

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DANS L'HABITAT : APPROCHE DE *LEROY MERLIN SOURCE*

Échanges avec Twine MICHELI-BALIAN et Denis BERNADET - *LEROY MERLIN SOURCE*

14 mars 2017

ACTEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE AU SERVICE DES HABITANTS

Leroy Merlin France, leader de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie des habitants en France, se positionne comme un des acteurs professionnels majeurs de l'écosystème de la rénovation énergétique de l'habitat privé, en proposant des possibilités de meilleures co-opérations entre professionnels et habitants pour *penser avec et faire ensemble*, thème des 4^e Assises de l'habitat 2017, à partir des résultats partagés par le réseau de recherches *Leroy Merlin Source*.

Approche Corporate pour augmenter la qualité et la quantité de services rendus

Prônant la *symétrie des attentions*, concept et pratique de réciprocité spécifique au cœur de la culture entreprise postulant et démontrant que la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients doit être équivalente à la qualité de la relation de cette entreprise avec ses propres collaborateurs, *Leroy Merlin* associe fortement ses 22 000 collaborateurs à ses initiatives car ils constituent autant de relais, en tant que professionnels et eux-mêmes bénéficiaires, pour porter auprès de clients habitants de manière crédible et argumentée les bons messages, nourris de leurs propres connaissances, expériences vécues et compétences acquises.

Ainsi, à partir d'un premier test dans les Hauts-de-France, l'expérimentation de l'*isolation pour 1 €* déployée dans les magasins auprès des clients habitants à partir de juillet 2016 a également été proposée à tous les collaborateurs et, mi-février 2017, a ainsi permis d'obtenir 3 000 chantiers grâce à la relation de *métabolisation* par le collaborateur ainsi engagée, en plus du surprenant effet d'aubaine que crée naturellement ce genre d'opération très attractive.

Partenariat réussi avec les artisans locaux dans le cadre du service pose

Le service *Pose Leroy Merlin* constitue un exemple de la démarche partenariale instaurée par l'entreprise. *Leroy Merlin* fait en effet appel à des artisans pour procéder à la réalisation des travaux (pose de carrelage, de parquet, etc.) chez les particuliers. La responsabilité du chantier n'incombe pas aux artisans mais relève de *Leroy Merlin*.

Le service est assuré par 4 700 artisans recrutés à l'échelle locale, dont une majorité de TPE, formés par les fournisseurs et *Leroy Merlin*.

Le service est en très forte croissance. La note de satisfaction des clients obtenue par le service *pose*, supérieure à 8/10, constitue un indicateur de l'efficacité de l'organisation du chantier et de sa mise en œuvre.

Déploiement de programmes en recherche-action

Pour développer son expertise et adapter son offre, *Leroy Merlin* travaille de plus en plus en mode recherche-action avec des partenaires dont l'ADEME, AG2R et des entreprises du monde du *social business*.

Légitimation à construire avec les fédérations professionnelles du bâtiment

Les relations entre les magasins de bricolage et les fédérations professionnelles du bâtiment sont pour le moment plutôt limitées, les seconds ne percevant pas les magasins comme des acteurs légitimes pour nouer des contacts avec les institutions. Le besoin de solutions pour les habitants incite cependant à penser qu'une coordination entre tous les acteurs serait bénéfique pour eux et en même temps pour tous les acteurs professionnels, notamment pour ceux de la rénovation énergétique.

SUSCITER ET ACCOMPAGNER LES ENVIES DE FAIRE

Inspirer d'abord pour donner envie d'apprendre, concevoir, bien choisir, réaliser...

Le slogan « *et vos envies prennent vie* » constitue jusqu'en 2017 le fondement de la démarche de *Leroy Merlin*, basée sur un cycle dénommé *chaîne des envies*, dont le premier maillon vise à donner des idées, inspirer les particuliers notamment avec une communication multicanale incluant par exemple des guides maison, jardin, rénovation, et également un programme court télévisé « [du côté de chez vous](#) »).

La partie pédagogique constitue un maillon très important via par exemple le programme de pédagogie en tutoriels vidéos (350 cours en ligne) et cours en magasins appelé *Campus*.



- *Sachants et apprenants* peuvent ainsi échanger à différentes occasions :
 - lors d'ateliers organisés dans les magasins, comme par exemple celui en partenariat avec une association qui visait à aider les habitants à décrypter leur factures énergétiques et à effectuer les bons gestes ; 40 magasins la première année puis 80 magasins en 2^e année ont participé à cette opération durant lesquelles, par magasin, un peu moins de 10 personnes étaient formées à chaque session.
 - lors de *visites habitants* où chaque collaborateur peut approfondir le questionnement des habitants sur des problématiques précises.

Une attention est également portée à l'agencement des magasins, à l'organisation des rayons pour réunir les produits en fonction de leurs usages, créer des synergies. Ainsi, le rayon *Isoler* a été agencé *via* le prisme du confort et regroupe les produits d'isolation, de ventilation et de chauffage.

À partir du printemps 2017, la marque adopte une nouvelle signature de marque « *Et vos projets vont plus loin* » qui *encapsule* sa capacité à accompagner dans ses projets chaque habitant, collaborateur, citoyen, acteur de l'écosystème habitat, partenaire de *Leroy Merlin*.

Susciter la confiance : un facteur déclenchant majeur

La construction d'une relation de confiance est primordiale dans le secteur de la rénovation énergétique où le dialogue entre les particuliers profanes et les professionnels du milieu n'est pas aisé. Ces derniers inscrivent en effet leur intervention dans une logique non pas de services mais de production avec une dimension relationnelle peu développée, laissant peu de place à l'écoute des attentes du particulier pour lui proposer une offre la plus adaptée possible.

La question du *packaging* de l'offre est également importante pour inciter, donner envie aux particuliers de se lancer dans un projet. Le financement, souvent perçu comme un levier, ne constitue pas le facteur déclenchant pour autant.

Le témoignage par des pairs permet de lutter contre la défiance à l'égard d'offres présentées comme avantageuses.

Faire avec et non pas pour l'habitant

À l'occasion d'une étude conduite en 2016 dans le cadre d'un appel à projets du *PUCA* par une équipe de chercheurs pour dresser un état des lieux et brosser des prospectives pour l'amélioration énergétique de l'habitat en milieu rural, une série d'observations en magasins a été réalisée pour évaluer les besoins d'accompagnement de l'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage¹. Selon leurs conclusions, les grands bricoleurs n'ont pas prioritairement besoin des magasins de bricolage pour développer leurs compétences. Ils s'appuient en effet sur leur propre réseau d'artisans, de pairs pour acquérir progressivement, au fil des chantiers, une expertise.

L'étude réalisée par Lucille METTETAL, urbaniste, et Lionel ROUGÉ, géographe, parue en 2017, nuance le propos. Ils dressent le constat que l'accompagnement des particuliers dans leur projet d'auto-réhabilitation est utile à condition de *faire avec lui* et non pas *faire pour lui*.²

Cependant, comme le précisent le *Pades*, *Geres* et *Viviane Hamon Conseil* dans leur étude sur l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA), si l'ARA présente l'avantage de sortir du cloisonnement des professionnels, son intérêt reste limité dans le cas d'un service payant car « *Le consentement à payer des particuliers est vraisemblablement inexistant !* ».

Mobiliser autrement : design, bénévolat

Lors d'un atelier créatif sur l'énergie et le logement organisé en 2016 à la cité du *design* à Saint-Étienne en partenariat avec *AG2R La mondiale*, portant sur le sujet « *Comment éviter les situations de précarité énergétique chez les propriétaires occupants ?* », les participants ont formulé des propositions de schémas d'intervention basés sur le collectif et la création de relations de confiance.

À l'échelle du bassin de vie, le parc naturel régional des marais du Cotentin expérimente le dispositif *Enerterre*, qui rassemble un réseau d'acteurs, professionnels et habitants. Il permet un accompagnement à l'auto-réhabilitation et l'encadrement des citoyens volontaires sur des chantiers participatifs de travaux de rénovation énergétique. Depuis 2012, 45 chantiers ont été réalisés chez 30 ménages et environ 150 personnes ont participé en tant que bénévoles aux chantiers participatifs.

À Toulouse, dans le cadre d'un atelier solidaire créé pour apprendre aux locataires d'un bailleur social à effectuer des petits travaux, un partenariat a été noué avec un magasin *Leroy Merlin*. L'initiative va être déployée ailleurs, dès le printemps 2017 dans la région Hauts-de-France.

Apprendre des professionnels du médico-social

Les professionnels intervenant au domicile des personnes âgées et/ou en difficulté détiennent une forte connaissance de la culture de l'habitant, de sa capacité à faire, à résister.

En matière d'accompagnement des particuliers dans la rénovation énergétique, il serait donc pertinent d'ouvrir un dialogue avec eux pour examiner comment mobiliser leurs savoirs et savoirs faire pour mieux cerner les besoins et les modalités d'accompagnement de ces publics. ■

¹ Chantier *Leroy Merlin* Source : [L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage](#)

² Chantier *Leroy Merlin* Source : [Accompagner l'auto-réhabilitation : une démarche innovante pour les territoires ruraux](#)

ENTRETIEN AVEC

- Twine MICHELI-BALIAN, Directrice des programmes *Corporate & des Savoirs de l'habitat*
- Denis BERNADET, Chargé de mission, animateur du groupe Habitat, Environnement et Santé
chez Leroy Merlin Source

© Forum des politiques de l'habitat privé 2017

Une production du *Groupe de Travail Transition énergétique*

Copilotes du groupe : Gilles AYMOZ, Jean-Marc NATALI et
Christian NICOL

Rédaction : *Vesta Conseil & Finance*

Direction, conception et réalisation : Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,
un collectif de 16 membres

www.forumhabitatprive.org