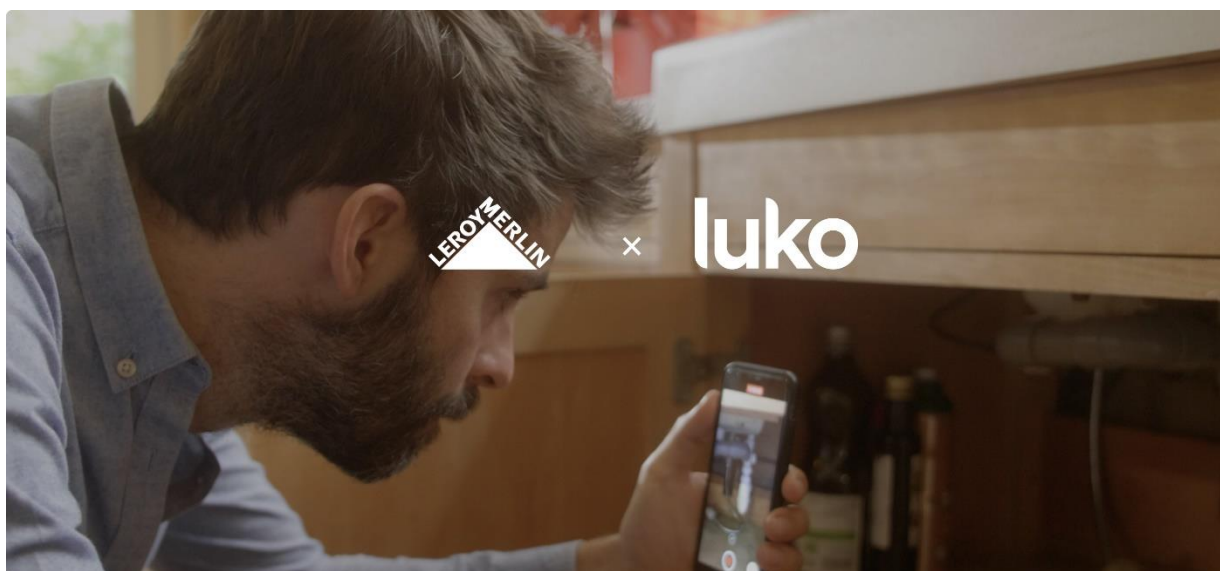




Communiqué de presse
Le 23 novembre 2021

**Avec Luko,
Leroy Merlin lance le dépannage en visio**

Pour accompagner au quotidien les Français sur toute question liée à leur habitat, Leroy Merlin continue d'enrichir sa plateforme de services. Grâce à son partenariat avec la startup Luko, spécialiste du foyer, et Dr House, son service de téléconsultation pour l'habitat, l'enseigne propose désormais une solution innovante d'assistance-dépannage en visio. Lancé le 16 novembre 2021, ce service se concentre sur des interventions en plomberie et chauffage avant de s'étendre, progressivement, à d'autres domaines comme la serrurerie et l'électricité.



Se dépanner soi-même, en étant guidé pas à pas par un expert

Chaudière en panne, plus d'eau chaude, canalisation bouchée... Parce qu'un tuto ne suffit pas toujours pour oser se lancer, Leroy Merlin et Luko ont imaginé un service d'assistance-dépannage en visio. La prise de rendez-vous avec un expert s'effectue depuis le site de l'enseigne, dans la rubrique Dépannage. Après avoir pris rendez-vous en ligne, le client est rappelé en visio pour être guidé pas à pas dans le diagnostic de la panne puis dans la réparation. La prestation à distance, assurée par des experts Luko, est facturée 9,90€ alors que le coût moyen d'un dépannage à domicile est estimé à 250€.

Déployer un service né durant le premier confinement

En mars 2020, alors que la France connaît son premier confinement, Leroy Merlin expérimente le dépannage en visio. En deux mois à peine, 200 rendez-vous sont pris. Le service démontre immédiatement son utilité et son efficacité. La note moyenne attribuée par les habitants est de 4,9/5. Les commentaires laissés par ses utilisateurs illustrent leur fierté d'avoir su se dépanner eux-mêmes. De son côté, Luko, la startup qui révolutionne l'assurance habitation, développe *Dr House*, un service de consultation en visio pour prendre soin de son foyer. Des experts y accompagnent les assurés Luko pour diagnostiquer les réparations à effectuer, estimer un projet d'aménagement ou établir un bilan du logement sur les questions de l'isolation, de la consommation énergétique, de la sécurité... Pour populariser le dépannage en visio, les deux acteurs choisissent d'unir désormais leurs forces, Leroy Merlin s'appuyant ainsi sur l'expertise de Luko pour étoffer sa plateforme de services.

« Le dépannage en visio vient compléter la palette de services que nous déployons, avec nos partenaires, pour être utiles aux habitants. Notre objectif est simple : leur apporter la solution, physique ou digitale, qui va leur permettre de faire par eux-mêmes, de faire avec un expert ou de faire faire. Du cours de bricolage au coaching en ligne, de la location de matériel au service de pose assuré par un de nos artisans partenaires, chacun a le choix. Voulant offrir le meilleur de l'innovation aux habitants et partageant des valeurs communes avec Luko, ce partenariat a été pour nos deux entreprises comme une évidence. » explique Nassera Mekaoui, directrice des Services Leroy Merlin.

« Chez Luko, notre raison d'être est d'accompagner le quotidien des foyers via une offre d'assurance et gestion du foyer tout en un. Nous partageons avec Leroy Merlin ce point commun : celui d'allier efficacité et simplicité pour aider les Français à mieux gérer et protéger leur cocon. Unifier nos savoir-faire était donc une évidence pour faciliter la vie du plus grand nombre d'utilisateurs. » déclare Raphaël Vullierme, CEO et cofondateur de Luko.

Combiner le meilleur du physique et du digital

Physique ou digital ? Leroy Merlin a pris le parti de laisser le choix aux habitants. Son modèle allie ainsi le meilleur des deux formules pour que chacun soit libre d'opter pour la solution la plus adaptée à son projet ou aux circonstances. Les achats et les conseils peuvent être obtenus en magasin ou en ligne. Les services offrent la même souplesse. Désormais, les ateliers de bricolage sont dispensés en magasin ou en visio. Les projets de cuisine, de salle bains ou d'aménagement se dessinent avec un conseiller Leroy Merlin en point de vente ou à distance. Et dorénavant, le dépannage pourra aussi être assuré soit à domicile avec le concours de Bob! Dépannage ou des Bons Artisans, soit en visio avec les experts de Spareka et désormais ceux de Luko.

A propos de Leroy Merlin France

Entreprise pionnière de Groupe Adeo, la société Leroy Merlin est aujourd'hui en France l'enseigne leader, sur l'ensemble des canaux de distribution, du marché de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie. Spécialisée dans la vente de produits, projets et services, Leroy Merlin France s'est donné pour ambition de construire avec tous les nouvelles façons d'habiter pour mieux vivre demain et met la satisfaction de ses clients au cœur de son métier. 25 000 collaborateurs dans 142 magasins en France portent aujourd'hui cette idée. Une mission relayée sur le site www.leroymerlin.fr qui se classe aujourd'hui dans le Top 10 des sites français de e-commerce. Leroy Merlin France réalise un chiffre d'affaires de plus de 7,9 Mds € (CA TTC en 2020).

A propos de Luko

Luko réinvente l'assurance habitation, plaçant au cœur de ses priorités responsabilité sociale et technologies. L'entreprise est aujourd'hui la première néo assurance habitation en France, avec plus de 200 000 assurés, et l'insurtech qui connaît la plus forte croissance en Europe.

Au-delà d'un simple contrat d'assurance, Luko a pour ambition de faire passer l'assurance d'un modèle qui s'active en réaction à un modèle basé sur la prévention grâce aux technologies développées en interne.

Les cofondateurs Raphaël Vullierme, serial entrepreneur, et Benoit Bourdel ont rassemblé leurs expertises pour créer une entreprise à l'impact concret et positif, reconnue par la certification BCorp en Juillet 2019. Depuis le lancement de l'aventure en 2018, ils ont rassemblé une équipe d'experts en Machine Learning, hardware, UX, économie comportementale et opérations venants d'entreprises de premier plan telles que Facebook, BCG, Axa, Doctolib ou Airbnb.

Contacts presse

Pour Leroy Merlin

Véronique Rétaux

vretaux@presse-cie.com

06 30 07 93 35

Pour Luko

Léa Joussaume

lea@luko.eu

06 03 82 18 05