



PROPOSITIONS DE L'UFC-QUE CHOISIR



POUR QUE LES DIAGNOSTICS IMMOBILIERS REMPLISSENT LEUR MISSION, L'UFC-QUE CHOISIR PROPOSE ET AGIT

Bien que l'obligation légale de diagnostic ait pour but de sécuriser l'acheteur sur des caractéristiques importantes du bien qu'il acquiert, force est de constater que l'objectif n'est pas atteint. Les lacunes en termes de qualité des diagnostics constatées dans l'enquête le démontrent. L'objectif plus général de santé et de sécurité publiques, ainsi que de préservation de l'environnement au sein de l'habitat français n'est pas respecté.

Par ailleurs, le marché des diagnostiqueurs immobiliers est aujourd'hui « parasité » par l'intervention des agents immobiliers (voire des notaires) qui, compte tenu de leurs rapports privilégiés avec la clientèle, sont « dragués » par les diagnostiqueurs qui leur versent des commissions. Ainsi, le « bon diagnostiqueur » est celui qui verse d'importantes commissions. Or, le seul arbitre du marché doit rester le consommateur final pour lequel le « bon diagnostiqueur » est celui qui offre des prestations avec le meilleur rapport qualité prix. En outre, ces liens financiers sont de nature à remettre en cause l'impartialité et donc l'objectivité des diagnostiqueurs.

L'UFC-Que Choisir rappelle à tous les consommateurs qu'ils doivent être vigilants et notamment doivent :

- Choisir eux-mêmes leur diagnostiqueur en prenant plusieurs avis dans un délai raisonnable avant la signature du compromis (pour les vendeurs de biens immobiliers).
- Demander la production de ces diagnostics le plus tôt possible avant la signature du compromis de vente et être vigilants quant à leur qualité (pour les consommateurs acheteurs).

Parallèlement et afin d'améliorer la qualité des diagnostics et corrélativement de « rendre » le marché aux consommateurs finals, l'UFC-Que Choisir propose des réformes aux pouvoirs publics (1) et agit devant les tribunaux (2).

1. L'UFC-Que Choisir propose

La première série de propositions de réforme consiste à renforcer l'encadrement de la profession des diagnostiqueurs immobiliers (1.1). La seconde a pour objectif de modifier la donne sur le marché, afin que les consommateurs en soient enfin les véritables acteurs (1.2).

1.1 – Le renforcement de l'encadrement de la profession des diagnostiqueurs

a – L'amélioration de la certification

L'UFC-Que Choisir reconnaît que la mise en place de la certification à partir du 1^{er} novembre 2007 constitue incontestablement un progrès. Toutefois, les résultats de l'enquête réalisée après la mise en place de ce « barrage » démontrent que ce système est largement perfectible et doit donc être amélioré.

L'UFC-Que Choisir n'entend pas s'immiscer dans ce domaine trop spécifique et technique de la certification et des exigences correspondantes. Elle souhaite cependant que les pouvoirs publics s'investissent en la matière afin de mettre en œuvre les moyens appropriés pour améliorer la situation. Des enjeux de santé et sécurité des personnes étant en jeu, ils ne peuvent fermer les yeux sur de telles lacunes au prétexte que le secteur constituerait une manne de création d'emplois rapides.



Seules deux propositions, compte tenu de leur caractère élémentaire, seront ici faites.

- **En premier lieu, l'UFC-Que Choisir demande que l'épreuve pratique de certification soit systématiquement passée sur un site réel**, afin que les candidats soient testés dans une situation la plus proche possible de la réalité de leur future activité. Ainsi, il n'est pas acceptable qu'un certain nombre d'organismes certificateurs se contentent de faire passer cette épreuve dans une salle aménagée pour la circonstance, ou encore par le biais de séquences vidéo ou photos.

- **En second lieu, l'UFC-Que Choisir demande à ce qu'un diagnostiqueur « radié » par son organisme certificateur en raison d'une faute qu'il a commise, ne puisse se présenter auprès d'un autre organisme pour repasser la certification afin de réintégrer, ni vu, ni connu, le circuit dont il avait été exclu.** Une coordination entre les organismes certificateurs permettant un suivi de chacun des opérateurs, inexistant aujourd'hui, s'impose.

b – La mise en place d'une sanction pénale plus dissuasive en cas d'exercice de la profession sans certification

Actuellement, un diagnostiqueur exerçant sans avoir obtenu la certification correspondante n'encourt qu'une amende contraventionnelle de 1.500 €. Cette sanction – qui est la même que celle encourue par un consommateur faisant appel à une personne non certifiée ! – n'est pas suffisamment dissuasive.

Ainsi, **l'UFC-Que Choisir demande à ce que cette infraction passe du statut de contravention à celui de délit avec une peine d'amende de 37.500 € Une peine complémentaire interdisant à la personne condamnée d'exercer dans l'avenir la profession devrait en outre être prévue.**

c – L'interdiction pour un même groupe de sociétés d'agir sur les terrains de la certification et de l'activité de diagnostiqueurs

Il a été constaté que certains groupes agissaient à la fois sur le terrain de l'activité de diagnostics immobiliers et sur celui de la certification. De tels liens sont porteurs de trop de suspicion quant à la réelle compétence des diagnostiqueurs dudit groupe. Ces derniers n'auront-ils pas été avantagés au niveau du passage de la certification ?

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir demande à ce que de telles situations soient interdites. Le texte réglementaire qui dispose qu'« *un organisme certificateur ne peut pas établir de diagnostic technique* » (article R.271-1 du code de la construction) semble trop restrictif car, *a priori*, il se contente d'interdire à la même personne morale d'agir sur les deux terrains. Il conviendrait donc d'en étendre la portée.

2.2 – Le marché des diagnostics immobiliers doit être rendu aux consommateurs

a – La mise en place d'une liste globale des diagnostiqueurs certifiés facilement accessible au public

Si la certification constitue un progrès, encore faut-il que les consommateurs aient facilement accès à ces opérateurs certifiés censés offrir des prestations d'une qualité supérieure.

Or, à l'heure actuelle, trouver cette liste des professionnels certifiés est un vrai parcours du combattant. Le site internet du ministère du Logement et de la Ville renvoie au site internet du Cofrac qui contient un tableau recensant les sites internet des différents organismes certificateurs (il y en a douze) sur lesquels il est possible de trouver plus ou moins facilement la liste de leurs candidats certifiés.

Cette difficulté constitue d'ailleurs l'une des raisons favorisant les pratiques de commissionnement puisqu'elle privilégie le passage par l'intermédiaire de l'agent immobilier ou du notaire. En effet, faute d'avoir accès facilement à ces coordonnées, les consommateurs ont logiquement tendance à s'en remettre à ces derniers pour choisir un diagnostiqueur.

La publication d'une liste globale des diagnostiqueurs certifiés permettrait aux particuliers de s'adresser directement aux opérateurs, court-circuitant ainsi les intermédiaires commissionnés.



Dans son avis du 27 mars 2007, le CNC insistait déjà sur la nécessité de « *l'établissement d'une liste des diagnostiqueurs certifiés actualisée en temps réel et accessible au grand public* ». Il avait été ainsi acté par le Conseil que la Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction (DGUHC) envisageait de centraliser les listes de chacun des organismes certificateurs sur site commun.

Dans son discours du 4 octobre 2007, Monsieur Luc Chatel, Secrétaire d'Etat chargé de la Consommation et du Tourisme, rappelait les termes de cet avis en indiquant que s'il n'était pas suivi, il prendrait les décisions réglementaires qui s'imposent.

Or, force est de constater qu'une telle liste centralisée n'existe toujours pas.

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir demande à l'Administration de remédier dans les meilleurs délais à cette lacune. Cette liste devrait être disponible à la fois sur les sites internet du ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire et du ministère du Logement, ainsi que dans les Directions Départementales de l'Equipement pour les personnes n'ayant pas internet.

La large accessibilité d'une telle liste est d'autant plus justifiée que le particulier s'adressant à un diagnostiqueur certifié encourt une sanction pénale.

b – L'exigence des diagnostics au moment de la mise en vente du bien

Aujourd'hui le diagnostic technique, qui est à la charge du vendeur, doit être établi au moment de la promesse de vente, ou, à défaut, au moment de la conclusion de l'acte authentique.

En pratique, ces documents sont très souvent réunis dans la précipitation, quelques jours avant la signature de la promesse, et ce souvent par l'intermédiaire ou sur les indications de l'agence immobilière¹, voire du notaire. Le diagnostiqueur est ainsi pressé par le temps et ce, au détriment de la qualité de son travail. En outre, dans la mesure où la conclusion de la vente est imminente, il peut subir une certaine pression afin que ses conclusions ne la remettent pas en cause au dernier moment.

Pour beaucoup de consommateurs/vendeurs ces diagnostics sont vécus comme une énième formalité administrative qui, en outre, est susceptible de remettre en cause le point d'accord négocié avec l'acquéreur. Les vendeurs ont donc tendance à n'attacher que peu d'importance à leur qualité.

A l'inverse, les acheteurs qui ont déjà pris leur décision d'acheter sont quasiment mis devant le fait accompli et n'ont pas toujours la présence d'esprit nécessaire pour négocier une diminution du prix, au vu des éventuels travaux à engager.

L'exigence de ces documents dès la mise en vente des biens devrait permettre de changer la donne :

- Les diagnostiqueurs ne seraient plus tenus de réaliser leurs prestations dans l'urgence et sous pression juste avant la signature de la promesse, d'où, a priori, l'amélioration de leur qualité.
- Les propriétaires/vendeurs seraient obligés de rechercher un diagnostiqueur avant même de s'adresser aux agences immobilières ou au notaire. Ces derniers perdant petit à petit leur rôle d'intermédiaire, le problème du commissionnement devrait s'atténuer. Ainsi, comme le souligne la DGCCRF dans son enquête « *L'indépendance des diagnostiqueurs est affectée par la proximité dans le temps entre la prestation de diagnostic et la transaction immobilière* ».
- Le vendeur appréhenderait certainement ces prestations de manière différente et serait plus actif dans la recherche d'un diagnostiqueur de qualité. Si un diagnostic révélait une anomalie, il pourrait choisir d'y remédier préalablement à la mise en vente.
- Une telle exigence améliorerait le marché de l'immobilier en termes de transparence. Le futur acquéreur ayant plus de renseignements sur les biens qui lui sont proposés dans le cadre de sa recherche, pourrait négocier son achat à sa juste valeur.

¹ Selon l'enquête de la DGCCRF du 1^{er} semestre 2006, dans quatre cas sur cinq, la prestation de diagnostic est demandée par un professionnel de l'immobilier, notamment une agence immobilière.



L'UFC-Que Choisir demande donc à ce que les diagnostics immobiliers soient exigés dès la mise sur le marché du bien.

c – L'affichage des résultats du DPE dès la mise en vente du bien et le renforcement de sa valeur juridique

Les résultats de l'enquête obtenus en matière de DPE sont particulièrement inquiétants. Les témoignages sur la légèreté avec laquelle sont réalisés ces diagnostics sont légions. Il est aujourd'hui réduit à un simple « bout de papier » intégré précipitamment dans le DDT pour permettre la signature de la promesse de vente. Pourtant, cette exigence a initialement été créée dans un objectif environnemental qui est aujourd'hui au cœur des préoccupations des pouvoirs publics.

L'exigence de l'affichage des résultats de ce diagnostic dans l'annonce de mise en vente du bien, comme le propose le Rapport Pelletier dans le cadre du Grenelle de l'environnement, serait opportune. A cet égard l'UFC-Que Choisir se félicite de l'accord intervenu entre le Gouvernement et un certain nombre de professionnels de l'immobilier afin d'appliquer une telle mesure, qui devrait être généralisée. Elle devrait permettre petit à petit d'intégrer l'aspect thermique du bien comme un critère de sélection à part entière et, donc, de sensibiliser le public sur ce point. L'étiquette énergétique du bien devrait être mise en avant au même titre que sa surface, son exposition...etc. Devenus un critère à part entière de sélection du bien, les acteurs seront naturellement plus attentifs à sa qualité qui devra nécessairement s'améliorer. L'UFC-Que choisir demande donc aux pouvoirs publics de continuer à inciter les professionnels à intégrer une telle pratique.

En outre, dans la mesure où la loi précise expressément que le DPE n'a qu'une « valeur informative » entre le vendeur et l'acquéreur, ces derniers n'imaginent pas pouvoir engager la responsabilité du diagnostiqueur en cas de résultats totalement erronés. Celui-ci se sentant ainsi « intouchable », n'est pas incité à être diligent et sérieux dans la réalisation de sa prestation. Donner plus de force juridique au DPE en permettant à l'acquéreur de se prévaloir de ses résultats à l'encontre de son vendeur, conduirait nombre de diagnostiqueurs à être plus vigilants et professionnels en la matière.

L'UFC-Que Choisir demande donc à ce que les résultats du DPE soient affichés sur les annonces de mise en vente des biens et qu'ils soient juridiquement opposables par l'acquéreur au vendeur.

2. L'UFC-Que Choisir agit

Une action en justice afin de faire condamner les pratiques de commissionnement

Comme il a été indiqué plus haut, les pratiques de commissionnement entre diagnostiqueurs et agents immobiliers sont, selon l'UFC-Que Choisir, inconciliables avec le respect du principe d'indépendance auquel sont légalement tenus les premiers.

De telles pratiques tendent à fausser le jeu du marché dont le seul arbitre devrait être le consommateur final.

C'est pourquoi, l'UFC-Que Choisir a assigné hier l'entreprise AlloDiagnostic (entreprise de diagnostic immobilier ayant une quarantaine d'agences en France), dont le commissionnement fait partie intégrante de la politique commerciale.

Cette action judiciaire devant le Tribunal de grande instance d'Angers est menée sur la base de l'un de ses documents marketing à destination de ses « apporteurs d'affaires » intitulé « Catalogue Fidélité 2008 ». Le principe qui y est exposé consiste, pour la société de diagnostics, à remercier les professionnels qui lui « apportent » des clients, par la remise de points de fidélité (« les diag's »). L'accumulation de ces points leur permet *in fine* d'acquiescer des chèques cadeaux (chèque Carburant Total ou chèque Kadeos). Le montant de la commission peut atteindre environ 7% du prix du diagnostic.