

# ABONNEZ-VOUS !



... et retrouvez, tous les deux mois, toute l'actualité du diagnostic immobilier



Thierry Gilleron (cabinet Gilleron, 62) souhaite investir le marché du contrôle de travaux à destination des particuliers.

## Les nouvelles frontières du diagnostic

Baisse du nombre de ventes, montée de la concurrence et son corollaire (la baisse des prix), Grenelle de l'environnement... En un peu plus d'un an, la donne a complètement changé sur le marché du diagnostic immobilier. Certains cabinets tentent de sortir du triptyque «diagnostics - marché réglementaire - clientèle de particuliers» et visent d'autres cibles. Présentation de cinq d'entre elles.

DOSSIER RÉALISÉ PAR ANNE-LAURE SOULÉ

### Bulletin d'abonnement à DIMAG

D138

Je m'abonne pour un an, soit 6 numéros, au prix de 68,20€ (France métropolitaine).

Je m'abonne pour deux ans, soit 12 numéros, au prix de 126,50€ (France métropolitaine).

Je souhaite que mon abonnement débute :

à partir du n° en cours     à partir du prochain n°

Je commande les anciens n° suivants, au prix de 12,10€ l'exemplaire (frais de port compris) :

- n°1    n°2    n°3    n°4    n°5    n°6    n°7 (Hors-série n°1)  
 n°8    n°9    n°10    n°11    n°12 (Hors-série n°2)    n°13    n°14    n°15  
 n°16    n°17    n°18    n°19    n°20    n°21    n°22    n°23    n°24    n°25  
 n°26    n°27    n°28    n°29    n°30    n°31    n°32    n°33    n°34    n°35  
 n°36    n°37 (Livraison sous trois semaines, France métropolitaine)

Règlement :

- Je joins mon règlement par chèque bancaire à l'ordre de : "Cédille"  
 Je souhaite régler par virement bancaire à réception de facture.

Une facture acquittée vous sera adressée. Date limite de validité de cette offre : 31/12/10.

Tarifs hors France métropolitaine / tarifs groupés : nous consulter.

Nom (ou société) : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville .....

Pays : .....

Facultatif

Profession : .....

E. mail : .....

Tél : ..... Fax : .....

#### CONTRIBUTIONS



**Julien Crombez, gérant d'Omega expertises (32 cabinets dans l'Hexagone).**



**Frédéric Escarmur, gérant de Thiérache diagnostics.**



**Bruno de Blic, franchisé Diagamter-Abyss expertises à Nîmes.**



**Hassad Mouheb, gérant d'O2 diagnostics, franchiseur et formateur.**



**Gilbert d'Inca, directeur technique associé de la société Abitalis Expertises en Pays de Loire et Bretagne.**



**Patrick Mordacci (Dbia, à Toulouse).**

**BULLETIN A RETOURNER A: Dimag - Cédille - BP805 - 27207 VERNON CEDEX**

**Service abonnement : cedille-abo@orange.fr, tél. : 02 77 19 80 33 - Site: www.dimag.info**

Conformément à la loi «Informatique et Libertés», vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

# ➡ Cible 1 : les professionnels de l'efficacité énergétique

**Bâtiment.** Certains proposent des prestations de contrôle de travaux aux constructeurs de maisons individuelles, aux maîtres d'œuvre... Avec succès.

## ➡ Quelle cible ?

Les professions du bâtiment anticipent les exigences de la RT 2012, qui entreront en vigueur le 28 octobre 2011 (date de dépôt du permis) pour les bâtiments neufs à usage de bureaux ou d'enseignement, les établissements d'accueil de la petite enfance et les bâtiments à usage d'habitation construits en zone ANRU, et à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour les autres bâtiments neufs à usage d'habitation. La nouvelle réglementation thermique prévoit en effet des contrôles de l'étanchéité de certains bâtiments pour obtenir le label BBC, soit une consommation énergétique de 50 kWh/m<sup>2</sup>.an. Hassad Mouheb, gérant d'O<sup>2</sup> diagnostics, est à la fois franchiseur et formateur. «Les contrôles avant et après travaux par thermogra-

phie et infiltrométrie ont vraiment de l'avenir. Ils sont particulièrement demandés aujourd'hui par les grands constructeurs et les bailleurs sociaux. Il s'agit le plus souvent d'un autocontrôle de leur travail.»

le second œuvre. On conseille alors souvent des améliorations de l'étanchéité du bâti. Le second test permet de labelliser le bâtiment». Nombre d'affaires concernent des bâtiments qui sortiront de terre dans les deux ou trois prochaines années. Bruno de Blic n'est donc pas de ces diagnostiqueurs qui se demandent de quoi demain sera fait.

## ➡ Quels outils vous faut-il ?

«Entre les formations et l'équipement, j'ai investi environ 20 000 euros HT, évalue Bruno de Blic. Pour le moment, le retour sur investissement est presque nul, mais je suis optimiste. C'est un marché en devenir». Pour être agréé en tant qu'opérateur Effinergie, il faut suivre une formation dans l'un des trois centres reconnus

“Il y a seulement, à ce jour, trois opérateurs certifiés Effinergie dans mon département.”

phie et infiltrométrie ont vraiment de l'avenir. Ils sont particulièrement demandés aujourd'hui par les grands constructeurs et les bailleurs sociaux. Il s'agit le plus souvent d'un autocontrôle de leur travail.»

## ➡ Pour quelles prestations ?

«Je vois clairement dans l'ancien une prestation double comprenant un contrôle avant et un contrôle après travaux, reprend Hassan Mouheb. Les deux sont inséparables». L'infiltrométrie va en effet souligner les défauts d'isolation et les fuites de l'enveloppe, qui deviennent encore plus visibles avec la thermographie. Celle-ci étant d'autant plus utile quand le delta de température entre intérieur et extérieur est inférieur à 10°C, l'écart conseillé par la norme NF EN 13 187. Pour Bruno de Blic, franchisé Diagamter-Abyss expertises à Nîmes, le créneau porteur reste l'infiltrométrie. «Actuellement, pour obtenir le label BBC Effinergie, le maître d'œuvre doit obligatoirement solliciter un opérateur agréé par Effinergie. Aujourd'hui, nous sommes très peu nombreux. Pour vous donner un exemple, il y a seulement trois opérateurs de ce type dans le département du Gard». Le diagnostiqueur commercialise la prestation sous forme de pack, puisqu'il «vend» à des clients, pour le moment essentiellement issus du tertiaire et du collectif, deux tests d'étanchéité avec recherche de fuites et préconisations. «Le premier test intermédiaire est réalisé avant

par l'association : Sirteme (Alpes-Maritimes), Ceeti formation (Gard) et Ubat contrôle qui compte quatre centres dans l'Hexagone (Ile-de-France, Ouest, Est et Sud-Ouest). Une fois cette formation validée, l'opérateur réalise dix tests et en présente cinq à l'association qui lui décerne ou non le titre d'opérateur Effinergie. Côté matériel, une porte soufflante et ses équipements (anémomètre, baromètre, manomètre, débitmètre...) coûteront 5 000 à 8 000 euros HT. Pour une caméra thermique de la gamme «diagnostic», comptez de 1 500 à 6 000 euros, et 8 000 à 15 000 euros HT pour la gamme «audit».

## ➡ Conseil de «pros»

«Il ne faut pas voir les bureaux de contrôle nationaux comme des concurrents. J'ai été démarché par l'un d'entre eux qui m'a sous-traité des prestations thermographiques», se réjouit Bruno de Blic. Par ailleurs, pourquoi ne pas proposer, en plus, le DPE neuf ? «Le DPE neuf est souvent offert par les organismes qui délivrent les labels comme Promotelec ou Cequami, explique Hassan Mouheb. En revanche, cela peut valoir le coup de le proposer aux petits constructeurs de maisons individuelles et aux particuliers qui sont de plus en plus les maîtres d'ouvrage de la construction de leur habitation». Attention cependant, il est impossible de faire réaliser le DPE neuf et les tests d'infiltrométrie par la même entité dans le cas d'un processus de labellisation BBC-Effinergie. ●

## Zoom

### Le conseil en économies d'énergie aux particuliers

Le marché de la rénovation thermique des particuliers peine à décoller en dépit des incitations financières mises en place. Les particuliers constituent pourtant un marché en devenir, avec environ 16 millions de propriétaires occupants dans l'Hexagone. Rappelons par ailleurs qu'il existe 31 millions de logements en France dont près des deux tiers ont été construits avant la première réglementation thermique de 1974.

#### DPE volontaire

«Le contrôle thermographique ou infiltrométrie doit être intégré à une prestation comprenant un DPE volontaire», conseille Hassan Mouheb. Celui-ci bénéficie encore d'un crédit d'impôt de 50%. Les particuliers sont en demande d'informations illustrées. C'est la grande différence par rapport aux professionnels. «Des photos avec une localisation des défauts et leur ampleur ou le test de fumée une fois l'enveloppe du bâtiment mise sous pression... C'est cela que veut voir le client particulier. Là, il a le sentiment d'en avoir pour son argent. Aujourd'hui, c'est ce qui crédibilise un DPE», témoigne Hassan Mouheb. «Nous adossons systématiquement l'examen thermographique et l'infiltrométrie à un DPE», confirme Gilbert d'Inca, directeur technique

associé d'Abitalis Expertises, également certifié ERE-Promotelec, qui explique: «On a affaire à des profanes, leur remettre un document brut sans explications ne rime à rien».

#### Sens du commerce

«Il faut un vrai sens du commerce et de la pédagogie», estime Hassan Mouheb qui a exposé son offre dans plusieurs salons grand public. Autre piste: se rapprocher des espaces info énergie et autres maisons de l'environnement de votre périmètre d'action. A noter, l'existence de plusieurs certifications et qualifications pour identifier les professionnels compétents, ce qui permet souvent d'aborder le marché plus sereinement. «Dans notre approche "diversification", nous sommes toujours allés vers les spécialités encadrées par un label ou une certification», explique Gilbert d'Inca. Cette société est d'ailleurs passée de la diversification à la multi-spécialisation. A tel point qu'elle s'apprête à scinder ses activités en trois: diagnostics immobiliers, expertise énergétique et accessibilité ERP. Bon à savoir: l'expert en rénovation énergétique de Promotelec dispose d'une certification délivrée par l'organisme certificateur I.Cert. La société détentrice de la qualification

«1905» de l'Opqibi est distinguée pour ces audits énergétiques de bâtiments. Une catégorie spécifique («accepte de travailler avec les particuliers») a été mise en place il y a peu de temps. Enfin, la marque «NF maison rénovée» distribuée par Cequami est portée par une entreprise.

#### Bilan comportemental

Pourquoi ne pas le proposer en plus du DPE volontaire ? Il s'agit d'une prestation récente lancée par le franchiseur BC2E. «Le bilan comportemental est une analyse approfondie du mode de vie des habitants. Il vise à réduire de façon optimale leurs consommations sans bouleverser leurs habitudes. L'idée s'est imposée lorsque nous nous sommes rendu compte que beaucoup de propriétaires prêts à s'engager dans une démarche d'économies d'énergies se trouvaient désarmés face aux recommandations trop élémentaires du DPE. Par exemple, on conseille souvent d'isoler, mais avec quel matériau ? Pour quels résultats ? Le client, livré à lui-même, finit souvent par ne rien faire du tout. Par ailleurs, le DPE se révèle également insuffisant lorsque l'occupant souhaite améliorer son confort sans engager de travaux, en ne changeant que ses habitudes», détaille Richard Morin, dirigeant de BC2E. ●

“Des photos avec une localisation des défauts et leur ampleur ou le test de fumée une fois l'enveloppe du bâtiment mise sous pression... C'est cela que veut voir le client particulier. Là, il a le sentiment d'en avoir pour son argent.”



## Cible 2 : les employeurs

**Hétéroclite.** Contrôle PCR chez un dentiste, examen des engins de levage chez un garagiste... les chefs d'entreprise ont eux aussi des obligations.

### ➤ Quelles cibles ?

Cabinets de professions libérales, médicales ou non, PME industrielles et tertiaires, bureaux, commerces et services... Ces clients ont le mérite d'être récurrents et rentables.

### ➤ Pour quelles prestations ?

Outre le document unique d'évaluation des risques, que toute entreprise employant des salariés doit en théorie du moins pouvoir fournir, une somme de prestations peu connues existent.

➤ **Sur les chantiers du bâtiment et du génie civil.** La CSPS (Coordination de sécurité et protection de la santé) est obligatoire. « Cette formation suscite pas mal de questions, mais peu de professionnels finissent par s'y inscrire », explique Hassan Mouheb. Les participants doivent en effet posséder de solides pré-requis dans le bâtiment, ce qui est souvent loin d'être le cas ».

➤ **Dans les cabinets médicaux (dentistes notamment), les hôpitaux cliniques et chez les vétérinaires.** Le contrôle des appareils de radiologie par une « personne compétente en radioprotection » (PCR) est obligatoire. Il s'agit de relever les sources radioactives, de repérer et d'évaluer les risques, de déterminer les niveaux d'exposition, de délimiter les zones réglementées, de réaliser les contrôles d'ambiance, de contrôler les dispositifs de sécurité... La formation est obligatoire pour être habilité PCR.

➤ **Gaz et électricité.** Les contrôles réglementaires des installations de gaz et d'électricité sont obligatoires dans toutes les entreprises, en-dehors de toute vente ou location. « Une grande partie de ce marché est aux mains des bureaux de contrôle », déplore cependant Hassan Mouheb.

Julien Crombez, gérant d'Omega expertises (32 cabinets dans l'Hexagone) s'est lancé dans le domaine malgré la concurrence de ces grandes structures. « Ils ne sont pas forcément intéressés par les "petits" clients », explique le professionnel qui a travaillé pour plusieurs grands bureaux de contrôle avant de devenir formateur et de créer sa franchise.

➤ **Contrôles d'engins de levage et d'appareils sous pression.** « Cela concerne par exemple un compresseur dans un garage », explique Julien Crombez d'Omega expertises. « Les appareils de levage sont à contrôler tous les six mois. Les autres contrôles, tous les 12 à 40 mois », indique le gérant d'Omega expertises qui se réjouit : « On est loin de la prestation "one shot" ».

➤ **Loi du Grenelle II (article 1).** Elle prévoit notamment que l'ERNT et le DPE seront joints aux baux commerciaux.

### ➤ Quels outils vous faut-il ?

« Pour toutes ces missions, il faut compléter de très solides pré-requis en gaz et en électricité par une formation de trois à cinq jours par module, conseille Julien Crombez. Ces diagnostics se basent sur la norme NFC 15-100. » Et compter environ 1 700 euros HT par module. Pour sa part, Frédéric Escarmur, gérant de Thiérache diagnostics, a suivi une formation de 11 jours sur le contrôle périodique des installations électriques, à 4 000 euros. « Pour le PCR en revanche, il faut compter environ 2 000 euros. Pour le contrôle des compresseurs, on a acheté la norme et on l'a "potassée" ». Aujourd'hui, ce diagnostiqueur estime que la diversification représente 45 % de son CA. Le matériel employé pour les contrôles de conformité des installations gaz et électricité – multicontrôleurs et analyseur de combustion et de CO – sont identiques à ceux utilisés lors des diagnostics « habitation ». Côté engins de levage, « il ne faut qu'un petit outil à 20 euros, une règle de mesure des chaînes », rappelle le gérant d'Omega expertises. L'investissement le plus lourd, c'est la formation ». « Nous utilisons un télémètre et un niveau numérique », indique Frédéric Escarmur.

### ➤ Conseils de pros

Julien Crombez a décidé dès le départ de démarcher de petites structures, loin d'être la chasse gardée des bureaux de contrôle. « Nous avons contrôlé les installations électriques et gaziers de bureaux, d'une PME avec une dizaine de machines outils, de restaurants... », énumère-t-il. Si les identifier n'est pas bien compliqué, la suite l'est un peu plus. Prise de contact, session d'information sur leurs obligations réglementaires... débouchent parfois sur des réponses négatives ou bottant en touche (« Tant qu'il n'y a pas de contrôle... »).

### ➤ Et pourquoi ne pas proposer aussi...

« En général, on parvient à vendre une à deux prestations, rarement plus. Cela dépend en effet tellement de l'activité de la structure. Cependant, on parvient parfois à sensibiliser les clients à l'accessibilité. Mais ce n'est franchement pas très fréquent », résume Julien Crombez. Frédéric Escarmur propose aux dentistes de sa région – via un accord passé en direct avec leur Ordre - un pack « qui regroupe le contrôle électrique des installations électriques, le PCR et le contrôle du compresseur dentaire (qui permet de générer de l'air durant les interventions) ». Il s'agit de prestations récurrentes, qui permettent de sensibiliser à l'accessibilité des locaux, une prestation que le professionnel peut également fournir. Frédéric Escarmur vient aussi de proposer aux dentistes de prendre en charge leur contrôle qualité interne. « Il s'agit de vérifier régulièrement que leur appareil de radio est correctement réglé. » ●

## Les textes réglementaires

### Contrôle des installations électriques

La référence est le décret n°88-1056 du 14 novembre 1988 pris pour l'exécution des dispositions du livre II du code du travail (titre III : Hygiène, sécurité et conditions de travail) en ce qui concerne la protection des travailleurs dans tous les établissements qui mettent en oeuvre des courants électriques. A consulter également : les arrêtés du 10 octobre 2000 et du 30 août 2010. L'objectif est de vérifier la conformité

des installations afin d'assurer la protection des personnes contre les risques de contacts directs ou indirects, de brûlures et la protection des biens et des personnes contre les risques d'incendie électrique.

### Appareils sous pression

La référence est l'arrêté du 13 octobre 2000. La prestation « d'inspection périodique » n'est pas encore encadrée, au contraire du contrôle de mise en service et de la requalification périodique.

### Contrôle Gaz dans les ERP

La référence est l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) Section VII.

### Contrôle des engins de levage et de chantier

(Ponts, chariots élévateurs...) : consulter l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage. ●



## Cible 3 : les copropriétés

**Volumes.** Les missions à leur proposer sont nombreuses : calcul des tantièmes, Crep parties communes, DTI ou encore DPE, désormais obligatoire.

### ➤ Quelle cible ?

Relativement peu exploré, le marché des copropriétés représente pourtant 7,6 millions de logements, selon une étude de l'Anil de 2004. Et ce parc est en constante augmentation « à la fois par la construction neuve, mais aussi par la mise en copropriété d'immeubles détenus précédemment par un propriétaire unique, le plus souvent consécutive à la vente d'appartements par des investisseurs institutionnels ou des organismes de logement social », peut-on lire sur le site copropriétés.org.

Autre caractéristique qui devrait pousser les cabinets de diagnostic à se pencher avec la plus grande attention sur cette clientèle : environ 70 % des immeubles en copropriété comportent moins de 30 logements et « près des deux tiers sont situés dans des agglomérations de plus de 200 000 habitants, l'agglomération parisienne à elle seule en regroupe 30 % ». Dernier trait majeur du marché : la prédominance des syndicats professionnels. Ces derniers se montrent plus soucieux d'être « dans les clous » que les syndicats de copropriétaires privés.

### ➤ Pour quelles prestations ?

Les copropriétés ont besoin d'une kyrielle de diagnostics et autres contrôles auxquels il faudra ajouter très prochainement la réalisation obligatoire d'un DPE avant 2017. En effet, l'article 1 de la loi du Grenelle II inclut l'article L. 134-4-1 : « un diagnostic de performance énergétique est réalisé pour les bâtiments équipés d'une installation collective de chauffage ou de refroidissement dans un délai de cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012 ».

À cette clientèle, le diagnostiqueur peut envisager de fournir bien d'autres prestations. Calcul des tantièmes\* pour la mise en copropriété, aide à la rédaction du règlement de copropriété, audit technique DTI (là encore obligatoire lors de la mise en copropriété), constat de risques d'exposition au plomb dans les

parties communes... En revanche, les contrôles sécurité incendie et ascenseur semblent « trustés » par les bureaux de contrôle et les contrôleurs spécialisés. Quant au diagnostic sécurité piscine, il est très peu demandé.

### ➤ Les outils

Si pour le DPE ou le DTA, les bonnes vieilles méthodes fonctionnent tout aussi bien, il est loin d'en être de même pour les millièmes de copropriété : outre le relevé des dimensions, il faut être capable de réaliser des plans à échelle, via un logiciel de conception assistée par ordinateur. A cela s'ajoute une fine connaissance des critères de pondération.

### ➤ Conseils de « pros »

« Il peut être intéressant de réserver une personne à plein temps pour les copropriétés dans le cabinet », conseille Hassan Mouheb qui poursuit : « Le fait de proposer ce type de prestations vous distingue clairement des concurrents auprès des notaires comme des agents immobiliers ».

Autre conseil : « Notre certification ERE - Promotelec nous a permis d'intervenir dans la labellisation de rénovations énergétiques de logements collectifs, notamment des logements sociaux propriétés de mairies », souligne Gilbert d'Inca.

Enfin, pourquoi ne pas proposer, en plus, le DTA ? Il est loin d'être à jour dans les petites copropriétés ou chez les gestionnaires non professionnels. ●

(\* Ou état descriptif des divisions, issu de la loi du 10 juillet 1965 dite loi de copropriété. Il est exigé par le notaire afin de rédiger le règlement. Il intervient lors d'une mise en copropriété ou du redécoupage des lots. Non encadré, quiconque peut le pratiquer, exception faite de l'Alsace-Moselle où seuls les géomètres experts peuvent le réaliser.

► **Le bilan carbone, difficile d'accès**  
Vendu à une clientèle de professionnels : entreprises, associations, administrations, le bilan carbone consiste à évaluer les émissions de CO d'une structure. Pour le proposer, il faut suivre une formation dispensée par l'Ademe et être habilité par ses soins. Au dire des professionnels, cette formation est relativement coûteuse puisqu'elle s'affiche à des prix autour de 4 000 euros. Et le marché ne semble pas encore très dynamique. « Il fonctionne essentiellement sur appels d'offre », indique Hassad Mouheb, et ce sont souvent les mêmes sociétés qui les remportent. Je pense que c'est plutôt un marché "d'après-demain", c'est à dire vers 2013-2015. Actuellement, les entreprises doivent faire faire ce bilan, mais aucun terme n'a été fixé ». Bruno de Blic, diagnostiqueur Diagamter Abyss expertises, à Nîmes, ne dit pas autre chose : « J'ai abandonné pour le moment. C'est une prestation particulièrement longue à réaliser et difficile à vendre. En plus du bilan, il faut souvent se charger du dossier de financement Ademe, très complexe »

## Cible 4: les ERP

**Potentiel.** C'est ce domaine qui offre le plus d'opportunités : DTA, accessibilité, légionelle... Les ERP sont soumis à plus d'obligations que les autres bâtiments.

### Quelle cible ?

Cinémas, commerces, bibliothèques, écoles, universités, hôpitaux, gares... Les Établissements recevant du public peuvent dépendre de collectivités locales comme de propriétaires privés. Ils sont soumis à des exigences réglementaires drastiques qui varient selon leur catégorie.

« La relation n'est pas du tout la même entre le diagnostiqueur et le bailleur, et entre le responsable ou le gestionnaire d'ERP et le diagnostiqueur », met en garde Gilbert d'Inca, gérant d'Abitalis Expertises qui a diagnostiqué dans sa zone d'action aussi bien l'accessibilité de discothèques que de centres commerciaux ou de PME industrielles (ERT). « Chacun possédant des motivations différentes. »

### Pour quelles prestations ?

► **DTA.** obligatoire pour les ERP de catégories de 1 à 4 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004 et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie. Dans les faits, il a rarement été réalisé.

► **Contrôles électriques et gaziers.** A réaliser dès lors qu'il y a un salarié.

► **Accessibilité.** Les établissements recevant du public de la 1<sup>ère</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie doivent être diagnostiqués avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et effectuer la mise aux normes avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Dans les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, l'ensemble des prestations doivent être accessibles aux personnes handicapées avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015, aucun diagnostic n'est obligatoire (arrêté du 21 mars 2007).

Autre facette de ce marché, souvent mal connue : l'accessibilité des voiries. Toutes les communes ou les établissements publics de coopération intercommunale devaient réaliser avant le 23 décembre 2009 un Plan de mise en accessibilité de la voirie (PAVE) et des aménagements des espaces publics.

En pratique, rares sont ceux qui l'ont réalisé, tout comme sont rares ceux qui ont mis sur pied une Commission communale pour l'accessibilité aux personnes handicapées (CCAPH), obligatoire dans les villes de plus de 5 000 habitants. Si par défaut, l'élaboration du PAVE est une compétence communale, dans les faits, les petites collectivités disposent rarement des compétences suffisantes (Décrets n° 2006-1657 et 2006-1658 du 21 décembre 2006). Elles auront donc d'autant plus recours à des prestataires extérieurs.

► **Affichage des DPE.** Il concerne les ERP de catégories 1 à 4, de plus de 1000 m<sup>2</sup>, occupés par l'Etat, une collectivité territoriale ou un établissement public (propriétaire ou non du bâtiment). Cet affichage a été rendu obligatoire à compter du 2 janvier 2008 par l'arrêté du 7 décembre 2007. Voici là encore pour la théorie. En pratique, nombre de gestionnaires de ces bâtiments ne l'ont pas fait réaliser. Par méconnaissance pour certains.

Et le Grenelle II ne devrait pas améliorer les choses puisque l'article 1 de la loi portant engagement national pour l'environnement précise que « le diagnostic de performance énergétique mentionné à l'article L. 134-4 affiché à l'intention du public peut être réalisé par un agent de la collectivité publique ou de la personne morale occupant le bâtiment, dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article. Un décret définit les conditions et modalités d'application du présent article. »

► **Surveillance de la légionelle.** Vous devriez avoir plus de chances en revanche avec cette prestation, rendue obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2010 dans les établissements de santé, les établissements sociaux et médico-sociaux d'hébergement pour personnes âgées.

A noter qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, les autres établissements sociaux et médico-sociaux, les établissements pénitentiaires, les hôtels, les résidences de tourisme et les campings seront soumis à la même obligation. Pour les autres ERP, ce sera obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012. Cette surveillance consiste notamment à mesurer la température de l'eau et à réaliser une campagne d'analyse dans les réseaux, par prélèvements.

### Les outils

► **Accessibilité.** Outre des pré-requis en bâtiment et une bonne formation, un logiciel et des outils de diagnostic (télémètre, luxmètre, sonomètre, inclinomètre, jauge de force), « une veille commerciale concernant les nouvelles solutions techniques pour rendre le bâtiment accessible est essentielle », rappelle Gilbert d'Inca. Le rapport investissement / retombées est pour le moment assez faible, « à peine 2 à 3% », jauge le responsable qui attend beaucoup des deux-trois années précédant la date butoir de 2015. ●●●



Le site consacré aux matériels des diagnostics immobiliers par Cegelec NDT, propose une large gamme d'appareils performants répondant aux normes en vigueur ainsi qu'aux exigences des diagnostiqueurs certifiés

[www.di.cegelec.com](http://www.di.cegelec.com)

1 Diagnostic plomb (CREP)

2 Diagnostic électrique

3 Diagnostic gaz

4 Bilan énergétique

+ Financement personnalisé

+ Installation

+ Formation sur site



1 Analyseur de plomb



2 Testeur d'électricité



3 Analyseur de chaudière



4 Caméra infrarouge

“Il y a un important marché à prendre sur les Plans de mise en accessibilité des voiries (PAVE).”

#### Cegelec NDT

ZI du Bois des Bordes  
Le Plessis Pâté  
91229 Brétigny-sur-Orge Cedex  
Tél. : +33 (0) 1 69 88 67 06  
Fax. : +33 (0) 1 69 88 67 68

#### Agence de Lyon

225, avenue F. de Pressensé  
69200 Vénissieux  
Tél. : +33 (0) 4 78 74 02 09  
Fax. : +33 (0) 4 78 01 37 84



Solutions & Services

●●● ► **Contrôles électriques et gaziers, DTA.** Identiques aux prestations « classiques » de diagnostic.

## ► **Conseils de « pros »**

► **Accessibilité.** « Pour l'accessibilité, on se retrouve principalement en concurrence avec des bureaux de contrôle. Pour remporter des marchés, il ne faut pas hésiter à s'entourer d'ergothérapeutes pour le diagnostic et d'économistes de la construction pour le chiffrage. Par ailleurs, on essaie de se montrer le plus souple possible dans la définition de nos solutions. Attention, cela ne veut pas dire que l'on contourne la réglementation ou que l'on conclut systématiquement à une impossibilité technique. Cela signifie que l'on réfléchit au cas par cas pour trouver une solution. Par exemple, pour un restaurant que nous avons diagnostiqué, notre équipe a suggéré de déplacer une réserve pour créer à la place des sanitaires accessibles », explique Gilbert d'Inca.

« J'ai beaucoup démarché de mairies sur l'accessibilité, rapporte pour sa part Patrick Mordacci de Dbia à Toulouse. Pour le

moment, j'ai eu peu de retombées. Cependant je suis parvenu à commercialiser en deux temps l'accessibilité à une municipalité. J'ai réalisé le diagnostic des bâtiments communaux et je vais faire très prochainement celui de la voirie ».

► **Légionelle.** « Pour les contrôles de légionelle, nous venons de lancer un site spécifique et nous "travaillons" les campings et les hôtels, qui vont devoir réaliser un diagnostic à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011. Auparavant, nous avons prospecté les maisons de retraite », explique Frédéric Escarmur qui s'apprête à lancer deux sites spécifiques sur ce diagnostic.

## ► **Et pourquoi ne pas proposer en plus...**

« Il est très difficile de vendre des packs pour les ERP gérés par des collectivités, explique Gilbert d'Inca, d'Abitalis. Pourquoi ? Car l'accessibilité est gérée par le service d'urbanisme tandis que les prestations liées aux économies d'énergies vont dépendre du « Développement durable ». ●



## Cible 5 : les agences immobilières

**Fidélisation.** L'affichage du DPE sur les annonces est l'occasion de proposer aux agences toute une série de « petits plus » dès la prise de mandat.

## ► **Quelle cible ?**

Maintenant que la crise de 2009 est passée, les agents immobiliers recherchent de nouvelles manières de se distinguer, notamment dans la présentation des biens de leur portefeuille. Ces prestations peuvent représenter une belle porte d'entrée pour les diagnostiqueurs... à condition de ne pas en attendre une rémunération trop importante. Mieux vaut voir cela comme un complément à votre offre, un service fidélisant cette clientèle d'agences.

A noter qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, la sollicitation du diagnostiqueur au moment de la prise de mandat pour réaliser le DPE risque de « booster » ce type d'offres à destination des agences et autres ADB.

## ► **Pour quelles prestations ?**

Nombre d'acteurs majeurs de la profession sont déjà très sérieusement implantés sur ces marchés : l'éditeur de logiciel Atlante expertises, la Fneci ou la franchise Diagamter. La fédération professionnelle s'est ainsi associée avec le site [www.jevisite-jechoisis.com](http://www.jevisite-jechoisis.com) un peu avant l'été 2010. Objectif ? Proposer des visites virtuelles à 360° du bien mis en vente. Atlante développement a lancé début 2010 une série de nou-

velles fonctionnalités pour les agences, via son serveur. Celles-ci se matérialisent pour le client final par un lien hypertexte envoyé par le diagnostiqueur par mail en même temps que son rapport. Ce lien peut ensuite être intégré à l'annonce par un simple « copier-coller ». En cliquant sur ce lien, l'internaute accède à une page spécifique décrivant le bien dans les moindres détails : géolocalisation via google maps (street view), étiquette DPE, modélisation 3D, rapports de diagnostics... Diagamter propose également une carte d'identité du bien dans le cadre des diagnostics en lien avec une transaction. « Le client à qui on va livrer le rapport par mail obtient également une référence à quatre chiffres. Lorsqu'il clique dessus, il obtient une fiche avec les plans en 2 et 3D, des photos et l'étiquette DPE », décrit Bruno de Blic, de Diagamter - Abyss expertises. Un autre fournisseur est attendu très prochainement sur ce marché : Home pack (lire page 8).

## ► **Et pourquoi ne pas proposer aussi...**

... l'état des lieux d'entrée et de sortie. Là encore, s'il s'agit d'une prestation difficile à valoriser sur le plan financier. Mais elle permet d'apporter une qualité de service plus élevée que la concurrence, à des prescripteurs récurrents. ●

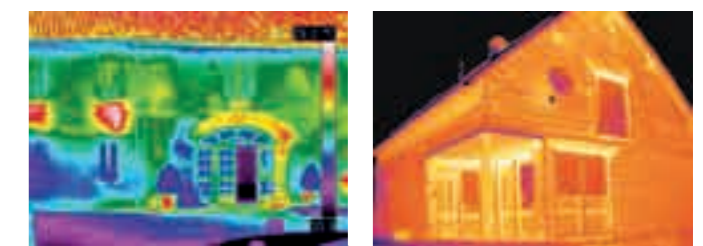


Des caméras thermiques bénéficiant d'une connectivité sans fil

METER LINK  
Bluetooth

**La plupart des problèmes de construction sont cachés et presque impossibles à détecter. La technologie infrarouge permet de détecter rapidement les déperditions d'énergie, les infiltrations et exfiltrations d'air, l'humidité, ainsi que les problèmes d'isolation et électriques. La caméra infrarouge FLIR série B, à présent dotée des fonctions MeterLink™, Bluetooth, Copie vers USB et Instant Reports, va encore augmenter l'efficacité de vos inspections thermiques.**

MeterLink affiche et documente les relevés d'un hygromètre ou d'une pince ampèremétrique Exttech directement sur votre image infrarouge, grâce à une connexion sans fil Bluetooth. MeterLink, une technologie sans fil que FLIR est la première société à implémenter dans son secteur, va améliorer vos diagnostics, vous faire gagner du temps dans l'annotation des relevés, éliminer des erreurs de données, et ajouter de la valeur à vos rapports.



Une caméra infrarouge FLIR permet d'analyser rapidement et de manière approfondie les bâtiments.

**Pour plus d'infos:**  
**FLIR Systems BV**  
10 rue Guynemer  
F-92130 Issy les Moulineaux  
France  
Tel.: +33 (0)1 41 33 97 97  
Fax: +33 (0)1 47 36 18 32  
e-mail: [info@flir.fr](mailto:info@flir.fr)  
[www.flir.fr](http://www.flir.fr)

