



## PORTRAIT Olivier Couteau Diagamter Angers Diagamter Le Mans

« J'ai toujours cherché à intéresser mon équipe à l'évolution de l'entreprise »

Vendeur de boîte de nuit, avant d'intégrer la police, Olivier Couteau, entouré d'entrepreneurs depuis sa naissance, se met à son tour à son compte afin de se rapprocher de son épouse. En 2005, il crée son entreprise dans le secteur du diagnostic immobilier pour son potentiel encore naissant. Un peu plus de dix ans plus tard, il a fidélisé une équipe de techniciens et se développe désormais sur Le Mans par croissance externe.

## Du contrôle de personnes au contrôle de bâtiments

Depuis sa naissance, Olivier Couteau a vécu dans un milieu d'entrepreneurs. Ses parents dirigeaient une société dans le transport, et ceux de son épouse, Virginie, tenaient une supérette. Volontiers fêtard, il intègre professionnellement le monde de la nuit en tant que vendeur de discothèque.

« J'ai décroché plusieurs concours dans la police nationale et à la SNCF. Pendant trois ans, j'ai été ilotier à Montreuil, dans la région parisienne, en déplacement du lundi au vendredi, loin de mon épouse, Virginie, que je connais depuis l'âge de 12 ans et qui avait créé son entreprise dans l'immobilier à Angers. Il me fallait changer de vie, car le taux de divorces est élevé dans la police, notamment en raison des horaires et des conditions de travail. Mais pour faire quoi ? Comme je bénéficiais des 35 heures, j'avais disposé de mon temps libre pour acheter deux appartements, les rénover et les revendre. **A 30 ans, je songeais donc naturellement à créer une entreprise de services multi-travaux, hors prestations spécialisées**

**réalisées par des artisans.** Je m'interrogeais toutefois sur ma capacité, à 45 ans, d'avoir physiquement la force et l'envie d'assurer cette activité...

Un jour, en voiture, ma femme, ainsi que mon beau-père, qui avait été franchisé dans l'immobilier et la distribution alimentaire, me conseillent d'étudier le marché du diagnostic immobilier, encore peu investi par des réseaux. Ils m'ont toutefois mis en garde sur le fait que, comme il s'agissait d'un métier nouveau, il valait mieux m'adresser à une enseigne au moins déjà développée sur 20 à 30 unités.

Ce métier correspondait à certaines de mes attentes élémentaires : ne pas rester derrière un bureau, faire de la production et être sur le terrain. Il me faisait passer du contrôle de personnes au contrôle de bâtiments. Comme l'activité était réglementée, m'adosser à une franchise **me permettait de rémunérer le réseau pour un service majeur : que des spécialistes du domaine suivent l'évolution du secteur à ma place.**

Bien sûr, j'avais jusque-là une vraie qualité de vie et un salaire garanti, c'était fantastique d'être fonctionnaire. Mais j'avais déjà goûté, à travers mon épouse, gestionnaire de patrimoine et réalisant de la location de biens hors réseaux depuis 1997, le plaisir de créer une entreprise et de la développer avec succès. Et investir, nous savions tous deux ce que c'était : à 22 ans, nous avons acheté notre maison sans un kopeck en mains. **De plus, quand je me suis lancé, je bossais déjà beaucoup, en cumulant heures de travail et rénovation de logements** », se souvient Olivier Couteau, franchisé Diagamter à Angers et au Mans.

## Gérant, et pas seulement producteur

En janvier 2005, Olivier Couteau signe son contrat de franchise avec Diagamter. Il entre en formation pour six mois et ouvre son cabinet à Angers le 18 août. Très rapidement, il recrute une équipe et les fidélise, afin de sortir de la pure production de rapports et consacrer davantage de temps à la prospection commerciale des prescripteurs.

« **Je voulais être un chef d'entreprise encadrant une équipe**, car j'étais déjà persuadé que le format encore extrêmement majoritaire dans notre métier d'un indépendant seul effectuant toutes les tâches, du commercial à l'opérationnel, était voué à disparaître. Après seulement une année d'activité, j'embauche Samuel, que je connaissais déjà à l'époque depuis une dizaine d'années. **Ce travailleur acharné réalisait des Diagnostics de Performance Energétique au sein d'un bureau d'architectes pour le compte de l'Agence Nationale de l'Habitat** avant même qu'ils ne deviennent obligatoires dans le cadre d'une vente de logement. Je lui ai proposé une reconnaissance financière à la mesure de son engagement pour l'entreprise. C'est, à mon sens, la meilleure façon de fonctionner. Je l'ai reproduite à

peine 7 mois plus tard pour mon deuxième salarié, Damien, un ancien électricien qui voulait changer de métier. Je lui ai proposé de m'accompagner sur le terrain durant un à deux jours, afin qu'il découvre l'activité, mais aussi pour observer sa manière de réagir face aux situations rencontrées.

Pour réussir son développement, il faut choisir des techniciens qui aient un minimum de sens commercial, capables de mettre à l'aise aussi bien un agent immobilier qu'un particulier quand ils ont des interrogations sur nos interventions. Trouver des gens compétents avec un bon état d'esprit reste une vraie difficulté dans notre secteur. **Samuel et Damien sont toujours à mes côtés aujourd'hui dans l'entreprise.**

Je possède d'ailleurs l'un des meilleurs ratios du réseau en nombre de techniciens par rapport au chiffre d'affaires. Depuis cinq ans, je dispose également d'une assistante. Vanessa gère tous les nouveaux appels entrants et peut se concentrer sur les questions d'un prospect bien mieux qu'un technicien préoccupé par la réalisation de ses contrôles dans un logement, parfois juché sur une échelle. A chacun son rôle. Mon travail est d'aller chercher du boulot pour mes salariés, d'être un entrepreneur qui se comporte en véritable gérant, et pas seulement en producteur de rapports. Tout développement passe par une prise de risques. C'est que j'ai notamment appris par le biais du Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprise (CJD) », souligne Olivier Couteau.

## Capitaliser sur l'avenir au Mans

Depuis 2008, Olivier Couteau fait en effet partie des 5000 membres du CJD (répartis dans plus d'une centaine de sections régionales), lequel rassemble des chefs d'entreprise et des cadres dirigeants animés par la conviction que l'économie doit être au service de l'humain.

« Lors des réunions du CJD, qui durent 2 à 3 heures et ont lieu une fois par mois, on s'aperçoit que les entreprises, quelles que soient leur taille ou leur secteur, ont de nombreuses problématiques en commun. **Ces échanges permettent bien sûr de trouver des synergies et de réaliser du business, mais ils ont surtout favorisé mon évolution personnelle.** Ils ont changé ma vision du rôle du chef d'entreprise. Ils m'ont aidé à prendre du recul par rapport à l'opérationnel, à débriefer mes actions, mieux me comprendre, construire ma stratégie, investir sur les équipes salariées, développer le commercial... **Même si les trois-quarts de la stratégie sont définis par l'enseigne en termes de développement et d'innovations, c'est à chaque franchisé d'écrire le dernier quart, de rester observateur de son marché et de s'appropriier les outils du franchiseur pour mettre en œuvre son projet !** Nous sommes accompagnés par le réseau, et non pas assistés.

Depuis novembre 2015, j'ai repris le cabinet Diagamter du Mans... à David, mon témoin de mariage. Il y a sept ans, nous avons créé ensemble cette entité en nous partageant l'espace entre Angers et Le Mans, avant que je ne lui revende assez rapidement mes parts dans l'entreprise commune. David a longtemps travaillé seul, il a installé l'enseigne sur sa zone de chalandise, mais il reste à mieux développer la relation avec les prescripteurs et à rendre l'entreprise plus conforme aux méthodologies de l'enseigne. **Mon premier objectif est d'engager le technicien qui nous ressemble et de le former, avec au minimum deux mois d'accompagnement sur le terrain.** Mon but est de capitaliser pour l'avenir, pas de gagner immédiatement de l'argent.

Samuel, qui était déjà mon référent technique, est devenu mon associé dans le cabinet du Mans, ce qui est aussi une manière de le fidéliser. L'entreprise, c'est avant tout de l'humain, et je ne serai pas arrivé où j'en suis sans mon équipe. **Toute décision majeure est prise en consultation avec elle. J'ai toujours cherché à l'intéresser à l'évolution de l'entreprise, à la mettre au centre d'une relation qui doit être saine.** Nous ne pouvons être ensemble que pour le bien de tous.

D'une manière générale, dans l'entrepreneuriat, il faut savoir déléguer à des personnes compétentes. C'est ce qui se passe en particulier dans la relation avec le franchiseur. Le réseau Diagamter met à notre disposition des outils performants pour pratiquer notre activité, ou des services à coûts réduits comme le contrôle de nos machines à plomb. Nos redevances de franchisés correspondent à la valeur du temps que nous devrions prendre pour bénéficier des mêmes avantages si nous étions isolés. De même, dans mon activité, dès que je peux externaliser certaines tâches à des professionnels dont c'est le métier, je le fais sans hésiter. **Notre temps et notre énergie d'entrepreneur sont bien trop précieux pour les perdre là où nous n'apportons pas de la valeur ajoutée** », observe Olivier Couteau.

## L'avantage concurrentiel, fruit d'un engagement collectif

Conscient de la nécessité de faire évoluer tout concept de franchise, Olivier Couteau s'investit également dans la vie du réseau. En particulier dans le Conseil Consultatif, réunissant une dizaine de franchisés et le franchiseur.

« En franchise, comme dans la vie en général, il faut savoir semer pour récolter. Pour recevoir, il faut donner de soi-même. L'implication dans le réseau ne doit pas être le fait du seul franchiseur. **Notre avance concurrentielle sur le marché ne peut provenir d'un engagement collectif.** Tout franchisé doit ainsi s'impliquer envers le réseau, à commencer

par la présence dans les réunions régionales, ne serait-ce que pour mieux connaître ses voisins de secteur et bien s'entendre avec eux. Samuel a ainsi partagé ses compétences sur la copropriété avec un franchisé breton. **Depuis huit ans, je suis nommé par les autres franchisés au Comité Consultatif de Diagamter pour la région Ouest.** Dans cette instance de dialogue, le franchiseur nous présente sa stratégie, sur laquelle nous donnons notre avis. Comme par exemple sur une nouvelle plate-forme de prestations proposée par Nexity, que chaque franchisé reste libre d'accepter ou pas, et dont le prix, bien qu'en dessous de nos standards, restent raisonnables. Nous pouvons aussi être force de proposition, comme je l'ai été pour un rapprochement avec un réseau d'agences immobilières. **Cela demande du temps pour la préparation et exige d'aimer s'investir pour les autres.** Dans la relation avec le franchiseur, c'est comme dans un couple : dans les moments compliqués, il faut savoir en parler et accepter des compromis.

Je fais par ailleurs **partie des trois cabinets franchisés « bêta testeur » de toutes les nouveautés proposées par le franchiseur,** notamment sur les logiciels, avant diffusion à l'ensemble du réseau. Cela permet d'avoir la primeur sur certains outils... avec parfois quelques inconvénients. Je me rappelle d'un Noël où un patch, contenant encore un bug, nous avait contraints à terminer les rapports à la main jusqu'à deux heures du matin durant plusieurs soirées de suite... Mais c'est un risque nécessaire pour que le réseau Diagamter conserve son avantage concurrentiel sur le marché et que nous restions exemplaires, fidèles à notre slogan « Irréprochable pour votre bien ». C'est aussi pourquoi j'aime pratiquer mon activité de franchisé dans le diagnostic immobilier : il existe une très large diversité des tâches dans notre métier. Il me reste toutefois du temps pour ma vie familiale. Mon développement réussi me permet désormais de consacrer tous les mercredis après-midis à mes enfants », conclut Olivier Couteau.