



PORTRAIT Gaëlle Bessonnet Diagamter Muret & Portet-sur-Garonne

« Travailler en équipe au sein d'un réseau crée une réelle dynamique »

Attirée très tôt par l'entrepreneuriat à travers l'exemple de son père, Gaëlle Bessonnet a pris le temps d'acquérir les compétences nécessaires et de comprendre les codes du monde du travail et de différents environnements économiques avant de créer, à 41 ans, son cabinet Diagamter en proche périphérie de Toulouse.

Comprendre les codes du monde du travail

Originaire de la presqu'île de Rhuys, dans le Golfe du Morbihan, Gaëlle Bessonnet imagine déjà, à l'âge de 17 ans, acheter des caravanes dans le but de les louer. Faute de fonds financiers pour lancer son affaire, elle poursuit ses études et obtient une Maîtrise en Management et Gestion des entreprises.

« L'entrepreneuriat m'a rapidement attiré, d'autant plus que **j'ai toujours eu du mal à obéir sans penser**. Lorsque j'étais adolescente, mon père m'a ouvert la voie en devenant artisan dans la restauration de bâtiment, après un long parcours professionnel salarié. **La prise de risques n'était pas innée pour moi**. Ayant grandi dans un univers social, avec des parents tous deux éducateurs spécialisés, j'ai compris qu'il me faudrait passer par une phase de salariat afin de comprendre les codes du monde du travail pour le jour où je serai prête... ou pas à franchir le pas de la création d'entreprise.

Après ma maîtrise réalisée en Auvergne, je me suis **spécialisée dans le tourisme, un des moteurs économiques de ma région d'origine**. J'ai d'abord été, durant une année, responsable régionale dans une association à laquelle des collectivités locales confiaient des missions d'intérêt général et des chantiers exécutés par des jeunes venus de tous pays. Au

cours de cette expérience, je me suis notamment attachée à **mettre en conformité des centres aérés, dans lesquels la réglementation n'était pas rigoureusement respectée.**

J'ai ensuite été chargée de développement et de promotion de la Route du Massif Central dans une association parapublique. L'objet de ma mission était intéressant : développer une activité purement touristique dans une ville vivant essentiellement du thermalisme. Je me suis rendue compte que mes actions n'étaient pas assez concrètes, **trop éloignées des besoins des acteurs économiques locaux et profitant plus aux politiques qu'aux acteurs économiques.** Il ne m'était déjà à l'époque pas possible de mener une mission qui ne serve concrètement à personne et d'exécuter des ordres sans réfléchir... », soupire Gaëlle Bessonnet, aujourd'hui franchisée Diagamter à Portet-sur-Garonne et à Muret.

Acte d'achat lié à la confiance transmise à son client

En 1999, à Clermont-Ferrand, Gaëlle Bessonnet intègre Onyx, entreprise spécialisée dans le traitement des déchets (désormais rachetée par Veolia) en tant que commerciale auprès des collectivités locales.

« J'avais réalisé un projet d'études sur la création d'une déchetterie durant ma maîtrise. **Pendant huit ans, mon patron m'a fait confiance pour développer les relations publiques en totale autonomie** autour de la prestation de services sur la collecte et le traitement de déchets. J'ai rencontré des personnes qui croyaient en ma façon d'être et de faire, plaçant l'humain au centre des réflexions conformément à mon héritage social.

Dans la prestation de services intellectuels, et en particulier dans le secteur du diagnostic immobilier, l'acte d'achat est lié à la confiance transmise à son client. Il ne peut intervenir qu'au terme d'une succession de règles élémentaires, communes à tous les métiers, telles que la ponctualité dans les rendez-vous, la présentation d'une offre structurée, des documents sans faute de français... Il faut impérativement maîtriser les connaissances techniques et réglementaires de son secteur, **mais c'est par la pédagogie que l'on parvient à convaincre ses interlocuteurs de vous choisir.** Ce travail de longue haleine, c'est l'expérience Onyx qui me l'a appris. Rempporter des appels d'offres dans le domaine de la déchetterie, c'est avant tout du commerce, en gagnant la confiance des élus.

J'avais principalement **un rôle de chef d'orchestre, de devoir donner le tempo aux projets en cours**, d'animer et de coordonner mon équipe en ayant toujours une tâche d'avance à leur confier », explique Gaëlle Bessonnet.

Responsabilité d'une agence de 55 personnes

En 2007, Gaëlle Bessonnet accompagne son mari, muté à Toulouse. Comme son employeur ne lui propose malheureusement pas localement un poste intéressant, elle prend la responsabilité d'un bureau d'études techniques en gestion des déchets (3 assistantes, 7 ingénieurs), vendant des services de l'optimisation des collectes jusqu'à la conception du bâtiment pour les exploiter.

« Dans cette entreprise, la vision technique pure prédominait, sans intégrer de notions de stratégie et de commerce. **L'aléa humain n'était pas pris en compte.** De plus, nos prestations intellectuelles n'avaient pas d'applications pragmatiques. **Après deux années à ce poste, mon ancien employeur m'a offert de devenir responsable d'agence de 55 personnes dans la collecte de déchets ménagers.** J'ai donc géré et développé ce centre de profit durant quatre ans.

Comme dans beaucoup de grands groupes, les exigences de la direction n'étaient pas en rapport avec les moyens mis à disposition. J'étais finalement responsable de la stratégie que j'écrivais sans en être l'acteur et sans cautionner mes « choix ». Pour évoluer dans la hiérarchie, il m'aurait fallu faire de la politique en interne, car **à partir d'un certain niveau de compétences, les qualités intrinsèques d'un professionnel ne sont plus reconnues. Surtout quand on adopte un franc-parler...** Il était temps pour moi de déterminer si je pouvais créer... ou pas mon entreprise. J'ai toujours la reconnaissance du travail réalisé à cette époque, à travers des anciens clients et collaborateurs avec qui nous échangeons encore aujourd'hui », indique Gaëlle Bessonnet.

Analyse d'une dizaine de franchiseurs

En 2013, Gaëlle Bessonnet devient responsable régionale d'un éco-organisme agréé par l'Etat, collectant des fonds afin de les redistribuer à des prestataires de services.

« J'avais acté de me lancer dans l'entrepreneuriat. Mes prédispositions à suivre cette voie ont été confirmées par un bilan de compétences. **J'ai choisi une activité professionnelle bien**

moins prenante que la direction d'une agence afin de pouvoir construire mon projet d'entreprise en parallèle.

Depuis l'âge de 23 ans, j'avais acheté, rénové et revendu des biens immobiliers. Je me suis naturellement dirigée vers le secteur du bâtiment dans lequel j'ai été attirée par le métier de diagnostiqueur immobilier, réglementé et technique. J'ai choisi d'intégrer le système de franchise car s'engager sans réseau compliquait et limitait le développement de chiffres d'affaire. **Dans mon parcours professionnel, j'ai toujours eu l'habitude de travailler avec le soutien d'une grande structure.** On ne peut pas être performant dans tous les domaines : juridique, technique, veille, communication, informatique... **Il faut pouvoir disposer de solutions pour régler des problématiques rapidement et optimiser son emploi du temps pour le consacrer au commerce,** ce qui est normalement le cas en franchise. J'avais aussi étudié la reprise d'un cabinet existant, mais il m'aurait fallu composer avec le cédant et son équipe, et je tenais à pouvoir imposer d'emblée ma vision de l'entreprise.

Avec méthode, j'ai donc analysé la dizaine de franchiseurs présents sur le secteur du diagnostic immobilier. J'ai pris contact avec six d'entre eux et sélectionné trois enseignes à rencontrer, dont Diagamter à Franchise Expo Paris en 2014. C'était le réseau demandant le plus important apport personnel financier. **Diagamter affichait un soutien structuré et méthodique, notamment au niveau technique, tout en disposant d'une vraie stratégie de communication pour développer une affaire.**

Avant de déterminer mon secteur d'implantation, j'ai réalisé une étude de marché, à partir de chiffres publics. **Je voulais une zone mixte, intégrant des pavillons, des immeubles et des commerces afin de couvrir l'ensemble du champ d'application du métier de diagnostiqueur,** et notamment l'amiante avant travaux. Dans le cadre de cette réflexion, il faut **définir son secteur en fonction d'un bassin de vie,** dans lequel professionnels et associations rayonnent, et avec une ou plusieurs villes majeures », insiste Gaëlle Bessonnet.

Utiliser tous les leviers en prospection commerciale

Installée en périphérie de Toulouse, Gaëlle Bessonnet a ouvert son cabinet Diagamter en novembre 2015.

« **Dans le diagnostic immobilier, il existe un fossé logique entre la théorie du métier et sa pratique sur le terrain.** L'obtention des certifications ne garantit pas la sérénité dans

l'exécution de nos missions, d'autant plus que nous avons un engagement de qualité et d'irréprochabilité envers la marque.

Même si l'enseignement proposé par l'enseigne est déjà riche, **pouvoir accompagner un franchisé expérimenté dans ses missions durant quelques mois supplémentaires, en tant que stagiaire averti, m'apparaît indispensable**, surtout pour les profanes en matière de bâtiment, afin de disposer d'un socle de connaissances plus large. Avec le recul, j'aurai sans doute cherché à embaucher un technicien expérimenté dès le lancement de mon cabinet, avec les avantages et les inconvénients que cela entraîne.

Au-delà du soutien technique apporté par l'enseigne, il ne faut pas **hésiter à solliciter et créer de la synergie avec les autres franchisés**, en particulier ceux qui nous ont accueillis en stage, **voire à se replonger dans ses cours de formation**. Les délais de réalisation des rapports de diagnostics immobiliers imposés par le client sont souvent très courts...

Dans la prospection commerciale, il faut utiliser tous les leviers : diversification de l'activité, réseautage – en particulier, à travers les clubs d'entrepreneurs -, relationnel avec les élus, mandataires, information des prescripteurs pour les « formater » à la norme du métier selon Diagamter... Organiser des présentations sur des thématiques techniques à visée commerciale pour des clients et prospects peut avoir un effet démultiplicateur.

Je me suis notamment engagée dans le Conseil Consultatif de Diagamter pour essayer de faire évoluer la formation et l'accompagnement des franchisés. **Travailler en équipe au sein d'un réseau crée une réelle dynamique**. Les franchisés se doivent de préparer les sujets évoqués en Conseil tout comme le franchiseur doit, à partir de nos ressentis et celui de nos pairs que nous représentons, proposer des solutions en cohérence avec le terrain. Entreprendre offre une liberté d'actions et de pensées dont il faut épuiser tous les chemins. **Travailler en équipe au sein d'un réseau crée une réelle dynamique** », conclut Gaëlle Bessonnet.