

Diagnosticteur immobilier

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement métier : DPE, amiante, plomb, gaz, électricité, termites, mesurage ou audit selon certifications, mentions, bâtiments couverts et zone
- ☐ Piloter la performance avec : rendez-vous, diagnostics par type, transmissions réglementaires, rapports, délais, reprises, certifications, étalonnages, facturation et marge
- ☐ Classer les opportunités par compétence, charge, accès, responsabilité, complexité et rentabilité
- ☐ Comparer chaque mois pipeline, production, reprises, retards, encaissements et marge

02 Qualifier la mission et le périmètre

À chaque demande

- ☐ Qualifier la mission avec : vente ou location, type et âge du bâtiment, adresse, surface, dépendances, installations, diagnostics requis, accès, délai et documents disponibles
- ☐ Vérifier propriété ou pouvoir, accès, données disponibles et contraintes connues
- ☐ Distinguer inclusions, exclusions, hypothèses, normes, format et niveau de précision attendu
- ☐ Identifier risques de sécurité, responsabilité, conflit, urgence et dépendances

03 Qualifier, proposer et conclure une mission d'expertise

À chaque proposition

- ☐ Présenter précisément : liste des diagnostics justifiés par le bien et l'opération, conditions d'accès, méthode, limites, délai, prix et absence de conclusion garantie
- ☐ Expliquer les données à fournir, accès attendus et responsabilités du client
- ☐ Chiffrer terrain, production, contrôle, frais, aléas identifiés et délais
- ☐ Faire accepter par écrit périmètre, prix, échéancier et conditions de modification

04 Préparer la mission terrain

À chaque mission

- ☐ Préparer la mission avec : ordre de mission, diagnostics requis, certification, adresse, bâtiment, propriétaire, documents, accès à toutes zones, sécurité et transmission attendue
 - ☐ Relire l'objet, le livrable, les exclusions et les données déjà disponibles
 - ☐ Confirmer rendez-vous, autorisations, occupation du site et conditions d'accès
 - ☐ Préparer le matériel suivant : appareils requis contrôlés ou étalonnés, logiciels à jour, EPI, prélèvements et emballages si concernés, appareil photo et moyens d'identification
-

05 Réaliser relevés, plans ou constats

À chaque intervention

- ☐ Définir la méthode terrain autour de : identification du bien, méthode réglementaire applicable, zones visitées, mesures, justificatifs retenus, éléments non accessibles, anomalies et photographies
 - ☐ Faire un briefing sur objet, risques, accès, référentiel et zones à couvrir
 - ☐ Identifier précisément site, locaux, parcelles, ouvrages ou éléments observés
 - ☐ Réaliser observations et mesures sans extrapoler ce qui n'a pas été accessible
-

06 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations métier : surface, classement DPE, élément non contrôlé, erreur d'adresse, accès absent, méthode, indépendance, retard, transmission ou rapport contesté
 - ☐ Accuser réception sans reconnaître un fait non vérifié
 - ☐ Comparer contrat, données d'entrée, notes terrain, calculs, versions et livrable
 - ☐ Répondre avec faits établis, correction, réserve, délai et assureur si nécessaire
-

07 Suivre la marge et la facturation

Chaque mois

- ☐ Calculer la marge avec : temps de trajet, terrain, saisie, transmission, matériel, laboratoire, reprises, certification et volume par type de diagnostic
 - ☐ Imputer chaque heure et dépense au bon dossier, phase et motif
 - ☐ Comparer budget, réalisé, reste à faire, facturé et encaissé
 - ☐ Expliquer les écarts dus aux reprises, données manquantes, accès, changement ou sous-chiffrage
-

08 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Facturer selon : acompte éventuel puis facture par bien, type de diagnostic, dépendance ou option clairement acceptée et rapport effectivement livré
 - ☐ Faire confirmer que le jalon et les pièces attendues sont livrés
 - ☐ Émettre la facture avec mission, période, montant et référence contractuelle
 - ☐ Rapprocher chaque semaine factures, règlements, retenues et contestations
-

09 Organiser les missions et remplacements

Chaque semaine

- ☐ Tenir la matrice d'équipe avec : certification par domaine et mention, échéance, surveillance, assurance, matériels autorisés, zone, capacité, indépendance et relais qualifié
 - ☐ Affecter responsable, contrôleur, intervenants, sous-traitants et relais
 - ☐ Transmettre périmètre, données, risques, accès, méthode, livrable et échéances
 - ☐ Revoir chaque semaine charge, absences, missions sans relais et contrôles en retard
-

10 Arbitrer et valider les missions sans blocage

À chaque arbitrage

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec seuil, délai, preuve et personne à prévenir
 - ☐ Qualifier immédiatement : certification ou matériel invalide, conflit d'intérêts, zone inaccessible, danger, donnée propriétaire absente, incohérence bâtiment ou résultat anormal
 - ☐ Sécuriser les personnes et les preuves avant de poursuivre ou d'arrêter
 - ☐ Tracer décision, hypothèses, réserve, auteur et conséquence sur le livrable
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

À chaque changement

- ☐ Organiser les accès autour de : ordre de mission, identité propriétaire, adresse, année, plans, factures énergie, équipements, accès, photos, mesures, rapports et identifiants de transmission
 - ☐ Créer un dossier unique avec responsable, version, statut, prochaine action et échéance
 - ☐ Partager les fichiers utiles par accès nominatif et révocable
 - ☐ Retirer les accès des sortants et contrôler les liens publics ou comptes partagés
-

12 Tenir les pièces et assurances en règle

Chaque mois

- ☐ Tenir les échéances et preuves suivantes : certifications et mentions par domaine, surveillance, assurance, indépendance et impartialité, matériel, méthodes en vigueur, transmission DPE à l'Ademe et archivage
 - ☐ Centraliser contrats, attestations, déclarations, méthodes, modèles et règles professionnelles applicables
 - ☐ Vérifier avant affectation compétence, autorisation, indépendance, assurance et limites de l'intervenant
 - ☐ Rattacher au dossier les pièces en vigueur à la date de la mission
-