

2015 NUMÉRO 11

les chantiers leroymerlinsource

« L'accompagnement des habitants » : une évidence à déconstruire

ÉTUDE SOCIOLOGIQUE AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS DU BÂTIMENT

SYNTHÈSE

Gaëtan Briseperre
Sociologue



SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

« L'ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS : UNE RÉVOLUTION POUR TOUTE LA CHAÎNE DES PROFESSIONNELS DU BÂTIMENT QUI LES CONDUIT VERS UN MODÈLE DE SERVICES »

L'habitat connaît depuis une dizaine d'années une rupture technologique avec l'avènement des bâtiments basse consommation (BBC) qui se développent au gré des constructions nouvelles et des opérations de rénovation. La diffusion rapide de ces nouvelles techniques a renforcé le décalage entre conception du bâti et pratiques habitantes. Il a fait naître un discours sur le besoin d'accompagnement qui serait nécessaire pour faciliter l'adoption de ces technologies et éviter certains effets négatifs (inconfort, surconsommation, etc.). Au-delà de la performance énergétique, ce discours est aussi présent sur d'autres enjeux de l'habitat comme le maintien à domicile des personnes dépendantes ou la santé environnementale. Au total, **l'accompagnement des habitants prend la forme d'une nouvelle injonction faite aux professionnels du bâtiment** qui renvoie aussi bien aux objectifs des politiques publiques qu'à de nouvelles perspectives de croissance du secteur. Mais sa mise en pratique par les professionnels est loin d'être évidente, car la notion d'accompagnement fait référence à des situations concrètes très différentes, allant de la distribution d'un livret d'accueil à une relation continue avec le ménage. La question de la traduction opérationnelle de l'accompagnement apparaît donc centrale pour les professionnels.

Pour dépasser le stade du slogan, il nous a paru nécessaire de comprendre l'expression « accompagnement des habitants » du point de vue des professionnels. **Cette étude explore de manière ouverte les représentations et les pratiques d'accompagnement des habitants auprès de divers acteurs de la chaîne de l'habitat :**

- d'abord les significations que recouvre cette expression chez eux, y compris dans sa dimension sensible, en s'intéressant aux imaginaires de l'accompagnement et de la relation à l'habitant ;

- ensuite sa traduction dans les pratiques et son impact sur l'exercice des métiers à travers l'analyse de l'expérience déjà accumulée par les professionnels en matière d'accompagnement ;
- enfin la vision des professionnels sur les conditions de développement d'une activité d'accompagnement des habitants dans le secteur du bâtiment. Cette étude ne fournit donc pas de solutions toutes prêtes pour accompagner les habitants, elle constitue plutôt un outil de réflexion pour les professionnels qui voudraient se lancer dans ce type de démarche, et pour aider les pouvoirs publics à se positionner.

QUATRE FOCUS GROUPS AVEC 23 PROFESSIONNELS

La méthodologie du focus group consiste à recueillir une parole collective en s'appuyant sur la dynamique de groupe. Les professionnels ont été regroupés sur la base de deux critères :

- *métiers amont (architectes, bureau d'études, maîtres d'ouvrage, etc.) et aval (syndic, gestion locative, magasin de bricolage, etc.) de la chaîne du bâtiment et de l'habitat ;*
- *informés (ayant mené des initiatives) et profanes sur la thématique de l'accompagnement.*

Durant une matinée, ils se sont exprimés sur la base d'exercices d'animation permettant de créer une cohésion de groupe, de recueillir du vécu individuel et des opinions collectives et de faciliter l'expression des émotions. Merci à tous les professionnels qui ont accepté de participer !

Des imaginaires qui ne prédisposent pas les professionnels à accompagner les habitants

Les professionnels sentent bien qu'ils ne peuvent pas faire ce qu'ils veulent avec l'habitant, **leurs relations avec lui sont délicates à manier car sa figure est paradoxale.**

- Premièrement, son identité est multiple. Les habitants sont tous différents et revendiquent leur individualité, tout en s'inscrivant dans un groupe dont le profes-

sionnel ne peut connaître personnellement chacun des membres.

- Deuxièmement, l'habitat est le territoire que domine l'habitant même s'il a aussi besoin du professionnel : ce dernier veille à ne pas déposséder l'habitant de son sentiment de maîtrise au risque de se faire chasser.
- Troisièmement, les professionnels ressentent parfois une agressivité latente des habitants à leur égard. En parallèle, certains habitants surinvestissent la relation avec les professionnels qui cherchent alors à cadrer ces émotions débordantes afin de pouvoir travailler.
- Quatrièmement, les habitants sont perçus comme très indépendants par rapport aux intentions des professionnels, tout en entretenant une très forte exigence à leur égard. Les professionnels sont partagés sur la façon de collaborer avec les habitants : la manipulation prévaut pour une minorité et l'adaptation pour une majorité.

LE CHAT « PORTRAIT CHINOIS » DE L'HABITANT

Pour aborder la dimension symbolique qui exprime les émotions, l'un des exercices d'animation consistait à demander aux participants de comparer l'habitant à un animal. Celui qui a été choisi le plus souvent est le chat qui exprime la figure paradoxale de l'habitant pour les professionnels. « Le chat c'est un animal très complexe » à la fois sauvage et domestique, indépendant et affectueux, vivant à l'extérieur comme à l'intérieur. C'est aussi le symbole du confort dans l'habitat : « il aime les endroits chauds ».



Quant au terme d'accompagnement, il évoque en premier lieu un univers très éloigné du secteur du bâtiment et de l'habitat. Même si tous les professionnels se sentent directement concernés par la notion, ils ne sont pas à l'aise avec son sens social qui renvoie davantage à l'univers du médical, de l'éducation, ou de l'aide sociale. **Les imaginaires sous-jacents associés par les professionnels à**

l'accompagnement ont une tonalité souvent ambiguë voire négative. Ils marquent tout d'abord une dissymétrie entre eux et les habitants auxquels il faudrait venir en aide du fait de leurs capacités limitées, sauf quand ils sont en groupe où leurs compétences concurrencent celles des professionnels. Ensuite, les relations seraient vécues comme déséquilibrées car l'accompagnement ne débouche pas sur de la reconnaissance envers les professionnels, alors que ces derniers ont l'impression de se donner sans compter ne serait-ce que pour s'adapter aux habitants. Enfin, l'accompagnement est ressenti comme une activité laborieuse à l'issue incertaine. Elle déstabilise le professionnel dans son métier car elle constitue une révolution à laquelle il est contraint de s'adapter s'il veut survivre.

L'ACCOMPAGNEMENT N'EST PAS UN LONG FLEUVE TRANQUILLE !

Quand on demande aux participants de comparer l'accompagnement à un film, celui qui revient le plus fréquemment est « La vie est un long fleuve tranquille » dont le titre doit se lire au second degré. Le choix d'une comédie dramatique résume bien le caractère ambigu de la notion d'accompagnement pour les professionnels du bâtiment.



Plus rarement, les professionnels évoquent de façon positive le terme d'accompagnement en faisant référence à l'univers du conseil qu'ils vivent comme plus proche de leur situation. « C'est comme l'accompagnement à la création d'entreprise. » Dans la représentation de l'accompagnement, l'idée de compréhension de l'habitant est alors équilibrée par l'idée de la structuration de l'action. L'accompagnement devient une relation réciproque dans

laquelle l'habitant est acteur, et le professionnel lui propose un cadre pour agir et apporte son expertise. Toutefois, **l'importation de la notion d'accompagnement est difficile pour les professionnels car ils survalorisent sa dimension humaniste** et n'assument pas toujours d'en faire un examen critique. Pourtant, on voit pointer dans leur discours des dérives possibles de l'accompagnement : une activité au contour flou qui est parfois utilisée comme solution palliative ; un accompagnement pas toujours souhaité par les habitants qui présente un risque de manipulation ; et le spectre de l'assistanat car l'excès d'accompagnement déresponsabilise les habitants.

« L'accompagnement des habitants » : une expression confuse mais une finalité claire

Dans le secteur du bâtiment et de l'habitat, **la définition de l'accompagnement des habitants donnée par les professionnels est éclatée entre de multiples fonctions sociales**. Cela signifie que tout le monde ne parle pas de la même chose en employant cette expression.

- D'ailleurs, on ne saisit pas toujours ce qui différencie l'accompagnement des habitants et **les relations ordinaires** que les professionnels entretiennent avec eux. Par exemple, l'accompagnement signifie pour certains être présents en continu pour répondre aux réclamations des habitants. Pour d'autres, il se réduit à une fonction informative sur le projet ou le produit pour le faire accepter ou acheter. Pour d'autres encore, il a simplement une fonction pédagogique qui est de former les habitants à l'utilisation de nouvelles technologies pour éviter les mésusages.
- D'autres fonctions de l'accompagnement renvoient davantage au **statut d'acteur de l'habitant**, comme l'empathie qui consiste pour les professionnels à écouter les habitants afin de connaître leurs besoins et d'adapter le projet. L'expertise, pour orienter l'habitant dans ses choix et lui transmettre des savoir-faire quand il fait lui-même les travaux. La coordination, pour faire le lien entre l'habitant et d'autres professionnels, voire le représenter auprès d'eux.
- Enfin, deux dernières fonctions placent **l'accompagnement à l'échelle du collectif**, celle de l'organisation quand il consiste à faire une place à l'habitant dans les procédures internes de décision, celle de la Cité quand l'accompagnement favorise l'implication dans la vie locale.

À côté de cette variété de fonction, le discours des professionnels dessine une finalité claire derrière les intentions initiales comme « *déclencher des décisions de travaux* » ou « *changer les comportements* ». **L'accompagnement**

des habitants a pour objet de faciliter des processus sociaux de changement pour un groupe confronté à une complexité technique.

- D'abord, l'accompagnement implique une situation de changement et donc un travail sur les coûts et les bénéfices qui en découlent pour les habitants. Il s'agit, derrière les choix techniques, de faire émerger un projet de vie et une perspective d'amélioration du quotidien.
- Ensuite, l'accompagnement passe par la construction d'un collectif au-delà de sa définition formelle. La cohésion d'un groupe est un atout qui résout de nombreux problèmes dans la mesure où l'enjeu est de parvenir à un projet qui fasse consensus.
- Enfin, l'accompagnement vise l'appropriation des techniques soit par l'*empowerment* en aidant les habitants à prendre conscience de leurs capacités d'action, soit par une conception assistée par l'usage en adaptant les techniques aux modes de vie pour rendre leur utilisation plus simple.

L'accompagnement des habitants est une pratique transverse à l'itinéraire d'un bâtiment

Au niveau des pratiques, l'accompagnement des habitants s'inscrit toujours pour les professionnels dans une situation de travaux, même quand il est question de changer les habitudes domestiques cela fait suite à des travaux. Pour autant, **l'accompagnement ne se réduit pas à des actions entreprises au moment de la livraison d'un logement**. Les professionnels déplorent à ce sujet que les demandes d'accompagnement soient tardives, ce qui réduit considérablement leurs marges de manœuvre. Elles sont le plus souvent déclenchées suite à un problème technique persistant qui crée du mécontentement chez les habitants, alors que l'expérience des professionnels avant-gardistes montre que l'accompagnement correspond à des pratiques dès le démarrage du projet, et ce quel que soit le segment d'habitat considéré, en rénovation comme en construction :

- À la **conception**, l'accompagnement consiste à faire participer les habitants aux choix par l'expression de leurs besoins et leurs modes de vie souhaités, notamment en maison individuelle ou en habitat participatif. Pour la rénovation des copropriétés, il s'agit aussi de mettre collectivement les habitants en position d'acteurs de la transformation de leur immeuble, tout en intégrant les possibilités financières de chacun. Quand les habitants ne sont pas accessibles, comme c'est le cas pour la construction neuve, les professionnels nourrissent la conception de retours d'expérience sur d'autres immeubles.

- Au moment du **chantier**, l'accompagnement continue quand les professionnels anticipent les difficultés humaines posées par l'intervention en site occupé ou le relogement temporaire. Dans le cadre d'une auto-réhabilitation en maison individuelle, les professionnels repoussent les limites du faire soi-même par la transmission de savoir-faire sur la mise en œuvre.
- La **livraison** ou remise des clés est sans doute l'un des moments les moins propices aux actions d'accompagnement car les habitants sont accaparés par l'appropriation de l'espace et l'identification des défauts éventuels. L'apprentissage des habitants se réalise *via* une déconstruction de l'expérience des habitats précédents qui s'appuie sur un processus d'essai-erreur. Dans les premières semaines, plutôt que des consignes d'utilisation, les professionnels envisagent de transmettre un socle de connaissance minimale pour aider les habitants à s'orienter et à s'approprier leur logement et ses équipements.
- Pendant **l'utilisation**, l'accompagnement se concrétise par la disponibilité des professionnels pour répondre aux demandes des habitants, ce qui n'a rien d'automatique. Les réclamations des habitants sont autant d'occasions à saisir pour leur donner des points de repères techniques et favoriser la réflexivité sur les consommations d'énergie. Sur le plan de **l'exploitation**, l'accompagnement se traduit par un pilotage qui tient compte de la logique sensible des habitants, et l'adaptation des interventions en fonction du niveau d'autonomie de ces derniers.

Au-delà de ces dimensions fonctionnelles, **les pratiques d'accompagnement des habitants comportent deux dimensions fondamentales mais souvent sous-estimées** par les professionnels dans leur discours explicite.

- D'une part, la **gestion des émotions** du groupe d'habitants qui permet d'instaurer un climat de confiance, voire de dépasser une éventuelle situation initiale de conflit. Les professionnels évoquent en creux plusieurs tactiques d'ajustement des attentes mutuelles : prendre le temps d'une écoute préalable, poser des règles d'interaction au départ, faire connaissance avec les habitants et passer par une étape de constitution du groupe.
- D'autre part, les professionnels présentent presque exclusivement l'accompagnement sous l'angle relationnel, voire immatériel. Pourtant, leurs pratiques d'accompagnement sont aussi soutenues par une **infrastructure organisationnelle** (réseaux d'interconnaissance, réunions préparées, etc.) **et matérielle** (moyens de communication, supports d'information,

outils de travail, etc.) qui apparaît tout aussi cruciale même si elle est peu mise en avant.

L'accompagnement : une démarche qui exige une posture et des compétences spécifiques

Pour les professionnels, faire de l'accompagnement s'appuie sur **un changement de posture vis-à-vis des habitants : chercher à construire une relation de confiance** plutôt que s'appuyer sur une légitimité *a priori* liée au statut ou à l'expertise. Ce changement de posture pourrait se résumer ainsi :

- Commencer par une écoute approfondie de la personne pour instaurer un dialogue sur ses besoins au lieu d'amener tout de suite le sujet de l'accompagnement.
- S'investir personnellement au-delà de la seule relation contractuelle pour entrer dans une logique de don/contre-don avec l'habitant.
- Ne pas faire à la place de l'habitant mais plutôt l'amener vers l'autonomie, ce qui suppose de poser des limites à la relation et d'explicitier son rôle d'accompagnateur.
- Se placer dans une perspective de co-construction des choix techniques sur le projet en aidant l'habitant à exprimer ses propres savoirs plutôt qu'en se positionnant en pédagogue.

En outre, **faire de l'accompagnement repose principalement sur des compétences humaines qui sont moins valorisées dans le secteur du bâtiment** où le respect des procédures prime.

- La capacité à vulgariser en parlant un langage clair et sans jargon. Combiné à l'expertise technique, ce langage permet de se montrer crédible.
- Le respect d'une éthique dans la relation à l'habitant en sachant reconnaître ses erreurs et en ne cherchant pas à survendre (son projet, son produit, etc.) car la priorité est la relation de long terme.
- L'animation d'un groupe, c'est-à-dire instaurer et entretenir une dynamique, identifier des leaders et savoir se mettre en retrait pour favoriser les initiatives des habitants.
- La capacité à collaborer avec d'autres spécialités, ce qui demande de disposer d'un bon réseau afin de pouvoir solliciter des experts et une compétence de généraliste pour harmoniser leurs interventions.

Enfin, **l'accompagnement des habitants se présente comme une démarche, c'est-à-dire un ensemble de principes qui guident l'action, plus qu'une procédure à appliquer systématiquement.** Une démarche centrée sur les habitants où l'empathie du professionnel permet d'appréhender leurs besoins pour les traduire techniquement. Une démarche qui s'adapte à la situation : s'il est nécessaire de fixer un cadre au départ, le professionnel s'efforce ensuite de suivre le rythme des habitants car le but est de leur simplifier la vie. Une démarche qui mobilise tous les acteurs afin d'entrer dans une dynamique de reconnaissance mutuelle, le niveau d'engagement des habitants étant en effet étroitement dépendant de celui des professionnels. Une démarche qui recherche le consensus pour aboutir à un sentiment partagé de satisfaction : pour négocier les choix avec les habitants, le professionnel garde une certaine neutralité et ne ferme pas les yeux sur les problèmes humains.

Une activité qui interroge l'organisation des acteurs du bâtiment et fait évoluer les métiers

Actuellement, les pratiques d'accompagnement reposent surtout sur **un modèle distribué dans lequel chaque professionnel est amené à assurer une part d'accompagnement** en plus de son métier, sans que cela ne soit forcément explicité comme tel. Les limites de ce modèle sont qu'il se base sur du travail en temps masqué et n'est adapté que pour de petits projets. De plus, il soulève le problème du cloisonnement des spécialités qui n'arrivent pas à dialoguer pour proposer un accompagnement cohérent et continu aux habitants.

À côté du modèle distribué, les professionnels ayant participé aux *focus groups* évoquent également **un modèle délégué dans lequel la fonction d'accompagnateur est assurée par un acteur dédié** qui fait le lien avec les habitants et entre toutes les parties prenantes. Ce modèle présente l'avantage de soulager la charge de travail des autres intervenants et d'introduire un tiers dans la relation avec les habitants, ce qui autorise une médiation. Si le modèle délégué semble plus favorable aux pratiques d'accompagnement, il est sans doute complémentaire au modèle distribué, dans la mesure où une trop grande délégation déresponsabiliserait les autres professionnels.

Outre la question de son financement, le modèle délégué suppose l'émergence de nouveaux métiers d'accompagnateurs qui sont actuellement en gestation chez les professionnels : le « développeur de quartier » chez les bailleurs sociaux, « le gardien 2.0 » pour les copropriétés, « l'assistant à maîtrise d'usage » pour les concepteurs, le « responsable de projet clients » chez les distributeurs. **À différents stades, l'ensemble des métiers de l'habitat sont donc déjà en train de répondre à l'injonction d'accompagnement.** Les pratiques d'accompagnement

sont le centre de gravité des syndics, de la gestion locative en HLM, des conseillers info-énergie. Elles sont une fonction nouvelle qui transforme le métier des architectes et des bureaux d'études notamment en rénovation de copropriété, ainsi que des grandes surfaces de bricolage qui développent de nouveaux services. Les exploitants, les promoteurs, les aménageurs marquent un intérêt pour ces pratiques comme levier d'innovation sans être encore passés à l'acte.

Développer les pratiques d'accompagnement, oui, mais comment ?

Les professionnels partagent la croyance que l'activité d'accompagnement des habitants est appelée à croître dans les prochaines années en raison de la multiplication des technologies dans le bâtiment. Elle est même vue comme un moyen de repousser les limites atteintes par le tout technologique en traitant directement la question des usages. En outre, **l'accompagnement couvre un spectre de pratiques suffisamment large pour servir la diversité des enjeux des acteurs du bâtiment.** Dans les opérations de construction et de rénovation, il peut par exemple aider à maîtriser les risques de surconsommation et d'inconfort. Il peut permettre aux gestionnaires de gérer le mécontentement des habitants, voire de revaloriser leur image. Il donne également accès à des retours de terrain précieux pour ne pas reproduire d'éventuelles erreurs de prescription. L'accompagnement permet aussi de fidéliser la clientèle d'un magasin de bricolage ou encore à un exploitant de conquérir de nouveaux marchés. Enfin, il comporte une dimension politique en faisant le lien entre choix individuel et effets collectifs.

Malgré l'intérêt des acteurs, **le déploiement de l'activité d'accompagnement est actuellement freiné par trois contraintes principales.**

- Premièrement, l'absence de moyens dédiés : les objectifs des projets sont exclusivement formulés en termes techniques et ne valorisent pas le temps accordé à l'accompagnement.
- Deuxièmement, le statut juridique ambigu de l'accompagnement : d'un côté il n'est pas encadré ce qui pose des problèmes de responsabilité, de l'autre il n'est pas obligatoire et donc il passe après le réglementaire.
- Troisièmement, la relation de défiance des habitants avec certaines professions (par exemple en raison des problèmes de qualité des logements ou de délais de réponse trop longs) rend suspecte toute initiative d'accompagnement.

Les professionnels pointent trois conditions au développement des pratiques d'accompagnement :

- D'abord, **mener des démarches de connaissance approfondie des habitants**, pour dépasser des visions stéréotypées. Exemple : les pratiques d'enquêtes sociologiques dans les équipes de maîtrise d'œuvre permettent de concevoir en fonction des usages ; les pratiques managériales comme les « visites habitants » acculturent les collaborateurs aux situations des clients.
- Ensuite, **adopter des modes d'organisation des projets plus transversaux** car les professionnels ont l'impression de travailler de façon segmentée. Pour dépasser le seul respect de la réglementation et intégrer les demandes des habitants, les professionnels doivent pouvoir prendre le temps de s'accorder collectivement et en amont sur les finalités du projet.
- Enfin, **mieux définir des méthodologies d'accompagnement** adaptées à l'habitat et s'y former est une demande des professionnels qui ont surtout des compétences techniques. Mais les plus avancés mettent en garde contre les risques d'une trop grande standardisation.

L'accompagnement : un modèle économique qui oriente le bâtiment vers les services

Aux yeux des professionnels, l'activité d'accompagnement ne semble pas encore avoir trouvé son modèle économique car la charge de travail qu'elle représente n'est que partiellement rémunérée. **Les pratiques d'accompagnement s'inscrivent alors dans une logique d'investissement à long terme** (formation, R&D, etc.) dans l'optique de s'installer sur un marché naissant, soutenu au départ par les collectivités locales. Par ailleurs, dans les organisations comme les bailleurs sociaux ou les magasins de bricolage les investissements dans l'accompagnement se traduisent aussi par la mise en place de plateformes téléphoniques. Mais en réalité, une adaptation globale de l'organisation au paradigme de l'accompagnement implique des coûts très élevés. Or, le retour sur investissement de l'accompagnement est difficile à calculer car on ne peut pas isoler et chiffrer le bénéfice marginal d'une action humaine, contrairement à un investissement technique (même si tout investissement technique comporte également une part d'incertitude).

Pour appréhender la valeur créée par l'accompagnement, il faut adopter un point de vue global sur le projet et intégrer les bénéfices collectifs et subjectifs.

- D'une part, l'accompagnement crée une valeur projet qui se mesure en coûts évités. Ceux de l'échec d'un projet complexe qui est sans comparaison avec le coût modeste d'un accompagnement. Il limite les surcoûts et les pertes de temps liés aux défauts de coordination

et de communication. Quand il est mis en place dès l'amont, il permet d'optimiser les coûts de gestion en aval grâce à une meilleure autonomie des habitants.

- D'autre part, sans être rentable en tant que tel, l'accompagnement constitue un cadre de croissance pour les autres activités, car cela permet de se différencier de la concurrence sur la satisfaction client. De plus, ces pratiques créent une valeur managériale de motivation des équipes en donnant un sens global à un travail spécialisé et en l'inscrivant dans une logique de qualité.

En définitive, **la mesure de la satisfaction habitant, et son intégration dans les critères de performance des professionnels**, apparaît comme le levier organisationnel majeur de développement de l'accompagnement des habitants. Cette pratique de mesure est encore très peu répandue dans le secteur de l'habitat, elle est émergente chez les bailleurs sociaux et déjà plus ancrée dans les magasins de bricolage. La montée en puissance de ces thématiques d'accompagnement et de satisfaction client chez les professionnels nous semble être un indice d'un tournant plus global vers un modèle d'activité de services comme l'ont connu d'autres secteurs industriels avant le bâtiment.

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

Créé par LEROY MERLIN en 2005, LEROY MERLIN SOURCE réunit des chercheurs, des enseignants et des professionnels qui partagent 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'étude (huit depuis 2007 qui couvrent les trois thématiques de réflexion et de travail), d'interventions en interne et, depuis 2011, 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