

Testata: **Vita**
Data: Novembre 2016
Topic: Empori Fai da Noi e Agorà dell'Abitare

SHARING ECONOMY

PROFIT & SHARING

**Leroy
Merlin**

Ecco l'Emporio

fai da noi

di STEFANO ARDUINI

I primi due sono stati inaugurati a Piacenza e a Palermo il mese scorso. Prossimamente ne apriranno altri due a Roma e Torino. Ma nei piani di Leroy Merlin in futuro ogni punto vendita (in Italia se ne contano 48) potrà diventare un'Agorà dell'Abitare, ovvero «un luogo dove i vari soggetti firmatari del patto di collaborazione cooperano per risolvere problemi pratici. A livello nazionale hanno già aderito lo "Yunus Social Business Centre University of Florence" e "NeXt Nuova Economia X Tutti", ma a livello locale ogni Agorà potrà avere partner diversi: dalle aziende (non necessariamente nostri fornitori), ai privati cittadini, passando per le amministrazioni pubbliche e le realtà associative», spiega il responsabile Csr della costola italiana della multinazionale francese, Luca Pereno. È lo stesso Pereno a indicare quale sia stata la genesi che ha acceso la miccia a questo progetto che di fatto mette a sistema tre diverse iniziative di csr in versione sharing che Leroy Merlin ha man mano rodato negli anni scorsi (I cantieri Fai da noi, La casa ideale e il Bricolage del cuore): «Il progetto nasce da una mia riflessione in seguito alla lettura di un paio di passaggi dell'enciclica *Laudato si*» in cui il Papa sottolineava come «ai problemi sociali si risponde con reti comunitarie, non con la mera somma di beni individuali» e come talvolta «la responsabilità sociale e ambientale delle imprese si riduce per lo più a una serie di azioni di marketing e di immagine». Partendo da qui e confrontandomi con alcuni amici di Caritas Biella abbiamo provato a immaginare un modello che poggiasse su tre assi portanti.

Il primo è la costruzione di un network fra soggetti diversi: «Le aziende che mettono a disposizione risorse (merce, competenze, strumenti, volontariato d'impresa); i cittadini che offrono competenze e tempo; le istituzioni che creano la rete e facilitando gli scambi tra soggetti diversi e le associazioni non profit che forniscono la

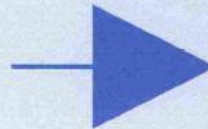
3. SOCIALE O NO?



Foto di gruppo della squadra del Bricolage del cuore all'Ospedale pediatrico di Garbagnate, alle porte di Milano

Sono luoghi di condivisione di attrezzi, materiali e soprattutto know how. Per piccole ristrutturazioni

propria esperienza e la conoscenza del territorio». Il secondo punto è il passaggio da un'ottica di progetto a una di processo: «Questo significa che ci si mette assieme non per portare a termine un singolo intervento spot, **ma per costruire un meccanismo stabile capace di focalizzare un problema e generare risposte adeguate**». Terzo asset: «I beneficiari non sono semplici fruitori di servizi, ma diventano a loro



SHARING ECONOMY

PROFIT & SHARING



**Leroy
Merlin**

volta risorse per la soluzione di altri problemi».

Ma come si traduce in concreto tutto questo disegno? **Il caso di Piacenza è esemplificativo. A siglare il patto di collaborazione è stata la Caritas locale che ha in essere un progetto, Casa tra le case**, che fornisce alloggi a famiglie in difficoltà. «Due di questi alloggi sono stati risistemati grazie all'impegno volontario dei nostri addetti che hanno utilizzato materiali messi a disposizione da **Leroy Merlin**; ora i beneficiari saranno chiamati a "restituire" quanto ricevuto impegnandosi in attività a impatto sociale sul territorio», spiega Pereno. **Sotto il cappello dell'Agorà dell'Abitare sono compresi i cosiddetti Empori Fai da Noi**. Si tratta di luoghi di condivisione di materiali, allestiti presso associazioni del territorio, dove si possono chiedere in prestito e utilizzare gratuitamente gli utensili necessari per lavori di manutenzione di base o piccole ristrutturazioni.

Ma cosa ci guadagna **Leroy Merlin**? **Spiega la responsabile community Caterina Nincevich**: «Dal punto di vista del marketing il paradigma è cambiato: prima al centro c'era il prodotto, poi è diventato centrale il cliente, oggi invece lo sono le comunità di interesse. Sul portale di **Leroy Merlin** Francia gli utenti registrati hanno la possibilità non solo di scambiarsi utensili e consigli ma anche servizi: se per esempio io sono un esperto di giardinaggio e sono in grado di montare un impianto di irrigazione da giardino posso proporre queste servizi agli altri membri della comunità. Tutto è lasciato alla libera contrattazione degli utenti. **L'azienda è semplicemente l'abilitatore di questi scambi**. Da cui però è possibile trarre dati che ci indicano cosa davvero il cliente o il potenziale cliente (perché non è detto che chi sta sulla piattaforma si serva abitualmente nei nostri negozi) si aspetta dal nostro marchio: informazioni che diventano cruciali per allargare la nostra platea di interesse e di offerta». ♦