « permis d'exercer ». Première déception, seuls quatre l'avaient sur eux et ont pu prouver immédiatement leur qualification. C'est maigre. Par ailleurs, il serait bon, au regard de la législation, que soit jointe au rapport une copie de la certification du technicien pour chaque diagnostic effectué (le décret 2006-1114 du 5/9/06 dispose que le professionnel doit remettre un document par lequel il « atteste sur l'honneur » être en situation régulière vis-à-vis de l'obligation de certification). Sur 21 rapports, 10 comportaient tous les certificats (soit un par diagnostic) liés aux contrôles effectués. Sur les onze autres rapports, neuf mentionnaient un numéro unique de certification sans dissocier chaque diagnostic, un comportait une attestation. Un autre n'indiquait aucune information sur ce point. Difficile, donc, de vérifier la certification de l'opérateur pour chacun des diagnostics. Alors, méfiance côté vendeur : le décret (2006-1114) prévoit une contravention de 5e classe (jusqu'à 1 500 € d'amende) pour les propriétaires qui missionneraient un diagnostiqueur non certifié !

- Durée : le temps ne fait rien à l'affaire

Les temps passés sur place pour un même bien à expertiser sont, pour le moins, très élastiques. À La Rochelle, le plus dynamique des opérateurs n'a mis qu'une demi-heure alors qu'un de ses concurrents a eu besoin de 2 h 20. Écart quasi identique à Besançon : de 30 minutes à 2 heures. Et à Clermont-Ferrand, si la demi-heure demeure le temps minimal constaté, le plus lent a fait son travail en 1 h 20. Mais il n'y a aucune corrélation notable entre le temps passé et la justesse du diagnostic. Par exemple, un diagnostiqueur a établi son rapport sur une surface habitable totalement erronée (250 m<sup>2</sup> au lieu de 130 m<sup>2</sup> réels). Il avait pourtant passé 2 heures sur place. A contrario, à Clermont-Ferrand, un diagnostiqueur a réussi à estimer le montant de la consommation énergétique à 1 € près par rapport à celui réellement payé en étant resté moins d'une heure (50 min) sur place.

- Explications fournies : pas très bavards, mais impartiaux

Les opérateurs expliquent généralement bien le pourquoi du comment du DDT. Le discours technico-commercial est bien rodé, au point de sembler parfois avoir été appris par cœur. Mais ils ne vont pas beaucoup plus loin. Seuls 4 diagnostiqueurs sur 21 ont osé parler, sur place et en présence du propriétaire, de leurs premières conclusions. À la fin de leur intervention, seuls sept ont évoqué les travaux d'amélioration à envisager, notamment en termes de performance énergétique. En revanche, preuve d'une indépendance envers les entreprises et artisans du bâtiment, tous ont respecté en partie leur déontologie car aucun d'entre eux n'a recommandé d'artisans locaux pour effectuer de tels travaux.



- Tarifs : le grand écart

Globalement, les factures et les rapports ont été rapidement envoyés au domicile visité, telle était la demande de nos émissaires. Dans la pratique, ces documents sont le plus souvent adressés aux études notariales ou aux agences immobilières en charge des transactions. Les plus rapides ont été réceptionnés le jour même. Les plus lents, jusqu'à 17 jours plus tard. La grosse majorité est arrivée en trois jours, un délai très raisonnable et satisfaisant. En revanche, lorsqu'on analyse les prix payés, les choses se gâtent. D'abord parce qu'ils font le grand écart pour une mission identique. Si les tarifs sont logiquement variables en fonction de la surface de l'habitation expertisée, sur une même maison de tels écarts restent incroyables. Ainsi oscillent-ils, à La Rochelle, de 395 à 560 €, soit 42 % d'écart. C'est pire à Besançon : de 271 à 410 €, la différence culmine à 51 %. Seuls les diagnostiqueurs de Clermont-Ferrand pratiquent des tarifs plus homogènes : de 220 à 254 €, soit 15 % d'écart seulement. Au moins ne peut-on pas reprocher à cette profession de s'entendre sur un tarif unique pour éradiquer toute forme de concurrence. D'où l'intérêt de se renseigner sur les tarifs de plusieurs diagnostiqueurs avant de prendre rendez-vous... D'autant que le prix n'est pas garant d'un travail de qualité !

- Conformité des rapports : les lacunes ne se comptent plus

La majorité des rapports d'expertise remis sont conformes dans les grandes lignes mais beaucoup d'informations, généralement techniques, ou de mesures manquent. En effet, un rapport de DDT doit se présenter sous une forme clairement prédéfinie et comporter des points aussi précis qu'indispensables. Nous ne pouvons que constater des lacunes dans les rapports facturés à nos enquêteurs. Par exemple, sur 21 diagnostics amiante, cinq ne comportent pas la liste détaillée des revêtements, pièce par pièce, pourtant obligatoire. Pour le DPE, cinq rapports ne mentionnent pas les références réglementaires. Par ailleurs, cinq cabinets de diagnostics se sont permis d'associer leur raison sociale au logo d'un organisme certificateur sur leur rapport, alors que la certification leur interdit cette publicité et pour cause : seules les personnes physiques sont certifiées, jamais une personne morale.

- Véracité des diagnostics : du n'importe quoi

Les quelques petits manquements à la règle d'écriture et de présentation des rapports ne seraient pas graves si les diagnostics se révélaient justes et pertinents. Or, pour un même bien immobilier, les diagnostics divergent et de beaucoup.

**L'amiante.** Un diagnostic primordial tant il concerne la santé des personnes. Deux de nos trois habitations sélectionnées comportaient de l'amiante. À Clermont-Ferrand, les spécialistes de l'Afnor Certification ayant réalisé la contre-expertise ont repéré deux parties de bâti susceptibles d'en contenir et méritant un prélèvement pour analyse. Or, aucun de nos diagnostiqueurs ne les a décelées ! Idem à La Rochelle, où il existe de l'amiante à deux endroits. Les diagnostiqueurs en ont bien détecté la présence à un des deux endroits mais sans voir une belle dalle amiantée au sol d'un placard. Et pour cause, seuls deux des six techniciens venus sur place ont eu la curiosité (et la conscience professionnelle !) d'ouvrir ledit placard lors de leur inspection. À Besançon, où il n'y avait pas d'amiante, tous les diagnostiqueurs sont arrivés à cette même conclusion, conforme à la contre-expertise.

**Les termites.** Seul le pavillon de La Rochelle se trouve en zone infestée. Aucune trace de ces bestioles n'a été trouvée par nos diagnostiqueurs. La contre-expertise menée par les émissaires de l'Afnor Certification confirme le diagnostic mais prouve aussi qu'un seul des six diagnostiqueurs a réellement sondé les parties boisées de la maison pour vérifier la présence ou non de termites. Tout simplement inadmissible ! En effet, les sondages laissent des traces aisément repérables par un expert. Leur absence signifie que le diagnostiqueur n'a fait que « jeter un œil ». De même, un bon professionnel se doit d'examiner le terrain (au moins dans un périmètre de 10 m autour des bâtis). En réalité, beaucoup de diagnostiqueurs se sont contentés de faire une dizaine de pas. Un de nos certificateurs s'apprête d'ailleurs à assigner trois diagnostiqueurs qui, n'ayant pas effectué ces recherches dans des terrains, n'ont pas remarqué la présence de termites parfois à moins de 2 m de l'habitation. On imagine la déconvenue pour l'acquéreur.




**Le gaz.** Ce diagnostic concerne directement la sécurité des personnes. Il a uniquement été réalisé dans le pavillon de La Rochelle. Selon l'expert de l'Afnor Certification, il existe, sur l'installation de cette habitation, trois anomalies à détecter sans difficulté. Pourtant, aucun des six diagnostiqueurs missionnés n'a été capable de toutes les repérer. Trois en ont trouvé une, trois autres deux, mais aucun les trois. Une des anomalies, pourtant facilement repérable, a même échappé à deux diagnostiqueurs : la date limite d'utilisation du tuyau d'alimentation non lisible ou dépassée. C'est écrit dessus en toutes lettres ! Par ailleurs, l'analyse des rapports montre que seuls deux des six professionnels ont mesuré et mentionné le débit de la chaudière, un contrôle pourtant obligatoire et facturé.

**Le DPE.** C'est un comble, mais aucune des trois maisons expertisées n'a obtenu une estimation homogène de sa consommation énergétique. Celle-ci se traduit, dans le rapport, par une échelle graduée de A à G (d'économe à énergivore). À La Rochelle, la consommation énergétique pour le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire a été graduée D ou E. À Besançon de D à F et à Clermont-Ferrand C ou D. Si l'on tient compte des 15 contre-expertises réalisées par l'Afnor Certification, on compte huit erreurs de classement sur l'échelle de consommation, soit près de la moitié.

Par conséquent, les estimations de coût de consommation énergétique annuel varient du simple au double pour un même bien. Incroyable. Alors que c'est une information primordiale pour le futur occupant. Ainsi, à La Rochelle, le coût annuel a été évalué entre 738 et 1 280 € (73 % d'écart), à Besançon entre 1 202 et 2 576 € (114 % d'écart), à Clermont-Ferrand entre 509 et 1 114 € (119 % d'écart). Même en admettant une marge d'erreur, on est loin d'un résultat fiable. Si l'on se base sur les consommations réellement payées (factures à l'appui) par nos trois propriétaires, nous arrivons aux résultats suivants : à La Rochelle, avec 748 € payés par an, on dénombre quatre bons diagnostics (entre 738 et 850 €) pour deux mauvais (1 104 et 1 280 €). À Besançon, avec 2 300 € par an, nous pointons trois bons diagnostics (2 123, 2 313 et 2 576 €) et quatre erronés (entre 1 202 et 1 813 €). À Clermont-Ferrand, avec 605 € payés par an, six bons diagnostics (entre 509 et 770 €) contre deux mauvais (877 et 1 114 €). Au total, les diagnostiqueurs se sont trompés dans plus d'un tiers des cas, rien que ça.

**BESANÇON**  
Pavillon 130 m<sup>2</sup>



**🕒 30 min à 2 h / 271 € à 410 €**  
**Consommation énergétique**  
 diagnostic D à F expertise Afaq-Afnor F  
 ➡ **6 erreurs de diagnostic sur 7**

**Consommation annuelle**  
 diagnostic 1 202 à 2 576 €  
 expertise Afaq-Afnor 2 675 €  
 prix réel payé : **2 300 €**  
 ➡ **4 mauvaises estimations sur 7**

**Amiante**  
 diagnostic pas de traces  
 expertise Afaq-Afnor pas de traces  
 ➡ **7 bons diagnostics sur 7**

🕒 Temps passé et prix payé



## CLERMONT-FERRAND

Pavillon 80 m<sup>2</sup>



🕒 30 min à 1 h 20/220 € à 254 €

### Consommation énergétique

diagnostic C ou D expertise Afaq-Afnor D

⇒ 2 erreurs de diagnostic sur 8

### Consommation annuelle

diagnostic 509 à 1 114 €

expertise Afaq-Afnor 784 €

prix réel payé : 605 €

⇒ 2 mauvaises estimations sur 8

### Amiante

diagnostic pas de traces

expertise Afaq-Afnor traces suspectes

⇒ aucun diagnostic d'alerte



LA ROCHELLE Pavillon 75 m<sup>2</sup>

🕒 30 min à 2 h 20/395 € à 560 €

### Consommation énergétique

diagnostic D ou E

### Consommation annuelle

diagnostic 738 à 1 280 €

prix réel payé : 748 €

⇒ 2 mauvaises estimations sur 6

### Amiante

diagnostic traces à 1 ou 2 endroits

expertise Afaq-Afnor traces à

2 endroits

⇒ 4 repérages incomplets sur 6

**Gaz** diagnostic 1 à 2 anomalies

expertise Afaq-Afnor 3 anomalies

⇒ aucun diagnostic complet

### Termites

diagnostic pas de traces mais un

seul sondage correctement réalisé

expertise Afaq-Afnor pas de traces

⇒ 1 sondage correct sur 6

## 2. Un marché dans le giron des professionnels de l'immobilier au détriment des consommateurs

L'article L. 271-6 du Code de la construction et de l'habitation pose en termes clairs le principe de l'indépendance auquel sont tenus les diagnostiqueurs immobiliers, en particulier à l'égard du mandataire du propriétaire du bien diagnostiqué qui, en pratique, n'est ni plus ni moins l'agent immobilier par l'intermédiaire duquel le bien est vendu.

Selon ce texte, 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 elle, 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** ».



Selon l'UFC-Que Choisir, un tel article doit exclure tout lien financier ou juridique entre les agents immobiliers, voire les notaires, en charge de la transaction de vente et les diagnostiqueurs immobiliers intervenant sur le bien vendu correspondant. Pourtant, la réalité est toute autre : de nombreux diagnostiqueurs commissionnent des agents immobiliers, ou même parfois des notaires, afin que ces derniers leur adressent leurs clients (2.1), et des groupes de sociétés agissent à travers leurs filiales à la fois sur le terrain des diagnostics immobiliers et celui des agences immobilières (2.2).

## 2.1 – Des liens financiers entre diagnostiqueurs et agents immobiliers

Dans son compte-rendu de l'enquête « *relative au contrôle des opérateurs intervenant sur le secteur du diagnostic technique immobilier* » réalisée au premier trimestre 2006, la DGCCRF notait :

### « Indépendance professionnelle

*Il s'agissait sur ce point d'étudier les relations entre les donneurs d'ordre et les entreprises du bâtiment et les commissions éventuellement versées aux mandataires.*

*Les enquêteurs ont eu beaucoup de difficultés à mener à bien cette partie de l'enquête compte tenu de la non parution du décret d'application de l'article L 271-6 du Code de la construction et de l'habitation relatif à l'indépendance et l'impartialité des diagnostics immobiliers.*

*L'enquête a toutefois permis de mettre en évidence, dans certains départements, l'existence de versements de commission aux donneurs d'ordre professionnels représentant de 15 à 30% du chiffre d'affaires des entreprises de diagnostic. Cette rémunération des prescripteurs (notamment agents immobiliers et syndics) s'effectue selon les formes suivantes :*

- 1. Le diagnostiqueur octroie une réduction de tarif à tous les clients envoyés par un « partenaire professionnel » dans le cas de prestations payées par les particuliers directement ;*
- 2. Le diagnostiqueur reverse une partie du chiffre d'affaires réalisé (15 à 30%) aux entreprises prescriptrices ;*
- 3. L'agence immobilière demande au diagnostiqueur de l'argent liquide, voire des « bons d'achat » ou des « chèques cadeaux ».*

*Ces pratiques semblent contraires aux dispositions de l'article L 271-6 du Code de la construction et de l'habitation qui disposent 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 [...], 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 ».*

*Le décret n° 2006-11114 du 5 septembre 2006 relatif aux diagnostics techniques immobiliers n'a pas apporté les précisions attendues sur l'indépendance professionnelle du diagnostiqueur. »*

Ce problème de commissionnement avait également été relevé par le CNC dans son avis du 27 mars 2007.

Deux ans après cette enquête de la DGCCRF, les pratiques de commissionnement ont toujours cours. Leur ampleur est telle qu'elle a été dénoncée publiquement à plusieurs reprises par des membres de la profession.

### Or ce problème de commissionnement nuit aux consommateurs de deux points de vue.

- En premier lieu, il est fort probable qu'un diagnostiqueur qui a un courant d'affaire important avec une agence immobilière à laquelle il verse d'importantes commissions, perde quelque peu de son objectivité dans la rédaction de ses rapports, afin de ne pas entraver la réalisation de transactions très rémunératrices pour cette agence. La question de l'impartialité du diagnostiqueur, soit de la qualité de ses constats, est donc en jeu. Dans le même esprit, le diagnostiqueur aura tendance à accepter de réaliser, sur demande de l'agence, des prestations dans l'urgence afin de « sauver » la signature du compromis de vente. Or, précipitation et qualité ne peuvent faire bon ménage.



- En second lieu, ce phénomène de commissionnement tend à fausser le jeu normal de la concurrence. Celui-ci devrait normalement aboutir à une sélection progressive par les consommateurs finals des meilleurs diagnostiqueurs en termes de compétence et de prix. Or les pratiques de commissionnement tendent, ni plus ni moins, à sélectionner les opérateurs les plus « généreux » avec leurs donneurs d'ordre professionnel.

## 2.2 – Des liens juridiques entre diagnostiqueurs et agents immobiliers

- Certains groupes déjà actifs sur le marché de l'immobilier en tant qu'agent immobilier, possèdent également une filiale agissant en matière de diagnostic immobilier.

C'est le cas de FONCIA dont la filiale, la CNEM (Compagnie Nationale d'Expertise et de Mesurage), agit sur le terrain des diagnostics immobiliers. Selon l'UFC-Que Choisir, une telle structure porte atteinte au principe d'indépendance lorsque les diagnostiqueurs travaillant pour la CNEM sont amenés à diagnostiquer les biens gérés par les agences Foncia. Le risque est naturellement qu'ils soient moins objectifs afin de ne pas entraver l'opération immobilière très rémunératrice pour l'agence FONCIA.

C'est notamment sur ce fondement de la violation du principe d'indépendance des diagnostiqueurs, que la Fédération Interprofessionnelle du Diagnostic Immobilier (FIDI) a récemment assigné ces deux sociétés. L'UFC-Que Choisir est très attentive aux suites de cette procédure.

- Des liens entre les deux professions d'agents et de diagnostiqueurs immobiliers existent également via leur adhésion à une même organisation professionnelle. Ainsi, la FNAIM a récemment créé une nouvelle chambre dédiée aux diagnostiqueurs immobiliers. Si la situation pourrait être suspicieuse, il n'en reste pas moins que le seul lien indirect établi à travers cette structure professionnelle ne permet pas d'en déduire *ipso facto* une atteinte à l'indépendance des diagnostiqueurs.

## 3. Organisme certificateur et société de diagnostics appartenant au même groupe

L'exigence de certification des diagnostiqueurs immobiliers est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2007. Les examens correspondants sont organisés au sein d'organismes certificateurs accrédités par le Cofrac (Comité Français d'Accréditation). Il en existe aujourd'hui environ une douzaine.

Le bon sens veut naturellement qu'une entreprise organisme certificateur ne puisse également exercer l'activité de diagnostiqueurs ; il n'est pas concevable d'être à la fois juge et partie.

La réglementation a d'ailleurs pris le soin de rappeler ce principe au sein de l'article R.271-1 du Code de la construction et de l'habitation :

« (...) *Un organisme certificateur ne peut pas établir de dossier de diagnostic technique* ».

Cependant de l'avis de certains, ce texte laisserait la porte ouverte à ce qu'un même groupe de sociétés agisse par le biais de deux filiales distinctes à la fois comme organisme certificateur et comme entreprise de diagnostics immobiliers...

La démonstration en est faite sur le terrain puisque l'entreprise de diagnostic immobilier NORISKO appartient au groupe DEKRA qui détient également une filiale « DEKRA Certification », organisme certificateur de diagnostiqueurs immobiliers.

L'UFC-Que Choisir considère qu'une telle situation, source de suspicion quant à l'indépendance des jurys d'examen et corrélativement quant à la réelle compétence d'un certain nombre de diagnostiqueurs certifiés n'est pas acceptable.



#### **4. Une protection de l'acquéreur et du vendeur en faux semblant**

Hormis le cas spécifique du DPE, les diagnostics immobiliers ont été érigés en obligation à la charge du vendeur afin de renforcer l'information donnée à l'acheteur sur des caractéristiques du logement touchant à la sécurité du bien et/ou des personnes. Les enjeux en la matière sont tels, que l'obligation d'information pesant sur le vendeur est nécessairement déléguée à des professionnels.

L'intervention d'experts devrait logiquement améliorer la transparence de la transaction et la sécuriser tant pour le vendeur que pour l'acheteur.

Tel n'est pas le cas lorsque les diagnostiqueurs ne remplissent pas leur mission, comme cela a été mis en évidence par l'enquête.

La situation d'un acheteur qui découvre ultérieurement la présence de termites ou d'amiante dans son logement nouvellement acquis est d'autant plus difficile que, compte tenu de l'intervention d'un professionnel, il se sentait sécurisé.

Or les recours juridiques dont il dispose sont limités, très lourds à mettre en œuvre et peu satisfaisants. Il peut être en particulier difficile de parvenir à démontrer la faute du diagnostiqueur, une voire plusieurs contre-expertises s'imposeront dans tous les cas. Les procédures judiciaires sont souvent très longues et coûteuses. Cette hypothèse de carence du diagnostiqueur immobilier ne devrait donc qu'être exceptionnelle. Or, l'enquête réalisée tend à démontrer que ce n'est pas le cas.

Quant au vendeur qui pensait sécuriser son opération de vente par l'intervention d'un professionnel il peut, dans certains cas, voir sa responsabilité engagée et la vente annulée sur la base d'un diagnostic erroné !