

## PLAYBOOK COMMERCIAL

# Prélèvement massique

Guide destiné à l'équipe commerciale pour la présentation du diagnostic de propreté des réseaux aérauliques : motivations client, découverte, argumentation (CAP), objections, conclusion.

**Cible** · Exploitants, property & asset managers, hôpitaux · **Appui** · NF EN 15780

## AU SOMMAIRE

1 · Le pitch

2 · Cibles &amp; déclencheurs

3 · Motivations (SONCAS)

4 · Découverte (SPIN)

5 · Argumentaire (CAP)

6 · L'offre AES

7 · Objections &amp; closing

RÉFÉRENCE  
**COM-01**ÉDITION  
**01**DATE  
**24/06/2026**USAGE  
**Interne AES**

## 1. L'accroche

**La mesure de l'encrassement réel des réseaux de ventilation permet de fonder les décisions de nettoyage sur des données objectives, plutôt que sur une appréciation visuelle.**

### FORMULATION SYNTHÉTIQUE

*L'état de propreté des réseaux est habituellement apprécié de façon visuelle, ce qui demeure subjectif et difficile à justifier. Le prélèvement massique fournit une mesure de l'encrassement réel, exprimée en **g/m<sup>2</sup>** et située sur les classes de la norme **NF EN 15780**. Cette donnée permet de déterminer la nécessité et la localisation d'un nettoyage, et de la justifier auprès des occupants, du propriétaire ou d'un organisme de contrôle.*

### 1.1 • Angles selon l'interlocuteur

#### ■ Exploitant / PM

La base de décision des nettoyages est objectivée : la mesure fournit l'encrassement réel, ce qui permet d'intervenir lorsque cela est nécessaire et de le justifier.

#### ■ Foncière / Asset

La propreté des réseaux relève des critères ESG et de due diligence. Sa mesure constitue un indicateur traçable, utile à la valorisation et à la sécurisation de l'actif.

#### ■ Hôpital / sensible

En zone sensible, la qualité de l'air est un enjeu de sécurité. L'état des réseaux est objectivé en référence à la norme NF EN 15780, fournissant une preuve pour les contrôles.

## 2. À qui s'adresser & quand

#### ■ Exploitants / PM

Property managers, gestionnaires techniques, syndics.

#### ■ Foncières / Asset

Propriétaires, asset managers, AMO.

#### ■ Santé / sensibles

Hôpitaux, cliniques, EHPAD, ERP, IGH, labos.

### 2.1 • Les déclencheurs — quand mobiliser l'argument

- ▶ « On nettoie tous les X ans, par habitude »
- ▶ En appui d'un **devis de nettoyage** à justifier
- ▶ Renouvellement de **contrat de maintenance CVC**
- ▶ **Plaintes QAI**, inconfort, odeurs
- ▶ **Décret tertiaire** / audit énergétique
- ▶ **Due diligence**, cession / acquisition d'actif
- ▶ Réponse à **AO / CCTP**
- ▶ Post-travaux ou post-sinistre (poussières)

### 3. Les ressorts d'achat — méthode SONCAS

L'argument retenu varie selon le profil de l'interlocuteur. Il convient d'identifier le **levier dominant**, puis de l'appuyer.

| LEVIER           | CE QUI LE PRÉOCCUPE                                     | L'ARGUMENT À APPUYER                                         |
|------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Sécurité</b>  | Responsabilité, risque sanitaire et juridique, contrôle | Preuve chiffrée, traçabilité, conformité Code du travail     |
| <b>Orgueil</b>   | Image, exemplarité, reporting ESG                       | Démarche professionnelle valorisante, indicateur de pilotage |
| <b>Nouveauté</b> | Modernité, sortir des habitudes                         | La mesure objective vs le « coup d'œil » dépassé             |
| <b>Confort</b>   | Tranquillité, simplicité, pas de surprise               | Décision facile et sereine, appuyée sur un rapport clair     |
| <b>Argent</b>    | Budget, ROI, maîtrise des coûts                         | Éviter le nettoyage inutile, cibler, optimiser la fréquence  |
| <b>Sens</b>      | Relation de confiance, santé, environnement             | Partenaire fiable, santé des occupants, démarche responsable |

#### En pratique

Un interlocuteur présente fréquemment **deux leviers dominants** (par exemple Sécurité et Argent pour un exploitant ; Orgueil/ESG et Argent pour une foncière). L'ordre des arguments est adapté en conséquence ; ils ne sont pas tous exposés systématiquement.

*La valeur de la prestation réside moins dans la mesure que dans les décisions qu'elle permet de fonder.*

#### 4. Questionner avant d'argumenter — méthode SPIN

Le questionnement vise à faire **formuler le besoin par l'interlocuteur lui-même**. L'écoute prime sur l'exposé.

##### S · Situation — comprendre l'existant

- ? Comment sont gérés vos réseaux aujourd'hui ? Quand ont-ils été contrôlés / nettoyés ?
- ? Sur quelle base décidez-vous d'un nettoyage ?

##### P · Problème — faire admettre le manque

- ? Avez-vous une trace chiffrée de l'état de vos réseaux, ou c'est du déclaratif ?
- ? Si un occupant se plaint de l'air, que pouvez-vous lui montrer ?

##### I · Implication — faire mesurer le risque / le coût

- ? Que se passe-t-il si un contrôle ou un audit vous demande une preuve ?
- ? Combien coûte un nettoyage fait « pour rien » — ou un réseau laissé encrassé (énergie) ?

##### N · Projection — faire désirer la solution

- ? Si vous aviez un indicateur chiffré et traçable, qu'est-ce que ça changerait dans vos décisions ?
- ? Ce serait utile, face au propriétaire, d'avoir une donnée plutôt qu'un avis ?

##### Principe

L'argumentation n'intervient qu'après la formulation du problème par l'interlocuteur. Un besoin qu'il a exprimé lui-même n'est plus discuté.

## 5. Caractéristique → Avantage → Preuve → Bénéfice

Chaque atout est présenté selon les quatre niveaux. La présentation se conclut **systématiquement par le bénéfice client**, et non par la caractéristique technique.

| CARACTÉRISTIQUE                                | AVANTAGE                                    | PREUVE                                  | BÉNÉFICE CLIENT                                  |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Mesure gravimétrique en g/m<sup>2</sup></b> | Quantifie l'encrassement réel               | Balance 0,1 mg, filtres pré-pesés       | <b>Décider sur des faits, pas une impression</b> |
| <b>Lecture NF EN 15780</b>                     | Situe le résultat sur des classes reconnues | Classes Low / Medium / High             | <b>Une preuve opposable et comprise de tous</b>  |
| <b>Prélèvement de surface ciblé</b>            | Détecte les dépôts invisibles à l'œil       | Aspiration sur surface connue           | <b>Voir ce que le contrôle visuel rate</b>       |
| <b>Protocole tracé &amp; reproductible</b>     | Résultats auditaibles et comparables        | Métrologie étalonnée, fiches terrain    | <b>Crédibilité et conformité assurées</b>        |
| <b>Rapport + recommandation</b>                | Transforme la mesure en plan d'action       | Cartographie, photos, classes par point | <b>Passer à l'action, justifié et serein</b>     |

### Exemple d'enchaînement

La mesure en g/m<sup>2</sup> **(C)** quantifie l'encrassement réel **(A)** ; elle est obtenue par pesée de précision et interprétée selon la norme **(P)** ; elle permet ainsi une décision fondée et justifiable **(B)**. L'enchaînement se poursuit toujours jusqu'au bénéfice.

*L'inspection visuelle rassure ; seule la mesure démontre.*

## 6. La prestation : le diagnostic prélèvement massique

Une prestation **courte et cadrée**, constituant la première étape avant toute décision de nettoyage.

### ÉTAPE 1

#### Cadrage

Points représentatifs, repérage des accès et trappes de visite.

### ÉTAPE 2

#### Prélèvements

Aspiration d'une surface connue sur filtres pré-pesés, photos.

### ÉTAPE 3

#### Analyse labo

Pesée (0,1 mg), calcul g/m<sup>2</sup>, classement NF EN 15780.

### ÉTAPE 4

#### Rapport

Résultats par point, classe, recommandation et plan d'action.

#### ■ Ce que le client reçoit

- Rapport de diagnostic clair
- Résultats **g/m<sup>2</sup> par point** + classe EN 15780
- Photos / cartographie de l'état
- Reco : nettoyer, cibler ou s'abstenir
- Pièces de **traçabilité** (métrologie)

#### ■ Pourquoi AES (différenciation)

- Spécialiste **qualité d'air & réseaux aérauliques** (tertiaire & hospitalier)
- On **mesure et on trace** — pas du déclaratif
- De la **mesure à l'action** : diagnostic, nettoyage, contrôle après

### Positionnement

Le diagnostic constitue un **engagement limité** qui facilite la décision : son coût et son délai sont réduits, et il **justifie** ensuite le devis de nettoyage — ou en démontre l'inutilité. La prestation porte sur la **décision éclairée**, non sur le nettoyage lui-même.

## 7. Réponses aux objections

« On n'a jamais eu de problème »

→ La mesure permet précisément de le **démontrer** et de sécuriser la responsabilité de l'exploitant.

« On nettoie déjà régulièrement »

→ Le prélèvement permet de vérifier si la **fréquence est adaptée ou surdimensionnée**, et d'optimiser le budget.

« Ce n'est pas obligatoire »

→ Il ne s'agit pas d'une obligation mais d'un **outil de pilotage**, adossé au référentiel NF EN 15780.

« C'est un coût supplémentaire »

→ Il s'agit d'un **investissement de décision** : il évite un nettoyage inutile ou un risque sensiblement plus coûteux.

« Je dois en parler au propriétaire »

→ Le rapport constitue l'**élément d'aide à la décision** : une donnée chiffrée prévaut sur une appréciation.

## 8. Closing

### FORMULATIONS PROPOSÉES

Une première étape de **diagnostic** est proposée : la mesure de l'état réel précède la décision, prise ensuite en connaissance de cause. La mesure intervient avant toute discussion sur le nettoyage, afin que la décision soit justifiée.

### Conclusion de l'entretien

L'entretien se conclut par la fixation d'une **date** : visite de cadrage ou chiffrage d'un diagnostic (nombre de points, accès, planning).

### Fiche réflexe — le déroulé en un coup d'œil

1

#### Accroche

Le pitch 20 s adapté au profil

2

#### Découverte

Questions SPIN, écouter

3

#### Argumenter

CAP + levier SONCAS

4

#### Objections

Rassurer, recadrer

5

#### Closing

Diagnostic + une date

*Le prélèvement massif inscrit l'entretien des réseaux dans une démarche de maîtrise objective.*