

Lapeyre prend un virage à 180 degrés

Avec une nouvelle enseigne destinée aux personnes âgées ou en situation de handicap, le distributeur de bricolage explore de nouvelles pistes. Tout en transformant et en investissant dans ses magasins pour rattraper son retard.

Vita Confort. C'est le nom de l'expérience menée par Lapeyre au cœur de Paris, dans le XV^e arrondissement, rue Lecourbe. Depuis quelques jours, personnes âgées ou en situation de handicap peuvent y trouver de la simple canne au déambulateur, ou faire aménager leur salle de bains ou leur cuisine pour la rendre plus accessible. Lapeyre n'apparaît pas, c'est pourtant bien la filiale de Saint-Gobain qui est derrière. «*Depuis deux ans, nous testions cette offre sous le nom d'ISA, pour indépendance des seniors et accessibilité, dans 80 de nos magasins*, explique Jean-Philippe Arnoux, dix ans de Saint-Gobain à son actif, et aujourd'hui directeur exécutif de cette nouvelle enseigne, Vita Confort.

Inadéquation des habitats

«*C'est un peu expérimental, complète Thomas Petuaud-Letang, président du directoire de Lapeyre depuis le 1^{er} juillet dernier. Nous ne voulions pas brouiller le message entre Lapeyre et une enseigne qui va plus loin en termes d'accessibilité.*» Et le potentiel est là : en 2050, selon les prédictions de l'Insee, un habitant sur trois aura



Les chantiers d'ici à 2017

- **Augmenter** le passage des magasins sous forme de mandats pour arriver à 60% du parc sous cette forme.
- **Dynamiser** le trafic en magasins et sur le Net, en améliorant notamment la transformation des devis, sachant qu'un quart du chiffre d'affaires se fait avec des artisans.
- **Refondre** les systèmes d'information et les outils d'aide à la vente.
- **Renforcer** le digital grâce à un nouveau site en ligne en novembre.
- **Trouver** des relais de croissance, comme Vita Confort.
- **Limiter** les frais de gestion.

800 M€

de chiffre d'affaires en 2015

129

magasins, dont 48 en mandat et 81 en propre

4%

du chiffre d'affaires sur internet
Source : LSA

plus de 60 ans, contre un sur cinq actuellement. Or, 80 % des habitats ne sont pas adéquats. Sur 280 m², Vita Confort présente donc tout ce qu'il faut pour équiper une salle de bains – la pièce la plus dangereuse pour les personnes âgées –, des toilettes, une cuisine... Les équipes de Lapeyre travaillent dans deux directions : sur prescription médicale et comme prestataires de service, en lien avec les mairies et les services sociaux. Une vingtaine de magasins Lapeyre sur la Côte d'Azur, en région parisienne, à Lyon, Marseille ou Montpellier auront un espace avec une offre ISA d'ici à 2016.

Vita Confort fait partie des relais de croissance souhaités par le nouveau patron. Ce dernier a déterminé plusieurs chantiers pour un groupe qui traverse une période difficile, avec un chiffre d'affaires étale et quatre fermetures de magasin. La forme des points de vente est en train de

changer, avec le passage au statut de mandat (les murs et les stocks appartiennent à Lapeyre) pour arriver à 60 % du parc. «*Cela nous apporte plus de souplesse dans le fonctionnement*», explique Thomas Petuaud-Letang. Plus de liberté aussi pour accélérer la modernisation.

Mue en profondeur

Refonte des systèmes d'information, digitalisation des points de vente, amélioration du service après-vente, passage de la totalité du parc en drives : d'ici à 2017, tous ces chantiers devront être menés à bien. Parallèlement, les frais de gestion des magasins ont été resserrés avec une baisse de 10 % des charges directes. Une mue en profondeur qui se verra bientôt en magasins avec, comme point d'orgue, un nouveau concept en mars 2016, qui sera dévoilé en région parisienne et dans le Sud-Est de la France. ■

MAGALI PICARD



«*Notre priorité est de moderniser les magasins plutôt que d'en ouvrir d'autres. Il faut aussi améliorer notre efficacité commerciale.*»

Thomas Petuaud-Letang, président du directoire de Lapeyre