

PLAYBOOK COMMERCIAL

Mise en propreté des réseaux aérauliques

Le guide de l'équipe pour vendre le dépoussiérage et la désinfection des réseaux de ventilation — tertiaire & santé : pitch, motivations, découverte, arguments (CAP), objections, closing.

Cibles · Property / Facility managers, services techniques, hygiène (santé) · **Appui** · NF EN 15780, prélèvement massique, méthodologie AES

AU SOMMAIRE

1 · Le pitch

2 · Cibles & déclencheurs

3 · Motivations (SONCAS)

4 · Découverte (SPIN)

5 · Argumentaire (CAP)

6 · L'offre AES

7 · Objections & closing

RÉFÉRENCE
COM-03ÉDITION
01DATE
29/06/2026USAGE
Interne AES

1. L'accroche

Un réseau aéraulique propre, c'est un air sain, une énergie maîtrisée et une conformité que l'on peut prouver.

FORMULATION SYNTHÉTIQUE

Avec le temps, les gaines de ventilation accumulent poussières et micro-organismes : un **réservoir invisible** que l'air soufflé peut remettre en suspension dans les locaux. AES remet ces réseaux en propreté — **brossage mécanisé, aspiration sur unité mobile, désinfection** — selon une méthodologie éprouvée, par zone et sans désorganiser l'exploitation. L'état est **mesuré avant / après** (prélèvement massique, g/m²) : la propreté devient prouvée, pas supposée, et le besoin est dimensionné au plus juste.

1.1 · Angles selon l'interlocuteur

■ Property / Asset manager

La propreté des réseaux protège la QAI des occupants, limite la surconsommation des CTA et alimente le reporting ESG / la valorisation de l'actif. La mesure fournit une preuve tracée, utile en due diligence.

■ Services techniques / FM

Réseaux propres et tracés, intervention planifiée par zone, sans arrêt subi. Des pertes de charge réduites et un dossier d'exploitation à jour.

■ Hygiène (santé)

Maîtrise du risque infectieux aéroporté, désinfection des réseaux, conformité aux exigences de qualité d'air (NF S90-351). Une preuve exploitable en audit.

2. À qui s'adresser & quand

■ Tertiaire

Property / Asset managers, Facility managers, directeurs d'exploitation, syndics.

■ Santé

Hygiène (EOHH / CLIN), services techniques, ingénieur biomédical.

■ Industrie / agro

Responsables HSE, maintenance, qualité, environnements à QAI exigeante.

2.1 · Les déclencheurs — quand mobiliser l'argument

- ▶ Réseaux **anciens, jamais nettoyés**
- ▶ **Prélèvement massique** de gaine non conforme
- ▶ Plaintes QAI, **poussières ou odeurs** aux bouches
- ▶ **Surconsommation** ventilation / pertes de charge
- ▶ **Travaux** à proximité, empoussièrement
- ▶ Audit, **certification** ou reporting ESG
- ▶ Plan de **maintenance préventive** aéraulique
- ▶ Requalification d'une **ZAC** (santé)

3. Les ressorts d'achat — méthode SONCAS

Le levier dominant varie selon le secteur : **Argent / Confort** en tertiaire, **Sécurité** en santé. Identifier le second levier de l'interlocuteur et y adapter l'argument.

LEVIER	CE QUI LE PRÉOCCUPE	L'ARGUMENT À APPUYER
Sécurité	QAI, risque infectieux (santé), responsabilité d'exploitant	Élimination du réservoir, désinfection, conformité (EN 15780, NF S90-351)
Orgueil	Image de l'actif, certification, exemplarité ESG	Démarche qualité tracée, réseaux propres et documentés
Nouveauté	Sortir de l'entretien « à l'aveugle »	Mesure objective (g/m ²) avant / après vs déclaratif
Confort	Continuité d'exploitation, tranquillité	Intervention planifiée, par zone, sans gêner l'activité
Argent	Énergie, OPEX, arrêts subis	Pertes de charge réduites, cibler l'utile, anticiper l'urgence
Sens	Santé des occupants, environnement	Un air sain pour les occupants et les plus fragiles

En pratique

Couples fréquents : **Argent + Confort** (FM / exploitation tertiaire), **Sécurité + Orgueil/certification** (hygiène, qualité), **Argent + Orgueil/ESG** (asset management). On adapte l'ordre des arguments en conséquence.

On ne vend pas un nettoyage, on vend la maîtrise d'un réseau — mesurée et prouvée.

4. Questionner avant d'argumenter — méthode SPIN

Faire **formuler le besoin par l'interlocuteur**. L'écoute prime sur l'exposé : un besoin qu'il a exprimé lui-même n'est plus discuté.

S · Situation — comprendre l'existant

? Comment entretenez-vous vos réseaux aérauliques aujourd'hui ? À quelle fréquence, et sur quelle base ?

? Vos réseaux disposent-ils de trappes de visite ? Quand ont-ils été nettoyés pour la dernière fois ?

P · Problème — faire admettre le manque

? Avez-vous une mesure chiffrée de la propreté de vos gaines, ou est-ce du déclaratif ?

? Constatez-vous des poussières aux bouches, des odeurs, ou une ventilation qui semble forcer ?

I · Implication — faire mesurer le risque / le coût

? Que se passe-t-il en cas de plainte QAI, d'audit, ou — en santé — d'échec de qualification d'une zone ?

? Quel est l'impact d'un réseau encrassé sur votre consommation d'énergie et vos arrêts d'exploitation ?

N · Projection — faire désirer la solution

? Si vos réseaux étaient propres, mesurés et tracés, qu'est-ce que ça changerait pour vos occupants et votre dossier d'exploitation ?

? Disposer d'une preuve chiffrée avant / après, ce serait utile en audit ou en reporting ?

Principe

L'argumentation n'intervient qu'après la formulation du besoin par l'interlocuteur. On questionne, on reformule, puis on propose.

5. Caractéristique → Avantage → Preuve → Bénéfice

Pour chaque atout, dérouler les quatre niveaux. La présentation se conclut **systematiquement par le bénéfice client**.

CARACTÉRISTIQUE	AVANTAGE	PREUVE	BÉNÉFICE CLIENT
Brossage mécanisé + aspiration sur unité mobile (U.M.A.), dans le sens du flux	Décolle et capte le dépôt accumulé sur les parois	Prélèvement massique avant / après (g/m ²)	Un air sain, des pertes de charge réduites
Ballonnage & isolement de tronçons	Traitement ciblé, zone par zone, sans tout arrêter	Plan d'intervention, ballons obturateurs	Exploitation préservée
Désinfection des réseaux, bouches & grilles	Neutralise la charge microbienne résiduelle	Protocole tracé, solution bactéricide / fongicide	Zones sécurisées (santé)
Pose de trappes de visite normalisées	Accès pérenne pour l'entretien et l'inspection	Trappes étanches (5 000 Pa), entraxe 3–15 m	Réseau maintenable dans la durée
Auto-contrôle + contrôle qualité & rapport	Propreté garantie et restituée par écrit	Fiche qualité signée, rapport d'intervention	Sérénité en audit, dossier à jour

Exemple d'enchaînement

Le brossage mécanisé **(C)** élimine le dépôt accumulé **(A)** ; l'efficacité est mesurée par prélèvement massique avant / après **(P)** ; l'air redevient sain, les pertes de charge baissent et la propreté est prouvée **(B)**.

Un réseau propre et mesuré, c'est un actif maîtrisé — et démontrable.

6. La prestation : un chantier cadré, en 4 temps

Une intervention conduite selon notre **méthodologie de mise en propreté**, dimensionnée à partir d'un diagnostic et tracée de bout en bout.

TEMPS 1

Diagnostic

Prélèvement massique + inspection caméra, repérage des trappes et du taux d'encrassement.

TEMPS 2

Préparation

Plan d'hygiène & sécurité, planning, protection des lieux, pose de trappes, ballonnage.

TEMPS 3

Traitement

Brossage mécanisé, aspiration U.M.A., désinfection — dans le sens du flux.

TEMPS 4

Contrôle

Prélèvement massique après, auto-contrôle, rapport d'intervention.

■ Ce que reçoit le client

- Réseaux **remis en propreté** et désinfectés
- Rapport **avant / après** (g/m²) + classe NF EN 15780
- Photos / cartographie, **attestation** et trappes posées
- Dossier de **traçabilité** intégrable au dossier d'exploitation

■ Pourquoi AES (différenciation)

- Spécialiste de la **propreté des réseaux aérauliques**, tertiaire & santé
- Une **méthodologie éprouvée** — on mesure et on trace, pas de déclaratif
- Du **diagnostic au contrôle** final, un seul interlocuteur

L'angle qui fait signer

Commencer par un **diagnostic** (prélèvement massique) : un engagement limité qui **objective le besoin**, dimensionne le chantier et justifie le devis. On ne vend pas un nettoyage à l'aveugle, on vend une **décision fondée sur la mesure**.

7. Réponses aux objections

« Nos réseaux sont récents »

→ Un réseau récent s'encrasse aussi ; seule la mesure (g/m²) permet de le savoir objectivement.

« On ne peut pas arrêter la ventilation »

→ L'intervention est **planifiée, par zone** : grâce au ballonnage, on isole les tronçons sans arrêter toute la centrale, pendant les heures creuses.

« On n'a jamais eu de problème »

→ La mesure permet de le **démontrer** et de sécuriser votre responsabilité d'exploitant — avant qu'un problème ne survienne.

« C'est un coût supplémentaire »

→ Un réseau encrassé **coûte aussi** : surconsommation, arrêts subis, plaintes. L'entretien maîtrisé cible la dépense là où elle est utile.

« Ce n'est pas obligatoire »

→ La **NF EN 15780** encadre la propreté des réseaux et le Code du travail impose l'**aération des locaux** ; la responsabilité d'exploitant, elle, est bien réelle.

8. Closing

FORMULATIONS PROPOSÉES

Une première étape de **diagnostic** est proposée : la propreté des réseaux est mesurée, et le plan de nettoyage est dimensionné en conséquence. Avant tout chantier, le besoin est objectivé par la mesure.

Conclusion de l'entretien

L'entretien se conclut par la fixation d'une **date** : visite de cadrage ou diagnostic, coordonnée avec les services techniques (et l'EOHH en santé).

Fiche réflexe — le déroulé en un coup d'œil

1

Accroche

Pitch adapté au profil
(PM / FM / hygiène)

2

Découverte

Questions SPIN,
écouter

3

Argumenter

CAP + levier SONCAS

4

Objections

Rassurer, recadrer

5

Closing

Diagnostic + une date

La propreté d'un réseau ne se déclare pas : elle se mesure, se prouve et se pilote.