

Les coulisses des Castors



Franck Thébault

« Castors de Saint-Malo : La relation au cœur des Castors »

Franck Thébault est seul à l'agence Castors de Saint-Malo depuis sa création en 1987 ! Avec l'appui technique de l'agence de Rennes, il maintient le meilleur service à ses 500 adhérents.

Par Grégoire Laville

Comment avez-vous intégré l'équipe des Castors de l'ouest ?

Franck Thébault : Après un brevet professionnel banque et bourse, je suis entré aux Castors de Rennes en 1986 en tant que stagiaire. En 1987, il était nécessaire de développer le secteur de Saint-Malo qui ne comptait à l'époque quasiment pas d'adhérents Castors. Nous assurons alors juste une permanence au centre social. Sous l'impulsion de Jean-Marc Guérin de l'agence de Rennes, l'agence de Saint-Malo a été créée et j'en ai pris la responsabilité. Ça va faire bientôt 30 ans !

Qu'est-ce qui vous a tant plu au sein des Castors ?

Ça a d'abord été une rencontre avec Jean-Marc Guérin et son équipe. Mais ce qui m'a plu surtout, c'est la polyvalence. Je peux, en l'espace d'une heure, passer de l'accueil d'un nouvel adhérent à un conseil technique à donner puis à une opération d'achats groupés à finaliser... C'est cette diversité qu'on ne trouve pas partout qui m'a poussé à prendre ce poste. On a aussi en face de nous des gens qui s'investissent dans leurs projets, intéressés par ce qu'ils font, qui mettent la main à la pâte. C'est passionnant.

Quels sont leurs profils ?

Je côtoie toutes les catégories socio-professionnelles : des cadres moyens, des ouvriers, des retraités, des professions libérales... Pour la génération des 30-35 ans, c'est plus difficile : nos adhérents primo-accédants s'éloignent de Saint-Malo vers les terres, pour construire étant donné le coût du foncier élevé. C'est une problématique propre aux agences castors de bord de mer et une vraie difficulté pour le neuf.

Quel est le type majoritaire de projets ?

La nature des projets a changé depuis la crise : avant, les gens vendaient leurs maisons et construisaient plus grand. Depuis 5-6 ans, ils ne vendent plus mais agrandissent avec une véranda, une pièce supplémentaire mais ne bougent pas. On voit donc une majorité de rénovations et extensions.

La reprise n'est pas encore là ! On le voit aussi à la construction de bâtiments locatifs, sur plusieurs niveaux, pour des primo-accédants. Pour rester à Saint-Malo, ceux qui auraient investi dans une maison individuelle avant achètent aujourd'hui un appartement. Mais une partie de nos adhérents fidèles continuent aussi à aménager, à changer de déco régulièrement !

Quelles sont vos tâches au sein de l'agence de Saint-Malo ?

Je m'occupe de la gestion administrative de l'agence, du suivi des partenaires, artisans et fournisseurs, de l'organisation des opérations commerciales (promotions, portes-ouvertes chez nos partenaires) et des opérations d'achats groupés. Je suis seul à l'agence donc je n'assure pas de maîtrise d'œuvre ou de suivi de chantier. Mais je ne suis ni isolé, ni démuni ! Je m'appuie sur les services de l'agence de Rennes pour tout ce qui est technique. Pour des conseils importants, nos adhérents peuvent bénéficier des compétences des deux techniciens rennais ou peuvent louer du matériel. Pour les plans, nous faisons appel à des dessinateurs externes.

Combien d'adhérents comptent l'agence de Saint-Malo ?

Nous avons 500 adhérents actifs sur un secteur allant de Dol de Bretagne à l'Est, à Combourg au sud et à Dinan à l'ouest. On a eu un peu plus d'adhérents à un moment donné mais le total a peu évolué. La difficulté aujourd'hui est de les fidéliser. Beaucoup sont surtout consommateurs. Ils utilisent la carte 2 ou 3 ans seulement. Auparavant, la plupart des adhérents reprenaient la carte chaque année. Ils étaient fidèles ! Aujourd'hui, un adhérent veut absolument que les 43 € d'adhésion annuelle soient amortis rapidement.

Qu'est-ce qui peut fidéliser davantage les adhérents ?

Il est important de toucher d'autres marchés comme l'électroménager par exemple, ou le fioul domestique, que l'on propose depuis plusieurs années déjà. Les opérations

d'achats groupés sont aussi primordiales pour les adhérents, à l'affût des bonnes affaires, et pour l'association. Ces opérations sont toujours très intéressantes. Un autre axe de progression est de participer à des salons de l'habitat. Un objectif important est aussi de développer le réseau d'artisans. Les jeunes adhérents font de moins en moins les travaux par eux-mêmes. Ils font de plus en plus appel à des artisans mais se réservent l'isolation, les revêtements de sol, la terrasse, la clôture...

Le réseau actuel compte combien de partenaires ?

Une cinquantaine entre fournisseurs, et artisans. On peut donc répondre à toutes les demandes. On a mis en place un partenariat avec une grande surface de bricolage, à Saint-Jouan-des-Guéréts, mitoyenne de Saint-Malo, pour des compléments, les petites choses, quincaillerie, luminaires, tout ce que ne font pas les négoce de matériaux.

L'histoire d'entraide de l'association est-elle toujours importante chez vos adhérents ?

Les adhérents de 50 à 70 ans et les nouveaux me parlent régulièrement de l'histoire des Castors qui restent dans les esprits synonymes d'autoconstructeurs. Mais dans les faits, on ne voit plus d'entraide. C'est la société qui veut ça.

Vous voyez encore des adhérents qui l'étaient déjà au lancement de l'agence de Saint-Malo, en 1987 ?

Plusieurs dizaines viennent depuis l'origine ! Ils renouvellent leurs cartes en début d'année et restent bricoleurs toute leur vie ! Le relationnel dans ce cas est essentiel. Les adhérents se livrent au fil des années. Ils font aussi profiter leurs familles de leurs compétences et leurs disponibilités. Beaucoup s'impliquent dans les projets de leurs enfants, leur apportant un sérieux coup de main.

1965 : naissance à Rennes.

1985 : brevet professionnel banque et bourse.

1986 : Castors de l'ouest à Rennes.

1987 : à aujourd'hui : responsable de l'agence de Saint-Malo.