

CLIENT À DÉCOUVRIR

# Rester compétitif et réactif

**En recherche constante de la meilleure performance énergétique pour ses installations, ce chauffagiste attend de ses fournisseurs un relais avec les fabricants, du stock et des prix.**

«Je travaille plutôt le haut de gamme, mais en privilégiant toujours la performance, quitte à ce qu'elle entraîne un surcoût. C'est le discours que je tiens à mes clients, mais je me bats pour le haut de gamme au meilleur prix. Et c'est aussi ce que j'attends des fournisseurs: qu'ils chiffrent vite et me donnent la documentation la plus précise.» Dans le monde des installateurs de chauffage – lui préfère le mot de thermicien –, Jacky Sellier détonne. Cet artisan de Saleux (Somme) installe des chaudières de 50 kW dans des maisons particulières, et des centrales de 20 MW dans des ateliers industriels. Avec le même souci du détail, du travail bien fait, de l'innovation et, par-dessus tout, de la performance.



Jacky Sellier et sa belle-fille Alice en conversation sur un plan d'installation.

## FICHE D'IDENTITÉ

- **Nom :** Jacky Sellier SA
- **Activité :** installation de chauffage toutes puissances
- **Effectif :** 18 salariés (14 ouvriers, 4 chargés d'études)
- **Chiffre d'affaires :** 2 M€
- **Fournisseurs :** Robert Paul, Leblanc, Degryse et Lesage, FRT Energie

Il installe depuis près de trente ans des appareils à condensation, trouvant « stupide de rejeter des fumées à 150° quand on peut le faire à 40° ». Ce positionnement conjugué au hasard et à la curiosité, l'ont par exemple amené à installer en « fill test » les Pulsatoires du constructeur Auer, il y a une quinzaine d'années.

## Une affaire très familiale

*La maison Sellier est d'abord une entreprise familiale. C'est d'ailleurs la maison d'habitation qui sert de siège et de bureau d'études. Jacky Sellier était entré, en 1977, comme technicien industriel, spécialiste en grosses puissances et en génie climatique, chez le chauffagiste Claude Houbart. Peu après ce dernier décédait et Jacky Sellier a secondé sa veuve avant de reprendre l'affaire en 1983. Maison créée en 1958, Houbart jouissait d'une bonne réputation dans l'Amiénois pour les chaufferies individuelles. Sans abandonner ce marché, Jacky Sellier va ouvrir l'entreprise aux marchés du tertiaire, de l'industrie et des collectivités. Il s'attaque aux grosses puissances, et surtout à l'innovation. Précurseur en matière de condensation, il veille aussi depuis des années sur le solaire, les PAC, et s'étonne de « cette demande assez nouvelle en France ». La force de frappe de l'entreprise, c'est assurément son bureau d'études. Jacky Sellier s'occupe lui-même de presque tous les marchés ENR. Et auprès de lui, pour les marchés plus « classiques », se trouvent trois jeunes techniciens supérieurs en génie climatique : son fils Arnaud et sa belle-fille Alice depuis cinq ans, et plus récemment son autre fils Grégory. Prêts à le seconder, et à prendre la relève dans quelques années.*

Plus rien, estimait-il, ne s'opposait à installer une chaudière gaz dans n'importe quel logement puisque cette chaudière résolvait les problèmes d'évacuation des fumées. Des années durant, il installera ces machines, dont certaines en cascade sur le toit d'un immeuble d'habitation, achetées alors en direct chez Auer. La machine bien au point, il achète désormais chez le négociant: « Les marges sont moins intéressantes, mais c'est normal de passer par lui si il a du stock ».

## DÉPANNER SOUS 24 HEURES

« Je n'attends pas d'un fournisseur qu'il m'apporte une formation, ni qu'il soit plus compétent que nous. Si c'était le cas, à quoi servirions-nous ? poursuit le thermicien. Le négociant doit nous donner les éléments de la formation, créer la relation avec le fabricant. Je lui demande les meilleurs prix pour que nous puissions nous placer sur des marchés de plus en plus durs. Et qu'il ait du stock. Un client doit être dépanné sous 24 heures, il faut que tout le monde joue le jeu. » L'artisan ne mâche pas ses mots, mais a des arguments pour le faire. La compétence, il l'a : pour quatorze ouvriers sur le terrain, quatre chargés d'études assurent toute la préparation, y compris en solaire et en PAC. Jacky Sellier se flatte par ailleurs d'avoir pour premier souci « de payer ses gars et ses fournisseurs rubis sur ongle », et s'avoue fidèle en affai-

res. Il travaille avec les mêmes négociants depuis plusieurs dizaines d'années. Même si un d'entre eux, récemment intégré dans un groupe, commence à moins bien tenir son stock. Obstiné, Jacky Sellier continue à le voir « par fidélité et par habitude ».

## RÉSoudre LES PROBLÈMES DES CLIENTS

Pour les plus grosses machines, Jacky Sellier n'a pas les mêmes exigences, d'autant qu'il planifie à un ou deux mois ces chantiers. Il commande immédiatement de sorte que tout soit prêt en début de chantier et admet créer des difficultés à ses fournisseurs lorsqu'il leur demande de reporter une livraison quand lui-même se trouve décalé par d'autres corps d'état. Les matériels sont toujours livrés sur chantier « avec peu de surprise. Dans l'ensemble, c'est pas si mal, parfois même excellent », indique-t-il.

Jacky Sellier reconnaît être « exigeant » avec ses fournisseurs. Pour une consultation, il sait avoir souvent une vingtaine de concurrents. Il met en avant la force de l'ingénierie de son entreprise, sa volonté de « résoudre les problèmes », mais n'ignore pas que le client regarde le prix en bas du devis. « Je refuse de baisser en gamme pour être mieux placé, explique-t-il. Mais c'est aussi l'intérêt de nos fournisseurs de nous trouver les meilleurs prix. »

Jacques Gravend