



PORTRAIT Yohann Bejuy Diagamter Bourgoin-Jallieu

« Notre fonctionnement en équipe est déterminant pour les prescripteurs »

Yohann Bejuy a construit toute sa carrière dans le secteur du diagnostic immobilier. Salarié durant neuf ans au sein d'une PME, qui a fini par intégrer une multinationale suite à deux rachats, il a choisi de devenir son propre patron, en particulier face à l'inertie de son grand groupe.

Il a immédiatement démarré son activité avec une structure entrepreneuriale. Aujourd'hui, à 38 ans, proposer les services d'une équipe qualifiée (composée de 4 techniciens et d'une assistante) demeure son meilleur argument commercial face à des prescripteurs en quête de qualité et de réactivité dans les prestations de diagnostics immobiliers.

Inégalité salariale et inertie au sein d'un grand groupe

Après l'obtention d'un BTS Force de Vente, Yohann Bejuy est devenu technico-commercial dans l'activité du diagnostic immobilier au terme de ses obligations militaires, en 2000.

« Au départ, j'étais intéressé par intégrer une concession automobile ou une agence immobilière. C'est tout à fait par hasard, suite à une petite annonce parue dans un quotidien régional, que j'ai été engagé par une PME de 120 à 130 salariés spécialisée dans le diagnostic immobilier. Mon rôle était de développer la relation commerciale sur la région nord de l'Isère avec les apporteurs d'affaires, tels que les agents immobiliers et les notaires. J'ai eu rapidement des techniciens à disposition, que je devais alimenter en commandes à exécuter. **Je suis ainsi devenu l'un des premiers à créer localement une agence détachée du siège**, quand tous les autres technico-commerciaux exerçaient au sein du pôle toutes activités confondues implémenté dans les grandes agglomérations par le groupe.

La PME avait été rachetée par une grande entreprise de 3000 salariés, elle-même acquise plus tard par une multinationale. Après neuf années au sein de la même entreprise, **je ressentais une vraie inertie dans la prise de décisions et une difficulté à suivre une stratégie dans la durée de la part de mon employeur, tout en subissant les changements fréquents de mes supérieurs hiérarchiques.** Lors d'une réunion nationale, j'ai découvert qu'un responsable d'agence fraîchement engagé était mieux rémunéré que moi. Ces constats m'ont conduit à franchir le pas vers l'entrepreneuriat », indique Yohann Bejuy, aujourd'hui franchisé Diagamter à Bourgoin-Jallieu.

Recherche d'un service d'enseigne complet

Yohann Bejuy ouvre son agence Diagamter en mai 2010.

« Je connaissais, essentiellement de nom, les deux acteurs majeurs développés en franchise dans mon secteur, lesquels avaient maillé le territoire au niveau national. Je recherchais un réseau déjà construit, capable de m'apporter un service complet sur mon métier. Au regard de mon expérience dans le secteur, **c'était inenvisageable de me lancer sans bénéficier d'une structure opérationnelle m'apportant un soutien dans le marketing, un suivi de l'évolution de la réglementation du métier et des logiciels informatiques performants.**

Diagamter proposait déjà un niveau d'accompagnement équivalent à mon ancien grand groupe, voire meilleur dans certains domaines comme sur la technique du métier. J'ai appelé le siège de l'enseigne à Toulouse. Après deux rendez-vous, sur Montpellier et Bourgoin-Jallieu, j'ai été convaincu de rejoindre le réseau car ma principale crainte a été levée : obtenir rapidement une réponse concise à toute question technique de la part de l'équipe du franchiseur. C'est un élément déterminant pour réaliser des prestations de qualité et fidéliser les prescripteurs de l'activité.

Grâce à mes acquis et mes contacts sur ma zone de chalandise, j'ai pu démarrer mon activité avec une structure d'entreprise, en embauchant immédiatement une assistante et deux techniciens. **Au bout de quelques mois, je réalisais pratiquement le même chiffre d'affaires que précédemment, en tant que responsable salarié** », souligne Yohann Bejuy.

Formation en pratique des techniciens

Depuis la création de son entreprise, Yohann Bejuy s'est attaché au développement commercial de son affaire. Son équipe, globalement très stable, compte désormais 4 techniciens et une assistante.

« **Durant 3 à 4 mois, tout nouveau technicien recruté est formé à nos méthodes de travail et aux subtilités de l'activité en accompagnant, en doublon, les autres techniciens.** Il doit avoir observé un maximum de situations avant de représenter notre entreprise et son image, car chaque logement est un cas particulier. C'est d'autant plus important en milieu rural où les missions concernent des maisons et où la réputation d'une société est plus soumise au bouche à oreille. Le nouveau technicien commence à intervenir seul pour des diagnostics immobiliers dans le cadre de la location, afin qu'il puisse se concentrer sur la technique. Un propriétaire pose en effet plus naturellement des questions sur une prestation quand elle concerne la vente de son propre bien.

L'idéal est de choisir des techniciens au terme de leur processus de certifications, afin de leur apprendre d'emblée les bonnes pratiques. Pour des profils expérimentés, il faut vérifier qu'ils réalisaient auparavant leurs diagnostics immobiliers dans de bonnes conditions, sans sacrifier la qualité au volume de travail. Mieux vaut être en sureffectif qu'en sous-effectif car, au-delà de favoriser un meilleur service au client, toute intégration implique une surcharge de travail pour l'ensemble de l'équipe. **Il faut savoir diminuer ses bénéfices ou sa rémunération de dirigeant pour se libérer du temps,** que ce soit pour la prospection commerciale ou les loisirs. Car rester seul dans son entreprise, c'est toujours risquer de la mettre en péril.

Mes techniciens ont en moyenne une mission par demi-journée. Nous retrouvons fréquemment pour déjeuner ensemble dans une ambiance conviviale, qui devient parfois un moment de travail. **Il faut créer un esprit d'équipe, une cohésion entre eux, afin qu'ils se fassent mutuellement bénéficier de leurs retours d'expérience et de susciter l'entraide entre eux.**

Mon travail consiste en grande partie à prospecter et fidéliser les prescripteurs, tels que les agents immobiliers, mandataires et notaires, en instaurant une relation de confiance, qui fonctionne dans les deux sens. Il m'est arrivé d'arrêter de travailler avec un prescripteur mal organisé, ne disposant régulièrement pas des clés à remettre. Les bons professionnels considèrent le diagnostic immobilier comme un maillon fondamental de la transaction de biens. **Des services apportés par le franchiseur, tel qu'un accès facilité à travers les Pages Jaunes ou logoter les voitures aux couleurs de l'enseigne, favorisent ce travail commercial.**

Quand à mon assistante, présente depuis la création de l'entreprise, elle gère les plannings, les devis et l'ensemble de la partie administrative dont celle liée aux paiements », observe Yohann Bejuy.

L'organisation en entreprise, synonyme d'organisation, de qualité et de compétitivité

Le fonctionnement en équipe du cabinet, de même que l'usage d'un local avec pignon sur rue, a un impact sur les prescripteurs et la clientèle de particuliers.

« Notre fonctionnement en équipe est déterminant pour les prescripteurs, en recherche de quelqu'un au bout du fil pour répondre à leurs questions ou demandes, mais aussi **de réactivité et donc d'une souplesse dans les plannings** pour pouvoir réaliser les commandes. C'est une clé de réussite essentielle dans l'activité commerciale. Une franchisee d'une grande enseigne d'agences immobilières, lors de notre première rencontre, était **même « estomaquée » d'avoir affaire à une véritable entreprise dans le diagnostic immobilier**, ce qui reste synonyme d'organisation, de qualité et de compétitivité.

Depuis deux ans, nous disposons d'un local commercial avec pignon sur rue, en plein centre-ville face à la Poste, ce qui s'avère être un **autre élément de réassurance pour les prescripteurs, ainsi que pour la clientèle des particuliers**. On bénéficie davantage de visites spontanées que lorsque nous possédions un bureau en étages. Ce qui nous apporte le plus de commandes, ce sont les connaissances de clients pour lesquels nous sommes déjà intervenus. **La vitrine renforce aussi notre image de véritable entreprise, avec un point d'ancrage pour échanger.**

La prochaine étape du développement de l'entreprise consiste à investir le marché de l'amiante avant travaux ou avant démolition en 2016. Mes techniciens ont ainsi été en formation au siège de l'enseigne pour se préparer à ce segment très porteur du diagnostic immobilier. Le cabinet adhérera prochainement au club Virtuo créé par l'enseigne. L'objectif, à travers notamment cette nouvelle prestation, est notamment **d'atteindre ma structure de cabinet idéale, avec deux techniciens et une assistante supplémentaires. Je préfère bien mailler mon territoire et en devenir le référent sur mon métier plutôt que d'étendre mon activité sur d'autres zones géographiques sans garantie d'une rentabilité équivalente** », précise Yohann Bejuy.

La Convention nationale, vecteur de management

Yohann Bejuy est systématiquement présent à toutes les manifestations du réseau.

« Les réunions régionales permettent de garder un contact physique avec le franchiseur, d'échanger avec ses pairs franchisés et de connaître la vision du franchiseur sur la stratégie de développement du réseau, la communication de l'enseigne, l'évolution de la réglementation... **Quant aux Conventions nationales, où j'emmène toute mon équipe, elles sont un formidable outil de management.** Voilà encore des services auxquels l'indépendant isolé n'a pas accès en restant seul dans son coin, même en travaillant comme un acharné et en disposant de compétences hors du commun. Je reçois d'ailleurs en stage les nouveaux franchisés, dans le cadre de leur processus de certifications, en répondant clairement à leurs questions sur l'intérêt de rejoindre notre enseigne.

Je viens de renouveler mon contrat de franchise avec Diagamter, car le service est, pour l'instant, à la hauteur financière des redevances, notamment grâce au soutien technique et marketing apporté par l'enseigne. J'ai aujourd'hui la satisfaction d'être autonome dans la direction de mon entité, de contribuer par mon activité à faire vivre des familles - dont la mienne -, et d'avoir, je l'espère, été moteur dans la bonne entente et l'esprit d'équipe qui règne au sein de mon entreprise », conclut Yohann Bejuy.