

Philippe Roynard

Tout maîtriser

Dirigeant et fondateur de la SARL SDBE à Caen, Philippe Roynard a fait évoluer son entreprise en misant sur la pompe à chaleur et en offrant un service de qualité à ses clients. Une gestion qui ne laisse rien au hasard.

Ancien commercial dans l'automobile, Philippe Roynard crée en 2001 la société SDBE avec pour activité principale le chauffage électrique. En 2004, il choisit de s'élargir à l'ensemble des énergies et se lance ainsi sur le marché de la pompe à chaleur. Les débuts sont modestes en terme de volumes. très rapidement se présentent "des problèmes techniques avec la pose, la mise en service et le SAV qui étaient sous-traités", confie-t-il. Les clients devaient parfois attendre une semaine à un mois pour une mise en service, "ce qui était beaucoup trop long". Après plusieurs incidents, je me suis dit que pour continuer cette activité, il fallait maîtriser tous les métiers". Un programme de recru-



Philippe Roynard devant son dépôt de 350 m² à Bourguebus près de Caen, où l'ensemble du matériel est stocké.

tement est alors entrepris pour tous les domaines sous-traités afin de résoudre les difficultés. "J'ai eu la chance de rencontrer notre responsable technique, et conjointement, un responsable SAV qui souhaitait quitter son entreprise". Avec ces deux recrutements, Philippe Roynard détient "les bases" d'un renouveau. Aujourd'hui la SDBE compte près de 30 techniciens "coachés" par les deux responsables

au lieu des 4 ou 5 techniciens dont elle disposait en 2004. Cette nouvelle organisation permet une meilleure gestion des installations et par conséquent une augmentation de l'activité. Gage de qualité, au printemps 2008, la SDBE est certifiée ISO 9001 pour la pose et le SAV. Cette certification est importante pour l'entreprise qui cherche à pérenniser son activité et non pas à faire "du chiffre artificiel". "La PAC a son lot de difficultés techniques. Si elle n'est pas correctement installée, elle déclenchera un code erreur qui stoppera immédiatement son fonctionnement", explique Philippe Roynard. Voilà pourquoi il était primordial de maîtriser tous les métiers, électricien, plombier-chauffagiste et frigoriste. N'ayant affaire qu'à un seul interlocuteur, le client bénéficie également de cette nouvelle organisation, qui évite en cas de panne que "les différents métiers se renvoient la balle".

Privilégier la qualité à la quantité

Si la satisfaction client est au centre des préoccupations de l'installateur, c'est en partie grâce au parrainage. Pour preuve,

de A à Z

"au mois d'octobre sur les 10 ventes d'un commercial, 7 avaient été réalisées par ce biais". En moyenne, 30 % des installations SDBE sont amorcées par un parrain. "Les clients ont besoin d'être rassurés face à cette technologie... et qui peut mieux rassurer qu'un parrain ?". En mettant l'accent sur la qualité, Philippe Roynard rappelle qu'une bonne installation est celle qui apporte au client les économies annoncées. Et pour cela, "il faut savoir refuser une installation" et éviter les contre-références. Avant la pose, il faut veiller à valider le projet. La mise en place d'une PAC n'engendre pas systématiquement des économies. De plus, des travaux complémentaires sont parfois nécessaires. Dans ces cas-là, le responsable technique doit savoir avertir le client que la

pompe à chaleur n'est pas une solution adaptée. La SDBE refuse ainsi 1 à 3 installations par mois. En réunissant toutes les compétences dans une même société, Philippe Roynard a gagné son pari. Sur le dernier trimestre 2008, la SDBE compte 70 appareils installés par mois. L'objectif pour 2009 serait de maintenir l'activité à ce niveau : "à un moment, on arrive à maturité et stabiliser ce sera déjà bien !". Côté recrutement, depuis septembre 2008, plus de 10 personnes ont été embauchées et un frigoriste devrait arriver en janvier 2009.



Le siège de la SARL SDBE à Caen. Sa surface de 100 m² est insuffisante pour l'ensemble du personnel, qui devra déménager dans quelques mois.

Depuis quatre ans, l'équipe ne cesse de s'agrandir et c'est pourquoi en 2009 un déménagement des locaux s'impose. Un investissement important pour la SDBE qui affiche pour 2007 (de septembre 2007 à août 2008) un chiffre d'affaires de 5,5 millions d'euros et qui vise pour 2009, "entre 650 et 700 machines installées". ●

Installateur n°1 PAC Technibel 2008



Installateur contractuel Technibel depuis 2006, la SDBE a vendu en 2008 plus de 500 PAC et s'est vu remettre à cet effet, le titre d'installateur n°1 PAC Technibel de l'année. A cette occasion, le fabricant a produit une série limitée de 200 PAC de sa gamme PHRT spéciale "50^{ème} anniversaire" (celui de Technibel). Ces 200 PAC lui seront réservées en totalité.



Technologies et composants pour le génie climatique



Sortie Gicleur droite
Sortie Gicleur gauche
Rotation gauche
Rotation droite

Pompe fioul universelle

Distributeur exclusif France de DELTA 

CBM
3, rue Jules Verne Parc d'Activités Airspace • 33187 LE HAILLAN Cedex • FRANCE
Tél. +33 (0)5 56 08 62 59 • Fax +33 (0)5 56 42 58 15 • www.cbm.fr • info@cbm.fr

Conception : Pao System : 05 56 13 10 05