



PORTRAIT

Jean-Louis Kersac'h

Diagamter Suresnes

« Le diagnostic immobilier permet une véritable découverte sociologique »

Issu d'une filière étudiante technique, Jean-Louis Kersac'h s'est rapidement orienté vers un métier commercial, afin de viser plus haut que la carrière promise par son premier manager. A 45 ans, estimant avoir atteint son « Graal » en tant que salarié, il s'est posé une question existentielle : Que vais-je faire de mes 20 prochaines années professionnelles ? Sa réponse l'a conduit à devenir franchisé Diagamter à Suresnes en 2011. Cette forme d'entrepreneuriat lui a apporté un épanouissement personnel, notamment grâce à la diversité de l'activité et de ses acteurs. Rencontre à Suresnes avec un ancien cadre commercial qui a toujours visé plus haut que les belles promesses de son premier manager.

Courbe d'évolution conditionnée

Refuser une belle carrière toute tracée, conduirait-il inévitablement à créer sa propre entreprise à plus ou moins long terme ? Dès son entrée dans la vie active, Jean-Louis Kersac'h a manifesté cette envie, devenue un besoin à la quarantaine passée, de ne pas suivre l'ascension garantie et encadrée généralement offerte au sein des grandes entreprises.

« Après un BTS de gestion de production et qualité industrielle, j'ai travaillé durant trois ans au sein du service qualité du groupe automobile PSA sur le site de production de Poissy, qui employait à l'époque plus de huit mille salariés. Aujourd'hui, je revois encore mon premier manager me montrer ma courbe d'évolution de carrière, **conditionnée par mon niveau d'études et tracée jusqu'à la fin de ma vie professionnelle**. A 25 ans, j'avais l'ambition d'aller au-delà des promesses de cette simple courbe

Mes contacts avec les différents sites de production et les concessions du groupe m'ont donné l'envie de m'orienter vers un métier à vocation commerciale tout en m'appuyant sur mes compétences techniques. **J'ai ainsi pu confirmer mes prédispositions à la vente dans une entreprise danoise spécialisée dans la fabrication de système de pompes hydrauliques.** Certes, il existe des méthodes commerciales que l'on apprend, mais il y a une part d'inné dans le fait de savoir monter et gagner des affaires pas après pas, tout en restant optimiste et réaliste », souligne Jean-Louis Kersac'h, désormais franchisé Diagamter à Suresnes.

Que faire de mes 20 prochaines années ?

En 1994, démarché par un concurrent, Jean-Louis Kersac'h intègre la « Fluide technology Corporation » d'un grand groupe américain.

« Je me spécialise alors dans les produits et marché du BTP. Je débute comme technico-commercial, gère ensuite le secteur des Dom-Tom / Export de l'entreprise, et finirais par devenir Directeur des ventes sur le marché du bâtiment.

A 45 ans, j'avais un bon salaire, une belle bagnole de fonction, un beau bureau, une vie de famille agréable... Bref, j'étais un homme heureux. Avec un BTS en poche, j'avais pourtant le sentiment d'avoir atteint le « Graal » de ma carrière de salarié. De plus, dans les grands groupes, on a toujours le sentiment que **les actionnaires jouent à « Tétris »** avec les structures internes pour générer toujours plus de dividendes. Arrive un moment où l'on se demande ce qu'on va devenir avec ces choix imposés...

C'est alors, dans le long trajet en avion qui me ramenait de vacances durant l'été 2010, que je me suis posé une question existentielle : Que vais-je faire de mes vingt prochaines années professionnelles ?

Je me suis donné une année pour répondre à cette question, en utilisant un outil d'analyse stratégique des entreprises qui donnera son nom à mon entité entrepreneuriale : le SWOT. S pour Strengths (les forces), W pour Weaknesses (les faiblesses), O pour Opportunities (les opportunités) et T pour Threats (les menaces). J'avais toujours pratiqué cette méthodologie et l'avais transmise à mes équipes de vendeurs. Je me la suis appliquée pour estimer la faisabilité de mon passage à l'entrepreneuriat et déterminer dans quel secteur d'activité m'engager en limitant les risques », indique Jean-Louis Kersac'h.

Echange déterminant avec un franchisé Diagamter

Fort de ses compétences commerciales, Jean-Louis Kersac'h s'intéresse à plusieurs pistes.

« J'ai d'abord cherché à racheter une société. Mais dans la plus sérieuse des offres étudiées – un concept innovant de réduction des coûts énergétiques dans les usines –, on me proposait seulement d'être actionnaire minoritaire, c'est-à-dire au final, de ne pas être réellement décisionnaire. Or, je ne voulais pas ressentir à nouveau cette frustration déjà vécue dans ma vie de salarié. **Les méandres de la politique interne d'un grand groupe associés aux rendements à court terme imposés par les actionnaires priorisent trop souvent les décisions stratégiques au détriment du développement commercial.**

En mars 2011, je continue mes investigations et pars à la recherche d'un concept au salon Franchise Expo. Je m'intéresse à la vente de matériel de jardins, irrigation, spas et piscines, sans aller au-delà d'un échange direct avec le franchiseur. Sur le stand de Diagamter, je rencontre Frédéric Traisnel, franchisé à Rosny-sous-Bois, multi-entrepreneur après une carrière dans le marketing. Il venait d'intégrer le réseau. **Il s'était posé exactement les mêmes questions que moi.** Nous avons échangé un long moment, il a répondu à mes interrogations sur le métier, sur l'enseigne. Nous avons la même conception d'une affaire.

Au-delà du secteur global de l'immobilier qui m'avait toujours attiré, le diagnostic immobilier appartenait à ces activités développées majoritairement par des petites structures ayant un grand besoin de professionnalisation et d'organisation du métier. Comme ce fut le cas dans les garages automobile par exemple. Les enseignes et les constructeurs ont depuis, structuré le marché de la réparation et de l'entretien automobile.

Partant de ce constat, mon projet de création d'entreprise pouvait naître et grandir en alliant mes compétences commerciales et d'organisation acquises durant mon parcours professionnel. J'ai très rapidement compris la nécessité de s'appuyer sur une organisation spécialisée comme Diagamter pour nous apporter l'ensemble des supports nécessaires au développement d'un cabinet : technique, informatique, marketing, veille réglementaire et juridique. **Le franchisé peut donc se concentrer sur le développement économique et commercial de son cabinet grâce à l'accompagnement permanent de Diagamter** », précise Jean-Louis Kersac'h.

Soutien familial et conseils d'un ancien entrepreneur

A l'automne 2011, Jean-Louis Kersac'h ouvre son agence Diagamter.

« Je n'avais aucune raison professionnelle de quitter mon poste salarié. J'ai pris le temps de « phosphorer » pour trouver mon projet d'entrepreneur. Musicien amateur - batteur -, j'aurais pu m'orienter vers une activité plus en phase avec ma passion mais la réalité économique est tout autre. **J'ai choisi le diagnostic immobilier avec Diagamter pour la réalité et les perspectives du marché du diagnostic immobilier offerte à travers le système de franchise.** La création d'entreprise reste une remise en question à tous les niveaux : finances, famille, organisation du travail... Si mon épouse s'était opposée à ce choix, je ne me serais pas lancé. Dans cette décision, je me suis aussi appuyé sur le regard avisé d'un de mes oncles, qui a toujours été un exemple de réussite pour moi. Il a monté sa propre affaire sans aucun bagage professionnel et trente ans plus tard, il l'a revendu avec 80 salariés et un chiffre d'affaire conséquent. **Seuls des entrepreneurs peuvent vous conseiller sur la réalité de l'entrepreneuriat.**

J'ai négocié une rupture conventionnelle avec mon ancien employeur pour détenir les fonds nécessaires au lancement de mon cabinet. On m'a aussi attribué un prêt d'honneur proposé aux créateurs d'entreprises par le réseau Hauts-de-Seine Initiative, sur présentation et suivi de mon projet face à un jury de professionnels. J'ai enfin bénéficié du chômage durant quinze mois selon les conditions proposées par Pole emploi aux créateurs d'entreprise. **Cela m'a permis de me constituer une trésorerie solide sans avoir à dégrader mes engagements financiers personnels.** Après une étude de marché, j'ai choisi en accord avec le réseau Diagamter d'implanter mon activité à Suresnes, mon lieu d'habitation, tout en développant l'activité sur les communes limitrophes et le 16^e arrondissement de Paris, situé de l'autre côté du Bois de Boulogne. Ces deux secteurs sont assez différents. A Suresnes et environs, vous trouvez des pavillons cossus, qui exigent parfois plus de six heures de travail, avec l'éventuel risque de ne pas tout détecter. **En conséquence, le panier moyen est élevé mais plus difficile à valoriser en fonction de la durée de la mission.** A l'inverse les appartements bourgeois très souvent Haussmanien du 16^e arrondissement de Paris offrent des plus petites surfaces mais avec plus de diagnostics - dont le plomb - et moins de risques. De nombreux éléments du bâti appartiennent aux parties communes et sont donc hors périmètre de la mission. **Ces biens demandent moins de temps de travail, avec une meilleure valorisation des prix.** Enfin, vous pouvez faire plusieurs appartements dans une même journée, ce qui s'avère plus rentable », relève Jean-Louis Kersac'h.

Evolution vers une structure complète d'entreprise

Jean-Louis Kersac'h cherche aujourd'hui à faire évoluer son rôle de chef d'entreprise d'exploitant-opérationnel à manager d'affaires, en montant une structure complète d'entreprise sous le format du cabinet DELTA, défini par l'enseigne, et en développant un projet autour d'une équipe.

« Cette transition pour le cabinet prend du temps et beaucoup d'énergie. D'un côté, il faut veiller à produire sans se laisser submerger par le quotidien, et ne pas oublier de consacrer l'attention nécessaire à la prospection et le suivi commercial. **De l'autre côté, embaucher un technicien implique de donner encore plus de sa personne pour former le nouveau salarié aux méthodes et à la rigueur de l'enseigne.**

Après avoir embauché début 2015 un technicien, lequel a choisi tout récemment de poursuivre dans une autre voie pour des raisons personnelles, je suis à nouveau à la recherche d'un technicien. Ce poste convient assez bien à des personnes en reconversion, en quête d'une deuxième vie professionnelle. **L'enseigne nous accompagne sur les recrutements par des tests de personnalité**, qui nous permettent d'envisager ou pas la collaboration dans la durée.

La structure idéale Diagamter Cabinet DELTA, se compose d'une assistante, de trois techniciens et du franchisé. Cela représente un bon équilibre en termes de rentabilité et d'organisation. **Elle offre aussi l'opportunité de valoriser la valeur financière de son entreprise en cas de vente et d'avoir la fierté de transmettre ce que l'on a construit.**

Assez rapidement après la création de mon cabinet, comme plusieurs franchisés du réseau, j'ai fait sous-traiter les appels téléphoniques entrants et sortants, tels que les relances clients, à une entreprise spécialisée en diagnostic immobilier. Ce premier contact est essentiel pour bien conseiller le client dans le cadre de son projet, le rassurer et lui expliquer le déroulement de la mission. **Il faut savoir personnaliser cet échange par un discours simple et efficace.**

Le diagnostiqueur immobilier a aussi un rôle de conseil avant, pendant et après l'intervention, en particulier sur l'explication des anomalies relevées. Cela se traduit par une bonne satisfaction des clients si l'on se réfère à nos enquêtes de satisfaction.», souligne Jean-Louis Kersac'h.

Richesse du métier de diagnostiqueur immobilier

Dans la pratique de son activité, Jean-Louis Kersac'h estime qu'au niveau commercial, tout diagnostiqueur immobilier Diagamter doit élargir son champ d'actions et travailler sur différents segments de marché (vente, location, travaux).

« Les diagnostics ventes génèrent un panier moyen élevé, mais sont assez liés à une saisonnalité. En revanche, les diagnostics immobiliers location apportent une certaine récurrence tout au long de l'année et génèrent une progression du chiffre d'affaires. L'arrivée imminente des diagnostics gaz et électricité obligatoires pour la location, auxquels nous sommes déjà préparés, dopent l'activité. Il est donc indispensable d'être présent chez les gestionnaires de parc immobiliers. Nous proposons de plus en plus d'états des lieux. Les agents immobiliers nous les sous-traitent pour notre neutralité et notre impartialité face aux locataires. Ce qui peut nous amener à réaliser en complément, les diagnostics immobiliers nécessaires à la location. C'est une manière d'entrer par la petite porte chez de nouveaux prescripteurs... ou d'empêcher la concurrence d'emprunter ce même chemin chez nos prescripteurs fidélisés ! Même si le coût de la prestation est peu élevé, cela permet de lisser un volume d'activité sur l'année et développer un chiffre d'affaires conséquent, car les volumes annuels peuvent être importants chez certains prestataires.

La diversité de notre métier occupe une place importante dans la pratique de notre activité. **Diversité des clients** : particuliers, avocats, syndics, agents immobiliers, huissiers, notaires, directeur technique... ce qui offre une vraie richesse intellectuelle. **Diversité des situations rencontrées** : vous pouvez faire dans la même journée un appartement dans un état d'insalubrité tel que vous portez des gants pour réaliser votre mission, et ensuite un hôtel particulier de 800 mètres carrés orné de dorures et de toiles de maîtres situés à 50 mètres de la place de l'Etoile à Paris. **Diversité des missions** : on peut informer - et même former - au travers de réunions organisées, des agents immobiliers et des notaires sur notre métier et ses changements réglementaires. **Et enfin, diversité hommes-femmes** : il y a grande parité dans nos contacts au quotidien contrairement au monde industriel dans lequel j'étais, qui est beaucoup plus sectaire et masculin.

Le diagnostic immobilier permet une belle découverte sociologique à travers une exploration professionnelle. On rentre dans l'intimité des gens, ce qui nous conduit parfois à relativiser les événements de notre propre quotidien et génère de nombreuses anecdotes», relève Jean-Louis Kersac'h.

Entrée au Conseil consultatif du réseau

Depuis début 2015, Jean-Louis Kersac'h a intégré la dizaine de franchisés participant au Conseil Consultatif de Diagamter, au rythme de 2 à 3 réunions par an.

« Ce temps consacré à la vie du réseau nous invite à sortir du contexte de chef d'entreprise, de notre quotidien, et à prendre de la hauteur pour échanger plus globalement sur notre métier, sur notre réseau. Nous remontons à la direction de l'enseigne les informations du terrain vécues ou souhaitées par les franchisés de notre région et des changements qui s'opèrent dans la pratique de notre métier. **Ces échanges sont riches car ils nous permettent de confronter notre avis à celui de nos pairs dans un seul but commun de faire progresser notre métier au travers du réseau.**

Faire partie d'un réseau, c'est défendre les couleurs de l'enseigne et se montrer solidaire envers ses pairs et le franchiseur. Cette appartenance au réseau doit être respectée de tous les franchisés y compris des salariés d'un cabinet. Ce qui commence par la tenue vestimentaire : on n'a jamais une deuxième occasion de faire une première bonne impression. **Cela contribue à nous poser, pour le client, en conseiller et expert en diagnostic immobilier plutôt qu'en simple technicien.**

Après 25 ans de carrière salariée, l'entrepreneuriat m'a apporté une certaine fierté et une sérénité. Même mon épouse me trouve plus épanoui aujourd'hui alors que j'avais pensé que ma carrière de salarié m'avait tout apporté... », conclut Jean-Louis Kersac'h.