



PORTRAIT Olivier Héaulme associé Diagamter

« Nous devons être à l'écoute des besoins des franchisés pour les traduire sous forme d'outils et de services »

Ingénieur doublement diplômé, Olivier Héaulme a apprécié de pouvoir exercer un métier de contact dans la grande distribution, en intervenant sur des opérations réelles. En intégrant Diagamter, il s'est attaché à préserver les deux mêmes grandes lignes de conduite dans son travail que dans son activité précédente : intérêt du client et respect des contraintes économiques. Aujourd'hui associé et directeur technique de l'enseigne, il veille à anticiper l'évolution de son métier à travers des solutions et des services pour les franchisés du réseau.

Code de conduite axé sur l'intérêt du client

Après deux diplômes d'ingénieur, obtenus à l'Ecole nationale supérieure en Génie des Technologies Industrielles à Pau et l'Ecole supérieure de l'énergie et des matériaux à Orléans, Olivier Héaulme entre dans la vie active par un bureau d'études.

« Sur le site du Commissariat à l'Energie Atomique de Marcoule, j'ai étudié la vitrification des déchets radioactifs, dont le procédé est le même que pour la vitrification de l'amiante. Le métier d'ingénieur m'intéressait par la réflexion et la nécessité d'adaptation aux situations rencontrées. Mais je n'avais pas l'état d'esprit pour continuer à travailler dans la Recherche et Développement. Lors d'un salon, je rencontre un cadre d'Auchan et de sa filiale immobilière Immochan, recrutant un profil pour appliquer la norme ISO 14001 dans

les hypermarchés du groupe, ce qui représentait une première dans ce secteur d'activité. C'est-à-dire des matières enseignées dans le cadre de mon diplôme à Orléans, orienté BTP.

Contrairement à une idée reçue, la grande distribution est un milieu avec beaucoup de valeurs, très humain, pratiquant un tutoiement trans-hiérarchie, avec un code de conduite axé sur l'intérêt du client. Elle offre également aux cadres de se former en permanence et l'accès à des techniques de développement personnel. Mieux se connaître, c'est mieux travailler avec les autres. Le BTP est aussi un monde où l'on se parle tout le temps, dans lequel il faut aimer le contact humain pour s'épanouir », souligne Olivier Héaulme, aujourd'hui associé et directeur technique de Diagamter.

Allier intérêt des clients et intérêt économique

Olivier Héaulme réalise ainsi un Tour de France des points de vente Mammouth, rachetés par Auchan, et hypermarchés du groupe pour les remodeler à la nouvelle charte de l'enseigne.

« Durant 11 ans, je vais travailler à la direction générale sud-ouest d'Auchan sur l'exploitation technique des hypermarchés de l'enseigne, en termes d'entretien, de travaux et de maintenance : agrandissement du magasin, extension du parking, création de rond-point, etc.

Tout ingénieur a rarement l'occasion de travailler sur du réel. Durant mes missions, j'intervenais toujours en relation avec le contrôleur de gestion, tout choix technique était réalisé dans l'intérêt économique de l'enseigne et celui des clients du magasin, le lien entre action et répercussion financières sur l'entreprise étant fondamental », note Olivier Heaulme.

Noblesse du service rendu aux franchisés

En 2006, à la naissance de son premier enfant, Olivier Héaulme répond à une annonce de Diagamter, en recherche d'un directeur technique.

« D'une manière générale, dès qu'il y avait une évolution réglementaire, je devais transmettre les informations et les consignes à appliquer aux directeurs des magasins

Auchan. J'ai véritablement découvert le diagnostic immobilier, en m'intéressant à la société en charge des diagnostics techniques amiante avant travaux pour nos hypermarchés. **Je me suis alors aperçu que ses rapports, envoyés sans explications et facturés très chers, étaient effectués sans méthodologie.** Je me suis donc plongé dans les arcanes du métier et de la législation pour faire améliorer les pratiques de notre prestataire.

Au-delà de la technicité, le diagnostic immobilier est un métier de protection des biens et des personnes, finalement très intrusif : le technicien entre dans les logements, ouvre les placards, bouge les meubles, observe les coulisses d'une personnalité... On peut même devoir couper le gaz... ce qui est parfois compliqué pour les anciennes chaudières, juste avant Noël, quand le locataire ou le propriétaire craint qu'elle ne redémarre pas ! C'est cet aspect de l'activité, un métier de contacts nécessitant réflexion et adaptation, ainsi que la noblesse du service rendu aux franchisés, qui m'ont attiré vers Diagamter.

A mon arrivée dans l'entreprise, l'activité devenait plus complexe à pratiquer, avec l'entrée en vigueur de trois nouveaux diagnostics immobiliers, plus élaborés que les précédents : le Diagnostic Performance Énergétique (DPE) et les états de l'installation intérieure de gaz et d'électricité, et l'état des risques naturels et technologiques. D'autres diagnostics intervenaient en remplacement de précédentes obligations : l'état relatif à la présence de termites dans le bâtiment et le constat de risque d'exposition au plomb. Le métier devenait raisonnablement plus exigeant avec six semaines de formation obligatoires. Il nécessitait de comprendre des notions parfois complexes comme le fonctionnement de l'électricité. Et donc de pouvoir se reposer sur des spécialistes pour chacune des matières diagnostiquées », relève Olivier Héaulme.

Anticiper l'évolution de l'activité

Au départ, Olivier Héaulme était seul pour structurer l'offre technique de l'enseigne : formation, veille réglementaire, support...

« Une équipe s'est progressivement constituée, ce qui nous a permis de réaliser, dans un premier temps, des guides méthodologiques. Nous effectuons surtout en permanence de la R & D, même si nos produits, tels que le diagnostic accessibilité handicapé, n'ont pas tous abouti. Nous avons aussi testé la faisabilité d'effectuer des mesures de la qualité de l'air, aujourd'hui abandonnée par le gouvernement, tel que nous l'avions prévu au final. En revanche, nous avons travaillé le logiciel et la formation pour réaliser le diagnostic « défiscalisation ancien », auquel les entrepreneurs isolés ne s'intéressent pratiquement pas. **Ce diagnostic, demandé par le Fisc, aide les agents immobiliers à mieux vendre certains**

biens en éclairant les coûts de rénovation à engager, tout en offrant une meilleure reconnaissance à nos franchisés.

Nous devons être à l'écoute des besoins des franchisés pour les traduire sous forme d'outils et de services, travailler ensemble sans que cela soit chronophage, ni créer de la frustration. Nous serons dans quelques mois, avec quatre personnes, le service technique le plus important de toutes les enseignes de notre secteur. Preuve de notre maîtrise de la technique de notre métier, **Diagamter est la seule enseigne à participer en son nom propre à des commissions ministérielles concernant le diagnostic immobilier. Ce qui nous permet d'anticiper l'évolution de notre activité à 2 ou 3 ans, et d'en faire bénéficier nos franchisés, mais aussi les clients finaux** », remarque Olivier Héaulme.

La prise de risques, une motivation

En 2008, au départ à la retraite du précédent Directeur Technique, Olivier Héaulme devient associé de Diagamter.

« Mon père était médecin libéral, j'avais 8 ans quand il a commencé son activité. **Etre indépendant, c'est beaucoup de stress mais aussi beaucoup d'adrénaline.** La prise de risques s'avère une motivation, c'est la meilleure façon de ne jamais s'endormir, de ne pas s'ennuyer, et de voir ses idées aboutir.

Intégrer l'actionnariat de Diagamter a aussi été une histoire d'hommes. **J'ai été attiré par la personnalité des deux autres associés, avec une forme de complémentarité entre nous.** Thierry Adeline maîtrise l'histoire de la profession, de l'activité et de Diagamter depuis leur naissance. Guillaume Exbrayat, grâce à sa créativité, sait équilibrer notre développement entre prises de risque et rigueur de gestionnaire.

Jusque-là, notre entreprise fonctionnait sans vision à moyen et long terme réelle du métier et de la profession. **Les changements législatifs exigeaient plus de professionnalisme dans la pratique de notre métier, et donc une sélection différente des candidats à notre franchise,** qui ne pouvaient plus se suffire d'être d'excellents artisans quelque peu désorganisés. Diagnostiqueur immobilier devenait un métier avec une identité et des codes. Il fallait redonner du sens à notre activité, lui offrir une autre vision et définir des valeurs pour mieux travailler ensemble. Des valeurs telles que l'éthique, la loyauté ou encore l'exemplarité. J'ai été parmi les premiers en France à être certifié afin de tester le processus de certification pour le réseau.

Nous avons aussi introduit les modes de fonctionnement des grands groupes dans notre PME : comité de direction, réunions, méthodes d'échange, système de test à l'embauche...», précise Olivier Héaulme.

Créer un centre de profit Diagamter

Avec le changement de direction à la tête du réseau, une véritable révolution s'est engagée pour Diagamter.

« Dès l'annonce des premières innovations à la Convention nationale d'Opio, telles que le Pack Communication, les franchisés ont compris que le réseau avait adopté une réelle stratégie. **Ils n'allaient plus seulement vendre de la technique, mais faire du commerce.** Le projet Delta, destiné à amener les cabinets de l'enseigne à se déployer sous forme d'une véritable structure entrepreneuriale avec une assistante et des techniciens, est alors né.

Travailler seul dans notre métier n'était plus possible si l'on voulait produire de la qualité. Les litiges peuvent mettre en péril l'existence de l'entreprise de diagnostic immobilier car les préjudices engendrés peuvent entraîner le remboursement intégral d'un bien. En tant qu'expert judiciaire près de la Cour de Toulouse, et maîtrisant parfaitement le déroulé d'une assignation devant le tribunal, **j'ai veillé à la mise en place d'un process de protection juridique pour nos franchisés**, unique dans notre profession. Notre Direction Technique et des partenaires privilégiés, Axa et un cabinet d'avocats spécialisé dans notre domaine d'activité, **ont constitué une cellule d'aide juridique pour répondre aux lettres recommandées** – un acte souvent anxiogène pour l'entrepreneur -, voire suivre l'affaire devant les Tribunaux.

De plus, créer un centre de profit, cela implique de savoir manager, de définir un référent technique parmi ses salariés, d'apporter des points de contrôle pour permettre au franchisé de déterminer si la mission qu'il a confiée a été parfaitement remplie... Ce que nous nous attachons à favoriser. **Cela permet aussi de développer des segments plus rémunérateurs mais aussi plus complexes tels que les diagnostics amiante avant travaux ou démolition**, dans lequel il faut s'attendre à être jugé sur son rapport. On dispose aussi de plus de temps pour pouvoir appeler le client, qui n'est pas présent durant les relevés, pour lui expliquer notre méthodologie, les points essentiels, qu'est-ce qui a nécessité du temps et pourquoi...», indique Olivier Héaulme.

Quand le réseau se montre enthousiaste

Après plus de trois années de révolution, Olivier Héaulme se satisfait de la nouvelle pratique du métier de franchiseur de son enseigne.

« **Diagamter met à disposition de ses franchisés, avec un intérêt commun, près de 20 ans de connaissances de son marché**, qu'ils ne peuvent acquérir ailleurs. Il leur apporte ainsi l'étude du mode de vie des consommateurs, des bases de données – pour ainsi dire, le carnet de santé – sur les bâtiments français, de nombreuses simplifications pour son quotidien – modification des procédures avec l'évolution de la réglementation, choix du matériel, etc. -, les moyens de donner envie aux clients finaux de préférer notre marque, un cadre et des indicateurs pour créer et développer son entreprise dans les meilleures conditions... **Le tout, pour pratiquer un métier noble, dont le but est de limiter les accidents domestiques dans les biens immobiliers et de protéger la santé de ses habitants dans l'intérêt public.**

Les meilleurs moments du métier de franchiseur, c'est quand le réseau se montre enthousiaste sur une idée ou un projet que nous avons initié, comme le fait d'organiser des Conventions nationales à l'étrangers ou la création du Pack communication », conclut Olivier Héaulme.