

50 ANS DU SYNASAV L'AVENIR DE LA MAINTENANCE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE



Le 16 septembre dernier, le Syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique (Synasav) a fêté ses 50 ans lors d'une journée d'échanges à la Tour TF1. Différentes tables rondes ont permis de mettre en lumière les nouvelles tendances qui se profilent et les opportunités qu'elles peuvent représenter pour les professionnels.

Piloter une chaudière connectée via une application pour smartphone n'est plus de la science-fiction. Avec l'arrivée du numérique dans les métiers du bâtiment et dans l'habitat, les pratiques évoluent. Les professionnels de la maintenance thermique sont déjà impactés et vont devoir s'adapter. Adhérents du Synasav mais aussi partenaires institutionnels, industriels et énergéticiens se sont réunis lors du 50^{ème} anniversaire du syndicat pour tenter d'y voir plus clair. Premier point abordé : les attentes des consommateurs. «Avec l'apparition des solutions hybrides, les consommateurs ont de plus en plus de choix dans leur équipement de chauffage, a rappelé Alexandre Dozières, chef du service Climat et de l'Efficacité énergétique au ministère de l'Environnement, mais aussi dans les performances affichées sur les étiquettes énergétiques.» Ils sont également bien informés, avec une demande de rapidité et de précision dans le service de plus en plus nette. «Ils ont moins de temps à consacrer à une intervention dans



leur logement, a précisé Régis Luttenauer, directeur France Vaillant Group, et privilégient de plus en plus la prise de rendez-vous en ligne, le «booking», via une plateforme Web. En outre, ils demandent une sécurisation de l'offre par des packages comprenant la réparation et une forme d'assurance, un service complet mensualisé entraînant moins d'écarts de budget que de payer au coup par coup.» Tout en augmentant leurs exigences de qualité et en cherchant à négocier les prix à la baisse ! «Ils ont tendance aujourd'hui à fixer eux-mêmes l'heure du rendez-vous et leurs tranches horaires ne correspondent pas toujours à celles de l'entreprise, constate Roland Bouquet, directeur d'Atout Gaz. C'est désormais l'entreprise qui doit savoir s'adapter au client et non plus l'inverse.»

LE SYNASAV EN CHIFFRES

- > 800 sites - 300 entreprises
- > 16 000 salariés - 12 000 techniciens
- > 1000 recrutements par an
- > 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires
- > 12 millions d'appareils entretenus
- > 6 millions d'appareils sous contrat
- > 150 000 chaudières remplacées par an
- > 14 millions d'interventions par an
- > 300 sites certifiés Qualicert



RÉGIS LUTTEAUER,
directeur France Vaillant Group
«En Angleterre, 30 % des visites d'entretien sont «bookées» directement sur le web. En Espagne, on est autour de 15 %, ce qui n'existait pas il y a encore deux ans.»



ROLAND BOUQUET,
directeur d'Atout Gaz
«Aujourd'hui le client attend un vrai professionnel qui connaît bien son appareil. Cela passe nécessairement par la réduction du nombre de marques dont on assure la maintenance.»

PATRICK CARRÉ, PRÉSIDENT NATIONAL DU SYNASAV «LE SYNASAV EST LE SYNDICAT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE»

Quels sont les enjeux de la profession et les objectifs du Synasav dans les années à venir ?

Le premier enjeu est d'aller chercher les trois millions de chaudières qui ne sont pas entretenues en France. Nous avons dans l'idée de monter une structure de type association en partenariat avec GRDF, Alliance Fioul ou encore l'AFPAC dans le but de nous adresser aux pouvoirs publics afin qu'ils mettent en place différents leviers pour inciter les particuliers à faire entretenir leurs appareils. Cela pourrait prendre la forme d'un crédit d'impôt, en parallèle de nos campagnes publicitaires et du développement de notre site www.je-fais-entretenir-ma-chaudiere.com. Nous souhaiterions avoir la même démarche pour d'autres équipements thermiques comme les pompes à chaleur ou les CESI, afin d'offrir à nos entreprises de nouvelles opportunités de développement. Deux vecteurs importants arrivent également dans nos métiers, poussés par la prise en compte de la santé dans les bâtiments : l'air et l'eau. Nous allons donc devoir élargir nos compétences. Le deuxième enjeu est lié au numérique et nous allons créer une commission nationale sur ce sujet. Il faut protéger nos entreprises, recruter de nouveaux adhérents et se regrouper pour être plus forts. Nous avons de beaux partenariats avec les industriels mais certains

auront peut-être des velléités de développer leur propre SAV... Et si Google ou Amazon viennent sur ce terrain, il est évident que nous devons nous battre. La crainte c'est que la voie de la maintenance prédictive fasse que nos clients nous délaissent. En outre, d'ici à 2019, nous allons être confrontés à une diversité des langages numériques qu'il nous faudra harmoniser. Cela se fera avec ou contre nos partenaires, mais il va falloir traiter ce sujet. Les entreprises ont peur mais elles sont prêtes à prendre ce virage. Notre atout c'est notre professionnalisme et notre savoir-faire. Il nous faut davantage travailler sur la formation et sur le recrutement des jeunes.

Quelles seront les nouvelles orientations du syndicat ?

La rénovation du parc existant est en marche et nos professionnels sont en première ligne. Nous voulons nous positionner comme le syndicat de la transition énergétique. Il va devenir primordial de disposer d'une carte vitale du bâtiment et pour chaque logement. On observe aujourd'hui de plus en plus de malfaçons dans les constructions neuves qui ne sont pas toujours faites dans les règles de l'art et qui empêchent d'assurer une maintenance correcte. On va au-devant d'un vrai danger et il faut réagir. Cette carte vitale que



de gauche à droite : Philippe Néri vice-Président ; Patrick Carré Président ; Hervé Gendron Trésorier

nous appelons de nos vœux permettra, avant même que l'utilisateur entre dans l'appartement, de faire un état des lieux complet de l'immeuble, de la mesure de tirage de VMC, des bouches, de l'installation de la chaudière, de l'accessibilité des trappes et des caissons. Si on travaille main dans la main, notamment avec les promoteurs et les maîtres d'ouvrage, ce sera un gain de temps pour tout le monde, en évitant les erreurs techniques, ainsi qu'une réduction des coûts. Le BIM va nous permettre de faire ça car traiter les conflits en amont représente une vraie révolution. Dès 2018, des observations sur le terrain vont être menées pour ensuite monter des opérations pilotes. Le Synasav travaille également à l'élaboration d'une charte d'engagement de service, vers les consommateurs mais aussi vers nos personnels qui ont besoin d'avoir confiance.

REDONNER DE LA VALEUR À LA PRESTATION

Pour faire face à ces évolutions, le professionnel doit être capable de se positionner en tant qu'expert pour «rassurer le client et lui fournir un vrai conseil», selon Maxime Claval, responsable Innovation de Qivivo.

Ce nouveau visage du marché de la maintenance fait apparaître un «doute sur la valeur des choses», pour Emmanuel Bavoux, responsable marché existant de GRDF. La création de valeur autour des offres des professionnels est le deuxième point auquel les professionnels se sont intéressés. «La plupart des gens n'ont aucune notion de ce que coûte l'énergie et du coup cela biaise la notion de service rendu, a-t-il souligné. Par extrapolation, c'est le même phénomène que l'on observe

dans la maintenance.» «Le consommateur a le sentiment qu'il peut tout avoir mais les choses ont un prix, elles ne sont pas gratuites, y compris les contrats de maintenance», a ajouté Jean-Michel Mohr, directeur technique de Frisquet. Selon Marc Tréla, responsable marketing produit de Bosch-ELM, il sera nécessaire de «s'inspirer du leasing dans l'automobile, pour vendre du confort plutôt qu'un simple appareil de chauffage». Garanties de performance attestant de l'engagement des professionnels vis-à-vis de leurs clients feront également leur apparition, ainsi que des services groupés s'inscrivant dans la «smart home», comme la qualité de l'air et la télésurveillance.

→ (Suite page 00)



EMMANUEL BAVOUX, responsable marché existant de GRDF
«12 millions de compteurs gaz connectés seront installés d'ici à 2022. C'est une petite révolution car le rapport à l'énergie va changer : chaque consommateur pourra consulter de façon journalière ses consommations et être en demande de nouveaux services.»

«La plupart des gens n'ont aucune notion de ce que coûte l'énergie et du coup cela biaise la notion de service rendu, a-t-il souligné. Par extrapolation, c'est le même phénomène que l'on observe



DOMINIQUE NAERT, directeur des établissements d'Ile-de-France du CSTB
«C'est par le numérique que les jeunes vont se réintéresser à nos métiers.»



MARC TRÉLA, responsable marketing produit de Bosch-ELM
«Grâce aux objets connectés, le diagnostic en amont va permettre de passer le moins de temps possible sur l'intervention, tout en montrant une qualité de service toujours meilleure.»

«Grâce aux objets connectés, le diagnostic en amont va permettre de passer le moins de temps possible sur l'intervention, tout en montrant une qualité de service toujours meilleure.»

→ (Suite au dos)

→ (suite) 50 ANS DU SYNASAV : L'AVENIR DE LA MAINTENANCE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

ORIENTER VERS UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE GLOBALE

Afin de contrer l'«uberisation» croissante du métier, avec l'arrivée de géants du numérique sur le marché à la recherche d'une relation client en direct, les professionnels vont devoir faire évoluer leurs pratiques pour justement conserver cette relation de proximité qui fait leur force. «*Le technicien est le médecin de famille des équipements techniques de la maison*, estime Nicolas Schoeseters, directeur Service & Qualité d'Ariston. *Il faut rendre les visites plus fréquentes et assurer un suivi permanent. C'est l'occasion de créer une relation client plus intense et la connectivité est là pour aider les professionnels en ce sens.*» Car le risque est en effet de voir le nombre d'interventions

se réduire et les techniciens se sédentariser davantage en récupérant les données remontées par les chaudières et les régulations connectées.

Et jusqu'à aller vers une maintenance prédictive à distance. Moins onéreuse et plus simple en termes d'organisation, elle sera pourtant une opportunité pour les entreprises de développer de nouveaux services, à condition qu'elles sachent anticiper ces évolutions. «*Ainsi, les professionnels de la maintenance pourront orienter les clients vers des travaux de rénovation énergétique globaux*», affirme Eric Lagandré, chargé de mission Maîtrise de l'Energie de l'ANAH. Et leur faire vivre une nouvelle expérience qui sera à leurs yeux une véritable valeur ajoutée. ■

BERNARD OGER, PRÉSIDENT DU RÉSEAU AXENERGIE : «REGROUPEZ-VOUS !»

Avec sa centaine d'entreprises adhérentes et près de 1 000 techniciens sur le terrain, Axenergie est le premier réseau de chauffagistes indépendants en France. Convaincu que le regroupement en coopérative est le modèle économique du futur, Bernard Oger souhaite miser sur la formation pour relever les défis qui attendent les professionnels de la maintenance.

Quel est aujourd'hui l'intérêt d'adhérer à un réseau pour une entreprise de maintenance ?

Les professionnels, et notamment les entreprises individuelles, vont devoir faire face à de nouveaux défis. Se regrouper est pour elles la meilleure alternative car cela permet de mutualiser les moyens et de diminuer les coûts afin de rester compétitives face aux grosses entreprises qui investissent le marché. C'était déjà le but du réseau lors de sa création en 2004 face à l'ouverture des marchés de l'énergie. Aujourd'hui, la concurrence s'appelle Engie, EDF ou Proxyservice. Outre la centralisation et la négociation des prix auprès des fabricants de chaudières, de

régulations ou de produits de débouage, le réseau prend en charge tout le marketing afin de déléster les professionnels de cette tâche : édition de contrats d'entretien, accords de partenariat, mailings... Depuis qu'elles se sont regroupées, toutes nos entreprises se sont fortement développées.



Comment le réseau intègre-t-il les nouvelles pratiques liées à la révolution numérique ?

Aujourd'hui, de plus en plus de clients s'orientent vers la prise de rendez-vous en ligne, à la recherche d'un service d'entretien de chaudière plutôt que d'une entreprise en particulier. Pour faire face à cette tendance, il devient nécessaire d'avoir une très

bonne visibilité sur le Net. Nous nous sommes dotés d'un site Internet très puissant qui nous permet d'apparaître parmi les premiers en référencement sur les moteurs de recherche, mais aussi d'un site par entreprise. Le recrutement des entreprises dans le réseau se fait par maillage du territoire et non par densité sur un département. Ainsi, elles ne se font pas concurrence et le client est certain de trouver une entreprise du réseau près de chez lui. Nous ne sommes pas encore passés au «booking» - quelques adhérents l'ont fait à titre individuel - mais c'est en réflexion.

Quelle place donner à la formation dans ce contexte ?

Les établissements de proximité, sont jugés par la clientèle sur leurs performances dans toutes les fonctions de l'entreprise. Seule la formation apportera une réponse à ce challenge. C'est pour cela qu'Axenergie monte un partenariat avec les AGEFOS/PME, un projet national de centre de formation, dédié

aux adhérents. Aujourd'hui les caisses des OPCA sont vides et on ne sait pas où va le 1 % versé par les entreprises. Mais il est possible également de mutualiser une partie des cotisations. Cela nous permettra de créer un fonds de formation toujours en partenariat avec les Agefos afin de diminuer les coûts. Toutes les fonctions de l'entreprise sont concernées, avec un accent sur l'amélioration de la relation client véhiculée par les techniciens. Avant, lorsqu'un Engie ou un EDF rachetait l'une de nos entreprises, elle prenait immédiatement le nom l'acquéreur. Aujourd'hui, la raison sociale de l'entreprise est conservée justement pour garder la proximité. Nous devons donc être au plus près du client pour contrer cette situation. La proximité a encore ses chances ! A condition d'apporter davantage de services sans augmenter les tarifs. C'est un vrai challenge, alors pour le relever, regroupez-vous !

JEAN-CHRISTOPHE AGUILAR,



directeur d'AJC Maintenance
«*Nos techniciens sont équipés de tablettes grâce auxquelles ils disposent des vues éclatées, des codes défauts et de tous les éléments susceptibles de les*

faire intervenir plus rapidement et donc de satisfaire le client. Le gain de temps est considérable !»

SANDRA LAINÉ,

directrice de Service Energies

«*Nous nous intéressons au client et à ses besoins. Cela passe notamment par la mensualisation mais aussi par des enquêtes de satisfaction régulières ou encore l'augmentation de l'amplitude horaire des interventions. Nous sommes présents sur les réseaux sociaux et avons engagé une personne en BTS Communication afin d'adapter nos messages aux attentes des clients.*»



GUY SORBADÈRE,



représentant des TPE/PME au Synasav
«*Il est fondamental que nous puissions conserver toute l'action du dépannage, du diagnostic à l'intervention technique parce que c'est là que se trouvent nos marges. Nous devons former nos techniciens à d'autres modes de chauffage.*»