



PORTRAIT Claude Lapostolle Diagamter Dôle

« Construire une véritable structure d'entreprise pour développer la prospection commerciale »

Entrepreneur depuis 1990, devenu franchisé une première fois avec une enseigne dont le marché a été bouleversé par l'arrivée d'un nouvel opérateur, Claude Lapostolle a choisi, à 56 ans, d'intégrer Diagamter. Il recherchait une activité de proximité, moins dépendante d'Internet, et l'accompagnement d'un réseau pour se lancer dans un nouveau métier, correspondant à ses aspirations. Après deux années d'exercice réussies, il va embaucher un technicien pour sortir de l'opérationnel et développer son affaire en pouvant se consacrer davantage à la prospection commerciale.

Plus de 20 ans dans les fruits et légumes

Né dans une famille d'entrepreneurs maraîchers, Claude Lapostolle connaît ses premières expériences professionnelles dans les rayons de la grande distribution et comme vendeur chez un grossiste alimentaire, avant de revenir dans l'entreprise créée par son grand-père.

« Lorsque mon père a songé à partir à la retraite, il m'a proposé de reprendre l'entreprise familiale. **L'évolution du marché du maraîchage a rapidement nécessité une mutualisation des moyens des producteurs de la région à travers la création d'une coopérative agricole**, dans laquelle je suis resté dirigeant en devenant associé minoritaire. Durant une dizaine d'années, j'ai ainsi managé jusqu'à une vingtaine de salariés. J'étais le seul commercial de l'entreprise, en relation avec des acheteurs exigeants dans les négociations et avec lesquels je cherchais à engager une relation de confiance.

Bien que nous récoltions 8 000 tonnes d'oignons par an, nous avons été obligés, après une dizaine d'années, de rejoindre, en tant que filiale, Dijon Céréales, le principal groupe agricole et agroalimentaire de Bourgogne Franche-Comté, l'un des plus importants de

France. J'ai pris alors la direction de trois usines de semence durant un an, avant de commencer à créer une entité dédiée au transport pour rentabiliser la cinquantaine de camions du groupe avec des activités extérieures », explique Claude Lapostolle, franchisé Diagamter à Dôle.

Virus familial de l'entrepreneuriat

Après 15 années comme dirigeant dans le secteur des fruits et légumes, Claude Lapostolle pense alors créer sa propre entreprise.

« **Je me suis tourné vers la franchise car il le fallait réapprendre un nouveau métier pour pouvoir entreprendre.** En 2006, la téléphonie mobile était en plein boom. J'avais observé que les points de vente The Phone House fonctionnaient bien dans notre région. Ma sœur possédait un pas-de-porte en emplacement numéro 1 à Dôle, où elle exploitait un institut d'esthétique depuis une vingtaine d'années. Nous nous sommes associés pour devenir franchisés The Phone House, elle à la gestion et moi au commerce. Ce concept de solutions télécoms multi-opérateurs était livré « clés en main », avec une formation, des outils informatiques performants et un modèle économique rôdé. L'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie portable a révolutionné le marché, mais a aussi considérablement réduit nos marges. Notre enseigne a bien essayé de chercher des solutions, comme la vente de portables d'occasion. **Mais face à un déclin inéluctable de nos parts de marché, elle a proposé à tous ses franchisés d'accompagner leur transition vers l'entrepreneuriat dans un autre réseau,** en se montrant vraiment soucieuse de notre sort et en nous rachetant une partie de notre fonds de commerce. Mais aucune franchise sélectionnée par The Phone House ne convenait à mes aspirations.

Ma sœur en a alors profité pour se former en comptabilité et poursuivre dans cette voie au sein d'un cabinet. De mon côté, j'ai étudié sur Internet les réseaux de franchise liés au bâtiment. J'avais de réelles affinités avec ce secteur d'activité en ayant orchestré et suivi la construction d'unités de stockage pour la coopérative ou encore en ayant rénové ma propre maison. **Je cherchais un concept qui n'était pas uniquement basé sur la force de vente, un métier plus technique subissant moins la concurrence d'Internet.** C'est d'ailleurs le cœur de l'activité Diagamter, qui nécessite de créer une relation de confiance avec des prescripteurs tels que des agents immobiliers et des notaires, en attente de prestations de qualité pour leurs propres clients », souligne Claude Lapostolle.

Un trio d'associés complémentaire à la direction du réseau

Claude Lapostolle repère une dizaine d'enseignes dans le secteur du diagnostic immobilier, décide de contacter trois réseaux en particulier et reçoit une réponse très rapidement.

« Parmi les deux réseaux qui m'apparaissaient sérieux, Diagamter m'a proposé une réunion d'informations à Lyon la semaine suivante. J'ai apprécié que, durant son exposé face à 3 ou 4 candidats à la franchise, Thierry Adeline, l'un des associés du réseau, **propose des outils et une méthode pour pouvoir réussir dans le diagnostic immobilier, mais également une éthique dans la pratique du métier.** Il a bien insisté sur le fait que rien n'était gagné d'avance pour tout futur franchisé. Quelques jours plus tard, j'ai rencontré Guillaume Exbrayat, le dirigeant du réseau, qui a une parfaite connaissance technique de l'activité du diagnostic immobilier et avait la même approche que Thierry Adeline.

Dans cette enseigne, qui veille à la cohérence de son concept, on sent que rien n'est laissé au hasard, dès les premiers entretiens, jusque dans les outils informatiques du quotidien de l'entrepreneur et dans les documents mis à disposition des franchisés pour leur prospection commerciale. Les trois associés du réseau sont très sincèrement des personnages exceptionnels. **Ils se complètent bien et excellent dans leur domaine de tête de direction. Ils essaient d'être à la pointe de la pratique du diagnostic immobilier et en recherche permanente d'innovations** », précise Claude Lapostolle.

Redémarrage à zéro

Durant plus de 3 mois, Claude Lapostolle suivra la formation imposée par Diagamter avant d'ouvrir son cabinet.

« A 56 ans, je repartais de zéro. Je me retrouvais seul sur le quai de la gare à 6 heures du matin pour aller en région parisienne, je n'avais pas le moral tous les jours... **Toute la journée, il fallait emmagasiner des connaissances et les retravailler le soir à l'hôtel,** car il y a des examens pour obtenir les certifications nécessaires à la pratique de notre activité au terme de la formation. L'amiante, avec ses nombreuses réglementations, et le Diagnostic Performance Énergétique, pour lequel il faut composer avec de multiples données, ont été les sujets les plus compliqués à intégrer. Heureusement, la partie théorique de la formation,

qui s'est déroulée en région parisienne et à Toulouse, était **dispensée de manière ludique, avec des formateurs vraiment spécialisés sur leur propre discipline.**

La partie pratique de la formation est tout aussi déterminante car chaque maison ou appartement est un cas particulier. On bénéficie d'une semaine en stage chez deux franchisés différents, permettant notamment de mieux appréhender le maniement des logiciels sur le terrain. **Au lancement de mon cabinet, j'ai envoyé mes vingt premiers rapports au siège de l'enseigne, qui m'ont été retournés corrigés et annotés par leurs services.** C'est rassurant de pouvoir compter sur l'équipe du franchiseur au démarrage, comme d'ailleurs par la suite, pour parer à nos risques d'erreurs sur leur terrain », insiste Claude Lapostolle.

Partage d'informations et forte entraide entre franchisés

En février 2014, Claude Lapostolle implante son cabinet à Dôle.

« Les échanges avec le franchiseur m'ont permis, à partir de son expérience, de préférer Dôle à Dijon comme zone de chalandise, où la concurrence est moindre sur notre activité et le panier moyen plus élevé que dans la capitale de la Bourgogne. **J'ai immédiatement pris un bureau dans une pépinière d'entreprises à Dôle**, dans le Jura, tout en communiquant sur l'adresse de mon domicile à Auxonne, dans la Côte d'Or, au niveau professionnel. **La proximité joue un rôle dans notre activité**, les clients ayant parfois besoin de nous situer géographiquement de manière proche.

Au démarrage, comme tout au long du contrat, la proximité avec les autres franchisés Diagamter facilite la pratique de mon métier en plus de l'accompagnement permanent de l'équipe du franchiseur. Si chaque maison demeure un cas particulier, toutes les situations rencontrées dans le bâtiment, ou presque, ont été rencontrées par les entrepreneurs de l'enseigne. C'est fondamental de pouvoir compter à tout moment sur des personnes qui ont vécu et trouvé des solutions à ces difficultés. Je suis resté en contact avec ceux qui ont fait la formation avec moi et ceux qui m'ont accueilli durant mes stages, mais **la très forte entraide existant entre nous intervient dans un cadre de relations plus large.**

J'ai, par exemple, énormément gagné de temps à m'adresser à un franchisé qui était auparavant chauffagiste sur une question complexe concernant le gaz, ou à travailler, dès la réalisation du devis, avec mon voisin franchisé de Champagnole les diagnostics immobiliers

à réaliser sur un énorme bâtiment tel qu'un château. **De mon côté, j'ai eu plaisir à partager avec l'ensemble du réseau ma façon de procéder pour gagner un appel d'offres concernant l'amiante avant travaux.** Un jour, lors d'une panne de ma tablette, j'ai même eu en prêt le double de la tablette d'un franchisé que je ne connaissais même pas jusque-là ! Il y a même régulièrement des apports d'affaires par des franchisés, dont les connaissances ou la famille possède un bien sur ma zone de chalandise. Cette solidarité se ressent particulièrement lors de la Convention nationale et des réunions régionales du réseau, durant lesquelles les franchisés ont réellement plaisir à se retrouver. Lors de ma précédente expérience en franchise, les franchisés étaient contents de se revoir, mais on sentait un fossé se creuser en fonction de la réussite de chacun. **Chez Diagamter, on se sent véritablement proches les uns des autres car nos relations mêlent avec bonheur échanges collaboratifs et convivialité** », témoigne Claude Lapostolle.

Développer le cabinet pour construire l'avenir

En 2016, Claude Lapostolle devrait poursuivre son développement en embauchant un technicien.

« Chez Diagamter, tout est organisé pour que l'entrepreneur franchisé ne soit pas isolé. **Les documents et les outils mis à notre disposition favorisent nos relations avec les prescripteurs de notre activité et nos clients directs.** Le pack communication du réseau génère aussi beaucoup de contacts entrants. Notamment, parce que mon cabinet figure en tête de liste sur les villes de Dôle et d'Auxonne dans les Pages Jaunes pour les diagnostics immobiliers. Notre réseau est aussi présent à des événements majeurs comme le Congrès des Notaires et le Salon de l'amiante avant travaux, ce qui renforce notre crédibilité au niveau local.

Ce soutien permanent de l'enseigne nous permet de nous concentrer sur la relation à la clientèle, ainsi qu'à notre développement. Même si j'emploie une secrétaire trois matinées par semaine pour s'occuper de la partie administrative de mon entreprise, et en raison du nombre de prestations que je réalise moi-même, je n'ai plus suffisamment de temps pour sortir de l'opérationnel et prospecter des prescripteurs, avec lesquels écoute et extrême réactivité sont déterminantes pour réussir à les fidéliser.

Je réalise désormais un chiffre d'affaires suffisamment important pour pouvoir embaucher un technicien et disposer de temps pour développer la partie commerciale. En construisant une véritable structure d'entreprise, je me donnerai ainsi l'opportunité, à terme, de pouvoir revendre mon affaire en disposant d'un fonds de commerce, et non d'une entreprise

unipersonnelle reposant sur l'énergie d'un seul homme. Peut-être que mon affaire intéressera alors mes fils, aujourd'hui en terminale scientifique...

Je devrai ainsi embaucher durant le premier semestre 2016 un jeune issu du BTP, récemment licencié, et que je connais depuis longtemps. Il doit encore faire sa formation théorique de base, laquelle peut être prise en charge pour tout ou partie par Pole Emploi, et même être réalisée au sein de l'organisme formateur agréé par notre réseau. Je lui transmettrai ensuite les méthodes de l'enseigne et lui fournirai le matériel indispensable pour l'exécution des diagnostics immobiliers.

Avec la complexification continue de notre activité, évoluer vers un format de cabinet à plusieurs salariés s'avère une nécessité. Mon métier d'entrepreneur m'offre davantage de « libertés » que dans ma précédente expérience, qui m'astreignait à des horaires d'un magasin de commerce. Je peux également me consacrer à mon activité d'**adjoint au maire d'Auxonne**, ville où j'ai été élu pour la première fois en 1989 et de **vice-président de la communauté de communes Auxonne-Val de Saône** », conclut Claude Lapostolle.