

En cinq ans à peine, l'entreprise marchoise Pro-Energie a su imposer son modèle, son savoir-faire, ses compétences. Aujourd'hui, en plein déploiement - et c'est peu dire ! - elle démontre qu'en entreprise comme ailleurs la valeur n'attend pas le nombre des années !

LUDOVIC ZORGNIOTTI ET DIMITRI WINAND NOUS ONT OUVERT LEURS PORTES...

Le propre de l'entrepreneur est... d'entreprendre ! Il n'y a ni méthode obligée, ni profil déterminé pour que ça fonctionne à coup sûr. D'ailleurs, des années à arpenter le terrain nous ont appris que les plus beaux projets peuvent ne mener à rien quand des débuts scabreux finissent en succès ! Les diplômés ne sont pas nécessaires, hormis bien sûr quand la profession est protégée, mais la maîtrise est toujours capitale. Pareil pour l'expérience, qui permet souvent d'aller plus vite et mieux, mais d'aucuns s'en passent toutefois volontiers parce qu'ils sont ouverts, à l'écoute, prêts à apprendre, à partager.

Faut-il aller vite, s'endetter, croître sans relâche et engager, ou plutôt grandir lentement et sûrement, avec la régularité du métronome ? La chance sourit-elle plus aux audacieux qu'aux besogneux ? Faut-il absolument des capitaux, des arrières ? Vaut-il mieux s'engager seul, en association, en famille ? Tous les cas de figure existent et aucun n'est fondamentalement mauvais ou meilleur que l'autre pour être franc. Alors quoi ? Quoi, comment et pourquoi ?

Pourquoi une entreprise comme celle que nous visitons aujourd'hui réussit-elle aussi vite, bien plus rapidement que ses concurrentes d'ailleurs, alors que rien de révolutionnaire ne différencie au fond, sans la vexer, son 'business model' ? En tout cas, en apparence...

En effet, chez Pro-Energie, la spécialité maison est bel et bien, d'abord, le chauffage, la ventilation, l'air-conditionné, comme dans de (très) nombreuses autres entreprises de son secteur où l'on trouve essentiellement des TPE de 3 ou 4 bonhommes. Sauf que, et les deux associés qui sont à la base du projet n'en font pas mystère, l'expérience qu'ils ont engrangée pendant une vingtaine d'années dans le fameux HVAC - pour heating, ventilation and air-conditioning - semble leur offrir quelques biais de différenciation qui expliquent sans doute pourquoi leur toute jeune entreprise balaie tout sur son passage et croît de manière étonnante. Car les deux hommes, au contraire de leur projet, ne sont pas des jeunots issus de la dernière promo ! Entre quadras et quasi quinquas, ils symbolisent un tout nouveau type d'entre-

preneurs, des profils mûrs qui valorisent, pour eux cette fois, un premier cycle de vie professionnelle réussi. En sus, on l'a dit, ils sont deux pour le coup. Autant dire qu'ils sont mieux armés pour faire face, avec des caractères différents, des compétences propres, des vécus spécifiques, des carnets d'adresses tout aussi distincts, des métiers au sein de l'entreprise bien définis aussi. Et tout a l'air très organisé !

Et si c'était ça, la recette ? Et si leur croissance, tout aussi étonnante que rapide, reposait sur une foulitude d'éléments qui font le petit plus dans chaque projet, dans chaque choix stratégique, dans chaque décision de terrain aussi. Car, en cinq ou

six ans, on ne peut qu'être admiratifs du chemin parcouru par cette entreprise vite passée de la TPE à la PME de belle taille (ndlr : une soixantaine de collaborateurs en 2021 !) quand d'autres dans la profession stagnent ou régressent, et surtout prétendent ne pas pouvoir se développer dans un métier aussi exigeant. Tout le contraire de cette entreprise marchoise, qui non seulement marche plus vite que les autres... mais court quasi aujourd'hui avec des développements en pagaille, de nouvelles implantations déjà actives et d'autres en gestation, voire presque opérationnelles, un emploi en explosion et, last but not least, une vision pour l'avenir à la fois ambitieuse et réfléchie qui mise sur un déploiement (10 points de vente) aux quatre coins du territoire wallon à horizon 2023, rien que ça !

Bon, les mauvais coucheurs, ou les jaloux, penseront que les deux associés sont un brin mégalos... alors que, nous, nous relèverons plutôt, dans leur chef, une audace qu'on ne rencontre pas tous les jours à bâtir, à relever des défis, à oser une ambition wallonne pour un outil de la lointaine (et petite) Famenne. Sans doute est-ce là le fruit de vingt ans d'expérience, et l'envie de se donner les moyens de réussir... Nous avons donc croisé la route de Ludovic Zornioti et de Dimitri Winand, un duo atypique et très ouvert, beaux-frères à la ville et associés en affaires, deux hommes sur la même longueur d'ondes qui semblent se comprendre sans se parler parce qu'ils ont au fond, semble-t-il, la même histoire, la même envie. Ne serait-ce pas un vrai couple appelé à durer...



Dimitri Winand et Ludovic Zornioti, de 'jeunes' patrons expérimentés

Entreprendre : Il est vrai que votre métier n'a rien de révolutionnaire. Et pourtant, vous semblez en révolutionner les contours. Je me trompe...

Ludovic Zornioti : Non, c'est même une bonne lecture même si vous êtes sévère en disant que notre métier n'est pas révolutionnaire alors que, technologiquement déjà, on est dans une spirale en perpétuelle évolution...

Entreprendre : C'est-à-dire...

Dimitri Winand : Le chauffage, en 2021, n'a plus rien à voir avec ce qu'il était il y a encore quinze ou vingt ans, notamment

parce que la technologie a fortement évolué... mais également parce que les choix de combustibles ont boosté l'importance du professionnel dans ses conseils, ses avis. On est par exemple aujourd'hui souvent sur du gaz, des pompes à chaleur, des solutions hybrides (gaz-pompes), ce qui était peu le cas pour des chantiers standards hier.

EA : Comment expliquez-vous la croissance de votre entreprise dans une filière où la plupart des patrons disent qu'il est complexe de rayonner au-delà d'une certaine distance...

L.Z. : Je pense que les connaissances que nous avons acquises durant 20 ans, mon associé et moi, servent aujourd'hui le projet dans son ensemble. Il en résulte sans doute une offre aux clients qui est meilleure. Concrètement, nous apportons des solutions qualitatives à leurs demandes et besoins.

EA : Des solutions de quel ordre...

D.W. : Mais à tous sujets, justement ! Et c'est peut-être ce qui manque aux autres et rassure quant à notre approche de la relation clientèle. C'est vrai que, fondamentalement, nous ne faisons qu'ins-



taller un matériel qui existe et dépend d'industriels. Mais le client attend qu'on humanise les choses, qu'on lui montre, qu'on explique, qu'on vulgarise...

EA : Vous pensez que c'est ça qui fait votre différence...

L.Z. : Entre autres... Il n'y a pas que cette seule valeur qui importe, mais elle vient en sus du reste. Le reste, ce sont les solutions techniques que nous proposons parce que nous connaissons parfaitement nos produits, que nous nous appuyons sur nos acquis en matière d'approche chantier et que nos techniciens sont eux-mêmes extrêmement compétents, et que nous formons aussi nos jeunes recrues dans cette logique.

EA : L'analyse et la rapidité d'exécution aussi...

D.W. : Ça va sans dire... mais, là encore, c'est le vécu qui parle. Sur le terrain, et dans les faits, Pro-Energie est une jeune entreprise, alors que le savoir-faire du personnel ne l'est aucunement et, ça, le client l'entend, le voit, le sent... donc le comprend.

EA : C'est vrai ?

L.Z. : Rapidement, nos clients comprennent que nous sommes capables de leur apporter la compétence, le service, le conseil et, également, la réactivité qu'ils espèrent. Nous sommes dans le métier du chauffage, de la ventilation, de l'air-co, chacun sait que la panne en plein froid ou au milieu d'une canicule n'attend pas. Jamais !

EA : La structuration de votre entreprise démontre que vous êtes plus performants que d'autres...

D.W. : Plus, on ne va pas dire ça car il y a partout des indépendants qui excellent dans leur métier. Nous, nous avons pour ambition de créer un maillage d'implantations qui nous permette de pouvoir réagir aux pannes, demandes urgentes et attentes de notre portefeuille clients sur toute la Wallonie, il nous faut donc viser l'excellence en matière de service.

EA : Pour être clairs, vous êtes une seule ou plusieurs entreprises ? Et, au-delà, quel est plus globalement votre modèle économique ?

L.Z. : Pro-Energie est une entreprise spécialisée dans l'étude, la vente, l'installation et l'entretien de solutions de chauffage, climatisation, ventilation et sanitaire pour les particuliers, les PME et l'industrie. Dans les faits, c'est là que nous réalisons l'essentiel (plus de 80 %) de notre chiffre d'affaires.

EA : Et le reste...

D.W. : C'est nos deux ailes complémen-

taires qui le prennent en charge, via le concept « self » d'une part, et « e- » d'autre part ! Vous parliez de notre modèle économique : il se répartit en trois axes entre la vente-entretien avec installation classique, celle à mettre en œuvre sous conseil et la vente en ligne, deux autres concepts qui trouvent leur développement sous le nom de Self-Energie et d'E-Energie.

EA : Cette triple casquette ne donne pas au client une image trop dispersée ?

L.Z. : A priori, non. En tout cas, ce ne sont pas les retours que nous en avons. Dans les faits, nos trois approches commerciales sont complémentaires, voire se renforcent. Ainsi, au niveau de notre structure Self-Energie, nous apportons aussi notre savoir-faire et les compétences de nos techniciens qui lancent toujours le chantier avec le client et sont là, le cas échéant, si la mise en œuvre venait à se révéler plus délicate et complexe qu'imaginé.

EA : La clientèle aime votre approche multicanale ?

D.W. : J'en ai bien l'impression. Le 'Do it yourself' a clairement sa place en 2021 pour certaines clientèles quand on connaît le coût de la main-d'œuvre. Aujourd'hui, nous chiffrons aux alentours de 15 % l'importance de ce marché dans nos résultats globaux. Notre image 'pro' donne confiance et nous nous engageons à aider les bricoleurs qui pêchent sur un chantier, voire même à reprendre ledit chantier si besoin. On appelle ça des formules à la carte, cela plaît à une partie de nos clients.

EA : Vous modelez encore votre entreprise au jour le jour...

L.Z. : Au jour le jour, n'exagérons rien. Maintenant, il est tout à fait exact que nous réagissons à la demande qui nous est faite. C'est pour cela, par exemple encore, que nous avons développé une offre sanitaire et que, demain, nous aurons même un showroom où exposer un choix de pièces et matériels à proposer à nos clients.

EA : Je me suis laissé dire que vous aliez aussi vous positionner sur le volet hammams, saunas et piscines...

D.M. : Une fois encore, ce n'est pas de l'opportunisme... mais c'est une opportunité de parfaire le visage de notre entreprise. Car, de toute façon, on nous demande de plus en plus souvent un entretien par-ci, un dépannage par-là, un conseil ailleurs, quand ce n'est pas un avis sur un devis.

EA : Les besoins en conseil, analyse et vente dans les appareils et technologies sont donc si mal couverts...

L.Z. : Je ne dirais pas ça, mais en même temps combien de clients ne nous avouent pas préférer travailler avec un seul et unique interlocuteur capable de prendre en charge toutes les solutions technologiques sur un volet précis de leur maison, de leur gîte.

EA : Pourquoi ?

D.W. : Je crois que l'ère des bricoleurs du dimanche est quelque peu révolue quand les moyens le permettent, surtout que les technologies sont aujourd'hui de plus en plus évoluées et que le propriétaire d'une pompe à chaleur, d'une ventilation double-flux ou d'un robot de piscine a autre chose à faire de son samedi que de démonter, de graisser, de nettoyer un matériel aussi sophistiqué.

EA : C'est de ce constat que sont nés vos partenariats avec des entreprises générales, des bâtisseurs et autres spécialistes de l'immobilier...

D.W. : Oui, très clairement ! Ils ont compris qu'il était plus simple, et bien plus rentable économiquement parlant, de nous confier la gestion et la responsabilité de nos matières de prédilection sur leurs chantiers, en un seul contrat, plutôt que de travailler avec des sous-traitants en tous genres, jamais les mêmes en fonction des chantiers d'ailleurs.

EA : Savoir se rendre indispensable, c'est assurer son avenir, la pérennité de sa présence... Votre découpage de la Wallonie est prévu !

L.Z. : C'est vrai... Le maillage géographique que nous entendons mettre en place répond à cette logique. Pour l'heure, nous sommes ici, à Baillonville, pour couvrir Marche-en-Famenne et une partie du Condroz. Mais nous sommes aussi déjà à Wierde, pour le grand Namur, nous sommes également à Seraing, pour l'agglomération liégeoise, et à Bastogne, où nous avons racheté l'entreprise Martial Copine, pour le Centre-Ardenne, là depuis un an déjà...

EA : Vous ambitionnez pourtant bien plus, avec un objectif d'une dizaine de points de chute/vente pour espérer être au plus près de toute clientèle potentielle sur l'espace wallon à horizon de deux ans...

L.Z. : C'est l'idée... En août, nous ouvrirons notre succursale de Charleroi, et en novembre nous serons à Mons. Il y aura aussi Tournai et Arlon en 2022, puis Wavre et Philippeville en 2023. La marche est engagée. Et nous sommes sur le pont !

EA : Vous travaillez avec des techniciens spécialisés et des ouvriers aux compétences spécifiques parce que le domaine

qui est le vôtre l'exige, vous l'avez dit et redit. Cette main-d'œuvre est une denrée rare de nos jours. Comment vous y prenez-vous pour séduire vos collaborateurs ?

D.W. : Nous défendons des valeurs humaines dans nos relations à la clientèle que nous partageons aussi avec notre personnel. C'est vrai que nos collaborateurs sont pour la plupart des techniciens qualifiés, nous les considérons donc comme tels dans la relation qui nous unit.

EA : Et donc vous ne manquez pas de candidats !

L.Z. : Dire cela de la sorte serait mentir... Mais nous employons quand même une soixantaine de personnes, donc il y a clairement des gens qui s'inscrivent dans notre logique professionnelle. Quant à trouver des profils, c'est parfois complexe ! Donc, nous formons beaucoup. Et puis, nous mettons à disposition de chacun le matériel nécessaire pour bien travailler, pour être performant et, en même temps, parfaitement épanoui dans son métier.

D.W. : Notre entreprise fait le mix entre jeunes et expérimentés, avec le grand écart entre les 19-20 ans et les quadras ou quinquas. Dans l'ensemble, Pro-Energie est toutfois là aussi une entreprise jeune, donc dynamique, ouverte sur le monde et ses évolutions, et très innovantes. Nous-mêmes, à 47 et 48 ans, nous faisons partie des plus anciens... alors que nous sommes de jeunes patrons (rires !)

EA : C'est l'émulation que l'on retrouve habituellement dans les GAFA que vous nous expliquez là...

L.Z. : Mais, on n'en est pas loin ! Et quand, de manière un peu évasive, on suggère l'idée de répondre à la clientèle avec une nouvelle aile consacrée aux piscines au sein de l'entreprise, je peux vous dire qu'on sent que cela motive les collaborateurs. Ils veulent décoller, ils veulent bouger. Ce qui les intéresse, c'est les chantiers de qualité, les propositions innovantes, les offres qui balaient plusieurs de nos métiers et spécialités.

EA : Mais le chauffage classique reste quand même votre quotidien...

D.W. : Oui, évidemment... sauf qu'aujourd'hui notre casquette HVAC nous fait plus souvent nous intéresser à la ventilation et à l'air-conditionné qu'hier, surtout avec les nouveaux bâtiments très isolés. Je ne vous apprendrai rien non plus en vous disant que le confinement a confirmé le 'boom' des piscines en Belgique en 2020 !

EA : La complémentarité de votre duo de patrons est un atout ?

L.Z. : Bien sûr... Nous nous connaissons -

et très bien ! - avant de nous lancer, nous savions donc exactement où étaient nos limites. Parfois, d'ailleurs, l'un freine quand l'autre fonce. Ça rééquilibre le bateau, on en discute et on repart. Et puis, nous avons dès le départ fixé très clairement la définition exacte de nos fonctions.

EA : Vous, Dimitri, vous êtes dans l'aspect technique des choses...

D.W. : Oui, tout à fait. Quant à Ludovic, il planche plutôt sur la stratégie de développement et la gestion des employés. Au milieu, il y a ma sœur, Véronique Winand, qui est aussi l'épouse de mon associé, elle prend en charge l'ensemble de l'administratif, la supervision comptable et le volet RH.

EA : Vous venez juste d'intégrer votre tout nouveau bâtiment, construit sur 2.000 m², il est une facette visible de votre développement. Il est même quatre fois plus grand que le bâtiment inauguré il y a deux ans ! Vous ne grandissez pas, vous explosez...

L.Z. : Que dire... Nous avons besoin d'espace, nous avons donc fait ce qu'il fallait pour en trouver. Notre ancien bâtiment servira de showroom pour y présenter les piscines et le wellness... quant au reste, il était nécessaire pour asseoir notre développement.

EA : Vous pensez aux stocks, à l'administratif, au showroom HVAC...

D.W. : Oui, notre logique commerciale repose aussi sur le déploiement que nous envisageons, avec des achats plus importants pour garantir de meilleurs prix et tout ce qu'il faut pour une entreprise qui grandit. Dix entités ne pourront vivre avec le même personnel que quatre, cela va sans dire...

EA : Que répondez-vous à ceux qui pourraient dire que votre ambition vous pousse à prendre des risques inconsidérés ?

L.Z. : Rien ! Rien parce que chaque trajectoire de vie est particulière, chaque entreprise est différente. Nous vous l'avons dit d'emblée : nous sommes de 'jeunes' patrons expérimentés qui ont acquis savoir-faire et compétences pendant une demi-vie pro avant de franchir le pas. Nous faisons des erreurs, comme les autres, mais nous savons pertinemment qu'il y a peu de concurrence dans notre modèle et que de nombreux clients - professionnels et privés - ont besoin et envie de faire confiance aux pros que nous sommes.

EA : Au fond, jusqu'à votre nom est bien choisi !

L.Z. : On ne vous le fait pas dire. Aujourd'hui, allez comprendre pourquoi,

certains ont peur d'avancer l'évidence. Oui, nous sommes des pros de l'énergie. Les clients ont besoin de l'entendre, nous avons besoin de le dire et notre nom sur la devanture de nos points de vente, ou sur la vingtaine de nos camionnettes, témoigne d'un engagement clair quant à notre savoir-faire.

EA : Tiens, au fait, vous êtes plutôt marchés publics ou privés...

D.W. : On alterne... Notre adaptabilité et la souplesse de notre outil nous permettent d'être réactifs sur tous les marchés. Ainsi, on est disponibles 365 jours par an, de 6 à 22 h, ce qui n'est quand même pas courant. C'est pour cela que des professionnels comme Tasia, Houyoux, Jonkeau, Collignon, Habitat+, Thomas & Piron ou Picard Construct... nous font confiance !

EA : Qu'est-ce qu'on peut souhaiter à des entrepreneurs audacieux comme vous ?

L.Z. : De continuer à croire en leurs rêves, de cultiver une culture d'entreprise qui fait la part belle aux valeurs humaines, de réussir et de durer... ■

Propos recueillis par Christophe Hay
Photos Pascal Willems



■ PRO-ENERGIE SRL
Zone d'activité Nord, 79
B-5377 BAILLONVILLE
Tél. : 086 21 43 84
www.pro-energie.be