

les chantiers leroymerlinsource

L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage

État des lieux et prospective pour l'amélioration
énergétique de l'habitat en milieu rural

RÉSUMÉ

Céline DROZD, Kévin MAHÉ,
Ignacio REQUENA-RUIZ, Daniel SIRET

L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage

État des lieux et prospective pour l'amélioration énergétique de l'habitat en milieu rural

RÉSUMÉ



**Céline DROZD, Kévin MAHÉ,
Ignacio REQUENA-RUIZ, Daniel SIRET**

CRENAU

UMR CNRS/MCC/ECN 1563 AMBIANCES ARCHITECTURES URBANITÉS
ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE D'ARCHITECTURE DE NANTES

leschantiersleroymerlinsource

Direction de la publication : Twine Micheli-Balian
directrice des programmes corporate Leroy Merlin France

Coordination éditoriale : Denis Bernadet,
chargé de mission, Leroy Merlin Source

Coordination graphique - maquette : Emmanuel Besson

Corrections - relectures : Béatrice Balmelle



SOMMAIRE

PRÉSENTATION.....	4
RÉSUMÉ.....	5
PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET AUTO-RÉHABILITATION.....	6
LE CONSEIL SUR L'ÉNERGIE EN MAGASIN.....	7
QUELQUES PISTES PROSPECTIVES.....	8

PRÉSENTATION

La recherche présentée ci-après a été menée par :

- **Céline DROZD**, architecte d'État, docteure en sciences pour l'ingénieur option architecture, maître-assistante associée à l'Ensa Nantes, chercheuse au Crenau - UMR 1563 Ambiances Architectures Urbanités ;
- **Kévin MAHÉ**, ingénieur diplômé de l'école Centrale de Nantes et architecte diplômé de l'Ensa Nantes, ingénieur contractuel au Crenau - UMR 1563 Ambiances Architectures Urbanités ;
- **Ignacio REQUENA-RUIZ**, architecte et docteur en architecture (université d'Alicante, Espagne), maître-assistant à l'Ensa Nantes, chercheur au Crenau - UMR 1563 Ambiances Architectures Urbanités.

Sous la direction scientifique de :

- **Daniel SIRET**, architecte, docteur HDR, chercheur titulaire du ministère de la Culture et de la Communication, Ensa Nantes, Crenau - UMR 1563 Ambiances Architectures Urbanités.

Dans le cadre de la consultation de recherche « Amélioration énergétique du patrimoine rural : quelles parts et perspectives pour l'auto-réhabilitation ? » du Prebat/Puca (marché à procédure adaptée 1505025959 notifié le 17 décembre 2013).

Et avec le soutien de Leroy Merlin Source (www.leroymerlinsource.fr).

Le présent résumé a été rédigé par Céline DROZD, Kévin MAHÉ, Ignacio REQUENA-RUIZ et Daniel SIRET pour Leroy Merlin Source. Il constitue une synthèse du rapport final de recherche disponible auprès du Puca/Prebat.

Les différentes phases de la recherche se sont déroulées de mars 2014 à mai 2015.

RÉSUMÉ



Photo © Kévin Mahé 2015

La rénovation des maisons individuelles, fortement plébiscitée par les français, constitue un enjeu majeur pour atteindre les objectifs de la transition énergétique, particulièrement en milieu rural où les dépenses énergétiques des ménages sont en général plus importantes. On y constate par ailleurs des pratiques d'auto-réhabilitation qui posent la question des modes d'intégration de l'énergie dans l'habitat, tant du point de vue de la performance que des représentations que les habitants s'en font. La conception et la mise en œuvre de travaux d'auto-réhabilitation entraînent l'élaboration de compétences et de connaissances spécifiques, auxquelles répondent différents acteurs professionnels ou non. Parmi ceux-ci, les magasins de bricolage peuvent avoir un rôle particulier à travers leur offre de produits et de services en plus de leur rôle dans l'approvisionnement en matériaux et outils.

La présente recherche s'est constituée autour de trois objectifs. Le premier a été de mettre en évidence et de caractériser des trajectoires types de projets d'auto-réhabilitation en milieu rural pour analyser la manière dont les questions énergétiques sont abordées par les habitants. Le second objectif cherchait à évaluer et quantifier le rôle des magasins de bricolage dans la fabrication de l'expertise technique sur l'efficacité énergétique et le confort de l'habitat en milieu rural. Enfin, le troisième objectif a été de proposer des pistes pour le développement de l'expertise énergétique et l'accompagnement des auto-constructeurs tout au long de leur projet à travers les magasins de bricolage.

Suivant ces objectifs, la mise en œuvre de la recherche a suivi trois phases. La première a consisté à analyser 11 trajectoires d'auto-réhabilitation en milieu rural, dans leurs dimensions physiques, économiques, perceptives et culturelles, en se focalisant plus parti-

culièrement sur la temporalité et l'organisation spécifiques des projets. La seconde phase a concerné l'analyse de situations de conseil énergétique menées au sein de 5 points de vente utilisés par les auto-réhabilitateurs pour leurs travaux, ainsi que des modalités d'accompagnement de ces auto-réhabilitateurs par les magasins de bricolage. Enfin, la dernière partie a formulé des propositions d'outils pour l'accompagnement des auto-réhabilitateurs à travers les magasins de bricolage, à partir d'un atelier collaboratif prospectif regroupant des acteurs du conseil pour l'auto-réhabilitation. Les conclusions de ces trois phases de recherche sont présentées ci-dessous.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET AUTO-RÉHABILITATION

La première étape de la recherche avait pour objectif de définir et comprendre les trajectoires de projets d'auto-réhabilitation dans la durée, de révéler les manières d'aborder la performance énergétique dans ce processus, d'étudier les modes de compréhension et d'expression de l'expertise technique nécessaire à la performance énergétique, ainsi que de mettre en évidence les enjeux croisés de l'énergie et du confort sensible dans le développement du projet. Pour cela, la recherche s'est appuyée sur une enquête auprès d'un échantillon de 11 familles engagées dans un processus d'auto-réhabilitation en zone rurale dans la région nantaise. Les méthodes choisies pour cette étape de la recherche consistent en des entretiens semi-directifs sous forme de visites commentées et des relevés habités.

La première conclusion de ce travail est que la performance énergétique n'apparaît pas comme une motivation première des auto-réhabilitateurs, mais plutôt comme une caractéristique minimale à satisfaire dans la construction d'un habitat contemporain, voire comme une obligation économique ou éthique.

Plusieurs éléments influencent la prise de décision en ce qui concerne la performance énergétique. Le moment décisif est celui des grands choix déterminant l'évolution du projet, par rapport à l'évolution de l'expertise des habitants, l'avancement des techniques et systèmes, et la diffusion des questions environnementales de l'habitat. Les auto-réhabilitateurs non-débutants témoignent d'une approche plus pragmatique à l'heure de choisir des systèmes de chauffage, de travailler l'inertie thermique ou encore de choisir un mode d'isolation après avoir vécu une expérience de construction. Pendant cette étape, les auto-réhabilitateurs cherchent du conseil auprès de plusieurs sources ; certains d'entre eux font état de la multipli-

cité des acteurs publics et d'une certaine méfiance envers le conseil provenant des acteurs privés.

Le réseau que les habitants ont constitué autour d'eux peut faire varier leurs choix en fonction des avis recueillis. Leur capacité à trouver des contacts experts (amateurs ou professionnels) pour valider et faire avancer leurs projets semble fortement conditionnée par l'évolution de ce réseau. Enfin, la validation des sources et donc la fabrique de l'expertise en elle-même, se fait au contact de projets réalisés ou bien par le partage d'expérience avec d'autres habitants. De ce fait, intervenir dans la fabrication de l'expertise des auto-réhabilitateurs dès les premières étapes de renseignement semble essentiel afin de pouvoir guider les choix techniques.

Le temps long du projet d'auto-réhabilitation, pouvant être perçu comme un frein vis-à-vis des contraintes administratives (demande de permis, évolution des normes) ou économiques (difficultés pour trouver un financement extérieur ou pour obtenir des aides), apparaît pourtant de manière positive dans le discours des habitants. L'étalement dans le temps permet de s'assurer de ses choix par la comparaison d'informations multiples, d'engendrer parfois une autonomie économique et d'inclure l'expérience vécue *in situ* dans le projet. En définitive, cela est perçu par les habitants comme une plus grande adéquation avec leurs valeurs personnelles et le mode de vie choisi.

La performance énergétique n'échappe pas à ce constat. Comme on l'a vu dans l'analyse, les habitants font preuve d'une certaine conscience de l'avancement de leur expertise en énergie après avoir fait leurs choix, mais ils restent néanmoins informés des évolutions techniques des systèmes et matériaux sur le marché. L'expérience vécue fait aussi évoluer leur réflexion personnelle sur la dimension énergétique de la maison, liée finalement à leur mode d'habiter. Les habitants en dernière phase de travaux, ou ceux qui construisent leur deuxième ou troisième maison, insistent sur cette maturation nécessaire à la prise de décision.

Comme nous l'avons avancé dans nos hypothèses de recherche, la mise en œuvre de l'expertise autour des questions propres à l'auto-réhabilitation doit être pensée comme un processus plutôt qu'un moment particulier du projet. Même si une partie importante de l'expertise est construite dans les premières étapes du projet, tous les cas d'études analysés révèlent une fabrication progressive par les propriétaires qui apprennent à connaître leur habitat et ses propriétés matérielles et d'ambiances, autant qu'ils apprennent à connaître les dispositifs et à mettre en œuvre les matériaux de leur confort.

Cette expertise n'est pas toujours transposable du fait des spécificités de chaque projet, des évolutions des envies personnelles des auto-réhabilitateurs et de la façon dont le réseau de renseignements est constitué. Ainsi, l'expertise de chaque habitant mêle des connaissances savantes et profanes obtenues de manière variable : relations interpersonnelles, lectures et renseignements, appui formel ou informel par des professionnels ou structures d'accompagnement, etc. À cet égard, il semble important de développer un accompagnement des auto-réhabilitateurs soutenu dans le temps et personnalisé, gardant trace des évolutions du projet.

La forte implication des habitants dans la construction de leur habitat produit un effet de sous-estimation, dans les récits, des apports des professionnels tout au long du processus. On a souvent trouvé une critique des travaux confiés aux artisans, une méfiance généralisée du conseil des maîtres d'œuvre ou d'autres professionnels avec des intérêts commerciaux. *A contrario*, l'expérience partagée avec d'autres auto-réhabilitateurs semble prendre une place particulière dans la construction de l'expertise : le partage d'une expérience vécue similaire engendre une certaine confiance. Les auto-réhabilitateurs ayant fait leurs preuves transmettent ainsi un héritage, reçu par ceux dont le chantier est en cours pour construire à nouveau leur propre expertise, et très certainement la transmettre à leur tour au moment venu. Si l'on peut voir dans le partage de l'expérience une démonstration de fierté personnelle dans l'accomplissement des travaux, on pourrait aussi y trouver une volonté d'accompagner son *alter ego* dans la construction de sa propre expertise.

Le rôle des magasins de bricolage et négoce de matériaux comme acteurs pour la fabrication de l'expertise en auto-construction ou en énergie est souvent minimisé par les auto-réhabilitateurs, sinon complètement absent de leurs discours. Le récit des habitants de cette première étape nous permet d'affirmer que ces acteurs sont perçus avant tout comme des fournisseurs de matériaux et outils dont le conseil est considéré comme étant conditionné par une démarche commerciale. De la même façon, la formation des conseillers de vente est remise en question par les auto-réhabilitateurs : ceux-ci partagent l'idée que les conseillers sont formés en techniques de vente et productivité commerciale plutôt que sur les techniques et caractéristiques des produits vendus dont les auto-réhabilitateurs ont besoin pour étendre leur expertise ou s'assurer d'une information recueillie préalablement. De ce fait, les commerces ne font pas partie du réseau vers lequel se tournent les auto-réhabilitateurs pour affiner leur expertise.

LE CONSEIL SUR L'ÉNERGIE EN MAGASIN

Cette deuxième étape de la recherche avait pour objectif de mettre en évidence les types de savoirs manipulés par les acteurs des projets d'auto-réhabilitation dans le conseil distribué en magasin, de mettre en exergue des formes directes et indirectes d'acquisition de l'expertise technique à travers les magasins, ainsi que de montrer les interdépendances entre les enjeux énergétiques et d'autres enjeux de réhabilitation de l'habitat dans l'élaboration des choix du projet, en particulier au niveau de la représentation du confort et des capacités économiques des habitants. Pour ce faire, la méthode de recherche mise en place a combiné les observations passives de situations de conseil en magasins avec des entretiens menés auprès de conseillers de vente et de responsables en contact avec les auto-réhabilitateurs. Plusieurs conclusions peuvent être tirées à partir de ce travail.

En premier lieu, on constate que l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation est différent suivant les types de magasins de bricolage. Les auto-réhabilitateurs ne constituent pas un cœur de cible pour les magasins de proximité disposant de gammes de produits et de surfaces de stockage restreintes. Ces magasins, assez présents dans les petites communes en milieu rural, jouent principalement un rôle d'approvisionnement pour les week-ends et de dépannage. Les clients auto-réhabilitateurs ne sollicitent généralement pas les vendeurs de ces magasins pour du conseil ou du suivi.

En revanche, l'accompagnement des auto-réhabilitateurs est un enjeu très important de la démarche des très grandes surfaces de bricolage (TGSB) et des négoce de matériaux. D'une part, ces enseignes ont développé des outils adaptés, orientés soit vers le conseil en magasin (showrooms, échantillons, logiciel de référencement de produits, etc.), soit vers le conseil en amont (sites web, blogs, notices explicatives, etc.). D'autre part, leurs magasins proposent plusieurs services dont les auto-réhabilitateurs peuvent profiter, comme la carte de fidélité ou la livraison de produits, et dans une moindre mesure les ateliers de bricolage.

En complément de ces outils et services, l'expertise des conseillers constitue le cœur de l'accompagnement des auto-réhabilitateurs pour leurs travaux d'amélioration énergétique. Les enquêtes mettent en évidence la diversité des réponses des conseillers vis-à-vis des projets et des clients. Ce que l'on peut appeler la scène du conseil débute souvent par l'affirmation par le conseiller d'une posture d'accompagnant du client, en utilisant notamment des tournures personnelles montrant son implication. Ce premier stade permet au conseiller d'appréhender le profil du por-

teur de projet. Lorsque le client semble peu renseigné, le conseiller peut prendre en charge la plupart des choix techniques du chantier. Dans ce cas, les conseillers font preuve de pédagogie pour rendre accessibles leurs connaissances aux auto-réhabilitateurs et prévenir les problèmes futurs liés à une mauvaise mise en œuvre. Cependant, si le client semble déjà renseigné, le conseiller ne remet pas en cause son projet, sauf si la liste des achats présentée lui semble incohérente.

Les observations et entretiens révèlent une caractéristique commune aux auto-réhabilitateurs : avant leur visite en magasin, ils se sont fortement renseignés par le biais de nombreuses sources ou par l'expérience acquise auprès de proches. Les enquêtes montrent ainsi que les clients attendent souvent du conseiller de vente qu'il leur confirme les choix précédemment effectués, ou qu'il valide les informations acquises auprès de sources de conseil externes ou internes au magasin. Du fait de cette attente, les conseillers éprouvent souvent des difficultés à réorienter les projets des clients lorsqu'ils l'estiment nécessaire.

Par ailleurs, les observations en magasin mettent en évidence les exigences du chantier comme l'une des préoccupations principales des auto-réhabilitateurs. Ceux-ci sont intéressés par la facilité de mise en œuvre des produits et des systèmes. Ainsi, dans l'objectif d'éviter malfaçons et litiges éventuels, les conseillers orientent les porteurs de projet vers des produits dont la mise en œuvre est la moins difficile.

S'agissant des questions liées à l'énergie dans l'habitat, il semble que les conseillers jouent plusieurs rôles dans la fabrique de l'expertise des auto-réhabilitateurs. D'une part, ils participent à la formation des auto-réhabilitateurs en exposant et en discutant les caractéristiques techniques des produits (par exemple, les rendements des systèmes de chauffage, la résistance thermique des isolants ou les différentes conductivités thermiques des matériaux). D'autre part, ils contribuent à la promotion des standards d'efficacité thermique, comme ceux de la RT2012, qui constituent la norme du conseil énergétique auprès des auto-réhabilitateurs. Enfin, ils peuvent sensibiliser les clients à la question de l'énergie dans l'habitat à partir des enjeux économiques, notamment à travers les aides financières possibles pour les travaux et les économies d'énergie.

Cependant, la recherche conduit à constater que la sectorisation des magasins de bricolage constitue un frein pour l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation sur les questions énergétiques qui impliquent souvent plusieurs corps d'état (isolation, menuiserie, plomberie, systèmes de chauffage, etc.).

L'approche par produit et rayon du magasin s'oppose à la logique de projet nécessaire à l'efficacité énergétique. Les questions liées à l'énergie demandent en effet une vision d'ensemble de l'habitat et elles interrogent autant l'interaction entre les produits et systèmes que les performances individuelles de ceux-ci. Le conseil par secteur trouve ici ses limites.

Pour contourner cet effet de sectorisation, certains magasins de bricolage et négoce de matériaux ont mis en place un profil de conseiller spécifique ou homme-projet, capable d'accompagner les auto-réhabilitateurs tout au long de leurs projets et de fournir un conseil transversal sur les différents secteurs du magasin. Cependant, ce profil reste rare. Il implique une expertise sur l'ensemble des corps de métier et une vision large de l'habitat. Il s'agit d'un service difficile à mettre en place vis-à-vis de l'organisation actuelle des magasins.

Enfin, nous avons noté que la question du confort thermique n'est pas l'un des sujets prioritairement soulevés lorsque la question de l'énergie est abordée en magasin. Les préoccupations des auto-réhabilitateurs portent plutôt sur la réglementation thermique, la mise en œuvre et le coût des produits. En outre, les auto-réhabilitateurs sont davantage préoccupés par la garantie de leurs investissements et par la durabilité des solutions énergétiques à employer.

En conclusion, on peut avancer que les magasins de bricolage n'occupent probablement pas une place centrale dans le processus de construction de l'expertise pour l'auto-réhabilitation, mais qu'ils constituent l'un des lieux où se constitue cette expertise. Du fait de leur rôle incontournable pour ce type de projet, les TGSB et négoce de matériaux ont un potentiel important à déployer pour développer l'efficacité énergétique de l'habitat auto-construit, en facilitant l'accès à l'information technique, en développant une vision transversale de l'habitat, et en offrant un relais aux initiatives publiques.

QUELQUES PISTES PROSPECTIVES

La troisième et dernière étape de la recherche avait pour objectif de définir un ensemble de pistes de recherche visant à structurer l'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation à travers le magasin de bricolage ; et de définir les outils pratiques utilisables pour étayer l'offre de conseil énergétique en magasin et la rendre plus efficace au regard des projets d'auto-réhabilitation envisagés dans la durée. À cette fin, la méthode de recherche mise en place a consisté en un atelier prospectif regroupant des auto-réhabilitateurs, des professionnels de la distribution et du

conseil en bricolage, des experts extérieurs (architectes, spécialistes de l'énergie dans l'habitat), des responsables publics (Ademe, ministères concernés) et des chercheurs. Trois pistes de réflexion ont constitué le support aux échanges de cet atelier : l'expertise en magasin, l'organisation du conseil et les outils d'accompagnement. Plusieurs résultats émergent de ces échanges.

Tout d'abord, les discussions mettent en évidence une volonté de la part des acteurs du conseil de dynamiser l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation. Les enseignes de bricolage développent d'ores et déjà une offre de produits et de services permettant de soulever la question de l'énergie dans l'habitat. On observe également certaines pratiques remarquables à l'échelle des magasins, allant souvent dans le sens d'un rapprochement entre le point de vente et les autres figures de l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation.

Sur la base de ce constat, des mesures peuvent être mises en œuvre rapidement pour améliorer l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation : valoriser les bonnes pratiques des magasins de bricolage et renforcer la coordination entre l'ensemble des acteurs du conseil. Ainsi, une structure en réseau permettrait une orientation plus facile des porteurs de projet vers les figures de conseil les plus à même de les accompagner. De plus, la mutualisation des moyens de formation entre ces acteurs permettrait d'harmoniser et d'élargir le conseil énergétique pour l'ensemble des acteurs du conseil.

Les participants de l'atelier prospectif s'accordent sur la nécessité de considérer d'autres formes d'expertises jusqu'alors peu impliquées dans l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage. Les compétences des auto-réhabilitateurs expérimentés semblent être un atout à intégrer dans ce réseau d'expertises. De même, la profession des architectes pourrait participer plus largement à la définition des nouvelles stratégies d'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation, notamment les CAUE et les écoles d'architecture.

Deuxièmement, une autre vision prospective met en avant le rôle central des magasins de bricolage dans l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation. Certains participants de l'atelier prospectif proposent ainsi de repenser l'organisation des magasins pour prendre en compte l'accompagnement des auto-réhabilitateurs, notamment sur la question de l'énergie. Par le renforcement de l'expertise technique des conseillers et leur sensibilisation à l'ensemble des enjeux de l'énergie dans l'habitat, le magasin constituerait une

source de conseil technique sur les produits et solutions pour l'amélioration énergétique de l'habitat.

Parallèlement, un espace d'information animé en magasin permettrait d'intégrer des expertises extérieures au point de vente, tout en conservant le contact entre les conseillers et les porteurs de projet. Les modules pédagogiques présents dans cet espace intégreraient la volonté d'autonomie des porteurs de projet pour la fabrication de leur expertise. Un label attaché à ce type de magasins faciliterait la visibilité de cette offre d'accompagnement vis-à-vis des habitants désirant effectuer des travaux. Enfin, pour lutter contre la sectorisation en magasin, le développement d'un conseil énergétique mutualisé entre les rayons des magasins permettrait d'exploiter pleinement les potentialités des projets d'auto-réhabilitation.

Ces échanges consolident l'hypothèse précédemment énoncée selon laquelle le magasin de bricolage pourrait constituer le pivot entre la dynamique de chaque projet d'auto-réhabilitation et les sources de conseil nécessaires au développement d'une expertise technique, notamment sur la question de l'énergie dans l'habitat.

Le conseil prodigué par les conseillers du point de vente engendre généralement une valeur économique directe et indirecte pour le magasin de bricolage. Cependant, la valeur du conseil en magasin semble moins liée au critère économique qu'à d'autres formes de valorisation, telles que le gain en confiance entre conseillers et clients, qui semblent marquer l'évolution des modalités de l'accompagnement des chantiers par les magasins de bricolage.

Troisièmement, les échanges de l'atelier prospectif abordent une dernière vision prospective s'appuyant sur la volonté de considérer les publics les plus démunis du point de vue de la fabrication de l'expertise. L'accompagnement en magasin s'adresse aujourd'hui principalement aux porteurs de projet et non aux habitants qui nécessitent un projet. L'enjeu soulevé dans cette dernière piste prospective consiste à définir un accompagnement permettant de construire les projets des habitants à partir des questionnements sur leur habitat. Le choix de l'élargissement du champ d'accompagnement tient au fait que les préoccupations des habitants portent davantage sur le logement en général plutôt que sur la thématique spécifique de l'énergie.

Enfin, la garantie de la neutralité du conseil vis-à-vis des enjeux commerciaux en constitue un autre à prendre impérativement en compte dans la définition

des futures modalités d'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation.

À partir de ces constats, l'assemblée imagine un interlocuteur unique capable de dresser un diagnostic global en fonction des questionnements des habitants sur leur logement. Pour garantir la neutralité de cette expertise vis-à-vis des enjeux commerciaux, cette figure de conseil serait placée dans un nouveau lieu, séparé des magasins de bricolage. Cet accompagnateur permettrait de construire le projet des habitants et de les orienter vers les figures expertes les plus à même de les conseiller. Les participants de l'atelier imaginent un relai de cet accompagnement en magasin, effectué par un conseiller capable d'orienter à travers les rayons du magasin et de réajuster le projet si besoin.

Dans cette troisième proposition, la place centrale du magasin de bricolage est modérée au profit d'un accompagnement plus neutre. Chaque forme d'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation semble comporter ses propres limites. Ainsi, certains participants proposent de considérer la pluralité des approches possibles dans la définition des nouvelles modalités d'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation.

Enfin, notre intérêt pour cette étape de la recherche s'est focalisé sur les futurs outils d'accompagnement

pour les chantiers d'auto-réhabilitation comme le dispositif expérimental du carnet numérique de suivi du logement, outil d'information, d'aide à la décision et de correspondance avec les professionnels pour la rénovation des logements. Cet outil semble être un atout pour l'élaboration des projets d'auto-réhabilitation. Cependant, certaines limites de ce dispositif doivent constituer des points d'attention.

L'ouverture de ce dispositif aux travaux d'auto-réhabilitation semble en effet un impératif, tout en considérant certaines précautions. La question est soulevée du choix des professionnels capables de valider les travaux réalisés par l'habitant lui-même. De même, considérant le caractère privatif des données personnelles, la démarche de renseignement des caractéristiques des travaux doit rester proactive et ne pas constituer une contrainte pour les porteurs de projet.

Tout en considérant la question sensible de la confidentialité des données, le développement des espaces personnels des enseignes de bricolage et le dispositif du carnet numérique du logement pourraient être compatibles, permettant ainsi une automatisation facilitée entre ces deux outils d'accompagnement. En magasin, cette combinaison d'outils permettrait notamment aux conseillers de bénéficier de davantage d'informations pour apporter des conseils en cohérence avec l'ensemble des éléments du projet.



Photo © Ignacio Requena-Ruiz

Créé par **LEROY MERLIN** en 2005, **LEROY MERLIN SOURCE** réunit des chercheurs, des enseignants et des professionnels qui ont accepté de partager leurs savoirs et leurs connaissances avec les collaborateurs de l'entreprise. Au sein de trois pôles – Habitat et autonomie, Habitat, environnement et santé, Usages et façons d'habiter – ils élaborent des savoirs originaux à partir de leurs pratiques, réflexions et échanges.

Ils travaillent de manière transversale au sein de chantiers dont les thèmes sont définis annuellement par la communauté des membres des groupes de travail, en écho aux axes stratégiques de l'entreprise.

Les résultats de ces chantiers sont transmis aux collaborateurs de Leroy Merlin et aux acteurs de la chaîne de l'habitat au travers de journées d'études (sept depuis 2007 qui couvrent les trois thématiques de réflexion et de travail), d'interventions en interne et de prises de parole dans le cadre des Assises de l'habitat organisées par l'entreprise.

Ces collaborations actives donnent également lieu à des publications à découvrir sur le site de Leroy Merlin Source.

www.leroymerlinsource.fr