

Compte-rendu de la 4^{ème} rencontre d'experts du RAPPEL

Parcours d'insertion, formation et lutte contre la précarité
énergétique : des métiers à inventer, des emplois à créer

25 avril 2013

Ont participé à la rencontre :

François Boulot	Secours Catholique
Jean-Jérôme Calvier	ULISSE
Danièle Cerneau	ADEME
Franck Dimitropoulos	BCE
Michel Gonord	EDF
David Guillerm	COORACE
Audrey Le Marec	Habitat et Développement
Jean-Paul Martin	CAFOC de Nantes
Laëtitia Mirjol	ANAH
Marie Moisan	CLER
Anne-Claire Pignal	COORACE
Julie Solenne	Croix-Rouge Insertion – IDEMU
Barbara Tiriou	COORACE
Bouchra Zéroual	CLER

INTRODUCTION

Frank Dimitropoulos, BCE, accueille les participants et ouvre cette quatrième rencontre d'experts organisée par le RAPPEL. Ces rencontres visent à alimenter la réflexion du réseau. La première a porté sur la santé et a abouti à des travaux d'étude. La deuxième était consacrée au financement à travers les CEE, et la troisième aux statistiques portant sur la situation des ménages dans leurs logements. A chaque fois, des experts externes sont invités. A partir de leurs présentations, il s'agit d'alimenter un débat et des propositions. Un compte-rendu exhaustif de la rencontre est établi de façon à ce que les membres du réseau nourrissent leur réflexion.

Cette rencontre porte sur l'emploi. Un certain nombre de membres du réseau ont fait connaître leur difficulté à embaucher et à concevoir les emplois sur des métiers qui restent nouveaux. Il s'agit aussi d'amener des salariés à ces nouveaux métiers à travers l'insertion, ce qui pose la question des qualifications requises et des modalités de leur formation. Ces questions se posent déjà au quotidien pour un certain nombre de membres du RAPPEL, mais il faut aussi s'interroger sur les modalités de déploiement dans la logique de l'organisation plus systématique de la lutte contre la précarité énergétique.

Les déclarations gouvernementales récentes permettent de penser ce que serait un véritable plan national contre la précarité énergétique, dans le cadre de l'actuel débat national sur la transition énergétique : la lutte contre la précarité énergétique devrait devenir l'un des moteurs de cette transition, qui s'étalera jusqu'à 2050, date à laquelle la France devra avoir divisé par 4 ses émissions de gaz à effet de serre.

Concrètement, 4 à 5 millions de ménages sont concernés par la précarité énergétique en France. La moitié du parc de logements est de mauvaise qualité thermique et le prix des énergies va fortement augmenter dans les années à venir, ce qui pèsera sur les situations des ménages, notamment pour ceux des trois premiers déciles de revenus. Ceux-ci ne disposent pas des capacités, en particulier financières, pour réagir, et regroupent une très grande diversité de situations sur le terrain.

Le président de la République a annoncé en septembre 2012, dans le cadre de la conférence environnementale, qu'il faudrait effectuer à partir de 2017 500 000 rénovations de bon niveau énergétique par an, contre environ 100 000 actuellement. Un certain nombre d'acteurs estiment qu'il serait souhaitable que 200 000 rénovations par an concernent la précarité énergétique – le programme Habiter Mieux de l'ANAH ayant traité jusqu'à présent quelque 23 000 logements. Le changement d'échelle est donc considérable.

Il faudra mieux organiser la gouvernance de la lutte contre la précarité énergétique pour mieux coordonner les actions de terrain, mais aussi sans doute mettre en place des guichets uniques dans les territoires. Si l'on estime à environ 300 le nombre de bassins de vie en France, cela revient à effectuer de 800 à 1000 rénovations en moyenne dans chacun des territoires concernés pour les seules situations de précarité énergétique.

Il faudrait déployer des dispositifs cohérents qui permettraient à toute personne en précarité énergétique de trouver une solution en fonction de sa situation. Cela part du travail social (accompagnement budgétaire, médiation, accompagnement au relogement, etc.), en passant par les situations dans lesquelles il n'est possible que d'effectuer de petits travaux d'amélioration, pour aller jusqu'au travail de rénovation de bonne qualité. Pour cela, il faut mettre en œuvre une animation générale des dispositifs pour accompagner au quotidien l'ensemble des acteurs impliqués sur le terrain.

Il faut aussi effectuer des visites à domicile en nombre, ce d'autant plus que l'on sait que toute

visite ne permet pas d'intervenir sur les logements : il faudrait visiter au moins 300 000 logements par an pour effectuer 200 000 rénovations. Un binôme de visiteurs peut réaliser de 300 à 400 visites par an : il faudrait donc créer de 2000 à 3000 postes de ce type, car il n'en existe en France qu'une trentaine actuellement. Des emplois d'insertion seraient bien adaptés à ces activités.

Il faut assurer l'orientation sociale des ménages. Les CESF sont les profils les plus adaptés pour le faire, quitte à leur apporter des formations complémentaires.

Il faut également pouvoir effectuer des petits travaux d'amélioration lorsque les personnes ne peuvent ou veulent pas s'investir dans des rénovations lourdes (cas des personnes âgées, par exemple) : selon les retours d'expériences disponibles, un emploi dédié à ce type d'intervention permet d'effectuer une centaine d'interventions par an. Si l'on estime le nombre de ces interventions de 50 000 à 100 000 par an, cela crée un potentiel de création de 500 à 1000 emplois. L'expérience montre que ce métier peut aussi convenir aux salariés en insertion.

Lorsqu'il s'agit d'effectuer des travaux de fond, il faut accompagner les propriétaires occupants ou les bailleurs : il semble qu'une personne puisse monter une cinquantaine de dossiers de ce type par an. Cela signifie qu'il faudrait créer plusieurs milliers d'emplois de ce type. Ces métiers sont bien définis et existent déjà dans des fédérations telles que celles d'Habitat et Développement ou des PACT, mais il s'agit là encore d'un très fort changement d'échelle.

Pour répondre à l'objectif posé par le président de la République tout en consacrant une part de 40 % des rénovations à la précarité énergétique, il faut donc déployer 6000 à 8000 emplois nouveaux sur le terrain, tout en créant souvent de nouveaux métiers. Il est donc très pertinent de s'interroger sur les problématiques d'insertion et de formation.

Audrey Le Marec, Habitat et Développement, explique que développer les emplois de porteurs de dossiers pose des problèmes de trésorerie aux associations de terrain, car les financements publics ne sont le plus souvent versés qu'après la création des emplois. Par ailleurs, les collectivités ont du mal à faire le lien entre les dispositifs PIG et OPAH et les dispositifs de repérage plus systématique du type SLIME. Les associations savent orienter les ménages dans le cas où ils entrent dans les critères du programme Habiter Mieux, mais craignent de ne pas savoir quoi proposer dans les autres cas, qui peuvent être nombreux après repérage. Il faudrait lever ces deux freins.

PRESENTATIONS DES EXPERTS PRESENTS : QUEL EST LEUR ROLE ?

Anne-Claire Pignal, responsable Recherche & Innovation sociale, réseau COORACE, explique que le COORACE est un réseau d'économie sociale et solidaire spécialisé dans l'insertion par l'activité économique. Il fédère 500 entreprises, associations et chantiers d'insertion, mais aussi des Groupes économiques solidaires et des adhérents spécialisés dans les services aux personnes. L'insertion par l'activité propose aux personnes en difficulté un sas d'une durée de deux ans maximum vers l'emploi pérenne, mais de plus en plus, les adhérents s'orientent aussi vers des activités solidaires de développement durable de l'emploi sur les territoires. Parmi les filières porteuses sur ce point, le travail sur la précarité énergétique apparaît comme une opportunité, à condition de pouvoir structurer les emplois durablement et de définir un modèle économique viable pour les porter.

D'autres fédérations nationales regroupent par ailleurs les structures d'insertion : la FNARS, Chantier-Ecole, le Comité national des entreprises d'insertion et le réseau des Régies de

quartier, notamment.

INSERTION PAR L'ECONOMIQUE

Définitions, cadre juridique

Barbara Tiriou, responsable juridique, réseau COORACE, indique que le secteur de l'insertion a été structuré par la loi de 1998. L'insertion par l'activité économique est définie par les axes du développement de l'emploi et, depuis 2008, du développement des territoires. Le COORACE est très attaché à ce deuxième aspect et travaille à dépasser la logique du sas vers l'emploi par celle de la création d'activités pérennes. La mission traditionnelle des structures d'insertion concerne selon la loi « *les personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.* » Cette définition permet de ne pas se centrer sur des catégories administratives, mais bien sur des personnes. Celles-ci sont salariées des structures, qui doivent leur apporter un accompagnement particulier en plus d'un travail. Les structures d'insertion jouent donc aussi une fonction d'accueil.

La loi définit les types de structures et d'actions qui peuvent mettre en œuvre l'insertion par l'activité économique. Il n'y a pas de lien entre le statut juridique de l'employeur et le type d'action, sauf pour les Entreprises de travail temporaires d'insertion (ETTI) : ces statuts comprennent l'entreprise d'insertion (EI), l'ETTI, l'association intermédiaire (AI) et les ateliers et chantiers d'insertion. D'autres structures jouent un rôle très proche : Régies de quartier et Groupements d'emploi pour l'insertion et la qualification (GEIC). Depuis la loi de 2008 sur le RSA, la mise en place de Groupes économiques solidaires (GES) est aussi prévue. Ils ont pour vocation de coordonner et de porter différentes actions d'insertion, mais restent rares et assurent en pratique des missions plus larges.

Les structures d'insertion sont avant tout définies par le type de public qu'elles embauchent, des sanctions étant prévues en cas de manquement sur ce point. L'accompagnement des salariés embauchés est obligatoire. Les structures portent une activité économique qui est le support de l'activité d'insertion et qui vise à faciliter l'intégration des salariés au dehors : cette notion de sas vers l'emploi « normal » a été introduite par la loi de 1998. Il est possible que cet emploi ordinaire se trouve porté par les mêmes personnes morales, mais dans un département distinct de celui qui est dédié à l'insertion. Cette proposition est une évolution récente et répond en partie à la faiblesse de la demande sur le marché du travail.

Le statut des EI n'est pas défini par la loi : il peut s'agir de sociétés (SARL, notamment) ou d'associations. Leurs activités sont extrêmement diverses et elles utilisent principalement le CDD d'insertion (CDDI). La convention collective applicable dépend de l'activité principale. La collaboration avec Pôle Emploi est centrée sur l'agrément des personnes, afin de bénéficier d'aides spécifiques – environ 10 000 euros par an et par poste de travail occupé.

Les ETTI sont des entreprises de travail temporaire (ETT) qui embauchent exclusivement des personnes en difficulté. Il n'existe pas de contrainte de statut juridique. Le service vendu est uniquement du travail temporaire. Les contrats sont des Contrats de travail temporaire ou des Contrats de mission. Le droit applicable est celui des ETT, convention collective incluse, les contrats temporaires pouvant toutefois aller jusqu'à une durée de 24 mois. La relation avec Pôle Emploi est centrée sur le financement de l'action : seuls les salariés agréés ouvrent droit au financement spécifique prévu par l'Etat.

L'AI est toujours une association. La fonction d'accueil y est assez développée et n'est pas réservée aux salariés. La production de services est à peu près la même que celle des ETTI. Le contrat de travail utilisé est un CDD d'usage constant. Il n'existe pas de convention

collective applicable. Ces structures ne sont quasiment pas financées par les pouvoirs publics. Elles collaborent avec Pôle Emploi pour avoir le droit d'exercer dans le secteur marchand et pour pouvoir effectuer des missions de plus de 16 heures.

Les Chantiers d'insertion n'ont été reconnus par la loi qu'en 2005. Leur originalité réside dans le fait qu'ils sont centrés sur le secteur non lucratif. Ils sont portés notamment par des opérateurs de droit privé à but non lucratif. L'activité doit principalement posséder un caractère d'utilité sociale. Les recettes marchandes ne doivent pas représenter plus de 30 % du budget. Ces structures doivent mener des actions collectives. Le contrat de travail principalement utilisé est le CUI-CAE (voir ci-dessous). Une convention collective a récemment été rendue obligatoire à tous les employeurs de droit privé portant des chantiers. La relation avec Pôle Emploi consiste à garantir que les personnes sont éligibles aux contrats d'insertion. Le financement repose principalement sur les contrats aidés.

En France, le contrat de travail normal demeure le CDI, qui n'est pas un contrat de longue durée mais un contrat dont le terme n'est pas connu lors de sa conclusion. Les CDD, au contraire, sont prévus dans les cas ordinaires d'accroissement temporaire de l'activité ou de remplacement d'un salarié absent. Le CDD d'usage est aussi presque ordinaire : il est très employé dans le secteur de l'audiovisuel, de la production artistique, etc.

Il existe aussi des CDD pour lesquels le motif de recours est la politique de l'emploi. Ils comprennent principalement le CDDI et le Contrat unique d'insertion (CUI), et se fondent sur le besoin de l'employé. Ils peuvent être conclus pour répondre à un besoin permanent de l'entreprise, contrairement aux autres CDD. Les Contrats de formation (dont le Contrat de professionnalisation) en sont proches. Le Contrat de travail temporaire est réservé aux ETT.

La palette d'outils auxquels peuvent faire appel les structures d'insertion est donc assez développée. Les AI recourent aux CCD d'usage et les ETTI aux CTT. Le CDI fait partie des contrats utilisables : du fait qu'il est celui dont on ne connaît pas le terme à l'avance, il n'est pas forcément incohérent pour les structures d'insertion, qui ne savent pas à l'avance quand le besoin d'insertion va cesser pour l'employé. Mais les CDD présentent l'avantage de ne pas impliquer de motif de rupture du contrat, ce qui a pour conséquence qu'ils sont la forme ordinaire des contrats de travail utilisés dans les structures d'insertion. L'usage du CDI impliquerait un accord des deux parties sur la date de cessation de la démarche d'insertion. Certaines structures du réseau COORACE commencent à y réfléchir, car certains de leurs salariés en insertion sont confrontés à l'absence de travail hors des structures, ou encore à des discriminations. Le CDI permettrait alors de pérenniser les emplois au-delà de la démarche d'insertion et de proposer des postes « normaux. »

Les AI sont en droit de conclure des CDI, des CDD ordinaires et des CDD d'usage constant : ces derniers peuvent être enchaînés sans délai de carence, ne donnent pas lieu au versement de la prime de précarité et peuvent être conclus avec un terme incertain. Ce contrat est utilisé de façon très souple par les structures, qui sont les plus demandeuses d'un futur CDI d'insertion.

Les ETTI dépendent du droit commun du travail temporaire, à ceci près qu'elles peuvent conclure des contrats de 24 mois.

Le CDD d'insertion est utilisé principalement par les EI, car un financement y est lié spécifiquement pour les EI. C'est un contrat Politique de l'emploi qui peut répondre à un besoin permanent de l'employeur. Sa durée est de 4 mois à 24 mois, avec une durée hebdomadaire minimale de travail de 20 heures.

Le CUI est accessible à toutes les structures d'insertion sauf aux ETTI, et concerne des temps partiels sauf exception. Il regroupe le Contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE, ouvert

en principe au secteur non marchand) et le Contrat initiative emploi (CIE, ouvert en principe au secteur marchand). Mais en fait, le CAE est ouvert à tous les organismes de droit privé à but non lucratif, dont les associations – dont les AI. Le CIE est quant à lui en fait ouvert à tous les employeurs cotisant à une assurance chômage. En pratique, les EI seront orientées vers les CIE car elles travaillent plutôt avec le secteur marchand. Parallèlement, les CAE ne doivent être ouverts que pour couvrir des « *besoins collectifs non satisfaits* » : cependant, ce critère n'est pas très clair et sert en pratique bien souvent de variable d'ajustement à l'administration. Ainsi, le secteur des aides à la personne, très concurrentiel, a le droit de conclure des CAE lorsque cela satisfait les quotas de l'administration. Les salariés éligibles au CUI sont les mêmes que ceux des structures d'insertion, la durée est d'au moins 6 mois et le CUI peut être un CDD ou un CDI : c'est donc l'Etat qui a inventé le CDI d'insertion. Dans les deux cas, le financement public cesse après la période jugée nécessaire à l'insertion de la personne (24 mois maximum, des dérogations étant possibles).

Les aides financières varient selon le type de contrat. Le montant maximal est de 95 % pour les CAE avec employeur ordinaire, et de 105 % pour les Chantiers d'insertion. Pour les CIE, il est au plus de 47 %. Le montant effectif dépend d'arrêtés préfectoraux : la prise en charge est d'autant plus élevée que le territoire est jugé difficile. Elle varie aussi selon les catégories administratives (travailleur handicapé, chômeur de longue durée, etc.), ce qui contraint notamment les chantiers à ne faire travailler que certains profils (et retomber dans des catégories administratives) afin de disposer des financements les plus élevés.

Le CUI est le support juridique des emplois d'avenir pour différentes catégories d'employeurs, y compris au secteur privé lucratif – du moins en principe. Ce dispositif s'applique plutôt aux salariés jeunes dépourvus de toute qualification. La durée de travail est le temps plein sauf exception. Le financement atteint 75 % du SMIC et peut durer jusqu'à 3 ans. Il faut préciser de quelle façon l'emploi durable sera favorisé. Ce contrat peut convenir à des métiers en phase d'émergence.

Réactions à l'exposé

Franck Dimitropoulos demande si la définition de l'utilité sociale repose notamment sur la notion européenne d'intérêt général, qui permet à une collectivité locale de désigner tel ou tel secteur (comme le logement) comme échappant à l'application de la directive Bolkestein, donc aux procédures d'appel d'offres, etc. Cela permet de conclure des partenariats d'échelle plus importante sur le terrain.

Barbara Tiriou explique que la notion d'utilité sociale n'est pas précisée par la loi. En pratique, le principe est plutôt de se reposer sur une convention multi-acteurs, qui atteste de cette utilité, plutôt que de faire reposer la notion sur une décision publique.

Jean-Jérôme Calvier, ULISSE, indique qu'ULISSE est un GES. Il porte trois ateliers-chantiers d'insertion, une ETTI et une AI. Les conseillers en maîtrise de l'énergie de SOLENI sont salariés de l'AI. Le dispositif est très souple et a permis de démarrer l'activité de SOLENI sans disposer de la charge de travail nécessaire pour créer des temps pleins. Cette formule a permis d'effectuer les formations et de poursuivre le démarchage des clients – collectivités, fournisseurs d'énergie et bailleurs sociaux – qui s'engagent progressivement sous forme de conventions conclues avec ULISSE, et qui prévoient un certain nombre de ménages à accompagner. ULISSE est en situation de mailler l'ensemble du département de l'Isère grâce aux conseillers et devrait devenir le partenaire privilégié d'un PIG à cette échelle. L'intérêt de l'AI est qu'elle permet de proposer aux personnes en insertion des

revenus complémentaires à leur activité de conseiller grâce à des missions notamment de service à domicile. ULISSE a pour but de faire travailler les personnes sur leur projet professionnel. Les missions de conseillers SOLENI permettent de développer un savoir-faire et un savoir-être qui peut être réinvesti dans différents métiers du secteur de l'énergie, ou dans d'autres secteurs.

Didier Chérel, ADEME, demande si le recours à des CDI en insertion pourrait conduire à la rédaction de contrats dans lesquels les clauses de rupture seraient particulièrement détaillées.

Barbara Tiriou rappelle qu'un CDI ne peut être rompu que par accord mutuel de l'employeur et du salarié, ou pour une cause réelle et sérieuse (faute, notamment), ou encore pour cause de licenciement économique. Le droit ne permet pas actuellement de préconstituer une cause de rupture différente. Il faudrait essayer de rompre un CDI d'insertion pour cause de fin de la démarche d'insertion, mais ce serait assez délicat pour l'employeur en l'état actuel du droit (mais très intéressant du point de vue d'un juriste !).

Anne-Claire Pignal ajoute que les aides publiques sont jusqu'ici liées au caractère temporaire du parcours d'insertion, donc à des CDD. C'est aussi pour cela que le réseau COORACE essaye de faire évoluer les politiques publiques vers l'insertion dans l'emploi durable et non uniquement dans l'emploi précaire.

Barbara Tiriou précise qu'en Belgique, les salariés en insertion et en statuts précaires disposent de droits renforcés par rapport aux salariés ordinaires, alors qu'il en va à l'inverse en France. Il s'agit notamment de droits supérieurs à la formation.

Julie Solenne, Croix-Rouge Insertion – IDEMU, demande si le fait que les contrats aidés aient été très utilisés par les associations pour embaucher notamment des jeunes est pris en compte dans le cadre de l'insertion.

Barbara Tiriou considère que les emplois jeunes ont bien fonctionné pour permettre l'embauche de jeunes diplômés. Mais ce dispositif a aussi engendré de nombreux abus. Bien souvent, les employeurs qui utilisent ce type de contrats se croient en droit de minorer les droits de la personne. Par exemple, une personne en emploi jeune ne sera pas rémunérée en tant que cadre pour un poste de niveau Bac + 5.

Audrey Le Marec demande si les personnes en insertion sont bien affiliées aux organismes nationaux dont elles dépendent. Dans le cas des travailleurs temporaires, des services sont proposés (accès au logement, par exemple).

Barbara Tiriou explique que c'est bien le cas. Les droits sont identiques.

Anne-Claire Pignal ajoute que c'est une exception favorable aux travailleurs temporaires en insertion. Les autres catégories ne bénéficient pas de cette égalité de traitement.

Franck Dimitropoulos demande si l'Etat a précisé quelles devaient être les mesures d'accompagnement des emplois d'avenir. Il semble qu'il soit possible d'embaucher des personnes qualifiées si elles proviennent de ZRR ou de ZUS, notamment.

Laëtitia Mirjol, ANAH, confirme ce dernier point. Des personnes peuvent aussi être recrutées jusqu'au niveau Bac + 3 si elles cumulent 12 mois de chômage au cours des 18 derniers mois.

Jean-Paul Martin, CAFOC de Nantes, explique que l'Etat a prévu un suivi double, à la fois externe (prescripteur) et interne (tuteur), pour les contrats d'avenir. La périodicité du suivi est déterminée avec précision par la réglementation.

Barbara Tiriou ajoute que le risque, à défaut d'un encadrement et suivi interne suffisant, est

la requalification en CDI. Il arrive d'ailleurs fréquemment que des salariés en CDD d'insertion fassent savoir qu'ils n'ont pas été accompagnés. Le contrat est alors requalifié et l'employeur peut avoir à rembourser les aides perçues au titre de l'insertion de la personne (accompagnement, formation, etc.).

Danielle Cerneau, ADEME, demande quelle sont les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) auprès desquelles cotisent les structures d'insertion.

Barbara Tiriou explique qu'il s'agit du FAFTT pour les ETTI et d'Uniformation pour les chantiers. Les AI choisissent et l'OPCA dépend de l'activité économique pour les EI.

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Relation entre activités, emploi et formation ; apprentissages, réflexivité et compétences

Jean-Paul Martin, ex directeur du CAFOC de Nantes, explique tout d'abord que la relation entre l'emploi et la formation est assez introuvable : plus de la moitié des personnes formées à un métier en pratiquent un autre. Mais globalement, on ne peut parler de formation sans savoir comment naissent les emplois. Comment passe-t-on d'une activité à un emploi ? En fait, un emploi répond à des besoins sociétaux, solvables, qui peuvent être durables ou non.

Ces besoins peuvent être des situations insatisfaisantes auxquelles il faut remédier. Il en va ainsi pour l'emploi de *recorder* : dans les studios d'enregistrement du son du cinéma, on s'est aperçu que la maintenance des machines ne pouvait être effectuée par les ingénieurs du son. La maintenance de ces machines est donc devenue un emploi. On notera qu'alors que si l'activité se situe dans une organisation de travail (association, entreprise, administration), l'emploi lui est transversal à des organisations de travail.

Ces besoins peuvent aussi être liés à des projets d'évolution qu'une organisation se donne. Ainsi, un métier de monteur de yourtes s'est récemment créé en réponse à une évolution de la branche du tourisme. Il a fallu pour cela des initiatives de terrain, et des activités au départ souvent annexées à des emplois déjà existants : il en va de même pour les visites Précarité énergétique (liées au travail social). Des emplois peuvent également être créés dans le cadre de politiques publiques. Ainsi, les emplois jeunes, dans certaines branches, ont donné lieu à la création d'emplois nouveaux, notamment dans l'accompagnement scolaire.

Comment l'activité se transforme-t-elle en emploi ? La transformation de l'activité en emploi mobilise une démarche participative dans laquelle peuvent s'exprimer au moins trois types d'acteurs : ceux qui exercent l'activité, ceux qui la commandent et ceux qui en bénéficient. C'est au croisement de ces trois points de vue que se stabilisent peu à peu des façons de faire et que se créent les emplois. Ces emplois peuvent ensuite être décrits dans des référentiels d'activités professionnelles. Ces descriptifs jouent un rôle de médiation entre ceux qui achètent l'emploi et ceux qui l'exercent. Ils sont articulés notamment avec les conventions collectives, et sont aussi des outils de communication pour orienter professionnellement des personnes vers ces types d'emplois.

Selon le cycle de Kolb, un psychologue américain, l'action peut être théorisée pour être transférée avec pertinence. L'expérience concrète de terrain est réfléchi, mise en mots dans ses modes de faire mais aussi dans ses aléas afin de déterminer ses invariants, qui seront les tronc communs de l'emploi et qui vont permettre une généralisation des éléments formulés à partir d'une expérience singulière. Ces invariants pourront par la suite être transmis à travers la formation. Il faut pour cela formaliser les savoirs qui le structurent : connaissances, savoir-faire et savoir-être.

Les référentiels décrivent les emplois de façon brève, souvent sur un recto-verso. Ils décrivent l'emploi et son utilité, mais aussi les emplois avec lesquels il est en relation. Dans le domaine de la précarité énergétique, on distingue la visite des petits travaux et des gros travaux : ces trois types d'emplois sont en relation. Les « fonctions assurées » décrivent les lignes de force de l'emploi. En l'occurrence, il s'agit du diagnostic, du conseil, de l'accompagnement. Les activités déployées sont aussi décrites. Les tâches effectuées peuvent aussi être décrites plus en détail par les référentiels.

Le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) est un outil de Pôle Emploi et recense plus de 10 000 appellations regroupées en 466 fiches régulièrement mises à jour. Ce document public présente tous les emplois répertoriés par Pôle Emploi et propose une lecture des emplois français. Les autres pays européens disposent aussi de ce type de documents qui servent essentiellement à l'orientation professionnelle. Il existe une volonté de créer un outil partagé au niveau européen, pour aller jusqu'à des certifications communes – car les qualifications sont nationales dans la quasi-totalité des cas – mais l'horizon de ce projet reste lointain.

Chaque fiche Emploi Métier du ROME contient une description de l'emploi, ses conditions générales d'exercice, la formation et l'expérience nécessaires, les compétences requises, les activités spécifiques, les lieux d'exercice et les conditions de travail.

À titre d'exemple, le métier de Diagnostiqueur(se) de la performance énergétique des bâtiments fait partie des entrées du ROME, sous la dénomination Contrôle et diagnostic du bâtiment. Cet emploi est accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac dans le secteur du bâtiment, complété par une expérience professionnelle. Un agrément est par ailleurs délivré par le ministère de l'Équipement pour pouvoir exercer un contrôle technique sur les bâtiments. Il est aussi fait référence à un niveau Master. La description regroupe plusieurs métiers et ne correspond pas à l'emploi visé au travers de la visite Précarité énergétique : il s'agit plutôt des contrôles de conformité à la réglementation.

Ceci montre que les outils existants ne sont pas forcément adaptés aux emplois émergents. Pour faire reconnaître ces derniers, il est nécessaire de construire une formalisation permettant de communiquer et de négocier.

Les fiches du ROME regroupent des appellations et métiers proches. Un formateur d'adultes peut ainsi être nommé un animateur, un instructeur, un formateur, un enseignant, un professeur, etc. La difficulté de l'exercice tient à la taille de la maille. Si elle est trop lâche, les emplois regroupés dans une même fiche seront très différents. Si elle est trop serrée, le nombre de personnes qui les exercent sera infime. Il faut donc définir un équilibre pour que l'idée soit suffisamment précise et pour permette de communiquer de façon efficace.

La formation peut contribuer à l'émergence des emplois ou accompagner leur création. Pour le métier de la visite de précarité énergétique, il faut encore déterminer en quoi consiste le travail. Pour ce métier comme pour d'autres, les personnes qui réalisent le travail peuvent donner cinq types d'information :

- Éléments de contexte ;
- Éléments de jugement ;
- Éléments d'intention ;
- Mobilisation de savoirs et de savoir-faire, consciente ou non ;
- Formulation des procédures appliquées.

En pratique, les éléments portant sur les procédures sont les plus difficiles à formaliser, car ils relèvent d'une connaissance autonome intériorisée par l'usage : les personnes les plus

compétentes ont souvent beaucoup de mal à exprimer ces procédures. Or, la formation à un emploi porte principalement sur les procédures et sur les savoirs mobilisés. Il s'agit de les mettre en œuvre au cours de la formation, puis de les verbaliser : c'est en cela qu'il existe une différence entre la formation et l'enseignement. La formation vise à transmettre formellement les procédures pour que le travailleur puisse s'en déprendre par la suite.

Il faut donc transmettre des savoirs, des procédures, des outils et des attitudes. Il est ainsi souligné que la première attente portant sur les visiteurs Précarité énergétique concerne un savoir-être. Ceci est porté actuellement dans tous les contextes de travail. J'étais récemment chez Airbus. La première compétence qui y est attendue par les recruteurs est ainsi formulée : l'intelligence de la relation. Cela signifie que le travail est entré, partout, dans l'ère des services. Hier encore, il était possible de réaliser des opérations techniques sans jamais être en relation avec le client ou le bénéficiaire, mais cela n'est plus possible aujourd'hui.

Dans ce contexte, il est jugé aisé par les recruteurs de transmettre les compétences techniques grâce à la formation interne, dès lors que les travailleurs disposent des savoir-être jugés, eux, indispensables. Les recruteurs centrent donc leur attention sur ces compétences de « troisième type. »

Mais la formation peut aussi viser à transmettre à la fois les savoir-faire et les savoir-être. L'expérience montre que c'est la mise en situation qui permet de transmettre les savoir-être, dont la mise en œuvre ne s'enseigne pas par le biais de cours magistraux. On observe donc un basculement. Alors que la formation a longtemps été pensée en dehors du travail, on forme à présent les personnes à partir de la mise au travail. Mais cette condition nécessaire n'est pas suffisante : le travail doit être verbalisé, distancié, conceptualisé.

La personne compétente est en effet celle qui fait bien les choses, et non celle qui fait beaucoup de choses. Elle utilise les situations passées les plus proches pour aborder les situations nouvelles en transférant les procédures qu'elle a appliquées précédemment – car les situations de travail ne sont jamais identiques. Cette aptitude s'apprend et constitue le cœur de la formation.

Par ailleurs, les emplois doivent être qualifiés pour être reconnus. La qualification des emplois dépend du dialogue social, car la reconnaissance suppose de se reconnaître soi-même et d'être reconnu par l'autre. Les conventions collectives comportent un positionnement des emplois dans une classification à laquelle correspond une rémunération, et apportent une première forme de reconnaissance.

La reconnaissance peut aussi être apportée par le biais de la certification. Il s'agit tout d'abord des diplômes délivrés par les ministères de l'Education nationale et du Travail. Mais la certification peut aussi être apportée par les titres à finalité professionnelle et par les certificats de qualification professionnelle. La certification peut être obtenue par le biais d'épreuves ou par la validation des acquis de l'expérience.

Pour qu'un nouvel emploi soit reconnu par une certification nouvelle, il faut qu'il y ait eu trois promotions annuelles de formation et que l'évaluation soit réalisée par un jury où les professionnels sont majoritaires. Pour qu'un métier du visiteur de la précarité énergétique soit certifié, il faut donc qu'il soit reconnu par des employeurs, mais aussi qu'aient été identifiés des savoirs et des procédures transférables par la formation, que trois groupes de personnes aient été formés durant trois ans, et que la certification finale soit accordée principalement par des professionnels.

C'est à partir de là qu'il est possible de déposer un dossier auprès de la Commission nationale de certification professionnelle : un auditeur vérifiera le lien avec le secteur des employeurs,

le devenir professionnel des personnes formées et les procédures d'évaluation. La certification sera accordée rétroactivement aux trois premières promotions en cas de réponse positive.

Les situations de travail sont de plus en plus complexes et obligent néanmoins à constituer un référentiel par définition statique. Selon Edgar Morin, une situation est complexe lorsqu'elle est marquée par les aléas et lorsqu'elle est traversée par des logiques différentes, voire contradictoires. Cela permet de repérer quelles sont les réponses aux aléas rencontrés et quelles sont les logiques à l'œuvre.

Réactions à l'exposé

Didier Chérel observe que l'exemple de fiche ROME mentionné dans la précédente présentation – le diagnostic de performance énergétique (DPE) – consiste à classer les logements de A à G dans le cadre des transactions immobilières. Ces activités sont donc assez différentes de celles des chargés de visites Précarité énergétique évoquées. Par ailleurs, la classification ne doit pas seulement porter sur les métiers existants, mais aussi sur les métiers à créer. La notion d'audit énergétique émerge à l'ADEME depuis quelques années : il s'agit d'exercer des compétences différentes de celles du DPE, et en l'occurrence supérieures. La fiche ROME semble regrouper les deux métiers.

Audrey Le Marec ajoute que seul le code ROME correspondant permet de faire appel à Pôle Emploi pour lancer des recrutements. Concrètement, il n'a pas été possible à Habitat et Développement de recruter un technicien thermicien chargé des diagnostics énergétiques par ce biais.

Franck Dimitropoulos note que la référence au niveau Master concerne les ingénieurs qui effectuent les contrôles de conformité à la RT après remise des chantiers. Il faut sans cesse créer de nouvelles qualifications pour répondre à des besoins différents. Il a fallu créer le métier du DPE pour ne pas empiéter sur le métier des ingénieurs. Il faudra créer un métier distinct du DPE, et d'un niveau de qualification moindre, pour effectuer les prédiagnostics Précarité énergétique. Les sociologues chargés de penser ce métier ont utilisé l'expression de « diagnostic sociotechnique » pour marquer la différence avec le diagnostic thermique. Mais il faudra compter avec la résistance des professionnels du DPE.

Didier Chérel note que le métier de diagnostiqueur à créer n'existe pas encore. Comment le faire connaître, ce d'autant plus qu'il sera sans doute amené à être exercé de façon transitoire, à travers des emplois d'insertion ou des emplois d'avenir ?

Jean-Jérôme Calvier observe que les professionnels de l'insertion créent de nouveaux métiers. Il en va ainsi du métier de valoriste, qui consiste à intervenir en déchetterie pour sauver de la benne des encombrants les objets qui méritent une seconde vie. Ces métiers permettent de développer des savoir-faire et des savoir-être transférables ailleurs. Le rôle des conseillers en insertion professionnelle est alors d'identifier ces savoirs pouvant être transférés.

Barbara Tiriou note qu'être en insertion n'est pas un métier ou une compétence. Les salariés en insertion se reconnaissent avant tout dans le métier qu'ils exercent.

Franck Dimitropoulos demande sous quel délai un nouveau référentiel peut être développé pour un métier de visiteur Précarité énergétique.

Jean-Paul Martin confirme que l'insertion est un statut et non un emploi. Mais cela n'empêche pas que des salariés en insertion exercent un métier nouveau qui peut être reconnu par une certification professionnelle. Il faut deux à trois mois pour développer un nouveau

référentiel à partir d'entretiens individuels ou collectifs menés avec des personnes qui exercent déjà le métier, avec certains de leurs encadrants et avec des personnes qui bénéficient du service.

Marie Moisan, CLER, observe que le dossier à remplir pour faire entrer un métier au Répertoire national des certifications professionnelles demande quels sont les diplômes ou certifications déjà existantes correspondant au métier à faire reconnaître. Cela semble effectivement être un processus assez lourd et complexe. En parallèle, le service Formation de la Région Ile-de-France peut reconnaître comme professionnalisante une formation délivrée à 8 personnes pendant 3 ans. Cette démarche auprès de la Région peut-elle être un premier pas vers une reconnaissance du métier ?

Jean-Paul Martin explique qu'en Pays-de-Loire, la Région s'est engagée, pour des emplois nouveaux liés à la transition énergétique et à l'éco-citoyenneté, à financer pendant trois ans les organismes formateurs, afin que les dossiers puissent être déposés *a posteriori*. Les Régions jouent donc un rôle en faveur de l'émergence des nouveaux métiers.

QUESTIONS COMPLEMENTAIRES ET DEBATS

Didier Chérel considère qu'il faut bien séparer le fait de créer un nouveau métier de visiteur sociotechnique du fait de le faire exercer, souvent, par des personnes en insertion ou en emploi d'avenir.

Barbara Tiriou observe qu'il ne faut en effet pas s'appuyer uniquement sur des personnes en insertion s'il l'on veut que le métier soit mieux reconnu. Mais il n'existe pour autant aucune incompatibilité. Le recours à l'insertion permet de disposer de salariés compétents en réduisant les enjeux financiers.

Jean-Jérôme Calvier explique qu'il s'agit de lutter contre la précarité énergétique et d'accompagner les familles. L'expérience montre que les compétences techniques à mettre en œuvre sont limitées et qu'il est possible de les transmettre à des personnes qui disposent d'un savoir-être très adapté du fait de la proximité socioculturelle avec le public visé. Cette proximité serait certainement moindre en faisant appel à personnes diplômées.

L'autre objectif consiste à lutter contre l'exclusion sociale en utilisant l'insertion. Le nombre de chômeurs potentiellement motivés par ces missions est très important et la ressource existe donc. Il ne s'agit pas pour autant de faire de l'insertion le seul cadre dans lequel mettre en œuvre ces missions. Mais le levier, en termes de retour à l'emploi, est très important.

L'expérience de SOLENI montre que le bénéfice, en termes de confiance en soi et de savoir-faire, est majeur. Les visiteurs ont du mal à le conceptualiser, mais le rôle des conseillers en insertion professionnelle, épaulés des encadrants techniques, est entre autres de coucher sur le papier toutes les compétences, y compris techniques, acquises par les salariés en insertion. Cela permet d'identifier les compétences transférables. Sur cinq personnes impliquées, deux ont déjà trouvé des emplois grâce à cette confiance en soi retrouvée.

Julie Solenne explique que sur les quatre premières personnes ayant travaillé en insertion chez Croix Rouge Insertion, deux ont retrouvé du travail dans le domaine du bâtiment. Une autre est retournée en formation dans le domaine du bâtiment également.

Franck Dimitropoulos rapporte que l'étude de Marie-Christine Zélem, portant sur les pratiques des visiteurs au Canada, montre que le travail est lassant. Il demande en outre une forte aisance relationnelle et une autonomie intellectuelle qui permettent de prétendre à des métiers plus complexes. Il est donc possible que l'insertion soit adaptée, car les personnes

n'auront pas forcément envie d'exercer le métier sur la durée. L'expérience, notamment en Guyane, montre aussi que les débouchés sont positifs dans les métiers du bâtiment. Mais les compétences de base sont indiscutablement d'ordre social compte tenu du fait que le public est en difficulté. Les emplois d'avenir pourraient poser problème, car des personnes jeunes vont se retrouver face à des personnes au profil lourd social.

Jean-Jérôme Calvier explique que le savoir nécessaire se transmet à travers le binôme et avec l'encadrant technique qui joue le rôle de tuteur.

François Boulot estime qu'il faut délivrer le minimum de savoir technique indispensable, et que le tutorat permet de transmettre les autres savoirs.

Julie Solenne affirme qu'il faut à la fois recruter des profils sénior et junior de façon à assurer cette transmission.

Franck Dimitropoulos indique que selon les études sociologiques menées, le transfert s'effectue au sein du binôme en trois à quatre semaines.

Laëtitia Mirjol rapporte que les collectivités qui ont dû choisir les ambassadeurs du tri ont retenu parmi les candidats ceux qui leur semblaient les plus à même d'assurer la mission, en écartant les profils sociaux trop difficiles et les jeunes les plus inexpérimentés. Il s'agissait de minimiser l'accompagnement nécessaire.

Jean-Jérôme Calvier précise que les structures d'insertion ont justement pour mission d'embaucher les personnes qui ont besoin d'un fort accompagnement. Elles sont donc complémentaires avec les employeurs classiques.

Anne-Claire Pignal pense qu'il ne faut pas minimiser les risques d'opportunisme. Les collectivités cherchent à remédier aux problèmes d'emploi local et les structures d'insertion cherchent à survivre dans un contexte économique difficile, donc à développer de nouveaux marchés et de nouveaux métiers au détriment des employeurs classiques. Pour les acteurs de RAPPEL, il s'agit de réussir globalement à financer ces prestations à grande échelle. L'insertion peut alors sembler une opportunité de financement.

Audrey Le Marec juge que pour les associations du secteur de l'habitat, il est possible de faire appel à des structures d'insertion, ce qui implique de faire travailler des équipes tournantes et des salariés dont l'histoire est parfois lourde et qui peuvent quitter l'emploi du jour au lendemain. Il est aussi possible de faire appel à des personnes qui seront formées en binôme et qui deviendront à terme des techniciens Energie pouvant atteindre la certification DPE après un certain nombre d'années d'expérience. Les personnes en insertion peuvent-elles à terme devenir des techniciens ?

Jean-Paul Martin estime qu'il faut savoir si les visites représentent un emploi ou une activité. Si c'est une activité, quelles autres activités fédérer pour en faire un emploi ? En tout état de cause, une activité réclame un minimum de temps de travail régulier nécessaire pour acquérir les compétences nécessaires. Il ne faut pas que l'activité soit trop ponctuelle. Par ailleurs, pour lutter contre la lassitude, il faut penser en termes de parcours ascensionnel. Enfin, il lui semble qu'il faut clarifier le poids de la technique et de la relation dans l'emploi en cause. Quels sont les minima requis dans ces deux dimensions ?

Didier Chérel estime qu'il y a urgence à déployer de réels emplois au vu des volumes à traiter. Il est certain qu'il existe un minimum technique à déployer, car la visite ne peut se cantonner à un diagnostic sans préconisation.

Julie Solenne confirme qu'il s'agit d'un véritable métier, car il faut distinguer les causes provenant du comportement des problèmes financiers et des questions liées au bâti.

Jean-Jérôme Calvier explique qu'à Grenoble, un dispositif collaboratif a été déployé autour du CCAS. Le cahier des charges de l'opérateur PACT (DPE, ingénierie sociale, etc.) est connu des conseillers SOLENI, qui peuvent aussi orienter les dossiers vers les services techniques de la ville en cas d'indécence du logement. L'objectif, à travers un projet de PTCE (Pôle Territorial de Coopération Economique) porté par le COORACE, est de mettre en place un parcours d'accompagnement coordonné en fonction des situations de chacun. En mettant toutes les parties prenantes autour de la table, il est possible de suivre chaque dossier et d'apporter les meilleures solutions en fonction des possibilités. Dans ce contexte, les conseillers SOLENI en insertion peuvent monter peu à peu en compétence, et le cas échéant intégrer les effectifs des opérateurs en devenant des professionnels du bâtiment (DPE, isolation thermique par l'extérieur, etc.).

Audrey Le Marec pointe l'importance de la compétence sociale. Dans l'expérience québécoise, des binômes associant un travailleur social et un travailleur technique effectuent les visites. Cette notion de tutorat permet de transférer les compétences sociales à des personnes formées au départ sur le volet technique. Dans le cadre des SLIME, l'accompagnement porte à la fois sur les solutions concrètes envisageables et sur le volet social (aspects budgétaires, montage de dossiers FSL, etc.).

Franck Dimitropoulos indique que dans le Gers, à l'issue d'une visite SLIME, une orientation sociale est éventuellement donnée aux familles, vers une CESF : il s'agit d'accompagner les familles pour les faire éventuellement déménager ou pour négocier avec le bailleur si nécessaire. L'intervention peut aussi prendre la forme de petits travaux s'il n'est pas possible d'intervenir de façon lourde. Elle peut aussi déboucher sur des travaux d'ampleur lorsque cela est possible. Dans la plupart des FSATME, la visite est effectuée par le travailleur social qui a signalé la famille et par le technicien qui effectuera les travaux. En pratique, une fois le tutorat des travailleurs sociaux apporté, les techniciens sont capables d'aborder les situations seuls. Sur 400 visites que j'ai personnellement effectuées en Ariège, j'en ai fait une centaine avec le travailleur social, puis j'ai poursuivi les 300 suivantes seul. Le principe du tutorat fonctionne très bien en pratique.

Julie Solenne rapporte que les premières visites effectuées par la Croix-Rouge Insertion l'ont été par des profils techniques, et que l'on s'est rapidement aperçu que la relation avec les travailleurs sociaux n'était pas optimale. Dans la deuxième équipe, il s'est avéré qu'un des volontaires du service civique possédait un profil du type CESF. L'apport social est apparu très clairement dans le suivi des familles et les relations ont aussi été meilleures avec le CCAS. Croix-Rouge Insertion – IDEMU s'oriente vers des équipes mixtes associant un encadrant technique et un encadrant social. Il est clair que le tutorat par un profil social est à privilégier.

Barbara Tiriou considère que travailler avec des personnes possédant les deux compétences serait le plus pertinent, notamment en termes de mixité hommes/femmes. Le plus souvent, les profils techniques attirent des hommes et les profils sociaux attirent des femmes.

Franck Dimitropoulos note que dans l'exemple canadien, l'un des intervenants accompagne la famille pendant que l'autre « pose les ampoules ». Les deux rôles sont échangés lors de la visite suivante.

Jean-Jérôme Calvier explique que dans le cadre de la plateforme du CCAS de Grenoble, un véritable pré diagnostic est posé par un binôme composé d'un(e) CESF et d'un(e) juriste de l'ADIL. Ce binôme oriente ensuite les dossiers vers SOLENI, vers le PACT, vers la CAF ou vers le service Indécence de la Ville. Le fait que le travailleur social n'intervienne pas pendant la visite assure son caractère neutre. Les familles se confient plus facilement qu'elles ne le

feraient à leur assistante sociale de secteur. Les visiteurs observent leur devoir de réserve et s'en tiennent aux questions d'énergie. Cela n'empêche pas qu'ils interpellent les services sociaux s'ils constatent des dangers de tous ordres (installation électrique, maltraitance, etc.). La plateforme Précarité énergétique se réunit une fois par mois et seules les informations les plus cruciales sont transmises à l'assistante sociale si cela est nécessaire. Il est important d'avoir bien cerné les limites du rôle de chacun.

Marie Moisan pense qu'il est important d'intégrer un travailleur social dans la formation initiale des visiteurs. Ceci permet notamment de signaler les situations sociales qui méritent traitement. C'est ce qui ressort du dispositif ACHIEVE.

Audrey Le Marec juge que l'intérêt de l'intervention d'un travailleur social consiste aussi à pouvoir aborder les questions de budget à l'occasion des visites.

Jean-Jérôme Calvier explique que le recours aux aides disponibles fait partie du conseil qu'apportent les conseillers SOLENI. Cela doit être abordé dans une logique de non-jugement. Les conseillers font prendre conscience aux familles du coût de fonctionnement de leurs équipements. Celles-ci décident ensuite de leurs arbitrages budgétaires, le cas échéant avec l'aide du CESF.

Franck Dimitropoulos rappelle que les CESF et les travailleurs sociaux disposent de compétences spécifiques pour traiter les situations financières des familles. Les visiteurs Précarité énergétique se situent sur des profils différents. Il faudra multiplier leur nombre pour atteindre les objectifs fixés par le président de la République pour 2017. Est-ce réaliste compte tenu, notamment, des besoins de formation que cela implique ?

Danielle Cerneau juge qu'il est réaliste de monter en charge d'ici à 2017.

Franck Dimitropoulos note que les formations ADEME sont plutôt orientées sur un profil social. Après la déclaration de Valérie Létard, qui prévoyait de former 30 000 travailleurs sociaux, où en est-on ?

Danielle Cerneau explique que l'ADEME s'est appuyée sur le CNFPT pour former les travailleurs sociaux des collectivités. Elle s'efforce de mettre en place des partenariats pour former tous les travailleurs nécessaires, ainsi que les formateurs qui vont démultiplier l'effort de formation auprès des collectivités. Il faut aussi intervenir sur la formation initiale des travailleurs sociaux, ce qui n'a pas encore été fait.

Franck Dimitropoulos rapporte que la formation initiale des CESF a vraiment évolué. Cela est sensible sur le terrain.

Danielle Cerneau confirme que les CESF connaissent bien à présent les questions de l'état du bâtiment et des comportements adaptés. Ce n'est pas le cas des assistantes sociales, qui restent sur des profils psychosociaux. Il n'en reste pas moins qu'il faut faire en sorte que le travail local s'organise sur les territoires si l'on souhaite obtenir des résultats. Les visiteurs Précarité énergétique doivent concilier bon sens et sens de l'empathie, ce dont il faut s'assurer dès l'embauche. La formation technique et l'accompagnement font le reste.

Audrey Le Marec remarque qu'il faut toutefois outiller les CESF sur le terrain.

Marie Moisan explique que les CEE permettront désormais de soutenir les collectivités qui mettront en place des dispositifs du type SLIME, qui supposent de mettre en place de nouveaux emplois de visiteurs. Dans ce cadre, il faut faire en sorte de formaliser ce nouveau métier. Ces repérages et ces visites sont indispensables. Même en l'attente de fonds de travaux généralisés qui permettraient d'intervenir partout où cela est nécessaire, il est possible d'assurer un suivi des situations ou d'effectuer de petits travaux. Les opérateurs de l'habitat

peuvent en nourrir des craintes par rapport à leurs missions propres.

Audrey Le Marec craint plutôt qu'un EPCI investisse dans un SLIME au détriment des PIG ou des OPAH. Or, les SLIME devraient plutôt les compléter.

Laëtitia Mirjol explique qu'en effet les collectivités s'interrogent souvent sur la nécessité de maintenir les OPAH si elles envisagent de mettre en place un SLIME. Elles comprennent souvent mal la différence et la complémentarité de ces dispositifs.

Bouchra Zéroutal, CLER, ajoute que certains PACT s'inquiètent de la mise en place des SLIME, comprenant mal la mise en place de nouvelles visites alors qu'ils en effectuent déjà de leur côté. Il faudrait communiquer pour bien expliquer les différentes missions.

Danielle Cerneau pense qu'il ne suffit pas de former les visiteurs. Il faut aussi faire en sorte de former les professionnels du bâtiment, les travailleurs sociaux et les banques à la précarité énergétique, afin que chacun intervienne à son niveau.

Franck Dimitropoulos explique que pour rénover 200 000 logements par an chez les ménages en précarité énergétique, il faudrait employer de 20 000 à 30 000 professionnels du bâtiment. Les métiers de visiteurs pourront conduire à certains de ces emplois.

David Guillerm, COORACE, demande si les visiteurs donneront des conseils sur les bons gestes en matière d'économie d'énergie.

Franck Dimitropoulos indique que les visiteurs transmettront les bons gestes et installeront des petits équipements permettant de réaliser des économies rapidement. Ils feront aussi diagnostic pouvant mener à un dispositif plus ambitieux dans un deuxième temps.

Marie Moisan ajoute qu'alors qu'il s'agissait au départ d'entrer surtout chez les propriétaires occupants, il faudra rapidement massifier les visites chez tous les types d'habitants. Cela concerne aussi des ménages inconnus des services sociaux, mais qui pourront aussi être signalés par les médecins de famille, les élus ruraux, etc.

Franck Dimitropoulos précise que ces visites ne pourront être effectuées que chez les ménages pauvres et modestes, car il ne sera pas possible d'aller partout.

Laëtitia Mirjol explique que dans l'Hérault, des services civiques recrutés par GDF ont effectué des visites chez tous les ménages d'un quartier, sans discrimination de leur statut d'occupation, et que les bons gestes ont été transmis à tous.

Anne-Claire Pignal estime qu'il ne faut pas prendre le risque de renforcer les stigmatisations en ciblant les ménages pauvres de façon trop exclusive.

Franck Dimitropoulos juge assez délicat de faire appel à des jeunes en service civique, car il ne faut pas, en principe, que les activités occupées se substituent à celle de salariés.

Julie Solenne explique que le recours au service civique est d'autant plus compliqué qu'il n'existe pas, en principe, de lien de subordination vis-à-vis de la structure d'accueil. Cela rend presque impossible le contrôle de l'exécution de la mission. La Croix-Rouge Insertion a fait appel à des services civiques dans le cadre d'un projet expérimental, mais ce n'est pas par l'intermédiaire de ces statuts qu'elle souhaite renouveler l'expérience.

Franck Dimitropoulos note que cela a permis, en revanche, de tester la pertinence du profil des CESF. Cela montre l'importance du personnel social dans le dispositif d'animation.

Julie Solenne confirme que les acteurs de l'énergie et du social forment deux mondes à part. Il est primordial que les dispositifs mêlent ces deux types de compétences et que l'encadrement soit à la fois social et technique.

Franck Dimitropoulos demande quelle est l'importance de l'accompagnement social dans le cadre de l'insertion.

Jean-Jérôme Calvier explique que l'accompagnement social des conseillers SOLENI est effectué par les conseillers en insertion professionnelle qui analysent les freins à l'emploi que rencontrent les salariés.

Franck Dimitropoulos craint que le recours massif aux contrats aidés, qui s'annonce, ne se traduise par un recul de la qualité de l'accompagnement des salariés.

Jean-Jérôme Calvier insiste sur le fait que le métier des structures d'insertion consiste justement à accompagner les salariés en difficulté. Les aides publiques dont elles bénéficient sont attribuées à ce titre. Par ailleurs, c'est un(e) CESF qui coordonne la plateforme locale Précarité énergétique. Mais il s'agit de deux types d'accompagnements différents.

Marie Moisan rapporte que le BTS de CESF comprend désormais toutes les compétences nécessaires à l'animation de dispositifs du type Visites à domicile. Il serait donc dommage que les CESF effectuent eux-mêmes ces visites au moment où il faut massifier ces visites.

Jean-Jérôme Calvier juge imaginable que les CESF fraîchement diplômés effectuent des visites pendant quelques semaines, avant de passer à l'animation *stricto sensu*. Par ailleurs, les CESF seront sensibles aux éco-gestes, mais ne vont pas effectuer les installations de matériels économes et les petits travaux s'il s'agit de massifier les missions.

Barbara Tiriou estime que les aides à domicile pourraient être formés à la précarité énergétique, pour apporter leur concours à la lutte contre le phénomène tout en diversifiant leur métier.

Franck Dimitropoulos rappelle que le premier problème de la précarité énergétique est sanitaire. Toute personne entrant dans un logement devrait donc posséder un minimum d'information lui permettant de signaler les problèmes.

Laëtitia Mirjol juge que les salariés concernés doivent développer les compétences de visite à domicile, mais que les collectivités peuvent aussi leur confier d'autres missions, afin de diversifier leur métier sur la durée de leur contrat et éviter la lassitude, et pour qu'ils développent d'autres compétences par exemple des compétences d'animation. Il s'agit de mettre en place un parcours de montée en compétence. L'Etat prévoit justement que les bénéficiaires des emplois d'avenir disposent d'un plan de formation et de garanties de tutorat. L'ANAH déclenche une aide financière pour la formation sur la base des justificatifs de réalisation de formation et finance par ailleurs la fourniture du matériel de mesure utilisé lors des visites (wattmètres, débitmètres, hygromètres...) – dans la limite de 5000€ pour la formation + le matériel. Les collectivités qui se sont manifestées pour recruter des emplois d'avenir sont déjà très impliquées dans le programme Habiter Mieux ou la rénovation énergétique en général, ces ambassadeurs viennent donc compléter les dispositifs déjà mis en place par ailleurs. C'est notamment le cas dans le cadre des SLIME.

La séance est levée par Marie Moisan et Franck Dimitropoulos, qui remercient les participants de leurs contributions et propositions.