

# Bienvenue chez les Ch'tis!



« Vendre du conseil énergétique c'est un métier auquel nous ne sommes pas franchement préparés. Nous avons les compétences techniques, mais il nous faut impérativement maîtriser la bonne méthodologie pour convaincre les clients... »

Partir du diagnostic traditionnel pour arriver au conseil énergétique, même en passant par l'étape du diagnostic de performance énergétique, ce n'est pas si simple que ça. Il ne suffit pas seulement de disposer des compétences techniques, encore faut-il savoir les vendre. Et même un excellent commercial pur ne maîtrisera pas les outils nécessaires à la vente du conseil énergétique. À Roubaix, Jean-Pierre Tatincloux n'est pas le seul à dresser ce constat : « Certes, il y a une prise de conscience de la part des clients qui ne veulent plus jeter leur énergie par les fenêtres, il y a également une prise de conscience de la part des maîtres d'ouvrage et les entreprises de bâtiment s'y mettent aussi, mais nous devons maîtriser les bonnes méthodes pour vendre une prestation de conseil qui n'est pas obligatoire ». Jean-Pierre Tatincloux touche là les limites de l'exercice : si le Grenelle de l'environnement et la forte augmentation du coût des énergies fossiles ont contribué à faire émerger une véritable prise de conscience, les particuliers, notamment, rechignent encore à payer une prestation de conseil, d'autant qu'elle n'est pas obligatoire...

Pour Jean-Pierre Tatincloux, l'orientation vers le conseil énergétique a coïncidé avec le début de la crise, ce qui lui a permis de pouvoir échapper à la baisse d'activité qu'ont connue les professionnels qui en étaient restés aux diagnostics traditionnels : « Ce n'est pas uniquement un choix d'opportunité, souligne-t-il, car je cherchais aussi de nouveaux axes de développement, conscient qu'un technicien qui ne fait que du diagnostic traditionnel va finir par saturer si on ne lui offre pas d'autres ouvertures professionnelles ». Mais l'arrivée de sa fille Coralie, qui a rejoint l'entreprise à l'issue d'une formation longue en thermique des bâtiments, a également contribué à cette nouvelle orientation : « C'est Coralie qui réalise la grande majorité des DPE, souligne Jean-Pierre Tatincloux, et c'est elle qui nous pousse vers le conseil en rénovation énergétique ». Question de nouvelle génération peut-être, Coralie Tatincloux croit au conseil énergétique et elle envisage de pousser l'évolution plus loin encore avec pour objectif la certification d'Expert en Rénovation Énergétique®. Du diagnostic, pour sa part, Jean-Pierre Tatincloux en fait bien moins qu'avant, se consacrant plutôt au développement commercial de l'entreprise. « Jusqu'à présent, j'ai l'impression que l'entreprise s'est développée toute seule, par le bouche-à-oreille. Nous avons décroché de gros contrats, comme ce bailleur privé qui disposait d'un parc de 700 logements et, tout récemment, l'arrivée d'un bailleur social dans notre portefeuille client. Mais on ne peut pas structurer le développement pérenne d'une entreprise en

ne s'appuyant que sur les acquis, surtout si l'on veut développer une activité de conseil dans un secteur concurrentiel ». Crise ou pas crise, Jean-Pierre Tatincloux ne veut pas abandonner le diagnostic traditionnel pour autant. Il veut se développer et, pour cela, structurer sa démarche commerciale. « Les investisseurs et les propriétaires sont aujourd'hui sensibilisés à la performance énergétique de leur patrimoine immobilier, constate-t-il, mais si nous voulons leur vendre une activité de conseil au juste prix, encore faut-il que nous connaissions nos forces et nos faiblesses en matière commerciale, et c'est bien pour cette raison que j'ai pris contact avec IDEAL Conseils ».

De l'aveu même de Jean-Pierre Tatincloux, c'est un véritable partenariat qui s'est noué à l'issue de la première journée de formation qu'il a suivie : « Ce premier contact a été une révélation, confie-t-il, car la projection d'une vidéo reprenant plusieurs témoignages de confrères qui étaient dans la même situation que moi m'a montré que nous avions tous plus ou moins les mêmes attentes. Nous sommes au point techniquement, le marché est bien là, mais nous ne maîtrisons pas les méthodologies qui vont nous permettre de pénétrer le marché d'une façon durable ». En tout cas, il adhère complètement au mode opératoire proposé par la société de conseils. Pratiquement du sur-mesure : « Après cette première prise de contact, j'ai pris conscience que nous pouvions nous améliorer au niveau commercial et qu'il existait des axes de progrès à mettre en place. La méthode travail qui m'a été proposée correspondait parfaitement à mes attentes : tout d'abord une analyse de nos process de vente, des moyens que nous mettions en œuvre, de notre stratégie, de nos documents commerciaux, puis ensuite une journée où les experts d'IDEAL Conseils sont venus chez nous afin d'analyser notre réalité sur le terrain, pour partager notre quotidien et lister avec nous tous les axes de travail à optimiser, pointer les pratiques à oublier, et mettre en exergue nos honnes pratiques commerciales, car heureusement, s'amuse-t-il, nous en avons quand même... ».

Aujourd'hui, Jean-Pierre Tatincloux est sur les starting-blocks : « Nous pouvons établir un véritable plan d'attaque, explique-t-il, nous disposons désormais de toutes les bases fiables pour savoir comment bien nous vendre. À moi désormais de porter la dynamique commerciale et d'accompagner nos partenaires, mais aussi mes techniciens, pour faire du conseil énergétique une activité à part entière ». Une activité qu'il veut asseoir sur de véritables partenariats, aussi bien avec les maîtres d'ouvrage qu'avec les entreprises et les artisans. ■

« On ne peut pas structurer de développement pérenne en ne s'appuyant que sur les acquis, surtout si l'on veut développer une activité de conseil »

## Vendre du conseil énergétique



Le conseil énergétique est une pure activité de prestation de service. Il est donc important de bien communiquer sur la valeur ajoutée du service que le conseil va fournir à ses clients, d'autant que cette activité n'est pas réglementaire au sens strict. En effet, même si différents facteurs influent sur les comportements des clients (aides financières, incitations fiscales, labels, réglementations...) solliciter un audit énergétique de son bien n'est pas obligatoire... En tout cas pas pour l'instant ! La réussite de la vente d'une mission d'audit énergétique est donc directement liée à la capacité que le conseil énergétique aura à convaincre ses clients. Ce qui passe notamment par des qualités d'écoute indispensables pour adapter les informations et les arguments les plus pertinents vis-à-vis des attentes réelles des clients. Il est réellement indispensable d'informer les clients, les éduquer, et de faire preuve de pédagogie pour faire passer les vrais enjeux de l'efficacité énergétique, tant auprès des particuliers que des professionnels.

En savoir plus :  
[www.ideal-conseils.fr](http://www.ideal-conseils.fr)