

Programme de formation : Formation assistante, les diagnostics expliqués au client

Comprendre un rapport de diagnostic, répondre juste au client et passer la main au bon moment : formation complémentaire, 3 h 30, 100 % à distance

Description

Formation professionnelle destinée aux personnes en contact avec les clients autour des diagnostics immobiliers, sans les réaliser : assistantes et assistants de cabinets de diagnostic, d'agences immobilières et d'études notariales. Pour chaque diagnostic (DPE et audit énergétique, amiante, plomb, gaz, électricité, termites, surface, état des risques), le stagiaire apprend à lire le rapport, à expliquer simplement un résultat ou une anomalie, et à dire ce qui se passe ensuite. Un code couleur sert de fil rouge : ce à quoi l'on répond seul, ce à quoi l'on répond en prévenant le diagnostiqueur, et ce que l'on transmet tout de suite. Les exemples s'appuient sur de vrais rapports anonymisés.

Ce que cette formation n'est pas. Elle se conclut par une attestation de fin de formation. Ce n'est ni un diplôme, ni un titre, ni une certification, et elle ne permet pas de réaliser des diagnostics immobiliers, qui restent réservés aux diagnostiqueurs certifiés. Chaque règle enseignée est datée ; les textes déjà publiés qui s'appliquent plus tard (1er janvier 2027, 2028, 2034) sont intégrés.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

1. Lire un rapport de diagnostic immobilier et en repérer l'essentiel : résultat, anomalies, validité.
2. Expliquer simplement au client un résultat ou une anomalie, pour chaque diagnostic.
3. Indiquer au client ce qui se passe ensuite : obligations, démarches, délais, ce qui bloque ou ne bloque pas une vente ou une location.
4. Situer sa réponse grâce au code couleur (je réponds, je réponds et je préviens, je passe la main) et transmettre une demande complète au diagnostiqueur.
5. Vérifier qu'un dossier de diagnostics est complet et valable à la date de signature.

Public visé

Assistantes et assistants de cabinets de diagnostic immobilier, d'agences immobilières (transaction, gestion locative) et d'études notariales. Une seule formation, commune aux trois métiers.

Prérequis

- Aucun prérequis de diplôme ni de connaissance technique.
- Matériel : ordinateur connecté (connexion haut débit), lecteur PDF.

Contenu de la formation

Partie 1 : Votre rôle (0 h 15)

1.1 : Les diagnostics expliqués au client ; 1.2 : Je réponds, ou je passe la main ?

Partie 2 : Diagnostic par diagnostic (1 h 43)

2.1 : Le DPE : lire, commander, expliquer ; 2.2 : Lire un vrai DPE ; 2.3 : DPE décevant malgré les travaux, et le « DPE projeté » ; 2.4 : L'audit énergétique ; 2.5 : L'amiante ; 2.6 : Lire un vrai constat amiante ; 2.7 : Le plomb (CREP) ; 2.8 : Lire un vrai constat plomb ; 2.9 : Les termites ; 2.10 : Lire un vrai état termites ; 2.11 : Après le rapport : amiante, plomb, termites ; 2.12 : Le diagnostic gaz ; 2.13 : Lire un vrai diagnostic gaz ; 2.14 : Le diagnostic électricité ; 2.15 : Lire un vrai diagnostic électricité ; 2.16 : Après le rapport : gaz et électricité ; 2.17 : Le mesurage : Carrez et surface habitable ; 2.18 : Lire un vrai certificat Carrez ; 2.19 : L'état des risques (ERP) ; 2.20 : Lire un vrai état des risques.

Partie 3 : Le dossier complet (0 h 47)

3.1 : Le dossier, de la commande à l'acte ; 3.2 : Préparer une intervention ; 3.3 : Comprendre et expliquer : le technique qui parle au client ; 3.4 : Études de cas : trois vrais dossiers ; 3.5 : Vérifier un dossier de diagnostics.

Partie 4 : Face au client (0 h 30)

4.1 : Les questions que vos clients posent le plus ; 4.2 : Au téléphone avec le client ; 4.3 : Zones grises et pratiques à risque.

Partie 5 : Synthèse (0 h 05)

5.1 : Ce que vous emportez.

QCM final (0 h 10)

Questionnaire final de synthèse.

Moyens pédagogiques et techniques

- **Format** : 100 % e-learning asynchrone, accessible 24 h/24 depuis la plateforme de l'organisme, sans session programmée ni minuteur.
- **Ressources** : 31 séquences vidéo commentées (environ 2 h 30 au total), points clés sous chaque vidéo, exemples tirés de vrais rapports anonymisés, 5 livrets PDF téléchargeables (un par partie).
- **Accompagnement** : assistance technique et pédagogique asynchrone, par messagerie, auprès du référent pédagogique, avec une réponse sous 48 heures ouvrées.
- **Assiduité** : établie par le visionnage des séquences vidéo et la réussite des évaluations en ligne.

Suivi et évaluation des acquis

- **Quiz de chapitre** : après 21 des séquences, 5 questions tirées dans une banque de 5 à 18 ; seuil 60 %, tentatives illimitées ; requis pour l'attestation.
- **QCM de partie (parties 2, 3 et 4)** : 10 questions tirées dans les questions de la partie, seuil 60 %, tentatives illimitées. Chaque correction affiche son explication.
- **QCM final** : 15 questions tirées dans une banque de 20, dont 10 mises en situation, seuil 60 %.
- **Sanction de la formation** : attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la durée, la nature de l'action et le résultat de l'évaluation des acquis, délivrée quand les quiz de chapitre, les QCM de partie et le QCM final sont réussis à 60 % au moins. La durée déclarée (3 h 30) correspond à une journée de formation : l'attestation peut donc être délivrée dès le jour de l'entrée en formation.

Durée, rythme et délais d'accès

- **Durée** : 3 h 30 (durée moyenne estimée des activités à distance) : environ 2 h 30 de vidéo, le reste en lecture des points clés, quiz et QCM. **Il ne s'agit pas de 3 h 30 de vidéo**, et nous préférons le dire avant l'inscription.
- **Rythme** : libre, sans date imposée ni session programmée.
- **Délai d'accès** : immédiat après le paiement en ligne.
- **Durée d'accès** : 12 mois à compter de l'inscription. Les livrets téléchargés restent acquis au stagiaire au-delà de cette durée.

Tarif

249 €, net de taxe. PRO FORMATION SASU bénéficie de l'exonération de TVA prévue à l'article 261-4-4° a du code général des impôts : le montant affiché est le montant facturé. Modalité de règlement : paiement en ligne à l'inscription.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap ; des aménagements sont étudiés au cas par cas. Référent handicap : **contact@pro-formation.re**. Nous vous invitons à nous contacter avant l'inscription afin d'étudier ensemble les adaptations possibles.

Contact

Référent pédagogique et administratif : Julien SIKOUTRIS, contact@pro-formation.re. Réclamations : contact@pro-formation.re.