



PORTRAIT

Franck Toussaint

Diagamter Pamiers

Diagamter Castelnaudary

« Je me suis positionné en facilitateur de projets professionnels »

Après 22 ans de vie militaire, Franck Toussaint a repris un cabinet Diagamter en 2010. Sans jamais avoir exercé d'activité commerciale, il a imposé son dynamisme, un certain naturel et ses valeurs pour bien développer son affaire dans un secteur rural, particulièrement exigeant. Implanté à Castelnaudary depuis 2014, il travaille déjà avec tous les agents immobiliers de la ville. Rencontre à Pamiers avec un sportif accompli qui a réussi sa reconversion en appliquant la qualité première d'un militaire : savoir s'adapter à toutes les situations rencontrées.

Une vie militaire très formatrice

Parvenu aux portes de l'AS Nancy-Lorraine suite à des concours départementaux, Franck Toussaint envisageait une carrière professionnelle dans le football. Il n'aura que le plaisir de jouer en Division 2 allemande, tout en exerçant divers petits boulots : animateur sportif, électricien, videur de boîte de nuit, bûcheron, gardien, maçon... **Toujours en recherche d'adrénaline et d'activités sportives, mais aussi de la convivialité dans les rapports humains, il choisit de s'engager en 1988 dans l'armée de terre.** Cette expérience va lui apporter la rigueur, la capacité à manager des hommes et l'attachement à des valeurs. D'indispensables préalables à la réussite d'un entrepreneur.

« L'armée m'attirait pour son esprit de compétition et d'aventure. Je me suis engagé avec un copain de Terminale avec la volonté d'intégrer les commandos parachutistes. Mais je n'ai pu choisir immédiatement cette affectation, bien qu'étant classé sixième de la promotion à l'école des sous-officiers d'active de Montpellier. La vie militaire est très formatrice. **Elle nous apprend à suivre des procédures,** impératives quand on manie des armes et des explosifs.

Elle nous permet aussi d'obtenir de nombreuses qualifications et de voyager dans le cadre de missions risquées, comme en Afrique, en Amérique centrale, en Asie ou dans les Balkans. Elle offre l'opportunité de gérer, comme c'était mon cas, jusqu'à une cinquantaine d'hommes. **Dans ce contexte, on développe ensemble de vraies valeurs, comme la convivialité, l'entraide, la loyauté ou encore la confiance, sans laquelle on ne peut sereinement partir en opération.** La survie d'une section peut dépendre d'un seul homme. C'est pourquoi on s'entraîne, afin de pouvoir corriger le tir et pouvoir véritablement compter les uns sur les autres en mission.

Tout au long de ce parcours itinérant, j'ai été basé en Allemagne, à Clermont-Ferrand dans les chasseurs alpins et pour finir à Pamiers, dans les parachutistes. **Deux moments particuliers m'ont amené à réfléchir à me stabiliser dans ma carrière.** Le premier, c'est quand mon fils, âgé de trois ans, m'a montré une photo en disant : « Papa, il est là ! ». C'est l'aspect le plus difficile du métier de militaire : laisser sa famille en base arrière, ne pas voir ses enfants grandir, ne pas partager leurs anniversaires, leurs premières rentrées scolaires... **Heureusement, le soutien de mon épouse me permettait de partir sereinement.**

Le second moment a été la perte d'un de mes collègues, un copain, en Afghanistan. J'ai dû prévenir son épouse avant qu'elle ne l'apprenne par les médias. Il a fallu faire jouer toute la chaîne de solidarité de mes connaissances au sein de l'armée pour accéder à une demande particulière de cette femme : que son mari soit décoré de la Légion d'honneur. Une première pour un sous-officier, depuis attribuée à tous les militaires français morts en exercice quel que soit leur grade. **Ce fut une fierté, mais aussi une rupture avec ma foi en l'armée.** De plus, suite à tout ce remue-ménage, je devais être muté sur Marseille... **Durant 22 ans de vie militaire, je m'étais accompli et épanoui tant au niveau sportif que professionnel, que dans les relations humaines.** Mais il était temps pour moi de gérer complètement ma destinée », explique Franck Toussaint, aujourd'hui franchisé Diagamter à Pamiers et Castelnaudary.

Conseil de famille

Dans sa réflexion d'une deuxième carrière, il retrouve à Pamiers un copain militaire, déjà engagé dans le secteur du diagnostic immobilier, et devient entrepreneur franchisé au sein de l'enseigne Diagamter en 2010.

« Ce pote travaillait à l'origine sur la reconversion des militaires. Il a saisi les opportunités offertes par le secteur du diagnostic immobilier pour créer son entreprise dans le réseau Diagamter. **Il me proposait de m'embaucher comme technicien mais j'ai fini par racheter sa**

société. A 44 ans, j'avais une bonne expérience du management et de la gestion des problématiques fortes, ayant notamment été élu président des sous-officiers par mes pairs. Je connaissais le monde du bâtiment, pour avoir participé à la construction de la maison de mes parents et par mes premiers petits boulots. **Le fait de contrôler des habitations dans le cadre de procédures bien établies me convenait tout à fait, compte tenu de la rigueur apprise durant ma vie militaire,** en intégrant, de plus, des valeurs essentielles dans la pratique de l'activité telles que l'éthique et l'honnêteté.

Pour prendre la décision de devenir entrepreneur, nous avons tenu un « conseil de famille » avec mes enfants, qui ne voulaient pas quitter leurs amis, et mon épouse, fille d'artisans, qui elle, désirait changer d'air et ne pas retrouver les vicissitudes des indépendants. **Après quinze jours de réflexion, j'ai convaincu par ma détermination ma femme puis le franchiseur, dès la première rencontre, d'intégrer son réseau.** Je ne connaissais pas le système de franchise, mais je ne me voyais pas m'engager dans le métier du diagnostic immobilier sans un partenaire pouvant m'apporter un support juridique et technique.

Je suis devenu Diagamtérien en rachetant l'agence de Pamiers. Si je bénéficiais d'une base de clientèle pour démarrer, je devais en conséquence être immédiatement opérationnel en prenant la place de deux techniciens formés. J'ai passé ma formation et obtenu mes certifications en accéléré... tout en achetant une maison à rénover complètement ! La première qualité d'un militaire est de savoir s'adapter à toutes les situations rencontrées. La devise de mon régiment en Allemagne était : « En avant toujours et repos ailleurs ». Je l'ai appliquée sans état d'âme et en relativisant les choses lors du démarrage de mon entreprise, en devant travailler très tôt le matin et très tard en soirée. Le soutien de mon épouse m'a particulièrement aidé, tout comme l'accompagnement du réseau et les échanges avec les autres franchisés », observe Franck Toussaint.

« Nous ne sommes pas des gens conventionnels »

Sans jamais avoir fait de commercial de sa vie avant de devenir entrepreneur, Franck Toussaint développe son affaire en s'appuyant sur sa nature dynamique et les fondements de la stratégie militaire.

« Je me suis positionné en « facilitateur de projets professionnels ». Je ne propose pas à mes clients prescripteurs une prestation technique mais bien un service, en particulier un véritable gain de temps dans le cadre de leurs opérations courantes. Il faut savoir se rendre

extrêmement disponible avec eux, mettre un minimum d'humour dans la relation et appliquer des règles simples pour se faire remarquer, comme toujours garer sa voiture aux couleurs de l'enseigne sur des lieux de passage où que l'on soit. **Il est aussi indispensable de montrer son savoir-faire et ses valeurs pour gagner ma légitimité.** Je n'ai surtout pas cherché à jouer un rôle. Je ne mets, par exemple, pas de costume-cravate pour les rendez-vous professionnels, car cette tenue agit à mon sens comme un rempart avec son interlocuteur. Nous ne sommes pas des gens conventionnels, nous sommes des Diagamtériens ! **Dans mon développement commercial, j'ai finalement toujours utilisé la stratégie militaire : étudier le terrain avant d'attaquer selon un processus de mission.**

Pour pérenniser l'activité d'un cabinet, il faut cependant atteindre une taille critique, afin d'avoir une certaine souplesse dans le fonctionnement de l'équipe. C'est pourquoi, après avoir longtemps été le seul technicien de mon entreprise, j'ai développé mon affaire. J'ai ainsi engagé deux collaborateurs techniciens spécialisés dans les diagnostics immobiliers, ainsi que mon épouse comme assistante administrative. **Elle est le premier contact de l'entreprise pour les nouveaux clients, elle s'attache avec patience et professionnalisme à instaurer une relation de confiance avec eux** », affirme Franck Toussaint.

Un deuxième cabinet à Castelnaudary

En septembre 2014, Franck Toussaint implante un second cabinet à une quarantaine de minutes en voiture de Pamiers.

« Je me suis installé à Castelnaudary avec un local en centre-ville, bénéficiant d'une façade de sept mètres à quelques pas d'un feu rouge. **Cela a commencé par l'intermédiaire d'un clerc de notaire de Foix muté dans l'Aude, qui m'a demandé de débloquer une situation en urgence là-bas**, pour des diagnostics immobiliers liés à l'assainissement des eaux. Depuis, nous sommes devenus l'une des deux sociétés agréées par la ville de Castelnaudary sur ce type d'interventions avec La Lyonnaise des Eaux... J'ai alors étudié le marché local. J'ai racheté le matériel d'une entrepreneuse dans le diagnostic immobilier, afin de lui permettre d'arrêter sereinement son activité en échange de son accompagnement auprès des prescripteurs pour m'implanter sur le secteur. Aujourd'hui, je travaille avec les agents immobiliers de Castelnaudary.

Dans le milieu rural, le bouche à oreille génère la plus grande partie du chiffre d'affaires. Il est fondamental de bénéficier de recommandations. Dans le réseau Diagamter, je suis l'un des franchisés, avec Olivier Couteau à Angers, les mieux notés par mes clients - 3,7 sur 4 en moyenne - sur un volume de plus de 200 avis. Il est aussi essentiel de se créer un réseau,

comme je l'ai fait à travers la pratique du tennis, du rugby, du foot... En mars 2016, nous allons créer à Pamiers un club d'affaires du BNI, fédérant et mettant en synergie plus de 25 chefs d'entreprise issus de tous secteurs d'activités », indique Franck Toussaint.

L'esprit d'aventure toujours présent

A 49 ans, Franck Toussaint affiche son appartenance au réseau Diagamter et sa volonté de rester force de propositions sur l'évolution du concept.

« Je partage avec notre enseigne ses valeurs, à savoir la responsabilité, l'exemplarité, le respect, la loyauté, la solidarité et l'appartenance, lesquelles me rappellent sans cesse mon précédent métier. **Seule la couleur du drapeau a changé, puisque je défends l'orange de l'enseigne au lieu du bleu blanc et rouge du drapeau national !** Dans notre activité, il faut sans cesse innover afin de garder une longueur d'avance sur ses concurrents. C'est ce à quoi s'attachent les équipes de Diagamter, avec des gens biens et compétents à tous les niveaux. Intégrer ce réseau demeure un choix individuel, avec des avantages et des exigences sur lesquelles je réponds avec sincérité aux candidats à notre franchise. **Dans toute relation durable, il ne faut pas se mentir et rester loyal.** C'est pourquoi, notamment, je participe activement à la vie du réseau, en n'ayant manqué ni convention, ni animation régionale depuis plus de cinq années. Tout en restant force de proposition sur les améliorations à apporter à notre concept, en offrant un regard du terrain.

Ce n'est pas toujours facile d'accepter les taxes et charges imposées aux chefs d'entreprise, mais les belles rencontres du quotidien et la reconnaissance du travail bien fait apportent de nombreuses satisfactions. Aujourd'hui, l'esprit d'aventure est toujours présent dans ma vie d'entrepreneur. **J'ai par exemple été retenu pour témoigner dans l'une des émissions-phares sur l'économie, *Capital*.** Ce passage à la télévision a engendré beaucoup d'appels entrants pour des commandes et a accru la confiance des prescripteurs. Ou encore, il m'est arrivé, pour répondre à une demande d'EDF de devoir descendre en rappel et de traverser 14 kilomètres de galerie sous terre pour intervenir sur des barrages... Ce qui est hors de portée d'un opérationnel classique dans mon métier ! », conclut Franck Toussaint.