

## La vie du Réseau

Post#233; par:

Publiée le : 19/07/2009 17:30:00

Alors que la franchise est généralement utilisée pour se développer en levant des fonds, l'enseigne Defim Franchise - Diagnostic Immobilier a d'abord investi financièrement ses propres deniers pour poser les fondations d'un réseau pérenne. Tant au niveau des moyens humains, qu'en terme d'affinage du modèle économique, de la qualité de la formation, que des outils et services proposés aux franchisés. Avant même le lancement du réseau, tout a été organisé pour concourir à la réussite d'entrepreneurs indépendants venus de tous horizons professionnels. Rencontre avec Cyril Darmouni , Directeur du Réseau.

### Intérêt du concept

**1. Originalité et pertinence du concept ?** L'enseigne Defim Franchise - Diagnostic Immobilier a été créée en 2001 par Mitsou Darmouni, agent et expert immobilier, ainsi que formatrice auprès de grands organismes tels que : Elogia, Grands Comptes (1). Le métier de diagnostiqueur immobilier naissait alors pour protéger les acquéreurs de biens immobiliers et leur donner une meilleure information. Dès 2001, Defim Diagnostic Immobilier a adopté une approche différente de ce marché en plein essor depuis huit ans, qui repose sur trois points-clés. Tout d'abord, le choix d'ouvrir des centres de diagnostic avec pignon sur rue. Cette visibilité en coeur de ville permet de créer une relation de confiance avec les prescripteurs pour notre métier : agences immobilières, syndicats de copropriété et notaires. Ensuite, notre réseau bénéficie d'un marketing innovant, appliquant les méthodes de la grande distribution au secteur du diagnostic immobilier. Enfin, notre troisième force est d'être organisme formateur, 100% du réseau étant certifié sur tous les métiers du diagnostic immobilier par le bureau Veritas. Cela garantit une qualité de travail uniforme de notre réseau sur toute la France.

**2. Pourquoi la franchise comme mode de développement ?** Il faut de l'expérience pour se lancer dans la franchise. Durant huit ans, j'ai développé un réseau de location de DVD en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis, qui a compté 123 franchisés pour un concept créé de A à Z. Ce que recherche le franchisé, c'est un encadrement sans faille de la part du réseau. C'est pourquoi une dizaine de salariés(2) a été recrutée quasiment dès le passage en franchise de Defim Diagnostic Immobilier. Afin de ne pas décevoir le franchisé, nous avons pris le risque d'investir en amont de la création du réseau, à travers une entreprise 100% familiale et autofinancée. Et ce, après avoir, durant six ans, défini les bases du concept dans le centre originel de l'enseigne, à Vincennes, afin de créer un modèle d'agence facile à dupliquer. Le mode de développement en franchise prend aussi tout son sens dans le métier du diagnostic immobilier, qui dépend à 80% d'aptitudes commerciales. Le franchiseur apporte en complément les compétences techniques nécessaires au franchisé, ouvrant le métier à tout entrepreneur se sentant la capacité d'exercer cette activité. A condition de proposer une formation de qualité.

**3. Facteurs de rentabilité et pérennité ?** Pour un investissement initial raisonnable - autour de 80.000 EUR -, un entrepreneur indépendant peut exercer une activité réglementée sur des

prestations obligatoires, avec des charges de structure relativement faibles d'une société de services, une assurance professionnelle négociée à un tarif très privilégié, ainsi que des économies substantielles sur le coût du matériel grâce à notre centrale d'achat. Defim Franchise - Diagnostic Immobilier propose des services et des outils spécifiquement développés et déjà optimisés pour notre métier, dont une solution logicielle sur Tablet PC, permettant de passer en quelques clics de la prise de rendez-vous à l'impression d'un rapport de diagnostic immobilier. Conséquence : un vrai gain de temps sur le terrain, et donc, une meilleure productivité. Nous répondons également à des appels d'offres nationaux et locaux, ce que seul un réseau peut faire. Cela génère un chiffre d'affaires régulier pour le franchisé sur des contrats réalisés avec des grands groupes d'assurance, des administrateurs de biens et des syndicats. (2) 2 responsables commerciaux, 2 responsables techniques, 2 personnes en charge de l'informatique et du marketing, 1 assistante commerciale, 1 personne en charge du suivi juridique des franchisés et 1 développeur de logiciels Transmission du savoir-faire

**4. Formation initiale ?** Notre formation s'étale sur pratiquement 4 mois. Si elle offre d'acquérir les compétences techniques de manière performante, elle s'accompagne d'une mise en pratique individuelle de ces connaissances durant 15 jours en compagnie d'un formateur en diagnostic immobilier. La partie purement commerciale, encadrée par des professionnels de l'immobilier, dure entre 4 et 8 jours répartis au cours de la première année.

**5. Aide au lancement ?** Plaquettes, brochures, marketing viral... Quatre semaines avant l'ouverture, une opération marketing est organisée pour susciter l'intérêt dans la ville. Un animateur du réseau vient reprendre avec le franchisé tous les fondamentaux durant la formation trois semaines après l'inauguration, car c'est le moment le plus opportun pour revoir les connaissances acquises en formation. Dès son intégration dans le réseau, le franchisé bénéficie d'une assistance technique et d'une hot line juridique. La mise à jour des connaissances s'opère aussi à travers notre forum des connaissances, sur lequel 500 à 600 sujets sur le diagnostic immobilier ont été traités. Par exemple, quand nous donnons des informations sur les nouvelles normes dès leur apparition, nous en tirons la quintessence et nous indiquons les changements à introduire dans les procédures habituelles.

**6. Assistance durant les 100 premiers jours ?** A travers les réunions régionales organisées tous les trimestres, la convention - dont la 1ère édition a réuni 85% du réseau en mai dernier en région parisienne -, et la présence permanente de deux animateurs de réseau, chaque franchisé est rencontré une dizaine de fois dans l'année.

**7. Autres points-clés de l'accompagnement ?** Nous organisons des téléconférences mensuelles, pour partager avec l'ensemble du réseau. Notre volonté est de créer un « club familial ». Formation, service après-vente, écoute, chaleur humaine... nous ne sommes pas un réseau impersonnel, même si nous comptons une quarantaine d'agences. Nos franchisés sont tous aussi importants les uns que les autres. Nos moyens humains nous permettent d'intervenir efficacement auprès des membres du réseau et de proposer des actions de correction, notamment pour ceux qui sont en dessous du budget prévisionnel.

## **Activité du réseau**

**8. Faits marquants en 2008 ?** L'année dernière, nous avons observé une croissance forte, avec l'intégration de 22 nouveaux franchisés. Des bénéficiaires ont été dégagés dès la première année pour la majorité d'entre eux, ce qui est rare dans le monde de la franchise. Nous avons engagé et nous poursuivons aujourd'hui une forte communication au niveau national : [explorimmo.com](http://explorimmo.com), pages

jaunes, google, les revues spécialisées, salons sur l'immobilier ou la franchise, grands portails Internet...

**9. Perspectives de développement pour 2009 ?** En 17 mois, nous avons ouverts 41 agences. Nous souhaitons atteindre les 65 franchisés à la fin de l'année. Nous devrions alors devenir le numéro 3 dans le diagnostic immobilier. Nous avons comme objectif d'être le numéro 1 dans les trois prochaines années.

**10. Signe majeur de la bonne santé de votre réseau ?** Nous proposons un très beau métier à l'avenir pérenne, ainsi que des prestations de qualité à des tarifs compétitifs. Notre franchise s'appuie sur un échange gagnant-gagnant. Le franchiseur perçoit une redevance sur le chiffre d'affaires du franchisé. Il ne gagne pas sa vie si le chiffre d'affaires de ses franchisés n'est pas bon... On se doit de faire réussir nos franchisés, et nous mettons tout en oeuvre pour prendre en charge les petits soucis de leur quotidien.

**Chiffre-clé :** 41 agences Defim Franchise - Diagnostic Immobilier ont été ouvertes au cours de 17 premiers mois d'existence de cette franchise.