



**HAL**  
open science

## L'accompagnement des auto-réhabilitateurs par les magasins de bricolage : vision prospective pour l'amélioration énergétique de l'habitat

Céline Drozd, Ignacio Requena-Ruiz, Kévin Mahé, Daniel Siret

### ► To cite this version:

Céline Drozd, Ignacio Requena-Ruiz, Kévin Mahé, Daniel Siret. L'accompagnement des auto-réhabilitateurs par les magasins de bricolage : vision prospective pour l'amélioration énergétique de l'habitat. La construction du chez-soi dans la transition énergétique : entre conceptions de la performance et pratiques habitantes, Les éditions du Crenau, pp.17-24, 2015, 979-10-95555-01-8. halshs-01501479

**HAL Id: halshs-01501479**

**<https://shs.hal.science/halshs-01501479v1>**

Submitted on 4 Apr 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# L'accompagnement des auto-réhabilitateurs par les magasins de bricolage : vision prospective pour l'amélioration énergétique de l'habitat

Céline DROZD<sup>1</sup>  
Ignacio REQUENA RUIZ<sup>1</sup>  
Kévin MAHÉ<sup>1</sup>  
Daniel SIRET<sup>1</sup>

Les pratiques de construction et de réhabilitation directement menées par les habitants ne cessent de se développer, accompagnées par un marché du bricolage dynamique et des savoir-faire plus facilement partagés. Comprendre les ressorts de ces pratiques est aujourd'hui essentiel, en particulier pour favoriser la prise en compte des contraintes liées à la transition énergétique dans ces habitats autoproduits.

Dans une recherche menée par notre équipe (Drozd *et al.*, 2015), nous avons mis en place différentes approches visant à comprendre la manière dont les auto-constructeurs, et plus particulièrement ceux entreprenant des chantiers de réhabilitation, construisent leur expertise énergétique. A partir du suivi de 11 projets d'auto-réhabilitation, la recherche a permis de mettre en évidence différentes trajectoires d'auto-réhabilitateurs, de montrer les diverses manières d'aborder la performance énergétique et d'étudier les enjeux croisés de la performance énergétique et du confort sensible dans l'élaboration du projet de « chez soi ». Dans le même temps, une autre phase de la recherche a consisté à étudier les modalités pratiques de circulation des savoirs et de construction de l'expertise dans les magasins de bricolage et les négoce de matériaux. Pour ce faire, des observations passives de situations de conseil en points de vente ont été menées, complétées par des entretiens avec des responsables de magasins et d'enseignes.

Prenant appui sur les résultats produits par ces deux premières phases d'enquête, le travail de recherche s'est poursuivi par une réflexion sur la capacité des magasins de bricolage à proposer un accompagnement adapté pour la maîtrise de l'énergie des projets d'auto-réhabilitation. Basée sur une approche prospective, cette étape de la recherche avait pour objectif d'envisager des pistes pour la mise en place de cet accompagnement au sein des magasins de bricolage. Pour ce faire, un atelier a été organisé par notre équipe dans le cadre des 3<sup>èmes</sup> Assises de l'Habitat Leroy Merlin organisées à Paris en février 2015<sup>2</sup>. Il a réuni des propriétaires 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. Au total, 47 personnes volontaires ont pris part à cet atelier. Le présent article propose une synthèse des principales pistes de réflexion issues de cette démarche.

---

1. CRENAU, UMR CNRS-MCC-ECN 1563 « Ambiances, Architectes, Urbanités » de l'ENSA Nantes. Céline DROZD est architecte, docteure en architecture et maître-assistante associée. Ignacio REQUENA-RUIZ est architecte, docteur en architecture et maître-assistant. Kévin MAHÉ est ingénieur et architecte, chercheur contractuel. Daniel SIRET est architecte, docteur HDR, et chercheur titulaire.

2. <http://leroymerlinsource.fr/evenements/assises-de-lhabitat/>



Restitution des discussions des tables

## Un atelier prospectif comme méthodologie de recherche

Organisé sous forme de tables rondes, l'atelier prospectif s'appuyait sur trois pistes de réflexion issues des résultats des deux premières phases d'enquête. La première piste proposait de débattre autour du manque de confiance envers l'expertise en énergie des conseillers de vente en magasin, telle qu'elle est apparue durant les enquêtes auprès des auto-réhabilitateurs. Ainsi, nous avons proposé aux participants de s'interroger sur le rôle des conseillers de vente et leurs compétences vis-à-vis des enjeux énergétiques dans l'habitat, en suggérant une réflexion sur la formation et l'expertise en énergie des conseillers, ainsi que sur la manière de mettre en avant cette expertise en magasin.

La deuxième piste de réflexion portait sur la structuration du conseil. En effet, les questions énergétiques nécessitent une approche transversale de l'habitat qui n'est pas favorisée par l'organisation cloisonnée en secteurs de la plupart des magasins de bricolage et négoce de matériaux. Nous avons ainsi proposé aux participants d'imaginer une organisation favorisant une approche globale pour mieux répondre aux besoins et attentes des auto-réhabilitateurs, notamment sur les questions énergétiques. De ce fait, un questionnaire a été ouvert sur les manières de faire interagir les différents secteurs des magasins, et de mettre à profit des outils de diagnostic énergétique existants, mais peu valorisés, comme l'ont montré les résultats de nos enquêtes préalables.

La troisième piste de réflexion se focalisait sur les outils d'accompagnement pour les projets d'auto-réhabilitation. En effet, du fait de l'étalement dans le temps de ces projets, de la multiplicité des acteurs impliqués et des difficultés à obtenir des informations précises sur l'état des logements, l'accompagnement fait face à une grande complexité dans le suivi. La constitution d'un dossier numérique lié à la maison et non pas à l'habitant, de type « carnet numérique de suivi et d'entretien » ou « carte vitale » du logement, pourrait permettre de cibler les actions de conseil et d'accompagnement des différents acteurs. Nous avons ainsi ouvert la réflexion sur la possibilité d'offrir aux auto-réhabilitateurs un tel carnet numérique pour inscrire leurs travaux, ainsi que sur l'intérêt d'un tel document pour le conseil en

magasin. Si cette dernière piste esquisse un outil opérationnel, l'objectif était d'en déterminer les enjeux.

## Déroulement de l'atelier

L'atelier prospectif s'est déroulé en trois temps. Tout d'abord, après une introduction sur le sujet et les enjeux de l'atelier, les trois pistes à explorer ont été présentées : l'expertise énergétique en magasin, l'organisation du conseil et les outils d'accompagnement. Le second temps de l'atelier s'est déroulé sous forme de tables rondes constituées de participants aux profils variés. Chaque thématique a été traitée par deux tables en parallèle pendant une heure environ. Autour de chaque table, les discussions ont été amorcées à partir d'une des pistes de réflexion grâce à une grille de quatre à six questions qui permettait de lancer les échanges. De même, un rapporteur désigné par la table synthétisait les échanges. Enfin, la troisième et dernière partie de l'atelier avait pour objectif la restitution des débats tenus au sein de chaque table pour ouvrir une discussion collective. Celle-ci s'est tenue pendant une heure trente environ<sup>3</sup>.

Même si les pistes de réflexion proposées aux participants pouvaient paraître assez éloignées (expertise des conseillers, organisation du magasin et outils d'accompagnement), les sujets de débats se sont généralement rejoints. Nous avons pu identifier quatre questions transversales qui sont développées ci-après. Par ailleurs, bien que les participants aient suggéré des leviers d'action et des actions concrètes directement applicables (voir Figure 1 ci-après), ces résultats ne constituent en aucun cas des recettes opérationnelles pour l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation. En effet, ils contribuent davantage à fournir des éléments de compréhension autour de l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage.

## Accompagner vers l'autonomie

La première question transversale porte sur l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage. Cet accompagnement est basé sur une large offre de services que certains participants suggèrent de valoriser. Cependant, les services proposés par les magasins de bricolage consistent principalement à soutenir les auto-réhabilitateurs en effectuant certaines tâches à leur place (Brisepierre, 2015, p. 11).

Ainsi, certains participants, imaginant un espace d'information en magasin, insistent sur la nécessité de baser les contenus pédagogiques sur la capacité d'autonomie des porteurs de projet. Plutôt que d'ajouter un service supplémentaire d'assistance proposé par le magasin, il s'agit de mettre à disposition les informations permettant aux auto-réhabilitateurs de faire leurs choix eux-mêmes, répondant ainsi à leur besoin de liberté mis au jour dans les enquêtes préalables. Un participant insiste notamment sur la nécessité de proposer des modalités d'accompagnement flexibles, adaptables à chaque projet, en mettant en évidence une réalité de l'accompagnement :

*« Le client au cœur de nos actions, c'est ancré chez nous. Donc on a tendance à vouloir tout porter pour le client, on est comme ça. Et pour autant, en échangeant, il faut peut-être qu'on abandonne le rêve de vouloir tout faire à la place du client, parce qu'il n'en a pas forcément envie, il en aura sans doute de moins en moins envie également. »*

3. Merci à Pauline Polgar, directrice de la rédaction de Batiactu, pour avoir assuré l'animation de l'atelier en général et de cette dernière partie de discussion collective en particulier.

Leviers d'actions	Actions concrètes
<p><b>Renforcer le réseau d'acteurs de l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation énergétique</b></p>	<p>Valoriser les outils et services déjà présents en magasin</p>
	<p>Améliorer la coordination entre les acteurs du conseil énergétique</p>
	<p>Renforcer et mutualiser les moyens de formation au sein de ce réseau</p>
	<p>Intégrer les communautés d'auto-réhabilitateurs pour le conseil aux habitants</p>
	<p>Mettre en avant la profession des architectes pour la valorisation du patrimoine</p>
<p><b>Développer l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation énergétique par les magasins de bricolage</b></p>	<p>Renforcer l'expertise technique des conseillers et développer leur expertise sur l'énergie dans l'habitat</p>
	<p>Créer un espace pédagogique en magasin animé par les acteurs du conseil en énergie et les auto-réhabilitateurs les plus experts</p>
	<p>Labelliser ce modèle de magasin « expert »</p>
	<p>Fusionner les espaces clients des enseignes avec les carnets numériques des logements</p>
	<p>Mettre en place une stratégie de conseil mutualisé sur l'ensemble des rayons</p>
<p><b>Créer la « maison du conseil pour l'habitat » pour accompagner les chantiers d'auto-réhabilitation énergétique</b></p>	<p>Créer un « conseiller d'orientation » capable de d'accompagner les projets des habitants à partir de leurs préoccupations sur l'habitat</p>
	<p>Créer la « maison du conseil pour l'habitat », regroupant l'ensemble des figures du conseil sur le logement</p>
	<p>Créer un relai pour l'orientation en magasin et le suivi des projets d'auto-réhabilitation</p>

Figure 1 - Synthèse des actions concrètes proposées par les participants de l'atelier

Dans un autre travail de recherche mené avec des professionnels, G. Brisepierre aboutit à la même conclusion : « l'accompagnement n'est pas toujours souhaité chez les habitants » (Brisepierre, 2015). Dans les débats est apparu le souhait de considérer les capacités d'autonomie des auto-réhabilitateurs pour définir les modalités d'accompagnement. L'intégration d'auto-réhabilitateurs avertis au réseau d'acteurs de l'accompagnement permettrait de valoriser ces capacités. Ces propositions reflètent la volonté de transformation de la notion d'accompagnement par les acteurs du conseil pour l'auto-réhabilitation.

Par ailleurs, un participant explique que l'auto-réhabilitation constitue une pratique permettant aux habitants de se réaliser à travers ce gain en autonomie : « moi je pense que la question de l'auto-réhabilitation, qui permet de réfléchir sur comment dans notre société actuellement on gagne un peu en autonomie [...] est un sujet considérable, très compliqué ». Par exemple, l'auto-réhabilitation accompagnée du logement est perçue, au même titre que d'autres stratégies dans les domaines du jardinage, de la cuisine ou de la mécanique, comme un levier d'intégration sociale à travers la promotion de l'autonomie et la revalorisation de soi (Roustang, 2012). Ainsi, cette notion d'autonomie apparaît fondamentale pour les participants de l'assemblée.

Les auto-réhabilitateurs les plus expérimentés ont acquis une grande capacité d'indépendance, par la fabrique de leur propre expertise. L'auto-réhabilitation est parfois considérée comme une réponse aux problèmes du mal-logement, qui n'est pas uniquement basé sur l'absence de ressources économiques de certains ménages, mais aussi sur l'absence d'un savoir-faire. Selon certains participants, l'accompagnement doit alors se focaliser sur les publics les plus défavorisés en termes de fabrique de l'expertise :

*« Finalement les plus experts, les plus renseignés, ceux qui ont un peu déjà structuré leur intervention, c'est ceux qui arrivent à naviguer entre le conseil, internet, les magasins, les artisans, l'oncle et le cousin. »*

## Neutralité du conseil vis-à-vis des enjeux commerciaux

Le constat d'une certaine méfiance des clients envers les conseillers de vente pousse les participants à questionner le statut des acteurs délivrant les conseils. Dans l'objectif de gagner la confiance des clients auto-réhabilitateurs, certains participants proposent la création d'un label attribué aux magasins pour garantir une expertise détachée des enjeux commerciaux. Cela pourrait prendre la forme d'une certification de l'offre de service et d'expertise du point de vente, ou bien d'un label de formation des conseillers sur les questions énergétiques. Cependant, un auto-réhabilitateur de l'assemblée met en avant la complexité du système d'acteurs existant et la multiplicité des labels pour l'aménagement du logement. Ainsi, une labellisation supplémentaire risquerait d'accentuer la confusion sur la validité des sources de conseil.

Une autre piste, évoquée par certains participants, consiste à proposer aux auto-réhabilitateurs un accompagnement à l'extérieur du magasin de bricolage par un « conseiller d'orientation », tandis que d'autres participants proposent de créer un espace de conseil en magasin. En effet, selon certains participants, les habitants sont plus enclins à se rendre dans un magasin de bricolage que dans un espace de conseil dédié, en particulier lorsqu'ils pensent ne pas avoir de projet. Cependant, pour prendre en compte l'impératif de neutralité du conseil,

les participants proposent de disposer cet espace à l'entrée du magasin, hors de la surface commerciale.

De même, durant les débats, un participant revient sur la méfiance des auto-réhabilitateurs envers les distributeurs qui, selon lui, prévaut sur la confusion engendrée par la création d'une nouvelle figure de conseil :

*« Je me dis finalement qu'il y aura toujours un doute, même si on est à côté de la caisse, même si on est en centre-ville. A partir du moment où il y a l'enseigne quelque part, il y aura un doute. Et ça peut aussi brouiller les pistes. Moi, à la limite, si j'ai un conseil d'un vendeur, je sais qu'il doit me vendre des choses. En même temps, on a tous une expérience de la relation clientèle en tant que client. Finalement, il me semble que j'arriverai mieux à décoder ce que me dit un vendeur qu'un conseiller dont je ne sais pas très très bien quel est le statut par rapport à la stratégie. »*

Ce même participant mentionne l'importance de prendre en compte le caractère privé du projet, que le client n'a pas toujours envie de partager. Ainsi, il suggère de considérer les différentes modalités d'accompagnement possible ; le « guichet unique », tel qu'il est évoqué, ne conviendrait vraisemblablement pas à toutes les demandes.

## Valeur économique du conseil en magasin

Le portage économique des stratégies d'accompagnement des auto-réhabilitateurs constitue une préoccupation pour les participants de l'atelier dans la mesure où il conditionne l'existence et la mise en œuvre des réflexions formulées par l'assemblée. Selon certains, les services et expertises apportés aux auto-réhabilitateurs induisent un investissement, en formation notamment, qui doit être compensé par un bénéfice pour l'enseigne. Le conseil apporte à la fois des avantages commerciaux de manière directe en améliorant les ventes des magasins, mais aussi indirectement en attirant de nouveaux clients et en créant des relations avec d'autres acteurs de l'accompagnement. Le magasin de bricolage possède donc un intérêt économique à proposer une offre de conseil et d'accompagnement pour les auto-réhabilitateurs.

Les participants s'interrogent également sur les conséquences qu'une éventuelle facturation du conseil aurait sur la confiance que le client accorde aux conseillers. Certains considèrent que la gratuité du conseil peut décrédibiliser l'expertise des conseillers : *« c'est le retour qu'ont fait des conseillers Info Energie, c'est que "conseil gratuit" égale "pas de valeur" »*. Cependant, d'autres affirment que la gratuité du conseil n'entrave pas la création d'une autre forme de valeur pour le magasin. Notamment, la confiance des porteurs de projet envers les conseillers constitue une valeur non quantifiable, qui participe à la valorisation des échanges d'informations et de biens entre les magasins et les auto-réhabilitateurs :

*« Il y a plein de services qu'on rend gratuitement et qui malgré tout, par la construction de l'expertise, du conseil, de la confiance, de l'écoute, crée de la valeur, même si elle n'est pas immédiate. »*

Ainsi, certains participants soutiennent que la valeur du conseil en magasin est moins liée au critère économique qu'à d'autres formes de valeurs participant à la confiance entre enseigne et clients :

*« La valeur économique est une question importante mais qui ne doit pas évacuer toutes les autres modalités de production de la valeur. [...] Il y a effectivement la valeur des produits. Ce qu'on trouve dans le négoce, dans les GSB<sup>4</sup>... Mais il y a la valeur de la mise en œuvre, du*

---

4. GSB : Grande Surface de Bricolage.

*travail. [Mentionnant les auto-réhabilitateurs présents dans l'atelier] Ce que nos deux auto-réhabilitateurs pourront nous redire, c'est que cette valeur-là, il faudrait commencer à la retrouver quelque part. »*

Les questions sur la valeur de l'activité d'auto-réhabilitation permettent ainsi de replacer l'auto-réhabilitateur au centre des échanges et débats. Les qualités évoquées sont celles du gain en autonomie, du gain en compétence, de la réalisation de soi, de la faculté à regrouper autour d'un projet, etc. Cette valeur acquise par la pratique d'auto-réhabilitation apparaît ainsi nécessaire à prendre en compte pour la plupart des participants. L'intégration des auto-réhabilitateurs expérimentés aux espaces pédagogiques imaginés en magasin permettrait de valoriser cette pratique.

## Utilisation des données d'un éventuel carnet numérique du logement

Les participants de deux tables étaient invités à se questionner sur les données compilées par un éventuel carnet numérique, qui rassemblerait les informations utiles pour une meilleure connaissance de l'état existant du logement comme par exemple les types de travaux effectués précédemment, les matériaux utilisés, l'échéance des futurs travaux à prévoir, l'évolution des consommations de chauffage au cours du temps, etc. En rassemblant ces informations, ce dispositif permettrait aux habitants d'entreprendre des travaux d'amélioration énergétique.

Les participants s'accordent à penser que les travaux d'auto-réhabilitation doivent être intégrés au dispositif du carnet numérique du logement. Cependant, ils s'interrogent sur les organismes capables de valider les travaux effectués. Les participants d'une table ont notamment orienté leur réflexion vers la création d'un système d'acteurs capable de valider les travaux d'auto-réhabilitation, en vue de clarifier la question de la responsabilité des travaux effectués.

Une tablee affirme que certains habitants ne désireront pas partager les données personnelles présentes sur le carnet numérique du logement. Ainsi, pour la gestion de ces données, les participants insistent sur la nécessité de considérer le caractère privé des informations des auto-réhabilitateurs vis-à-vis de leur projet ou de leurs conditions d'habitat. La divulgation de ces données personnelles devrait être soumise à la décision des habitants eux-mêmes.

En revanche, pour permettre l'utilisation de ces données à des fins statistiques, un participant insiste sur la nécessité d'obliger les habitants ou les acteurs de leur projet à remplir les informations relatives à certains travaux. En effet, notamment dans un objectif de valorisation du patrimoine bâti, certaines données des propriétaires doivent être tenues à jour pour permettre leur comparaison et leur exploitation. De même, une participante affirme que, dans le cadre de la réflexion engendrée par le Plan Bâtiment Durable à propos du carnet numérique du logement, un minimum d'informations devra être rempli sur ce dispositif.

Un autre participant fait part de l'importance de considérer les aspects patrimoniaux dans la mise en place d'un dispositif de carnet numérique (ou « carte vitale ») du logement, tout en insistant sur les dérives possibles :

*« On voit bien qu'il y a deux trajets possibles de cette carte vitale logement. Et entre ceux qui la remplissent et ça participe à la valorisation et ceux qui ne la remplissent pas, au risque que ça participe de la dévalorisation du bien, indépendamment du bien en lui-même en fait. C'est-à-dire que si ça devient un référentiel, comment on régule effectivement cette question du référentiel. »*



Ainsi, la définition et la qualité des données à renseigner modifieront nécessairement l'évaluation du patrimoine bâti des propriétaires. Que la démarche soit proactive ou obligatoire, les travaux non renseignés pourraient participer à la dévalorisation du bien lorsqu'ils sont réalisés par des non-professionnels, comme c'est le cas de la plupart des auto-réhabilitateurs.

## Conclusions

L'atelier prospectif présenté dans cet article avait pour objectif d'esquisser un ensemble de pistes d'actions visant à structurer l'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation à travers les magasins de bricolage. Les discussions ont permis d'envisager les outils pratiques utilisables pour étayer l'offre de conseil énergétique en magasin afin de la rendre plus efficace au regard des projets d'auto-réhabilitation envisagés dans la durée. L'atelier s'est appuyé sur des auto-réhabilitateurs, des professionnels de la distribution et du conseil en bricolage, des experts, des responsables publics et des chercheurs. Trois pistes de réflexion ont constitué le support d'échanges : l'expertise en magasin, l'organisation du conseil, et les outils d'accompagnement. Plusieurs résultats issus de ces échanges peuvent être mis en avant.

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. Tant l'offre de produits et de services pour l'amélioration énergétique que les rapprochements entre magasins et d'autres figures de l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation, semblent être des atouts à valoriser pour parfaire l'accompagnement de ces chantiers. Par l'amélioration de la coordination entre l'ensemble des acteurs du conseil et la mutualisation de leurs moyens d'action, les participants proposent ainsi de constituer une structure en réseau permettant une orientation plus facile des porteurs de projet vers les figures de conseil les plus à même de les accompagner. Les compétences d'auto-réhabilitateurs expérimentés semblent être un atout à intégrer dans ce réseau d'expertises.

Les échanges ont par ailleurs abouti à repenser l'organisation des magasins et à renforcer l'expertise technique des conseillers et leur sensibilisation à l'ensemble des enjeux de l'énergie dans l'habitat, renforçant ainsi le rôle du magasin comme source de conseil technique sur les produits et solutions pour l'amélioration énergétique. 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.

Nous remarquons également chez la part des participants la volonté de considérer les publics les plus démunis du point de vue de l'acquisition de l'expertise. En effet, l'accompagnement en magasin s'adresse aujourd'hui principalement aux porteurs de projets et non à l'ensemble des habitants qui auraient besoin d'un projet. Les participants de l'atelier soutiennent la nécessité de révéler les projets sous-jacents dans les propos des habitants pour mettre en place un accompagnement adapté. Certains participants imaginent ainsi un interlocuteur unique, situé à l'extérieur des magasins de bricolage et capable de dresser un diagnostic global à partir des questionnements des habitants sur leur logement pour les orienter vers les experts les plus à même de les conseiller. Un relai de cet accompagnement, effectué par un conseiller en magasin, permettrait d'orienter le porteur de projet à travers les rayons du magasin et de réajuster le projet si besoin.

La garantie de la neutralité du conseil vis-à-vis des enjeux commerciaux apparaît comme un enjeu fort à prendre en compte dans la définition des futures modalités d'accompagnement

des chantiers d'auto-réhabilitation. En effet, la méfiance de certains clients envers le conseil délivré en magasin a poussé les participants à imaginer des modalités d'accompagnement favorisant l'indépendance de ces publics. Les propositions des participants, se déclinant selon différents degrés de neutralité depuis l'espace de conseil en point de vente jusqu'à la création d'un conseiller d'orientation détaché du magasin, réaffirment l'importance de considérer plusieurs modalités de conseil.

Les discussions se sont accordées sur le fait que le conseil prodigué par les conseillers du point de vente engendre généralement une valeur économique directe mais aussi indirecte pour le magasin de bricolage. Cependant, la valeur du conseil en magasin semble moins liée au critère commercial qu'à d'autres formes de valorisation qui semblent marquer l'évolution des modalités d'accompagnement par les magasins de bricolage.

Le dispositif expérimental de « carnet numérique du logement » appliqué aux travaux d'auto-réhabilitation nécessite de se focaliser sur deux points d'attention : le choix des professionnels validant les travaux et le caractère privé des données manipulées. Cet outil, combiné aux « espaces personnels » mis en place par les enseignes de bricolage, permettrait aux conseillers de bénéficier de davantage d'informations pour apporter des conseils en cohérence avec l'ensemble des éléments du projet.

Dans les réflexions des participants, la place que tient le magasin de bricolage vis-à-vis de la fabrique de l'expertise des auto-réhabilitateurs, notamment sur la question de l'énergie, n'est pas toujours centrale. Tandis qu'une proposition confirme l'hypothèse selon laquelle il 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, une autre modère cette place centrale au profit d'un accompagnement externalisé. 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.

Si l'accompagnement des habitants dans leur projet de réhabilitation constitue un enjeu de fidélisation pour les enseignes de bricolage, la recherche met en évidence les frontières mouvantes de la notion d'accompagnement des auto-réhabilitateurs. L'abondance de services permet de soutenir ces publics sans pour autant prendre en compte leur volonté d'autonomie. Ainsi, il apparaît que l'accompagnement des auto-réhabilitateurs doit s'orienter vers les publics les plus démunis du point de vue de la fabrique de l'expertise, en œuvrant vers leur gain en autonomie.