



Accélérateur d'innovation sociale pour l'accès à l'emploi des chômeurs de longue durée

Labo de l'Ansa

Nouveaux enjeux, nouveaux métiers,
nouveaux emplois pour une lutte
efficace et durable contre la précarité
énergétique

Mars 2019

Sommaire

Introduction	3
I. Contexte et méthode d'intervention.....	5
A/ La précarité énergétique et sociale en France	5
B/ Des engagements à suivre, des opportunités à saisir	6
C/ Méthode de travail mise en œuvre dans le cadre du Labo	9
D/ Premiers éléments de diagnostic.....	10
II. Faire évoluer, développer et valoriser les compétences	14
A/ « Hybrider » des métiers.....	14
B/ Renforcer l'objectivation, le développement et la valorisation des compétences	16
III. Développer la constitution et l'animation de réseaux d'entrepreneurs en faveur de l'éco-rénovation et de l'insertion professionnelle	27
A/ Entendre et reconnaître les besoins spécifiques des opérateurs économiques locaux ...	27
B/ « 1+1=3 » : Renforcer la structuration de coopérations dans une logique d'efficacité et de solidarité	29
IV. Développer et valoriser la réalisation de petits travaux.....	39
A/ Mettre en place un référentiel des petits travaux pour adapter l'offre	40
B/ Maintenir une cohérence globale sur le traitement de la précarité énergétique	42
Glossaire	47

Introduction

Se saisissant d'un sujet, d'une problématique spécifique liée à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les Labos de l'Agence nouvelle des Solidarités actives (Ansa) incarnent à la fois un cadre de réflexion et un outil prospectif fondé sur l'intelligence collective. Ils réunissent une quinzaine de participants, d'horizons variés (institutionnels, usagers, chercheurs et praticiens) qui enrichissent, par leur expertise, les contributions du collectif afin de partager les savoirs et les pratiques à l'œuvre, et faire émerger de nouvelles pistes de solutions innovantes et efficaces.

Le Labo « Nouveaux enjeux, nouveaux métiers, nouveaux emplois pour une lutte efficace et durable contre la précarité énergétique », qui a été organisé entre novembre 2018 et février 2019, s'inscrit dans le cadre de l'**Accélérateur d'innovation sociale pour l'accès à l'emploi des chômeurs de longue durée** (AIS#Emploi). Initié par l'Ansa en 2015, soutenu par le Ministère du travail, cet accélérateur a pour mission d'identifier des projets innovants en matière de lutte contre le chômage de longue durée, de les analyser et d'accompagner leur passage à l'échelle en permettant à d'autres acteurs de se les approprier et de les mettre en œuvre sur l'ensemble du territoire national. Une cinquantaine d'innovations ont été repérées dans ce cadre, et huit d'entre elles ont été essayées parmi lesquelles : VITA AIR, Parcours gardien, TAPAJ, Les Rallyes pour l'emploi, le Lieu Ressources Emploi-Formation¹...

Le projet « **Solidarité Energie Insertion** » (SOLENI) porté à Grenoble par l'entreprise d'insertion « Ulisse Energie » fait également partie des innovations accompagnées par l'AIS#Emploi. Les salariés en insertion de la structure interviennent en binôme pour accompagner les ménages en situation de précarité énergétique, en réalisant à leur domicile des diagnostics sociotechniques, les conseillant, les sensibilisant aux enjeux de consommation énergétique, installant des matériels économes et en les orientant vers d'autres dispositifs d'aide quand cela s'avère nécessaire. Cette activité de « conseiller énergie » est perçue comme un moyen de renouer avec le monde du travail, afin d'assurer progressivement le retour des personnes en insertion vers un emploi durable.

L'appui à l'essaimage opéré par l'Ansa du projet SOLENI auprès de deux autres structures d'insertion du territoire isérois devait permettre au département de se doter d'une offre suffisante en matière de conseil en énergie. Cet essaimage à l'échelle du département a notamment permis de pointer la nécessité de renforcer la compréhension des compétences transférables afin de favoriser le retour à l'emploi durable des conseillers.

Suite à cette démarche d'accompagnement, l'Ansa a souhaité poursuivre la réflexion pour savoir **comment les interventions dans le champ de la précarité énergétique participent aux dynamiques d'emploi** : que ce soit à travers le développement de nouveaux métiers, l'évolution de métiers existants ou encore à travers la dynamique d'insertion et de renforcement du retour à l'emploi.

Plusieurs questions ont ainsi présidé à la tenue des ateliers du Labo :

- Existe-t-il un vivier d'emplois dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique pour les personnes éloignées de l'emploi ?
- Ce gisement d'emplois rencontre-t-il un marché ? Comment le stimuler et le structurer ?
- Comment contribue-t-il au retour à l'emploi durable ou à développer le potentiel d'insertion ?
- Comment inciter les ménages touchés par la précarité énergétique à réaliser des travaux, plus ou moins importants, de rénovation énergétique ?

Les objectifs de la démarche ont été les suivants :

- Repérer les intervenants et métiers impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique ;

¹ <https://www.solidarites-actives.com/fr/nos-projets/laccelerateur-dinnovation-sociale-pour-lacces-lemploi-des-chomeurs-de-longue-duree-0>

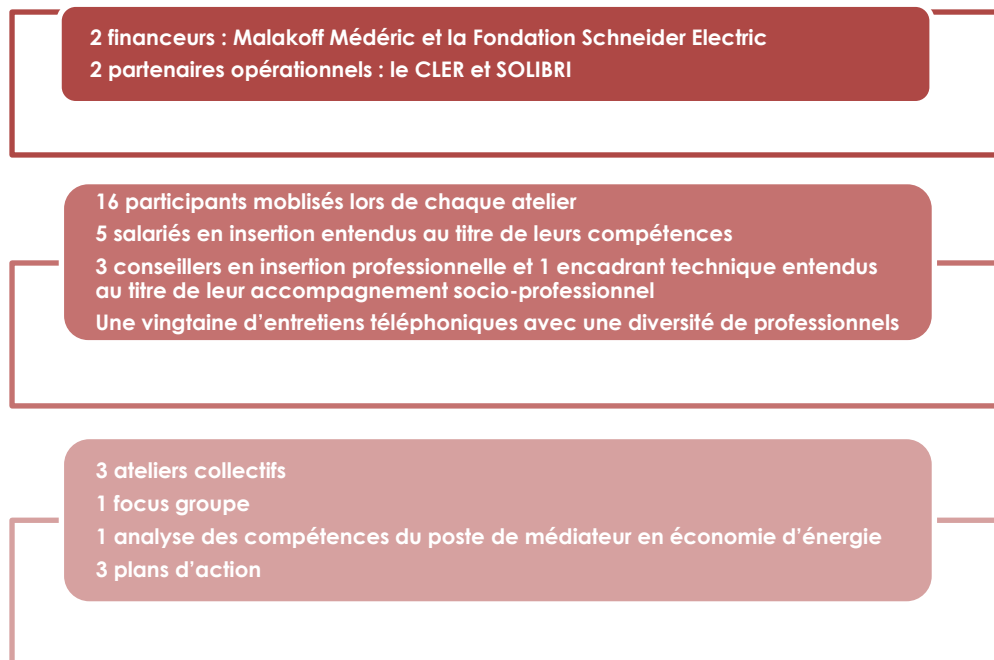
- Interroger la mise en cohérence (ou « chaîne ») de ces interventions en vue de faciliter la réalisation de projets de rénovation énergétique ;
- Identifier les freins à l'insertion professionnelle et l'emploi dans ces métiers ;
- Identifier les initiatives portées sur les territoires susceptibles de répondre à tout ou partie des freins et établir des pistes de solutions opérationnelles afin de développer ces nouveaux gisements d'emplois.

Remerciements

Ce travail a été possible grâce à la mobilisation des nombreux partenaires invités à participer, de près ou de loin, à ces travaux. Acteurs financiers, représentants du secteur du bâtiment, de l'artisanat et de l'entrepreneuriat, représentants de l'Etat en charge de l'habitat, représentants de l'habitat social, de collectivités, de l'insertion professionnelle, de la recherche, acteurs associatifs investis dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique et en faveur de l'efficacité énergétique, mais aussi salariés en parcours d'insertion... que tous soient chaleureusement remerciés pour leur disponibilité, leur écoute, la générosité avec laquelle ils ont accepté de partager leurs expériences, leurs savoir-faire et leurs questionnements.

L'Ansa remercie tout particulièrement Le Cler et Solibri pour leur appui précieux tout au long du Labo, ainsi que Violaine Caplan de Développement & Co, intervenue pour analyser les compétences observées sur le poste en insertion de Médiateur en économie d'énergie.

Le Labo « Nouveaux enjeux, nouveaux métiers, nouveaux emplois pour une lutte efficace et durable contre la précarité énergétique » c'est :



I. Contexte et méthode d'intervention

A/ La précarité énergétique et sociale en France

"Est en situation de précarité énergétique [...] une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat."²

Plus de 5 millions de ménages sont ainsi concernés par cette problématique en France³.

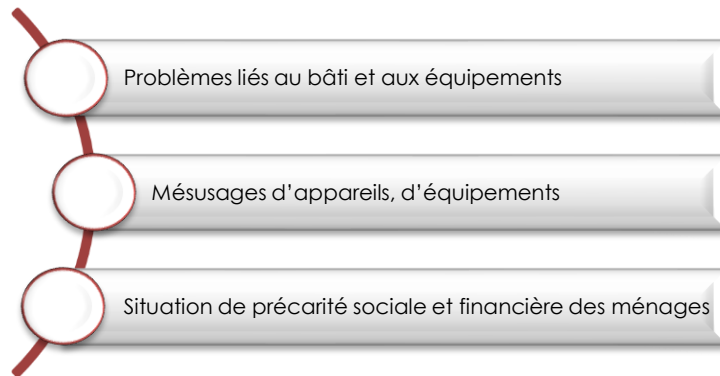
- ❖ 3,8 millions de ménages consacrent plus de 10% de leurs revenus aux dépenses d'énergie dans le logement (14% des ménages au niveau national) – indicateur généralement pris en compte pour comptabiliser les ménages concernés
- ❖ 3,5 ménages déclarent souffrir du froid dans leur logement
- ❖ 5 millions de ménages les plus modestes consacrent 15% de leurs revenus aux dépenses énergétiques.

La précarité énergétique touche toutes les catégories d'âge et recouvre des situations très diverses.

- ❖ 87% des ménages en situation de précarité énergétique habitent dans le parc privé ;
- ❖ 70% d'entre eux appartiennent au 1^{er} quartile de niveau de vie, soit les 25% de ménages les plus modestes
- ❖ 55% ont plus de 60 ans
- ❖ 65% vivent en ville, 35% en zone rurale
- ❖ Plus d'un million des propriétaires résident en maisons individuelles.

Les ¼ du parc de logements français se situent dans les classes D, E, F ou G en matière de qualité thermique, soit des consommations de plus de 150 kWh par m² et par an⁴.

La situation de précarité énergétique résulte d'une combinaison de facteurs, parmi lesquels :



Les leviers d'action sont de deux ordres :

- **Préventifs** : ils tendent à traiter les causes en agissant sur la consommation du bâti, notamment à travers la performance énergétique des logements. L'Agence nationale de l'habitat (ANAH), établissement public de l'Etat, est ainsi chargé de la mise en œuvre de la politique nationale d'amélioration de l'habitat, en octroyant notamment des financements pour la réalisation de travaux d'amélioration du bâti ;

² Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite "Grenelle 2"

³ <http://onpe.org/>

⁴ <http://www.ademe.fr/expertises/batiment/quoi-parle-t/precarite-energetique>

- **Curatifs** : ils répondent à l'urgence sociale et financière des ménages en situation de précarité énergétique en proposant une aide au paiement de la facture énergétique via notamment le chèque énergie.

Ente les deux, plusieurs dispositifs existent en faveur de l'information et de l'intervention auprès des publics en difficulté : Services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (SLIME)⁵, ECORCE⁶, DEPAR⁷, Mesurer et accompagner pour garantir les économies (MAGE)⁸ etc.

La précarité sociale en France

Près de 9 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté monétaire⁹. Cette situation touche particulièrement les demandeurs d'emploi, 38,3% d'entre eux étant considérés comme pauvres.

Près d'une personne sur quatre subit le mal-emploi. Elle est soit au chômage, soit en emploi précaire ou encore est trop découragée pour chercher activement un emploi¹⁰.

Du point de vue du logement, la France compte par ailleurs près de quatre millions de personnes mal logées, c'est-à-dire vivant dans des logements très dégradés.

Selon des chiffres de l'Insee de 2012, 6% des ménages français ne pouvaient maintenir leur logement à bonne température¹¹.

70% des ménages concernés par la précarité énergétique appartiennent au premier quartile de la population en termes de revenus¹².

Depuis une dizaine d'années, des initiatives croisant lutte contre la précarité énergétique et insertion professionnelle ont vu le jour en France et en Europe¹³. Certaines ont ainsi fait émerger de nouvelles activités « aidées » d'insertion professionnelle, ayant pour objectifs d'analyser les problématiques énergétiques et de conseiller les ménages, en qualité de médiateurs, de conseillers en économie d'énergie, d'ambassadeurs énergie, etc.

Sans parvenir à les traduire encore fermement en emplois durables, faute de modèle économique pérenne, ces expérimentations et dispositifs participent de l'émergence de gisements d'activités nouvelles. Ils sont innovants en ce qu'ils répondent à des enjeux et des besoins environnementaux et sociaux encore mal ou insuffisamment couverts. Le lien qu'ils entretiennent avec l'insertion professionnelle en vue d'un retour à l'emploi durable et d'autres métiers existants, approchants ou non, méritait d'être investigué.

B/ Des engagements à suivre, des opportunités à saisir

La prise en compte de la précarité énergétique par les pouvoirs publics

A partir du constat que 7 millions de logements sont mal isolés et que le secteur du bâtiment représente à lui seul 45 % de la consommation d'énergie finale¹⁴ et 27 % des émissions de gaz à effet de serre, la

⁵ <https://cler.org/association/nos-actions/les-slime/>

⁶ Programme ECORCE : <https://www.programme-ecorce.org/>

⁷ <https://www.soliha.fr/nos-actualites/poste-mouvement-soliha-prennent-depar-ensemble/>

⁸ <http://solinergy.com/programme-mage/>

⁹ Selon l'Insee, le seuil de pauvreté monétaire s'élevait à 1026 euros par mois en 2016. Ce chiffre correspond à 60% du niveau de vie médian de la population. Le niveau de vie médian - qui sépare la population française en deux parts égales - était de 1710 euros par mois en 2016.

¹⁰ Source : <https://www.inegalites.fr/Le-tableau-de-bord-de-la-pauvrete-en-France>

¹¹ Source : <http://www.lefigaro.fr/economie/le-scan-eco/dessous-chiffres/2018/09/13/29006-20180913ARTFIG00001-pauvrete-en-france-les-chiffres-a-connaître.php>

¹² Observatoire National de la Précarité Énergétique : <http://www.onpe.org/>

¹³ Le projet européen Achieve (mai 2011 – avril 2014), mais aussi les projets Solidarité Énergie Insertion, Croix-Rouge Insertion Logiscité, Plateforme pour la rénovation énergétique de tous, Locaux-Moteurs...

¹⁴ « La consommation d'énergie finale est soit une consommation directe d'énergie primaire non transformée, comme le charbon brûlé sous les chaudières industrielles dans la chimie ou injecté dans les fours des cimenteries, soit une consommation d'énergie secondaire comme l'essence ou l'électricité », Connaissance des énergies, <https://www.connaissancedesenergies.org/fiche-pedagogique/consommation-d-energie-finale-dans-le-monde-0>.

rénovation énergétique apparaît comme l'un des axes majeurs de la politique nationale en matière de lutte contre le changement climatique.

Dans ce contexte, et afin d'améliorer les conditions de vie des nombreux ménages modestes concernés, la lutte contre la précarité énergétique émerge depuis plusieurs années comme l'un des objectifs à poursuivre dans le cadre de la rénovation énergétique du parc de logements existant.

Au-delà de la structuration d'associations militantes investies sur ce sujet, sa traduction législative est relativement récente puisque la notion même de précarité énergétique n'apparaît dans le corpus réglementaire qu'en 2010, au sein de la **loi portant engagement national pour l'environnement**.

En 2014, le Plan de rénovation énergétique des bâtiments présenté par le gouvernement prévoit de mobiliser 14 milliards d'euros sur le quinquennat pour financer la rénovation de 500 000 logements par an, dont 100 000 logements sociaux, en donnant la priorité aux « passoires thermiques » occupées par des ménages en situation de précarité énergétique.

Cet objectif de rénovation a été maintenu dans la loi du **17 août 2015¹⁵ relative à la transition énergétique pour la croissance verte**, qui met la lutte contre la précarité énergétique au cœur de l'intervention publique en visant ainsi sa baisse de 15% d'ici 2020... Elle stipule en outre dans son article 2 que « les politiques publiques concourent au renforcement de la compétitivité de l'économie française et à l'amélioration du pouvoir d'achat des ménages, en particulier des ménages exposés à la précarité énergétique ».

Le « **service public de la performance énergétique de l'habitat** » (SPPEH) issu de cette même loi doit, dans ce contexte, permettre d'accueillir, d'informer et de conseiller les ménages en situation de précarité énergétique dans la réalisation de travaux de rénovation énergétique.

Ce service public s'appuie sur le réseau FAIRE¹⁶ et sur les plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) initiées dès 2013 par l'ADEME et les Régions via plusieurs appels à manifestation d'intérêt. Ces plateformes ont vocation à mobiliser à l'échelle d'un territoire l'ensemble des acteurs de l'habitat, de l'entreprise et du secteur bancaire dans l'accompagnement des particuliers tout au long de leur projet de rénovation.

Les contours exacts du SPPEH, et notamment ses modalités de financement, de mise en place, et de suivi, ne sont pas encore établis. Il est conçu pour être complété par une offre privée visant à accompagner les ménages dans leurs démarches, techniques et financières, y compris auprès des entreprises et artisans, tout au long du projet.

Sur le plan juridique, certains acteurs associatifs tentent de faire émerger une jurisprudence contraignante en matière de droit au logement décent, qui intégrerait notamment des notions liées à l'inconfort thermique. Un recours contre le décret 2017-312 du 9 mars 2017 relatif aux caractéristiques du logement décent a ainsi été déposé par le Réseau pour la transition énergétique CLER, la Fondation Abbé Pierre, France Nature Environnement et l'UFC-Que choisir, auprès du Conseil d'Etat, considérant qu'il ne fixait pas de critère objectif de performance énergétique minimale à respecter pour qu'un logement soit qualifié de décent. Les pétitionnaires ont été déboutés de leur recours fin 2018.

Ainsi, si les pouvoirs publics ont progressivement intégré les préoccupations liées à la lutte contre la précarité énergétique dans la législation, les moyens dont ils se sont dotés restent peu contraignants. La réalisation des objectifs annoncés est tributaire du bon vouloir des acteurs territoriaux et de leur capacité à se structurer. Cette situation a permis de voir émerger ici et là une diversité d'initiatives, que le réseau RAPPEL contribue à repérer et valoriser dans une démarche permanente de capitalisation. Elle questionne en revanche :

- La capacité de ce service public à couvrir l'ensemble du territoire et garantir ce faisant l'égalité de tous les citoyens au droit à un habitat digne et décent ;

¹⁵ Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte

¹⁶ Service public gratuit d'information et de conseil sur la rénovation énergétique de l'habitat

- La capacité des dispositifs mis en place localement à être financièrement pérennisés faute de politique homogène forte.

Un contexte favorable à l'expérimentation dans le champ de l'emploi

Compte tenu de la diversité des initiatives menées en matière de lutte contre la précarité énergétique, la mission que s'est donnée le Labo est de mettre en lumière celles qui pourraient être inspirantes pour d'autres territoires, sous l'angle spécifique du retour à l'emploi.

Selon une étude du CIRED¹⁷, 630 000 emplois pourraient être créés à l'horizon 2030, contre 138 000 emplois détruits dans les filières énergétiques « passées », dans le cas d'un développement massif des économies d'énergie, tel que soutenu par l'institut NégaWatt¹⁸.

L'Ansa et ses partenaires ont souhaité investiguer cette question à l'aune de deux opportunités politiques particulières dans le champ de l'emploi :

- La revalorisation des compétences et de la formation des personnes laissées loin de l'emploi à travers le plan d'investissement dans les compétences (PIC) et le lancement d'appels à projet 100% inclusion pour imaginer et structurer des parcours « sans couture »
- Le droit d'expérimenter de nouvelles activités dans le cadre d'une redistribution des ressources publiques : le projet d'envergure « Territoires zéro chômeur de longue durée ».

Le « **Plan d'investissement dans les compétences** » annoncé par le gouvernement en fin d'année 2018 se fixe notamment comme objectif de former un million de demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés et un million de jeunes éloignés du marché du travail et de contribuer à la transformation des compétences, en lien notamment avec la transition écologique. Piloté par le Ministère du Travail, il s'articule autour de trois axes d'intervention :

- Mieux analyser les besoins de compétences pour mieux orienter les politiques de formation et les personnes ;
- Financer de nouveaux parcours de formation et d'accompagnement vers l'emploi durable ;
- Innover et transformer par l'expérimentation, dans le cadre d'appels à projets.

Par ailleurs, la **loi n° 2016-231 du 29 février 2016 d'expérimentation territoriale visant à résorber le chômage de longue durée** a fourni un cadre légal à la mise en œuvre de projets expérimentaux « Territoires Zéro Chômeur de longue durée »¹⁹. Ce projet vise à développer des activités pour les chômeurs de longue durée répondant à des besoins non pourvus sur un territoire et sans entrer en concurrence avec l'emploi existant. **Trois des territoires expérimentateurs ont ainsi investi le champ de la lutte contre la précarité énergétique en constituant une entreprise à but d'emploi²⁰ dédiée :**

- Colombey-Les-Belles, dans le département de Meurthe et Moselle
- Thiers, dans le Puy-de-Dôme
- Loos et Tourcoing dans le cadre de la Métropole européenne de Lille.

La commune de Colombelle devrait bientôt pouvoir constituer un 4^e territoire prêt à intervenir dans ce champ-ci.

¹⁷ Centre International de Recherche sur l'Environnement et le Développement : <http://www.centre-cired.fr/index.php/fr/>

¹⁸ https://negawatt.org/telechargement/Etude%20eco/Etude_P.Quirion_Emplois%20e1%20scenario%20negaWatt_28-03-2013.pdf

¹⁹ Site internet de l'expérimentation : <https://www.tzclid.fr/>

²⁰ Entreprise à but d'emploi (dite EBE) : dispositif expérimental créé dans le cadre du projet « Territoire Zéro Chômeur de longue durée », financé par un fonds d'expérimentation et visant à lutter contre le chômage de longue durée en embauchant des personnes éloignées de l'emploi en contrat à durée indéterminée.

Le contexte actuel semble donc propice au développement d'initiatives visant à identifier de nouveaux gisements d'emploi, à penser différemment l'articulation des activités portées par les acteurs de l'insertion avec d'autres emplois durables, dans le cadre de parcours sécurisant et professionnalisant pour les personnes en situation de chômage de longue durée. Les innovations sociales doivent ici répondre à un triple enjeu :

- Répondre aux besoins d'intervention des ménages en situation de précarité énergétique (que ce soit au titre du repérage de leur situation, de leur accompagnement ou de la réalisation de travaux)
- Contribuer au retour à l'emploi les personnes qui en sont éloignées
- Susciter un marché au titre des travaux et participer à la dynamisation du tissu économique, social et environnemental local.

C/ Méthode de travail mise en œuvre dans le cadre du Labo

Pour mener à bien la réflexion collective, le Labo s'est structuré en trois temps d'ateliers principaux.

Calendrier de travail

2018		2019	
Novembre	Décembre	Janvier	Février
<p>19/11</p> <p>Questionnement: Cartographie des métiers/état des lieux</p>	<p>17/12</p> <p>Inspirations: Analyse des initiatives et expés identifiées comme éléments en réponse en faveur de vivier d'emplois</p>	<p>21/01</p> <p>Solutions: Préconisations /plan d'action pour soutenir l'insertion et les métiers de demain</p>	<p>Approfondissement de la réflexion avec les porteurs de projets innovants</p> <p>→</p>
	<p>14/12</p> <p>★</p> <p>Focus groupe avec des salariés en insertion</p>	<p>21/12</p> <p>★</p> <p>Entretiens semi-directif avec les encadrants</p>	<p>08/01</p> <p>★</p>
			<p>20/02</p> <p>★</p> <p>Visualisation et analyse du poste de médiateur en économie d'énergie</p>

Revue d'outils, travaux et méthodes existants

L'Ansa a d'abord mené une revue des travaux existants sur les métiers concernés par la lutte contre la précarité énergétique, se fondant sur ses connaissances préalables des acteurs, sur des recherches en ligne et sur des entretiens téléphoniques avec des référents sur le sujet.

Ces partenaires clés ont été étroitement associés à la réflexion en amont des premiers ateliers de travail, pour autant que leur disponibilité le leur permettait, afin d'aider à mieux orienter les questionnements à aborder en session.

Trois séances de travail partenariales

Trois rencontres ont été organisées de novembre 2018 à janvier 2019, correspondant aux trois phases suivantes :

1. **Phase de questionnements** : cartographie des métiers et état des lieux partagé ;
2. **Phase d'inspiration** : identification d'initiatives inspirantes mais aussi de conditions propres à assurer l'émergence, la reconnaissance ou le développement d'emplois ?
3. **Phase de solutions** : formalisation de recommandations, d'actions à entreprendre ou d'expérimentations à essayer au regard des potentiels d'insertion professionnelle et des freins rencontrés.

Deux temps d'échanges avec des salariés en insertion et des conseillers en insertion professionnelle

Soucieuse d'impliquer les publics cibles, de s'appuyer sur leurs expériences et de comprendre les enjeux, freins et leviers de ces nouveaux métiers, l'Ansa a organisé deux temps d'échanges, qui ont également permis d'alimenter la réflexion collective :

- Un focus groupe avec les salariés en insertion (14/12/2018), médiateurs en économie d'énergie au sein de Croix-Rouge insertion Logiscité : cette demi-journée a permis de les questionner sur les tâches réalisées, la perception de leurs compétences mobilisées dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique et de les faire s'exprimer sur leurs perspectives professionnelles.
- Deux entretiens semi-directifs avec des conseillers en insertion professionnelle et encadrant technique des structures d'insertion (21/12/2018 et 08/01/19) Croix-Rouge insertion Logiscité et Ulisse Energie concernant le repérage, l'objectivation et la valorisation des compétences, la validation des acquis de l'expérience dans le domaine de la précarité énergétique, l'accompagnement vers et dans l'emploi durable.

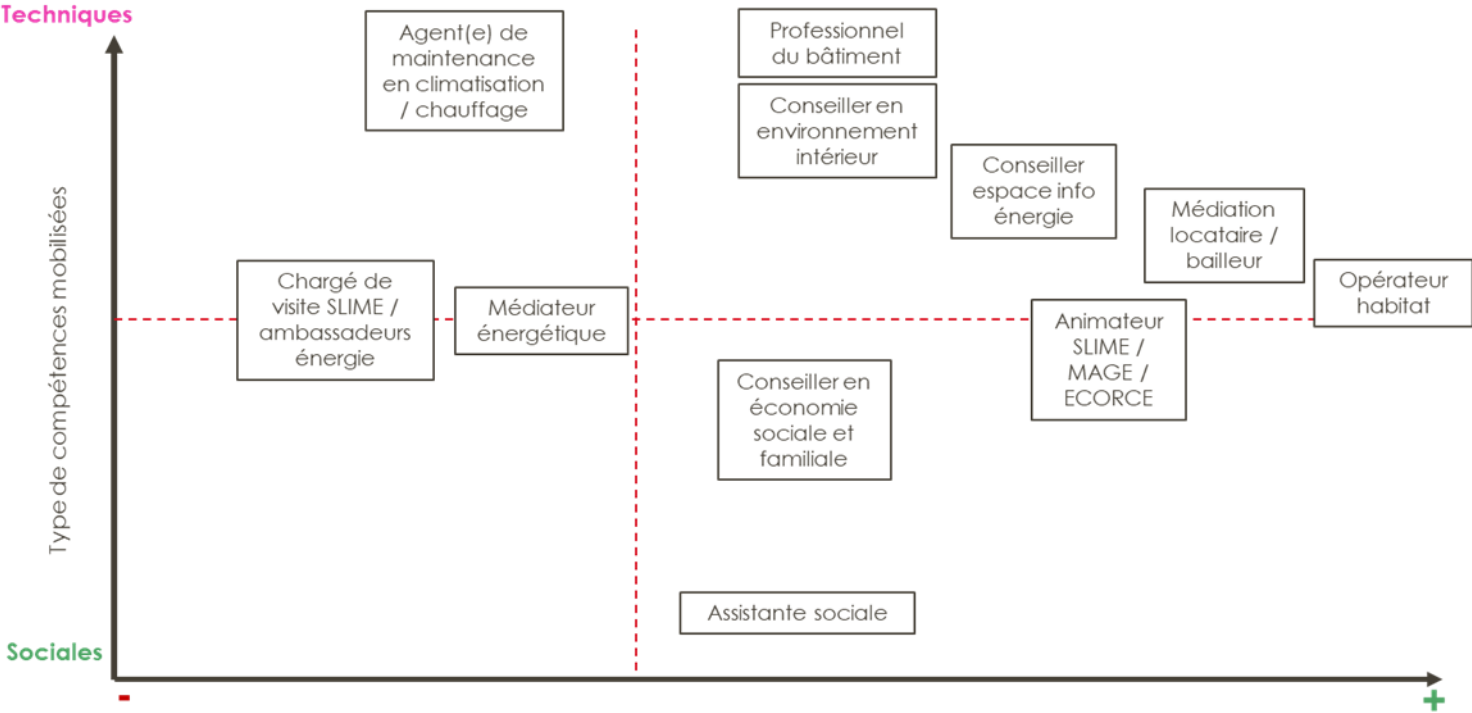
D/ Premiers éléments de diagnostic

La première étape a consisté à établir collectivement lors du premier atelier du Labo, une **cartographie des métiers existants pour chaque étape de la chaîne des interventions** en matière de lutte contre la précarité énergétique. Sans vocation à être exhaustif, ce travail a permis d'identifier et de partager les besoins d'intervention peu ou mal couverts pour initier la réflexion.

Cartographie des activités, emplois et métiers développés dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique



Dans un second temps, il a été demandé aux participants d'établir une **cartographie matricielle des activités, emplois et métiers** développés dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique. Suivant un double axe, cette cartographie croise, d'une part, le type de compétences mobilisées (sociales ou techniques) et, d'autre part, l'accessibilité pour les personnes en insertion (niveau de formation exigé pour chaque poste).



Les enseignements tirés de la cartographie

Il ressort de ces deux cartographies que :

- De nombreux acteurs, et particulièrement des intervenants à domicile, prennent part au repérage des situations de précarité énergétique. Ayant des profils différents, des contraintes diverses, leurs compétences en matière de précarité énergétique et leur capacité à agir (en termes de prescription, d'orientation, d'information, de conseil, d'intervention...) sont inégales.
- Insuffisamment étayée, la coordination entre les différentes phases de la chaîne peut être à l'origine d'un nombre élevé de non-recours. L'absence de suivi et d'accompagnement (pour les démarches administratives ou juridiques, la sensibilisation aux écogestes, etc.) par un « tiers de confiance » sont de nature à décourager certains ménages dans la réalisation des travaux.
- De nombreux acteurs interviennent sous des titres différents, dans des types de structures variées, mais avec des prérogatives qui peuvent se recouper, notamment en matière de diagnostic et de conseil. Cette multiplicité d'acteurs concourt au manque de lisibilité de l'offre disponible et peut être l'une des causes de la faible demande d'intervention des ménages.
- Une distinction apparaît entre des postes très techniques et des postes à dimension fortement sociale. Les uns comme les autres requièrent des compétences spécifiques, qui les rendent difficilement accessibles à des salariés de structures d'insertion. En revanche, certains métiers, à la lisière entre ces deux types de compétences semblent davantage correspondre à des parcours de retour vers l'emploi et ne pas nécessiter une qualification trop importante.

Les questionnements à approfondir

De nombreux questionnements se sont fait jour au cours du premier atelier de travail, autour des freins et difficultés rencontrés, tant vis-à-vis du développement de métiers pérennes dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique que du renforcement des parcours professionnels à travers la mobilisation d'activités supports dans ce champ-ci. Des premières solutions repérées pour contrer ces obstacles ont été partagées. Le cadre du Labo a nécessité de circonscrire et prioriser les problématiques à traiter.

Les participants au Labo ont donc fait le choix d'investiguer trois axes de travail :

- Développer et valoriser les compétences des personnes
- Structurer et animer l'offre existante pour stimuler la demande
- Développer la réalisation de petits travaux

II. Faire évoluer, développer et valoriser les compétences

L'identification des ménages, le repérage des situations avérées de précarité énergétique et l'accompagnement des personnes concernées (depuis la réalisation d'un diagnostic socio-technique jusqu'à l'éventuel suivi post-travaux réalisés au domicile), constituent la clé de voûte de l'intervention en matière de lutte contre la précarité énergétique. Les besoins d'intervention sont là, souvent à destination de publics cibles qui n'ont pas les moyens de rétribuer et/ou de prioriser ce type de service au regard de leur budget. La question d'un marché économique propre à l'action, auto-suffisant et pérenne, se pose dès lors, qui n'a pas permis à ce jour de faire émerger des emplois durables capables de répondre à ce segment de la demande.

Largement subventionnés, les dispositifs en charge d'assurer la qualification de la situation des ménages à leur domicile recourent à des emplois aidés ou aides au poste. Les intervenants ainsi spécialisés dans cette fonction « d'aller vers et de diagnostic » relèvent de parcours d'insertion professionnelle (médiateurs en économie d'énergie, conseillers énergétiques, ambassadeurs énergie, locaux-moteurs²¹...), quand ils ne sont pas bénévoles. La transition énergétique participe indéniablement d'un gisement d'activités supports favorable au retour à l'emploi. Mais lequel et à quelles conditions ?

Parallèlement, une multitude de professionnels œuvrent au plus près des ménages comme le rapporte la cartographie des interventions susvisée (tels que les aides-soignants à domicile, les gardiens, les techniciens de l'intervention sociale et familiale...), sans que la fonction de repérage des situations de précarité énergétique et de diagnostic entrent à proprement parler dans leurs fonctions. Massifier la capacité à intervenir dans ce champs-ci à travers un certain nombre d'emplois existants peut constituer une solution, notamment dans une visée de valorisation de ces métiers... sous certaines réserves toutefois : aménagement du temps et de la fiche de poste suffisant, formation dédiée spécifique, supervision des équipes, coordination rigoureuse pour éviter la démultiplication...

Partant de ces constats, le questionnement opéré dans le cadre du Labo a été le suivant :

- Comment assurer davantage un repérage efficace et un accompagnement des personnes dans leurs démarches en matière de lutte contre la précarité énergétique à partir des métiers existants ?
- Peut-on créer des métiers pérennes intégrant la réalisation de diagnostics sociotechniques ?
- Par quel biais valoriser les compétences acquises et transférables dans le cadre de missions d'insertion de repérage et de diagnostics sociotechniques en matière de précarité énergétique ?

A/ « Hybrider » des métiers

Sur inspiration de l'expérimentation #1rayon2soleil²² conduite dans l'Aisne, consistant à former et faire intervenir des aides à domicile en faveur du repérage de situation de précarité énergétique et de la réalisation de diagnostics sociotechniques auprès des personnes âgées, les participants au Labo ont interrogé la piste d'ajouter une nouvelle dimension « lutte contre la précarité énergétique » à des métiers déjà existants afin de les impliquer davantage dans ce champ-ci. Il s'agit de faire monter en compétences sur ces problématiques certains profils au regard de l'évolution de leur métier et des besoins à couvrir.

Les missions qui leur seraient confiées pourraient être d'un premier niveau (repérer finement et orienter les ménages vers les structures compétentes) ou revêtir un caractère plus complexe (réaliser des diagnostics sociotechniques, diffuser les bonnes pratiques liées à la précarité énergétique auprès des

²¹ <http://www.paysdelaloire.prse.fr/les-locaux-moteurs-qu-est-ce-que-c-est-a259.html>

²² Action présentée en annexes 2

ménages, voire installer des petits équipements ou accompagner les ménages tout au long de leur parcours, par exemple).



Expérimentations ou initiatives conduites en ce sens :

- L'expérimentation #1rayon2soleil, conduite par Aid'Aisne²³
- Le programme DEPAR, porté par La Poste²⁴
- Le MOOC mis en ligne par l'Association Savoyarde pour le Développement des Énergies Renouvelables (ASDER)²⁵

Afin de développer les compétences nécessaires à la réalisation de ces nouvelles missions, des modules de formation dédiés pourraient être adjoints à la formation initiale proposée pour chaque métier. En fonction du type de missions à réaliser (basiques ou plus approfondies), des certifications différentes pourraient être délivrées.

Si l'introduction de ces nouvelles missions au sein de métiers déjà existants peut sembler opportune, les modalités de leur mise en œuvre doivent être pensées en amont pour ne pas créer des déséquilibres.

Mener une réflexion prospective sur l'évolution des métiers

Il est essentiel de s'inscrire dans une réflexion sur l'évolution en cours des différents métiers. Comment le contexte et l'environnement font-ils évoluer le métier et les missions qui lui sont dévolues ? Les professionnels auront-ils plus de temps disponible à l'avenir pour leur permettre d'intégrer cette nouvelle composante professionnelle ? L'organisation dans laquelle s'inscrit le métier le permet-elle ?

Il importe en effet de veiller à dégager un temps nécessaire et suffisant pour que les professionnels concernés aient réellement les moyens d'intervenir dans ce champ-ci. L'anticipation de cette charge de travail supplémentaire s'impose : il conviendra donc d'étudier finement le contenu actuel de leurs missions et d'anticiper les changements à venir pour connaître les marges d'évolution. Ainsi, la digitalisation peut-elle laisser entrevoir un gain de temps dans les missions classiques du gardien d'immeuble - ce gain de temps est néanmoins contrebalancé par une réduction des effectifs sur certains territoires : de quelle marge dispose-t-on alors ? Deux enjeux méritent donc d'être attentivement pris en compte : le taux d'emploi est-il suffisant dans le cadre des métiers envisagés ? Cette démarche d'hybridation est-elle cohérente au regard de la demande à satisfaire et de la valorisation du métier à engager éventuellement ?

Quelles compétences pour quelles missions ?

Au-delà de la charge de travail supplémentaire, il est nécessaire de réfléchir au type de missions susceptibles d'être confiées à ces professionnels, et par voie de conséquence aux compétences à acquérir, notamment sur des aspects techniques lorsque le métier visé n'intègre pas cette dimension. Par ailleurs, ces missions sont-elles « à la carte », « affectées » aux professionnels sur la base du volontariat, ou obligatoires et donc imposées au sein de la profession ? Dans ce dernier cas, l'accompagnement au changement va s'avérer fondamental.

En fonction des choix opérés, il convient de proposer des modules de formation dédiés à la précarité énergétique propres à chaque métier.

²³ Action présentée en annexes 2

²⁴ <https://www.labanquepostale.com/legroupe/actualites-publications/actualites/2018/renovation-energetique.html> : ici, le facteur se rend au domicile des ménages pour présenter le dispositif et poser quelques questions permettant de qualifier l'éligibilité du ménage, première étape avant l'intervention d'un expert réalisant le diagnostic sociotechnique / <http://www.sarthe.gouv.fr/diagnostic-energetique-pour-accompagner-la-a4465.html>

²⁵ <https://www.asder.asso.fr/je-recherche-une-formation/formations-a-distance/mooc-precarite-energetique/> : il contribue à diffuser les savoirs sur la précarité énergétique et les bonnes pratiques en la matière, auprès notamment des professionnels de l'action sociale.

Faire évoluer les fiches de poste et l'organisation interne

Dès lors que de nouvelles missions substantielles sont dévolues à certains métiers, une évolution des fiches de postes est nécessaire. Elle mérite d'être anticipée, au même titre que l'évolution salariale éventuellement subséquente.

Enfin, aucune évolution des métiers de terrain n'est envisageable sans une prise en compte des enjeux de la précarité énergétique et une adhésion forte à la démarche au plus haut niveau de la structure. Les cadres et dirigeants doivent ainsi être sensibilisés voire formés à ces questions de sorte à :

- S'approprier pleinement cette démarche ;
- Comprendre et intégrer les contraintes engendrées par une telle évolution professionnelle, notamment en aménageant en conséquence leur temps de travail comme vu plus haut, en prévoyant les temps de formation suffisants, voire des temps d'échanges de pratiques. **Le référentiel de l'action existant doit pouvoir évoluer. Une réorganisation interne est à soutenir, au service de cet enjeu transversal, dans une visée de qualité et de sécurisation de l'intervention.**

Ainsi l'hybridation permet-elle de répondre partiellement à la question du modèle économique et de la capacité à agir des personnes assurant le repérage des situations de précarité énergétique. Elle ne résout pas pour autant la problématique de l'accompagnement des ménages et de la coordination entre les différentes étapes de la chaîne d'intervention. Ce point essentiel reste à étudier par ailleurs, afin de structurer les réponses apportées aux besoins des ménages.

B/ Renforcer l'objectivation, le développement et la valorisation des compétences

S'agissant des salariés exerçant une activité dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique, un enjeu fort d'objectivation mais aussi de valorisation des compétences développées ainsi que de repérage des compétences transférables se pose.

Renforcer en ce sens l'accompagnement socio-professionnel des personnes en parcours d'insertion, quel que soit le type de structure porteuse, est une condition *sine qua non* pour que cette activité participe pleinement d'une dynamique de professionnalisation et de retour à l'emploi durable... vers des secteurs d'activité proches ou plus éloignés.

Pour les personnes éloignés de l'emploi œuvrant au sein de dispositifs offrant un modèle économique plus pérenne tels que les entreprises à but d'emploi (EBE) créées dans le cadre de l'expérimentation Territoire zéro chômeur, l'analyse des compétences mobilisées et transférables peut contribuer à éclairer l'ensemble des savoir-faire et des savoir être nécessaires à la fonction, et mieux circonscrire le cas échéant les besoins de formations éventuellement nécessaires pour garantir une montée en compétences utile.

Des tâches variées, une diversité de compétences et savoir-être à mobiliser

Les profils des chargés de visites pour la réalisation de diagnostics sont très divers : volontaires du service civique, jeunes recrutés dans le cadre de contrats aidés, salariés en insertion... Les niveaux de formation sont également différents : les conseillers énergie sont par exemple recrutés à un niveau bac +2 ou bac +3 dans le domaine des énergies renouvelables, fluides ou génie sanitaire, par exemple, tandis que les salariés en insertion sur la précarité énergétique suivent une formation de base de 7 jours. Les mises en situation régulières que vivent ces derniers dans le cadre des visites à domicile participent cependant de leur formation « sur le tas », leur permettant de développer une réelle expertise, tant relationnelle que technique.

Sur ce point, les quatre salariés en parcours d'insertion rencontrés dans le cadre d'un focus groupe animé par l'Ansa au sein de l'entreprise d'insertion Croix-Rouge insertion Logiscité ont été en mesure de décrire finement l'ensemble des tâches accomplies dans le cadre de leur activité de médiateur en économie d'énergie mais aussi, l'ensemble des compétences mobilisées selon eux.

Appréhension par les salariés en parcours d'insertion des tâches réalisées à travers leur activité de médiateur en économie d'énergie :

- **Réalisation des visites à domicile :**
 - Réception des fiches de liaison & prise de contact avec les ménages par téléphone
 - Préparation des visites : rassemblement des documents, de l'équipement...
 - Réalisation d'une 1^{ère} visite en binôme, organisation des déplacements...
 - Réalisation du diagnostic sociotechnique, observation, compréhension de la situation globale, remise et explication de documents d'informations...
 - Préparation du rapport à destination des ménages et des travailleurs sociaux
 - Réalisation d'une 2^{ème} visite (en fonction des programmes)
 - Installation d'équipements économes, réalisation de gestes techniques
 - Information sur les écogestes, sensibilisation des ménages
 - Réponses aux questions des ménages, conseils délivrés (durant ou après la visite)
- **Animation de « l'Aquabus » :** bus itinérant pour sensibiliser à la précarité énergétique
 - Accueil des publics
 - Information individuelle des publics / Animation de sessions d'information collectives
 - Distribution de documents
 - Recueil d'informations / questionnaires / enquêtes de satisfaction / transmission
 - Rédaction de comptes-rendus
- **Animation de permanences en mairie**
- **Réalisation de porte à porte (mission de sensibilisation en lien avec les bailleurs...)**
- **Montée en compétences sur l'utilisation d'outils, d'équipements en vue des missions d'information et de sensibilisation auprès des publics, ceci fonction des projets de l'entreprise d'insertion**
- **Appropriation des supports de présentation**
- **Participation aux réunions d'équipe (2/mois)**
- **Tutorat / soutien entre médiateurs énergétiques**

Appréhension par les salariés en parcours d'insertion des compétences mobilisées à travers leur activité de médiateur en économie d'énergie :

- **Les compétences relationnelles :**
 - Sens du relationnel
 - Aisance en toute situation
 - Facilité à parler au téléphone
 - Sens de l'écoute
 - Savoir garder « une bonne distance »
 - Respect de la personne
 - Pédagogie
- **Les compétences « analytiques » :**
 - Sens de l'observation
 - Intuition
 - Sens de l'analyse sociale et technique
 - Savoir orienter vers le bon interlocuteur / comprendre les situations
- **Les compétences organisationnelles/travail en équipe :**
 - Sens de la coordination
 - Esprit d'équipe
 - Autonomie
 - Savoir s'adapter
 - Être organisé (prise de rdv, gestion planning)
- **Les compétences techniques :**
 - Savoir utiliser le matériel technique
 - Savoir installer les équipements
 - Savoir respecter les consignes
 - Connaitre les bons gestes
 - Connaitre les acteurs sociaux
 - Savoir déchiffrer des factures
 - Bureautique

Puisqu'il est compliqué d'envisager une embauche durable sur des postes de même nature pour ces salariés en insertion professionnelle, des passerelles vers d'autres missions liées à la précarité énergétique pourraient être imaginées, par le biais de **formations complémentaires relativement courtes**.

Lors des ateliers organisés au sein du Labo, les partenaires ont toutefois pointé quelques limites face à cette proposition : les métiers de conseil aux ménages requièrent des savoir-être spécifiques ; quant à des missions plus techniques comme diagnostiqueur énergétique, elles demandent une formation plus lourde. Il faut accepter par conséquent que la personne ne soit pas immédiatement opérationnelle.

Réaliser une analyse de compétences des métiers « intermédiaires », à composante ni trop technique ni trop social, tels que rapportés sur la cartographie matricielle des activités (*cf p. 12 et 13*) permettrait néanmoins d'objectiver les éventuels écarts ou passerelles envisageables. La visualisation du poste de médiateur en économie d'énergie qui a été faite dans le cadre du Labo offre de ce point de vue un point de départ important pour assurer ce travail de comparaison et d'articulation (*cf p. 18 et suivantes ainsi que la fiche de poste établie en annexe 1*).

La validation des acquis de l'expérience

Le processus de VAE a été simplifié par une réforme en 2017. Parmi les mesures prises, il faut désormais justifier d'au moins un an d'expérience en lien direct avec la certification visée pour prétendre à une VAE, et non plus de trois ans. En dépit de cette simplification, la constitution du dossier de validation demeure longue et complexe, et un grand nombre de candidats voient leur candidature rejetée ou validée de manière partielle. Dès lors, le dispositif est peu attractif et le nombre de candidats à la VAE n'a cessé de diminuer au fil des années²⁶.

Par ailleurs, la VAE s'effectue par rapport à une certification (diplôme, titre ou certificat de qualification professionnelle) qui doit être inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Pour ce qui est de la précarité énergétique, il apparaît que très peu de certifications existent à des niveaux 4 ou 5 (bac à bac +2, selon la nomenclature en vigueur en France) : la plupart des certifications existantes concernent des niveaux beaucoup plus élevés, notamment pour des diplômes d'ingénieur. Avant de pouvoir considérer la VAE comme une option envisageable, il est donc nécessaire que de nouvelles certifications soient inscrites au RNCP.

Objectiver et certifier les compétences acquises, cachées et transférables

Mieux reconnaître pour mieux objectiver, valider et certifier les compétences développées à travers la mission d'intervention auprès des ménages en faveur de la transition énergétique dans le cadre de contrats aidés ou de parcours d'insertion a été unanimement considéré comme un enjeu déterminant par les professionnels en présence.

Une **analyse du poste de « médiateur en économie d'énergie »**, porté par la Croix-Rouge insertion Logiscité, a donc été diligentée dans le cadre de ce Labo afin de :

- **Préciser finement l'ensemble des tâches réalisées,**
- **Décliner ces dernières en autant de compétences sollicitées**
- **Rattacher toutes ces compétences au référentiel national du code ROME.**

Ce poste intègre en effet de nombreuses missions qui varient et évoluent au gré des partenariats mis en place, tant avec les opérateurs économiques que publics (collectivités). Ponctuelles, de long terme ou reconductibles, ces missions présentent à chaque fois des caractéristiques différentes (par exemple faire du porte-à-porte, du démarchage téléphonique, animer des informations collectives en pied d'immeubles, réaliser des diagnostics à domicile, poser des équipements énergétiques...) en fonction du projet dans lequel elles s'inscrivent. Toutes sont cependant dévolues à la transition énergétique. C'est donc en raison de l'éventail relativement large des tâches assurées mais aussi de la prépondérance des missions d'aller vers, de diagnostics sociotechniques, d'information et de conseil auprès des ménages en

²⁶ Il était de 18 100 en 2017, pour 12 700 diplômes finalement délivrés, selon les données du Gouvernement http://cache.media.education.gouv.fr/file/2018/94/5/depp-ni-2018-18-30-Dispositif-academique-validation-acquis-12_700-diplomes-delivres-en-2017_1038945.pdf

situation de précarité énergétique que le choix s'est porté sur ce poste. Il fait ainsi écho à une multitude d'interventions portées par d'autres acteurs associatifs ou de l'insertion sur les territoires qui pourront de ce fait s'approprier ces éléments de restitution au bénéfice de leurs équipes.

Identifier les compétences acquises sur ces postes qui sont aujourd'hui méconnus du secteur de l'emploi, doit aider à initier une démarche de reconnaissance des métiers et des postes périphériques, dans une perspective de parcours et d'évolution professionnels. Le contexte politique actuel, rappelé en introduction de ce document, qui entend faire valoir la logique des compétences plutôt que celle de la (sur)qualification, constitue une réelle opportunité d'adaptation et de transformations des pratiques professionnelles en ce sens.

Quatre missions ont donc été spécifiquement analysées dans ce cadre :

- Diagnostic énergétique d'habitation individuelle en visite à domicile : cette mission a pu être visualisée, c'est-à-dire observée en réalité d'action ;
- Animation de stands de sensibilisation sur les économies d'eau et d'énergie ;
- Rendez-vous prospects sur des lieux de permanences ;
- Action de prospection et de sensibilisation spontanées (les trois dernières missions ont été appréhendées dans le cadre d'entretiens).

Les domaines professionnels auxquels se rattache le poste de médiateur en économie d'énergie étant très variés (technicité relative aux économies énergétiques, relation à l'autre, accompagnement social, dimension commerciale...), le choix a été fait de rattacher la déclinaison des compétences à deux métiers ROME afin de représenter les deux volets les plus présents au sein du poste : **la technicité et la relation sociale**.

Violaine CAPLAN a réalisé cette étude de poste, en accompagnant et en interviewant sur une journée deux salarié.e.s en insertion de Croix-Rouge insertion. Une **fiche de poste** a été éditée sur la base de ce travail, **produite en annexe 1**.

Sur la base de ce premier travail devraient pouvoir être assurés :

- La réalisation d'analyses et de déclinaisons en compétences fines de postes « périphériques » à celui de médiateur en économie d'énergie, de sorte à renforcer le rapprochement entre compétences acquises sur ce poste et compétences requises sur d'autres métiers approchants ;
- Le suivi et la déclinaison continue des compétences des personnes en parcours d'insertion, notamment en vue d'attester formellement celles qui sont acquises et de circonscrire les éventuels besoins de formation ou d'actions complémentaires à mettre en œuvre pour accéder à d'autres métiers dans l'objectif d'emploi durable ou d'évolution professionnelle.

Plan d'action : Faire évoluer les certifications existantes en y intégrant des modules sur la précarité énergétique

Objectifs de l'action

Diffuser une culture commune sur la précarité énergétique, transversale à plusieurs branches, en identifiant et en formant des corps de métiers concernés par la lutte contre la précarité énergétique.

Accompagner l'évolution des compétences sur ces métiers.

Compléter les certifications existantes par des modules sur la précarité énergétique.

Présentation succincte de l'action

Malgré la persistance de la préoccupation relative à la précarité énergétique dans le débat public depuis de nombreuses années, de nombreuses difficultés (capacité à trouver un modèle économique viable, hétérogénéité des situations des personnes concernées, modèles de gouvernance etc.) rendent complexe la prise en compte du phénomène, la structuration de solutions adaptées et par conséquent l'expression de besoins en matière de formation.

Actuellement, ce sont souvent les personnes intervenant au domicile des ménages ou ayant un lien de proximité avec les ménages qui repèrent les situations de précarité énergétique, sans avoir les moyens nécessaires pour agir davantage et pour résorber ce problème.

Quant aux diagnostics sociotechniques, qui permettent d'identifier les mesures à prendre, ils peuvent être réalisés par des salariés de collectivités ou d'associations du domaine de l'énergie mais également par des salariés de structures d'insertion sur des postes qui, pour des raisons de modèle économique, ne peuvent pas être pérennisés.

La proposition consiste alors à faire monter en compétences les personnes intervenant auprès des ménages sur les questions de précarité énergétique, dans le cadre de leur formation initiale ou d'une formation continue afin de leur donner les moyens de repérer et d'accompagner les publics concernés.

L'action sera divisée en plusieurs phases qui permettront :

- D'analyser l'impact des enjeux de la précarité énergétique sur des métiers choisis (renouvellement ou diversification des missions, évolution des compétences nécessaires...) ;
- De penser des modules de formation adaptés à cette évolution des compétences et cohérents avec les modules de formation existants pour chacun de ces métiers ;
- De faire évoluer les certifications existantes grâce à de larges actions de communication et à la mobilisation d'acteurs variés (ex : commission de certification professionnelle, branches professionnelles, organismes de formation, acteurs économiques, etc.).

Métiers pouvant être investigués : métiers du service à la personne (ex : assistant de vie), métiers du champ social (ex : assistant social, technicien en intervention sociale et familiale), métiers de l'habitat (ex : bailleur social, régie de quartier, syndic de copropriété), métiers du bâtiment, etc.

Public cible de l'action

Personnes intervenant au domicile des ménages et, plus globalement, ensemble des personnes susceptibles d'accompagner ou de rencontrer des ménages en situation de précarité énergétique, comme ceux intervenant sur la filière de la construction et de la réhabilitation de logements.

Acteurs clefs

- **Porteur.s envisageables de l'action**

A déterminer

- **Partenaires à associer (stratégiques et opérationnels)**

Réalisation de l'étude prospective : Grenoble énergie campus, CEREQ (Centre d'études et de recherches sur les qualifications), Fondation Grenoble INP (Chaire HOPE), etc.

Partenaires à solliciter/associer durant l'étude : Branches professionnelles concernées, organismes de formation, organismes qui accompagnent les territoires dans les démarches de gestion prévisionnelle des compétences sur les territoires, acteurs économiques intervenant dans les champs concernés, experts du secteur (CLER, Réseau RAPPEL, Réseau RéPAAR...), Conseils Régionaux, DIRECCTE, OPCO, personnes exerçant les métiers ciblés, etc.

Partenaires à associer durant le montage des modules de formation : Organismes de formation (CNFPT/INSET, IRTS...), OPCO, Réseau REPAAR, ADEME, CLER (dispensent des formations en matière de précarité énergétique), etc.

Partenaires à associer durant la phase de communication : Réseaux du champ de la lutte contre la précarité énergétique, Branches professionnelles, organismes de formation, conseils régionaux, DIRECCTE, Pôle Emploi, etc.

Partenaires à associer pour intégrer les modules de formation aux certifications existantes : Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP), France Compétences, Ministère de l'éducation nationale, CNFPT, etc.

Lieu(x)/Territoire(s) envisageables

Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur du fait des initiatives existantes sur ce territoire.

Hauts-de-France, métropole Grenobloise du fait de l'implication de ces territoires sur les politiques publiques en matière de précarité énergétique.

Conditions/modalités de mises en œuvre

- **Phases de mise en œuvre et méthode**

Étapes préalables : Organisation d'un comité de pilotage avec l'ensemble des parties prenantes afin de s'entendre sur : les objectifs de l'action (ex : métiers concernés par l'étude), la méthodologie de l'action, les rôles de chacun, les échéances, le modèle économique, les indicateurs d'évaluation de l'action, etc.

Étape 1 : La réalisation de l'étude prospective

- Réalisation d'un « benchmark » au niveau européen afin d'avoir des éléments de comparaison (méthode utilisée dans des études similaires, résultats obtenus sur d'autres études concernant les métiers choisis, antécédents sur l'évolution de certifications, etc.)

- Réalisation d'une étude sur l'évolution des métiers : pour chaque métier choisi il s'agira d'identifier les compétences « actuelles » (pré-requises ou acquises durant l'exercice des missions), les blocs de compétences attachés à la certification correspondante, les évolutions supposées en termes de missions et de compétences. Pour cela divers acteurs seront sollicités comme les personnes exerçant ces missions, les entreprises employant ces personnes ou les branches professionnelles. Plusieurs pistes d'évolution seront formulées et classées en fonction de leur impact sur les métiers et de leur probabilité.
- Construction de modules de formation provisoires.

Etape 2 : Réalisation d'une expérimentation à petite échelle

- Sur un ou plusieurs territoires : choix d'une structure (par exemple dans le champ du service à la personne ou un bailleur social ou privé) où sera testée une méthode de montée en compétences de tous les salariés (Direction, ressources humaines, acteurs de terrain, etc.). L'objectif étant de faire émerger des modules de formation pratiques et théoriques adaptés aux besoins et aux missions de chacune des personnes.

Etape 3 : Construction des modules de formation

- Organisation de groupes de travail pour consolider les modules de formation créés lors de la phase 1, construire une cartographie des acteurs à solliciter (acteurs ressources, acteurs incontournables) et penser un plan de communication. Participation des acteurs ayant mené à l'étude, des organismes de formation, représentants des branches professionnelles, des entreprises, etc.
- Construction définitive des modules de formation par le ou les organismes de formation parties prenantes de l'action.

Etape 4 : Lancement des actions de communication (à mener en parallèle)

- Mobilisation globale des acteurs en lien avec la problématique : communication large selon les modalités construites lors de la phase 3 (Anah, ADEME, CLER, RAPPEL, experts du champ de la formation, ONISEP, experts du champ de la précarité énergétique, branches professionnelles, entreprises du secteur, associations, etc.)
- Mobilisation des acteurs incontournables pour faire valider les modules de formation selon les modalités construites en phase 3 (CNCP et France Compétences).
- Mobilisation des acteurs incontournables pour dispenser la formation selon les modalités construites en phase 3 (organismes de formation, conseils régionaux, etc.)

Etape 5 : Suivi et évaluation de l'action

- o **Contenu/modalités de mise en œuvre**

Formation continue : l'organisme de formation soumet à la commission de certification professionnelle les nouveaux blocs de compétences expérimentés, la commission enregistre ces évolutions au RNCP ou France Compétence l'inscrit au répertoire spécifique (voir le Décret n° 2018-1172 du 18 décembre 2018 relatif aux conditions d'enregistrement des certifications professionnelles et des certifications et habilitations dans les répertoires nationaux)

Formation initiale : Commissions professionnelles consultatives en charge de l'inscription des formations.

Toutes les formations certifiées sont éligibles au CPF.

- o **Durée de l'action**

Durée de réalisation de la phase 1 et 2 : Entre 6 et 8 mois (à partir du comité de pilotage)

Durée de réalisation de la phase 3 : 6 mois (à partir de la fin de la phase 2)

Durée de réalisation de la phase 4 : 6 mois pour communiquer (à partir de la fin de la phase 3) et temps à déterminer (probablement plusieurs années) en ce qui concerne l'intégration des modules dans les répertoires existants.

Durée de réalisation de la phase 5 : Entre 1 et 2 ans après l'intégration des modules de formation dans les répertoires existants.

Modèle économique

Sources de financements envisageables :

- Conseils Régionaux ;
- Pôle Emploi ;
- Plan d'investissement dans les compétences (AAP 100% inclusion) ;
- Programmes européens (FSE, INTERREG) ;
- OPCO ;
- Entreprises (avec les CEE) ;
- Ademe ;
- Observatoire de Grenoble Energie Campus ;
- Programme de recherche-action de la Fondation Grenoble INP (Chaire HOPE).

Evaluation (qualitative et quantitative)

o Indicateurs quantitatifs

- Nombre de personnes suivant les modules de formation
- Débouchés des personnes ayant suivi la formation : leurs missions post-formation intègrent-elles les actions en termes de lutte contre la précarité énergétique ? Combien d'heures par mois sont destinées à ces actions ? Ce nombre est-il en augmentation par rapport aux missions antérieures de la personne (dans le cas où la personne exerçait déjà ce type d'activité) ?
- Impacts sur la précarité énergétique (chiffres à obtenir avant et après le suivi des modules de formation pour comparaison) : combien de ménages en situation de précarité énergétique ont pu être repérés sur une période donnée (pour les intervenants à domicile, les travailleurs sociaux, les bailleurs) ; combien de petits et gros travaux ont pu être initiés chez des ménages en situation de précarité énergétique, ce nombre est-il en augmentation (pour les entreprises du bâtiment embauchant des personnes ayant suivi ces modules) ? Le niveau de performance énergétique des bâtiments est-il en amélioration (pour les bailleurs employant des personnes ayant suivi ces modules) ?
- Etc. (à déterminer durant la phase préalable)

o Indicateurs qualitatifs

- Profils des stagiaires suivant les modules (formation continue ou initiale, métiers exercés ou visés, niveau de connaissance préalable sur la précarité énergétique, etc.)
- Retours des stagiaires ayant suivi les modules sur (enquête par entretiens) :
 - o Leur compréhension des enjeux de la précarité énergétique (de 1 à 4) ;
 - o Leur sentiment sur leur capacité à intégrer ces nouvelles compétences et à exercer ces nouvelles missions dans leur quotidien professionnel (de 1 à 4) ;
 - o Leur sentiment sur la cohérence entre ces nouvelles missions et leurs anciennes missions (de 1 à 4) ;
 - o Leur sentiment sur la qualité de la formation (de 1 à 4) ;
 - o Leur sentiment sur leur capacité à valoriser ces nouvelles compétences (de 1 à 4) ;
 - o Leur sentiment sur l'impact de cette formation sur leur intégration professionnelle (si en recherche d'emploi au moment de la formation) ou sur leur intégration dans leur ancienne structure ?

- o Etc. (à déterminer durant la phase préalable)

Préconisations pour mettre en place l'action (points de vigilance, conditions de réussite...)

- Le champ de la formation professionnelle est actuellement en train d'être transformé, les compétences des Régions et des branches professionnelles sont en train d'être réformées, il faut être en capacité d'anticiper les conséquences que cela pourrait avoir sur un tel projet (ex : quels seront les acteurs compétents dans le futur ? comment vont évoluer les blocs de compétences ?)
- L'évolution des missions implique une évolution des fiches de postes (donc des salaires ?) ;
- L'ensemble des parties prenantes doit s'engager à relayer les informations sur les nouvelles formations ;
- Il faut bien prendre en compte les évolutions des métiers (ex : gardien d'immeuble semble être un métier qui tend à disparaître et qui très rationalisé, il n'est pas forcément faisable de lui ajouter des missions) ;
- Réflexion à mener sur le temps dédié à la précarité énergétique au sein de métiers existants (si 5% du temps dédié à la question, est-il vraiment nécessaire/envisageable de former sur ces sujets ?) ;
- Plusieurs structures, comme l'ADEME, le CLER, ou le réseau RéPAAR, proposent déjà des formations relatives à la précarité énergétique ; il s'agira donc d'éviter les doublons en veillant à proposer des modules de formation complémentaire.



Hypothèses n°1 de mise en œuvre du plan d'action : analyser les transformations liées aux enjeux de la précarité énergétique au sein d'un bailleur social du département des Bouches du Rhône

Principaux acteurs :

- **L'association SOLIBRI** (compétences en gestion de projets, en évaluation de projet, réalisation d'étude, connaissance du champ de la précarité énergétique, connaissance du champ de l'habitat social, expertise dans le champ de la formation sur la précarité énergétique etc.) : **réalisation de l'étude et de l'expérimentation.**
- Le **CAFOC**, pôle régional d'expertise et de compétences de l'Education nationale (conseils sur l'ingénierie de formation, animation de réseaux, etc.) : **construction des modules de formation.**

Territoire : Région Provence-Alpes-Côte-D'azur, **communes de Marseille, Aix-en-Provence ou Vitrolles** dans un quartier d'habitat social.

Métiers concernés : **champ de l'habitat social**, étude autour de plusieurs métiers au sein d'un bailleur social dont notamment :

- **Gardien d'immeuble :** repérage des publics, repérage de l'état des logements, conseils sur les petits travaux et la maîtrise de l'énergie, aide à l'utilisation des équipements etc.
- **Chargé de clientèle / gestion locative :** gestion des consommations, gestion des charges, conseils sur la gestion du budget, etc.
- **Chargé de renouvellement urbain :** connaissance des acteurs locaux, orientation des publics, animation d'action collective partenariale de sensibilisation, etc.
- **Chargé d'opération et de patrimoine :** prise en compte des enjeux liés à la précarité énergétique lors des travaux de rénovation pour favoriser leur acceptation, faciliter le choix des équipements, etc.

Modèle économique : **Intégrer le projet dans un programme du CLER** visant à coordonner les actions de formation dans le champ de la maîtrise de l'énergie. **Programme financé par l'ADEME** (convention 2019 en cours de négociation).



Hypothèses n°2 de mise en œuvre du plan d'action : s'appuyer sur l'investissement dans le champ de la précarité énergétique des acteurs publics, des entreprises et acteurs de la recherche sur le territoire grenoblois

Principaux acteurs :

- **Grenoble énergie campus** (expertise sur la transition énergétique, expertises dans le champ de la formation initiale et de la formation continue) : **mobilisation des acteurs susceptibles de réaliser l'étude (ex : étudiants en master), suivi de la réalisation de l'étude (ou d'une partie de l'étude), etc.**
- La **Chaire HOPE de la fondation Grenoble INP** (expertise sur la précarité énergétique, rôle de coordination) : **coordination des acteurs locaux, des acteurs du champ de la recherche et d'autres acteurs pertinents (ex : les branches professionnelles concernées), repérage du terrain d'expérimentation, etc.**
- **Fédération Soliha** (expertise sur les métiers du champ de l'habitat) : **repérage des acteurs de l'habitat, expert sollicité sur la question de l'évolution des métiers du champ de l'habitat, etc.**
- **Ansa** : **montage et suivi du projet, etc.**

Territoire : territoires ruraux et péri-urbains de l'**agglomération grenobloise**

Métiers concernés : les intervenants qui gravitent autour des bailleurs privés (syndics, agences immobilières, action logement), car de nombreuses initiatives concernent les grands ensembles.

Opportunités :

- La métropole de Grenoble souhaite mener un projet sur le repérage des ménages en situation de précarité énergétique dans les maisons individuelles. Ce projet pourrait permettre d'évaluer l'impact de la formation des professionnels sur le repérage des ménages concernés.
- De nombreux autres acteurs sont investis dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique (Conseil départemental de l'Isère, Pôle Alpen, Ulisse Energie, etc.)



La procédure d'enregistrement de certifications professionnelles dans le RNCP

La commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) est supprimée et remplacée par une **commission de la certification professionnelle** au sein de France Compétences qui aura la charge d'examiner les demandes d'enregistrement à compter du 1^{er} janvier 2019 :

- Des certifications professionnelles (diplômes, certificats de qualification professionnelle, etc.) dans le Répertoire national des certifications professionnelles (dit RNCP)
- Des certifications de qualification professionnelle dans le répertoire spécifique des certifications et habilitations qui remplace l'inventaire.
- Des habilitations complémentaires aux certifications professionnelles dans le répertoire spécifique des certifications et habilitations qui remplace l'inventaire.

Critères d'évaluation des demandes d'enregistrement dans le répertoire national des certifications professionnelles :

- L'adéquation des emplois occupés par rapport au métier visé par le projet de certification professionnelle s'appuyant sur l'analyse d'au moins deux promotions de titulaires du projet de certification professionnelle ;
- L'impact du projet de certification professionnelle en matière d'accès ou de retour à l'emploi, apprécié pour au moins deux promotions de titulaires et comparé à l'impact de certifications visant des métiers similaires ou proches ;
- La qualité du référentiel d'activités, du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation ;
- La mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation ;
- La prise en compte des contraintes légales et réglementaires liées à l'exercice du métier visé par le projet de certification professionnelle ;
- La possibilité d'accéder au projet de certification professionnelle par la validation des acquis de l'expérience ;
- La cohérence des blocs de compétences constitutifs du projet de certification professionnelle et de leurs modalités spécifiques d'évaluation ;
- Le cas échéant, la cohérence des correspondances totales ou partielles mises en place avec des certifications professionnelles équivalentes et de même niveau de qualification et leurs blocs de compétences ;
- Le cas échéant, les modalités d'association des commissions paritaires nationales de l'emploi de branches professionnelles dans l'élaboration ou la validation des référentiels.

La commission de la certification professionnelle établit chaque année une liste des métiers considérés en évolution (si les métiers concernés par la demande se trouvent dans cette liste, les deux premiers critères cités ci-dessus ne sont pas nécessaires).

Les demandes d'enregistrement sont adressées par les ministères ou les organismes certificateurs au directeur général de France compétences. La décision est prononcée par le directeur général de France compétences et, en cas de réponse positive, est enregistrée au Journal officiel de la République française et mise en ligne sur le site internet de France compétences. La procédure ne peut excéder une durée de 3 ans.

Sources : L'info OF, AGEFOS PME, février 2019, dossier « Réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage : publication des principaux textes d'application »
Décret n° 2018-1172 du 18 décembre 2018 relatif aux conditions d'enregistrement des certifications professionnelles et des certifications et habilitations dans les répertoires nationaux

III. Développer la constitution et l'animation de réseaux d'entrepreneurs en faveur de l'éco-rénovation et de l'insertion professionnelle

En parallèle du repérage des ménages en situation de précarité et des diagnostics sociotechniques, un travail d'identification, d'adhésion et d'animation d'artisans et d'entrepreneurs du bâtiment locaux²⁷, y compris issus du champ de l'insertion, s'avère nécessaire pour que les besoins détectés puissent concrètement être pris en charge, que les aides financières existantes soient mobilisées et que les chantiers se développent.

Cela invite à questionner l'impact que pourrait avoir une meilleure structuration de l'offre dans l'émergence de la demande en matière de lutte contre la précarité énergétique. D'un point de vue opérationnel, il s'agit également de réfléchir à la manière de développer la filière de l'éco-rénovation et les emplois dans le secteur de la transition énergétique.

Lors des ateliers de travail, plusieurs questionnements ont guidé les réflexions et permis de faire émerger des pistes d'action pour améliorer la lutte contre la précarité énergétique :

- Comment développer la prospection auprès des entreprises (artisans, TPE, PME) ?
- Comment faire émerger et animer un réseau d'acteurs engagés en faveur de l'éco-rénovation et de la lutte contre la précarité énergétique susceptible de lever et faciliter les interventions ?
- Comment inscrire ce réseau d'acteurs au service du retour à l'emploi des personnes qui en sont éloignées dans le champ de la transition énergétique ?
- Comment sensibiliser les acteurs du bâtiment aux enjeux et aux savoir-faire liés à la transition énergétique pour mieux intervenir auprès des ménages ?

A/ Entendre et reconnaître les besoins spécifiques des opérateurs économiques locaux

La réalisation de travaux énergétiques reste en l'état relativement limitée. Les causes en sont nombreuses. Sans prétendre à l'exhaustivité, un certain nombre d'entre elles ont été évoquées lors des ateliers du Labo, qui affectent la capacité à agir.

Les contraintes économiques et humaines

Le manque de lisibilité des dispositifs et des aides existants en matière de travaux à réaliser au service de l'efficacité énergétique, le poids des contraintes administratives et financières à internaliser demeurent une source de renoncement à agir tant pour les ménages que pour de nombreux professionnels de la rénovation. La simple réalisation d'un devis s'avère à la fois très technique et très chronophage pour un artisan, une TPE/PME dès lors que son intervention entend rentrer dans un dispositif « aidé ». Ce temps induit un coût, non pris en charge. Il représente un risque d'autant plus important que peu de visites débouchent concrètement sur la réalisation de travaux...

La peur de ne pas être payés par les ménages en situation de précarité énergétique (au titre de l'avance des frais comme pour le reste à charge) est également une crainte supplémentaire non négligeable,

²⁷ « Le secteur du bâtiment en France comporte majoritairement des petites entreprises. 64% du chiffre d'affaire du secteur (...) sont réalisés par des entreprises de moins de 20 salariés. Ces entreprises sont principalement actives dans le secteur du logement (...) et auprès de clients particuliers (...). L'entretien-rénovation représente également la majeure partie de l'activité des artisans » : cf KIWIH, l'observatoire de la performance énergétique, Garantie-CAPEB-Deloitte, 1^{ère} année, 22 mars 2018, p. 10 et 11.

alors même que l'intervention doit trouver à s'inscrire dans une dimension d'accompagnement adaptée. Nombre d'opérateurs économiques se détournent de ce segment de marché qu'ils jugent non fiable et trop complexe.

Le manque de main d'œuvre revient toujours enfin, qui explique la difficulté des entrepreneurs à pouvoir répondre aux besoins de travaux identifiés. Il vise à la fois un nombre d'employés insuffisant en soi mais également un manque de compétences techniques spécifiques, qualifiées, disponibles pour pouvoir réaliser des chantiers d'éco-rénovation ou de performance énergétique plus poussés.

Le poids des représentations

Ne peut en outre être négligé le poids des représentations des entrepreneurs, nourries :

- Vis-à-vis des situations de précarité énergétique :

Les enjeux de précarité énergétique, les problématiques liées aux ménages vivant cette situation et la diversité des besoins imbriqués à prendre en compte sont insuffisamment connus par les artisans, les entreprises. Ce sont deux réalités, à la fois technique mais aussi humaine, auxquelles il faut faire face et répondre. Il n'y a rien d'évident ou d'anodin à intervenir dans un logement extrêmement dégradé dans lequel vit une famille. Par ailleurs, faire réaliser des travaux à son domicile revêt généralement une dimension psychologique forte pour le ménage concerné qu'il convient de prendre en compte. Appréhender correctement ces réalités suppose d'y être préparé.

- Vis-à-vis des salariés en insertion professionnelle

En dépit des besoins de main d'œuvre éprouvés par les artisans et les TPE/PME, rapportés ci-dessus, peu sont facilement enclin à coopérer avec les acteurs de l'insertion professionnelle. Ici encore, la « figure du pauvre » pour le dire vite, fait peur. Le champ de l'insertion professionnelle suscite toujours des craintes voire de la défiance (travail de moindre qualité, comportements difficiles à gérer, manque de savoir faire et de savoir être...). Plus l'équipe professionnelle est petite du côté de l'entrepreneur, moins sa capacité à prendre des risques en termes de recrutement est grande.

Le besoin de soutien et de formation

Il découle des points précédents à la fois **un besoin de soutien opérationnel des opérateurs économiques pour faciliter et optimiser leur intervention et un besoin de formation, pour les sécuriser.**

Ces besoins de montée en compétences visent notamment :

- Les enjeux de précarité énergétique et de transition écologique
- Les gestes techniques à développer
- Les matériaux spécifiques à utiliser en matière d'éco-rénovation
- L'intégration et l'accompagnement de personnes en insertion professionnelle dans le cadre des chantiers...

La liste n'est pas exhaustive ici encore et l'intérêt de la démarche de questionnement réside sans doute dans la capacité à organiser localement des sessions d'animation collective, par exemple dans le cadre de « Living Lab » ou « Laboratoires de ce qui se vit », en présence des entrepreneurs locaux, mais aussi de ménages en situation de précarité énergétique, d'habitants, de représentants de collectivités, d'associations, de structure d'insertion par l'activité économique, de bailleurs, de financeurs, de chercheurs... pour faire émerger et croiser les besoins de chacun.

Quoi qu'il en soit, la mise en réseau des professionnels apparaît dans ce contexte comme une réponse appropriée à la plupart des difficultés exprimées par les partenaires. Le succès des expériences qui ont été présentées à l'occasion du Labo ne peut que renforcer cette conviction.

B/ « 1+1=3 » : Renforcer la structuration de coopérations dans une logique d'efficacité et de solidarité

Ce qu'un artisan, une entreprise peut difficilement porter ou assumer seule, un collectif d'artisans, d'entreprises le peut plus aisément. La structuration de coopérations dans le cadre de groupements ou réseaux locaux plus ou moins formels présente plusieurs avantages. Elle a vocation à fournir une réponse globale plus efficace ; elle permet de bénéficier de services mutualisés. **La notion d'ancrage territorial est un élément primordial** dans la constitution d'un réseau, puisqu'elle permet une réponse au plus près des besoins des ménages en difficulté et des entreprises amenées à intervenir.

Cette logique a présidé à l'appel à la mise en place de Plateformes territoriales de rénovation énergétiques (PTRE) dès 2013 dans le cadre du Plan de rénovation énergétique de l'habitat, avec le soutien de l'ADEME et des Régions. L'objectif défendu est bien de s'appuyer sur les initiatives locales, de réunir l'ensemble des acteurs (publics et privés) pour faire émerger et développer la mise en œuvre des chantiers de rénovation énergétique.

« Ces plateformes doivent aller au-delà du simple regroupement de l'existant, en contribuant à la formation dans les secteurs de la rénovation, à créer des emplois, et à augmenter le nombre de rénovations dans le parc privé sur le territoire »²⁸. Le Réseau action climat France évalue à près de 500 le nombre de PTRE qui serait nécessaires pour mailler l'ensemble du territoire²⁹. Celles qui ont été mises en place rendent compte, dans leurs retours d'expériences, de difficultés persistantes parmi lesquelles : un temps dédié à l'animation sur le terrain souvent insuffisant, un pilotage politique variable, un déficit de visibilité et de communication sur les actions conduites et portées, un enfermement des travaux dans le volet « rénovation complète et performante » perçu comme trop élitistes et avec des résultats en nombre de rénovation (de tout type) faibles, une montée en charge longue pour arriver à mobiliser les acteurs du bâtiment, de l'immobilier et les citoyens³⁰...

Toutes les réflexions portées au sein du Labo et rapportées ci-après se pensent donc en complémentarité des dispositifs existants, et offrent pour partie des réponses aux difficultés pointées. Les actions ainsi repérées peuvent tout à fait s'envisager dans le but d'initier par exemple une démarche de constitution de réseau, préalablement à la mise en place d'une PTRE, ou encore de renforcement d'un dispositif d'intervention et de coordination déjà institué.

La nécessité de partir en tous les cas des besoins et de la réalité concrète des organisations des artisans a été martelée par une partie des participants, issus notamment du secteur du bâtiment. L'impulsion doit venir du bas, des opérateurs eux-mêmes, dans une démarche de pair à pair, pour ensuite être éventuellement articulée à un schéma d'intervention plus global à l'échelle du territoire. A défaut, c'est le niveau d'adhésion à la démarche, et donc sa pérennité même, qui s'en trouvent affectés.

Identifier les ressources du territoire, qualifier les besoins d'intervention

Il apparaît difficile de proposer une offre adaptée sans disposer d'informations précises, tant sur la nature et l'ampleur des problèmes liés au bâti, que sur le nombre de ménages concernés, leur niveau de vie, etc.

La réalisation d'une étude de faisabilité ou d'un diagnostic est une première étape indispensable pour être en capacité de projeter et de planifier les besoins d'intervention. Elle doit par ailleurs intégrer les ressources disponibles pour intervenir, que ce soit en termes de main d'œuvre et de compétences disponibles, de formations et d'emplois à projeter le cas échéant pour soutenir dans le temps la réalisation des travaux nécessaires. A une échelle plus micro, une telle étude permet de visualiser les acteurs en

²⁸ <https://reseauactionclimat.org/wp-content/uploads/2017/04/Nouvelles-compe%CC%81tences-climat-e%CC%81nergie-des-collectivite%CC%81s-territoriales-.pdf>

²⁹ Rapport susmentionné, p. 20

³⁰ <http://energies-centre.regioncentre.fr/home/conseils-animation-formation/conseil-et-animation/ptre.html>

présence, les besoins exprimés tant du côté des ménages en difficulté que des artisans et acteurs du bâtiment afin de soutenir leur activité dans une **logique d'action collective**.

Certains réseaux ou structures savent réaliser de telles études pour structurer ensuite la typologie de leur offre. C'est notamment le cas d'**ECHOBAT** et de **DOREMI**³¹.

Faire réseau pour faciliter les interventions

L'efficacité d'un réseau d'artisans peut se mesurer par les gains économiques générés pour les entrepreneurs. Se constituer en réseau permet en effet aux membres de bénéficier de coûts plus avantageux.

Ainsi, dans le cas où l'ensemble des entreprises du réseau font appel à un même fournisseur par exemple, le réseau a une capacité de négociation plus forte que chaque entrepreneur pris séparément, du fait des économies d'échelle. Dans le cas d'un réseau très intégré, certains matériels et équipements coûteux peuvent même être mutualisés.

Par ailleurs, le travail de coordination réalisé par le réseau entre ses membres permet d'optimiser les interventions de chacun : chaque acteur a un rôle défini, ce qui évite les doublons et les coûts inutiles. La constitution d'un réseau permet de proposer une réponse globale aux problématiques de précarité énergétique et ainsi d'éviter le saupoudrage et la dilution des aides et des subventions.

La constitution ou l'intégration d'un réseau a enfin pour effet de mutualiser voire d'internaliser les risques. Les coûts d'interventions potentiellement plus risquées ou moins « rentables » peuvent être mis en commun et « lissés ». Les artisans sont alors moins réticents à réaliser des travaux auprès de ménages en situation de précarité énergétique sans craindre les impayés ou les règlements différés. Par ailleurs, se constituer en réseau peut permettre de repenser l'intervention auprès du ménage dans sa globalité, des phases de repérage et de diagnostic aux phases de travaux, afin de ne plus dissocier les missions rentables de celles qui ne le sont pas. L'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique n'est possible que si son coût est mutualisé et intégré à un coût global suffisamment élevé.

Initiatives inspirantes :



La figure du tiers de confiance / Réseau Eco-habitat³²

Le réseau Eco-Habitat s'adosse à un nombre important de bénévoles, des professionnels sociotechniques qui interviennent auprès des ménages mais aussi aux acteurs publics, à des structures de l'insertion professionnelle et aux entreprises locales. Positionné au cœur d'un écosystème complet, le réseau incarne le tiers de confiance neutre, capable d'accompagner les ménages sur toute la chaîne des interventions en faveur de la rénovation énergétique.

Vis-à-vis des ménages, le réseau est un facilitateur capable d'assurer la coordination entre les différentes entreprises et de proposer aux familles une offre globale, avec un devis unique, lui évitant ainsi de faire appel à une multiplicité d'intervenants, complexes à gérer.

Cette structuration en réseau a permis d'augmenter les capacités financières des ménages, par la mobilisation optimisée des aides dédiées aux travaux de rénovation. Grâce à une ingénierie financière pointue, il est ainsi en capacité de mobiliser plus de financements que la moyenne (+ 50%).

Vis-à-vis des artisans et entrepreneurs, Réseau Eco Habitat joue la fonction de porteurs d'affaires et négocie des tarifs plus avantageux auprès de grands fournisseurs de matériels, de sorte à faciliter leur intervention.

Les prêts uniques bonifiés / DOREMI

Certaines autres structures, comme DOREMI, proposent des solutions uniques de financement, avec par exemple des prêts uniques bonifiés, intégrant l'ensemble des dispositifs d'aide auxquels les ménages peuvent prétendre.

³¹ Cf Actions soutenues par ces deux acteurs présentées en annexes 2.

³² L'action du Réseau Eco Habitat est présentée en annexes 2

Ce qui est vrai au plan économique l'est aussi au plan des pratiques professionnelles et des fonctions supports, qui peuvent être développées et partagées.

La communauté d'acteurs économiques permet de soutenir plus aisément :

- La réalisation des tâches administratives et financières, chronophages ou requérant des compétences spécifiques (les réponses aux marchés publics par exemple, le portage d'affaires...) dès lors qu'elle est dotée d'une ressource de coordination ;
- La réalisation de visites au domicile de ménages en situation de précarité, en facilitant le partage de d'expériences et en soutenant des actions de sensibilisation le cas échéant ;
- La montée en compétences collectives de ses membres, voire des habitants du territoire en insertion ou en situation de chômage de longue durée.

Le cas d'ECHOBAT est particulièrement éclairant à ce propos, se rapprochant de prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage. L'activité du réseau est ainsi scindée en trois filières :

- Une filière « entreprises » dédiée à la structuration et à l'animation des groupes locaux,
- Une filière « fonctions supports » dotée d'un incubateur et d'un organisme de formation,
- Une filière « diagnostic – conseil » réalisant des missions de développement social local et assurant la promotion d'ECHOBAT sur le territoire.

Accroître les chantiers et la visibilité des opérateurs économiques

En adjoignant les ressources et les forces en présence, le groupement ou réseau d'entrepreneurs renforce sa force de frappe. Il peut œuvrer à capter des marchés publics, lever davantage de missions, en tablant sur les expertises collectives. La constitution en réseau permet aussi d'être identifié comme un partenaire incontournable auprès des interlocuteurs économiques, sociaux, publics ou institutionnels, tandis que l'artisan seul peut rencontrer des difficultés à se faire une place dans l'écosystème. Dans ses relations avec les pouvoirs publics, en fonction de sa place dans la branche professionnelle, le réseau peut également avoir une capacité d'influence importante et ainsi contribuer à défendre ses intérêts.

Garantir une démarche de qualité

Pour fonctionner convenablement, le réseau doit être fondé sur la confiance entre ses membres. Le réseau ECHOBAT recourt à la cooptation. Chacun se voit remettre par ailleurs une charte de l'adhérent, et doit assister à une formation initiale, ce qui permet de fixer une ligne directrice et des valeurs communes aux membres du groupement. Outre l'intérêt économique, c'est aussi une démarche fondée sur l'engagement écologique et solidaire qui est ainsi formalisée.

La manière dont s'opère la structuration des entreprises affiliées à DOREMI est également intéressante : pour pouvoir répondre à un projet de rénovation énergétique, les entreprises doivent se constituer en groupement, en capacité de satisfaire l'ensemble des besoins au regard des corps d'état concernés par les travaux. Cela permet à DOREMI de s'épargner un temps considérable dédié au repérage et au recrutement de nouveaux membres potentiels et d'assurer une dynamique provenant de sa base.



Pratique innovante : reconnaître la place et l'expertise des acteurs de l'insertion professionnelle au sein des groupements locaux

Le réseau ECHOBAT présente de ce point de vue un modèle original, qui va loin dans la reconnaissance des acteurs de l'insertion professionnelle au sein des groupements et de la problématique du retour à l'emploi des personnes qui en sont éloignées. Ces acteurs de l'insertion sont systématiquement intégrés à la démarche de constitution de groupements locaux d'entrepreneurs, à travers des actions de travail très concrètes. On le voit, le réseau ECHOBAT participe ici d'une démarche locale d'interconnaissance et d'acculturation entre acteurs peu habitués à travailler ensemble. Mieux, il peut directement aider à structurer la montée en compétences des personnes en insertion ou demandeurs d'emploi grâce à l'aide individuelle à la formation proposée, ECHOBAT étant aussi un organisme de formation. L'insertion finit ainsi par constituer un vrai levier pour répondre aux besoins de main d'œuvre des artisans, dans un cadre reconnu et sécurisé. Les entreprises locales offrent quant à elles des mises en situation précieuses pour les structures d'insertion. L'éco-rénovation est directement au service de l'emploi local.

Accompagner la montée en compétences collectives des entrepreneurs locaux ... et des personnes éloignées de l'emploi !

Les groupements ou réseaux d'acteurs mis en place jouent également un rôle clé dans la formation de leurs membres, permettant une montée en compétences collective sur les questions de précarité énergétique et, plus globalement, de transition énergétique.

En fonction des structures, la formation initiale est plus ou moins longue. Au sein de DOREMI est-elle par exemple relativement conséquente (un mois et demi). Chaque postulant maîtrise un métier, mais n'a pas forcément de connaissance en matière de transition énergétique. Ainsi, des formations peuvent être dispensées dans le traitement de l'étanchéité à l'air, les migrations des vapeurs d'eau, etc. Il est ici intéressant de noter que dans le cas de DOREMI, les modules pratiques consistent à répondre à des situations réelles, ce qui permet de faire porter une partie du coût des études à réaliser en amont d'une rénovation de bâtiment à la formation financée par les OPCA.

A travers l'animation du Réseau Pluriel de l'Accompagnement à l'Auto-Réhabilitation (RéPAAR), les Compagnons bâtisseurs portent de leur côté un projet solidaire de développement de l'auto-réhabilitation accompagnée et proposent également de multiples formations dédiées sur le sujet. Un catalogue de formations pour l'accompagnement à l'auto-réhabilitation a été conçu avec l'organisme d'information et de formation Oikos.

ECHOBAT concourt lui aussi à cet apport en ingénierie de formation-action. Toutes sont effectivement construites sur le principe de mise en situation, à l'occasion de chantiers réels, pour acquérir ou développer les gestes techniques. Un autre volet, et non des moindres, concerne enfin **la montée en compétences managériales des artisans et entrepreneurs**. Ceci fait naturellement lien avec l'exigence que porte le réseau ECHOBAT de faire travailler main dans la main les acteurs économiques et les acteurs de l'insertion professionnelle localement. Pour sécuriser cette logique de coopération, il convient de travailler sur la capacité de l'entreprise, non dotée de service RH généralement, à accueillir et intégrer des personnes en insertion, en formation. ECHOBAT développe ce faisant une démarche qualitative de **« réseau d'entreprises accueillantes »**.

Vis-à-vis des salariés en insertion ou demandeurs d'emploi, ECHOBAT propose également des formations, courtes, autour de 4 fonctions importantes :

- Comprendre son environnement de travail

- Intégrer un environnement de travail (préparer et ranger un chantier, adapter sa communication, s'adapter aux contraintes du chantier...)
- Conduire une action en toute sécurité
- Mettre en pratique les tâches professionnelles simples d'un métier (préparation de tâches prescrites simples).

Cette formation, pensée en lien avec le travail d'insertion des SIAE partenaires membres du réseau, permet à ECHOBAT d'agir en opérateur de l'insertion. Elle débouche souvent sur des contrats de professionnalisation.

Plan d'action : Constituer et animer un réseau d'acteurs économiques en faveur de la rénovation énergétique et de l'insertion professionnelle

Objectifs de l'action

Objectifs finaux

- ✓ Développer et fluidifier la réalisation de chantiers en matière d'éco-rénovation
- ✓ Développer l'insertion professionnelle et l'emploi dans ce champ

Objectifs opérationnels :

- ✓ Identifier et mobiliser des professionnels du bâtiment par les pairs en faveur du développement de travaux d'éco-rénovation solidaires à l'échelle du territoire
- ✓ Structurer un réseau pérenne à partir de l'organisation et des besoins des entreprises
- ✓ Développer la coopération inter-structures et la complémentarité des contributions et savoirs
- ✓ Soutenir la montée en compétences techniques en faveur de l'éco-rénovation
- ✓ Développer « l'employabilité » des entreprises et artisans
- ✓ Développer la capacité économique à soutenir des interventions d'éco-rénovation auprès de ménages en situation de précarité énergétique

Présentation succincte de l'action

Le repérage des ménages en situation de précarité énergétique et les aides publiques proposées pour faciliter la réalisation de travaux sont lettres mortes si ces derniers ne parviennent à être activés faute de mobilisation d'acteurs économiques capables d'intervenir techniquement, administrativement et financièrement. L'action vise ici à défendre une démarche globale, intégrée, susceptible tout à la fois de :

- Faire émerger un marché économique à travers le développement de travaux d'éco-rénovation,
- Garantir une montée en compétences tant techniques que managériales des entreprises et artisans,
- Générer enfin davantage de parcours d'insertion et d'emplois pour les personnes qui en sont éloignées.

Parallèlement à cette action doit être défendu un accompagnement des ménages tout au long du processus d'intervention à domicile et de réalisation des travaux, voire post-travaux, par un tiers de confiance (cf modèle d'intervention de Réseau Eco-Habitat ou encore des loaux-moteurs en annexes 2).

Public cible de l'action

Entreprises, architectes, maîtres d'œuvre, tout corps d'état, artisans, TPE, PME, structures d'insertion par l'activité économiques (SIAE), groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ)

Acteurs clefs

- **Porteur.s de l'action :**

Différents acteurs ont développé et déployé à l'échelle du territoire national un vrai savoir-faire dans la mobilisation et l'animation de groupements locaux d'entrepreneurs afin de faciliter et d'accélérer la réalisation de travaux énergétiques. Chacun porte une expertise singulière, chacun s'adapte pour la mettre au service du territoire concerné.

ECHOBAT défend :

- Une démarche de mobilisation des artisans portée par les pairs (Echobat)

- Une démarche de constitution d'un réseau « tiers économique » et non « tiers neutre »
- Une offre de services à l'attention des groupements pensés à partir de leurs envies, de leur réalité et de leurs besoins, et fondée sur l'action collective
- Une appréhension large des travaux d'éco-rénovation à réaliser
- Une intégration systématique des acteurs de l'insertion professionnelle dans les groupements
- Un soutien aux besoins de main d'œuvre
- Une montée en compétences fondée sur les mises en situation grâce aux formation-action :
 - o Formation des artisans
 - o Formation des salariés en parcours d'insertion ou chômeurs de longue durée
- Un modèle d'intervention fondée *in fine* sur une capacité des groupements à s'auto-financer

DOREMI défend :

- Un haut niveau de performance énergétique et une vision complète des travaux à réaliser
- Une intervention à l'attention des ménages dans le cadre des programmes de financements
- Une montée en compétences des artisans fondée sur les mises en situation grâce à la formation-action proposée
- Un modèle d'intervention fondée *in fine* sur une capacité des groupements à s'auto-financer

Les compagnons Bâtisseurs

- Une action au service de l'auto-réhabilitation
- Une démarche fondée sur la capacitation des ménages
- Une montée en compétences techniques des artisans fondée sur les mises en situation grâce à la formation-action proposée

- o **Partenaires à associer (stratégiques et opérationnels) :**

Partenaires publics : agglomération, établissement public de coopération intercommunale (EPCI), région, pôles régionaux (tels que le pôle régional en faveur des éco-activités porté par la Région des Hauts de France « Création développement éco-entreprises »)

Partenaires opérationnels susceptibles de coordonner l'ensemble des acteurs à l'échelle du territoire, articulant intervention auprès des opérateurs économiques et auprès des ménages en difficulté : plateforme territoriale de la rénovation énergétique (PTRE), parc naturel régional (PNR), pôle territorial de compétences économiques (PTCE)

Acteurs de l'emploi, de l'insertion et de la formation : Pôle emploi, OPCA, département, maison de l'emploi, structures d'insertion par l'activité économique, mission locale, entreprise à but d'emploi...

Acteurs associatifs œuvrant aux côtés des ménages : structures d'insertion par l'activité économique œuvrant dans le champ de l'efficacité énergétique et de l'auto-réhabilitation accompagnée (dont régies de quartier), collectifs d'habitants, associations caritatives (telles que le Secours Catholique...)

Professionnels du bâtiment et de l'énergie : Chambres des métiers et de l'artisanat, représentants des filières professionnelles.

Echelle territoriale pertinente

L'échelle du bassin de vie est à privilégier, dans un périmètre qui ne doit pas aller au-delà de 50 km pour limiter les trop grands déplacements.

Conditions/modalités de mises en œuvre

○ Phases de mise en œuvre et méthode

Phases préalables :

Réaliser une revue de littérature systématique sur l'état de l'art des expérimentations conduites en Europe en faveur de la mobilisation et de l'animation de communautés d'entreprises du bâtiment et de l'énergie en vue de développer la réalisation de travaux d'éco-rénovation énergétique, notamment à l'attention des ménages en situation de précarité énergétique.

Appréhender un territoire expérimental intéressé à :

- Renforcer l'animation et la dynamique collaborative entre opérateurs économiques locaux en faveur de l'efficacité énergétique, dans le cadre d'une Plateforme territoriale de rénovation énergétique
- Impulser ou formaliser une dynamique collective entre opérateurs économiques et solidaires à l'échelle d'un bassin de vie pour co-construire des solutions citoyennes et économiques adaptées et pérennes

Phase 1 : Réalisation d'une étude de mobilisation ou diagnostic

- Démarche prospective :
 - Recueil de données sur l'état du parc local
 - Recueil de données sur l'état des ménages en situation de précarité énergétique
 - Recueil de données sur l'état des ressources humaines professionnelles dans le champ de l'éco rénovation et de l'auto-réhabilitation accompagnée (main d'œuvre et compétences disponibles, âge...)
 - Qualifier les besoins d'intervention en termes de travaux (typologie et volume), de marchés à lever, estimer les besoins de compétences à développer et de main d'œuvre
- Démarche de prospection et de mobilisation :
 - Prospection / identification des entreprises et filières économiques locales
 - Constitution d'un groupe parmi le public cible
 - Sessions d'informations et de mobilisation en faveur de la compréhension et de l'appropriation de la démarche
 - Recensement des besoins des artisans et entreprises (volume de chantiers, autres...)
 - Animation de réunions afin de développer l'interconnaissance entre entreprises et structures d'insertion professionnelle
 - Création de premiers outils d'échanges et de mutualisation

✓ **Durée de l'action : 6 à 12 mois**

Phase 2 : Développer le réseau et l'animation sur le territoire

- Constitution de divers groupes à l'échelle du territoire (5 à 10)
- Structurer l'apport en ingénierie (animateur-développeur) :
 - Réaliser les devis dans une logique de groupement
 - Capturer les marchés (au-delà de la seule rénovation énergétique)
 - Renseigner les dossiers administratifs de mobilisation d'aides publiques et les réponses aux marchés
 - Apporter des affaires auprès d'enseignes de vente de matériels et de bricolage
 - Créer des outils et développer des solutions sur mesure (incubateur)
 - Développer une offre globale à l'attention des entrepreneurs locaux :
 - Offre de formation sur le développement de compétences techniques
 - Offre de formation-action sur le développement de l'employabilité des artisans et entreprises

- Offre de formations en situation de travail à l'attention de chômeurs de longue durée et salariés en parcours d'insertion
- Offre de formation-action sur l'intervention spécifique auprès de ménages en situation de précarité énergétique

✓ Durée de l'action : 24 mois

Modèle économique

- **Sources de financements envisageables**
 - EPCI (phase 1)
 - Région (phase 2)
 - Département (insertion)
 - Fondations intervenant dans le champ de l'efficacité énergétique
 - ADEME
 - ANAH
 - OPCA
 - CEE
 - Chambres des métiers et de l'artisanat
 - Fonds européens (FEDER, FSE, Horizon Europe 2020)
 - Capacité d'auto-financement acquise à l'issue de la démarche
- **Moyens humains à dédier**

35 jours pour l'étude de mobilisation

Un ETP animateur-développeur (phase 2)

Evaluation (qualitative et quantitative)

- **Indicateurs quantitatifs**

Nombre et type d'entreprises / d'opérateurs économiques impliqués

Nombre de groupements constitués

Nombre de rénovations réalisées

Nombre de marchés obtenus

Type de parc touché

Nombre et montant d'aides mobilisées en faveur de la réalisation de travaux

Volume d'affaires réalisées et montant des travaux moyens réalisés

Nombre de formations suivies par les entreprises et les salariés en parcours

Nombre de salariés en parcours accueillis

Nombre de sorties emploi et formation certifiante obtenues

Nombre d'emplois et de mises en situation développés

Nombre de ménages en situation de précarité énergétique touchés

- **Indicateurs qualitatifs**

Profil des salariés en parcours d'insertion accompagnés

Profil des ménages touchés (revenus moyens)

Accélération des mises en chantier

Amélioration des coopérations locales en faveur de l'efficacité énergétique

Appréciation de la qualité d'intervention par les ménages en situation de précarité énergétique (meilleure prise en compte des spécificités d'intervention)

Préconisations pour mettre en place l'action (points de vigilance, conditions de réussite...)

- Partir d'un niveau très local et opérationnel pour développer la constitution d'un réseau pérenne, dans une logique ascendante et non descendante
- Appréhender l'offre globalement, sans la cantonner à la seule rénovation énergétique
- Intégrer la démarche sur un territoire doté d'une culture du dialogue et de la concertation
- Ajuster cette action en fonction du type de Plateforme territoriale de rénovation énergétique éventuellement existante et des besoins de développement repérés
- Inscire l'action dans le cadre d'un conventionnement à trois ans
- Bénéficier du soutien politique pour appuyer les demandes de financements et structurer l'offre sur l'ensemble du territoire en liens avec les acteurs œuvrant auprès des ménages en situation de précarité énergétique
- Développer le mécanisme d'aides attachées à la pierre et non au ménage
- Dissocier l'offre de la demande/ segmenter
- Penser les passerelles avec les interventions au titre de la réalisation de petits travaux
- Il pourrait être pertinent de penser l'intégration des usagers/bénéficiaires comme partie prenante du réseau

IV. Développer et valoriser la réalisation de petits travaux

Le questionnement sur la réalisation des petits travaux a émergé à l'issue du premier atelier, en tant que niche à investiguer pour apporter une réponse potentiellement moins lourde et plus rapide aux besoins des ménages en situation de précarité énergétique.

Pour de multiples raisons (vétusté des logements, difficulté à financer de gros travaux, etc.), les ménages en situation de précarité énergétique ont souvent besoin de faire réaliser à leur domicile des petits travaux (mise en place d'un éclairage performant, détartrage de la résistance d'un cumulus électrique, installation d'un mitigeur thermostatique sur l'eau chaude, etc.), parfois de manière urgente (par exemple en cas de fuite d'eau ou de ballon d'eau chaude en panne), et peuvent rencontrer des difficultés à solliciter le bon interlocuteur pour le faire. Rares sont par ailleurs les artisans se déplaçant pour ce type d'intervention, trop peu rémunératrices au regard des charges induites (frais de déplacement et d'intervention en plus du coût des matériels). Enfin le coût de l'intervention n'est pas subventionné par des aides publiques, ce qui limite grandement la possibilité pour des ménages en difficulté financière de faire appel à un artisan.

Il est donc fréquent que les ménages recourent à des connaissances, voisins ou autres (tutoriels sur internet) pour faire réaliser ces travaux de manière informelle... ou y renoncent.

De quelle manière développer une activité, aujourd'hui marginale, susceptible de répondre à des besoins réels de la part de publics en situation de précarité énergétique ? Dans quelles conditions la réalisation de ces petits travaux permet-elle de renforcer l'accès à l'emploi ?

Les réflexions du Labo ont permis d'aborder les questionnements suivants :

- Quels sont les prérequis, profils et compétences mobilisés pour réaliser des petits travaux et comment valoriser et formaliser les compétences à mobiliser dans ce cadre ?
- Quel pourrait être le modèle économique de ce type d'intervention ? Puisqu'il n'existe pas de financement dédié au niveau national, comment le dispositif pourrait-il être financé ?
- Quel(s) opérateur(s) serai(en)t susceptible(s) de porter cette intervention pour faire croître l'activité sur les territoires ?

Un certain nombre de difficultés ont été recensées.

Du point de vue du ménage, il apparaît parfois difficile de **distinguer les responsabilités** propres au propriétaire et au locataire. En outre, la difficulté à identifier le bon interlocuteur et le **coût élevé** pour des ménages souvent précaires, bien que réduit par rapport à une intervention lourde, contribuent également à limiter le nombre d'interventions.

Du point de vue des artisans, la **dénomination « petits travaux »** intègre un champ très vaste d'interventions, donc de compétences à mobiliser : il est donc nécessaire d'identifier au préalable la nature des travaux, pour mobiliser le bon intervenant afin qu'il réalise les travaux.

A l'échelle globale de la lutte contre la précarité énergétique, un point de vigilance mérite par ailleurs d'être posé : la réalisation de petits travaux ne doit pas nuire à la réalisation de travaux nécessaires plus ambitieux susceptibles de bénéficier des aides de l'Anah.

Tous ces points appellent donc les solutions suivantes :

- Réfléchir à la délimitation de la notion de petits travaux, à travers la mise en place d'un référentiel
- Intégrer la réalisation des petits travaux dans une réflexion plus globale sur la lutte contre la précarité énergétique.

A/ Mettre en place un référentiel des petits travaux pour adapter l'offre

La dénomination de « petit travaux » recouvre une étendue large d'interventions. Pour proposer une solution opérationnelle, il est donc nécessaire de partir de la nature des travaux pour identifier les compétences et prérequis nécessaires à leur mise en œuvre.

Les travaux peuvent ainsi prendre la forme de petites interventions ou réparations visant à réduire la consommation d'énergie, d'interventions d'urgence pour réaliser des interventions liées au confort thermique (remplacement d'un ballon d'eau chaude, d'une vitre cassée, etc.), ou autres.

La classification des types de travaux par typologie permet de réfléchir au profil à même de les réaliser. La question se pose d'autant plus que l'on souhaite faire intervenir des personnes en insertion ou des chômeurs de longue durée n'ayant pas de formation spécifique dans ce domaine.

Ainsi, une première distinction sommaire peut être réalisée entre :

- Les travaux pouvant être réalisés par des personnes faiblement qualifiées, par exemple en début de contrat d'insertion ;
- Les travaux requérant des compétences spécifiques ou pouvant être réalisés après une formation, en fin de contrat d'insertion ;
- Les travaux réalisés par un réseau d'artisans (requérant des compétences spécifiques non mobilisables par les salariés en insertion).

On peut également distinguer une autre catégorie de travaux, pouvant être réalisés en auto-réhabilitation accompagnée, c'est-à-dire par un particulier accompagné par des professionnels.

Pour les travaux pouvant être réalisés par des salariés en insertion, la réflexion peut être affinée en tenant compte des ressources nécessaires à la réalisation de chaque type de travaux :

- Les types de profils de salariés en insertion pour réaliser des petits travaux ;
- Les parcours d'insertion type : formations et qualifications à acquérir au cours des parcours d'insertion ;
- Les assurances nécessaires ;
- Les ressources matérielles nécessaires aux interventions.

La documentation déjà disponible sur ce sujet peut servir de base à un travail plus approfondi.

Parmi les travaux déjà publiés, l'entreprise d'insertion Ulisse a établi une liste de petits travaux pouvant être réalisés par des salariés en insertion (installation de rideaux, thermostat d'ambiance, pose de joints, etc.), et d'autres travaux nécessitant l'intervention d'artisans (remplacement de convecteur, par exemple).

Le Programme autoproduction et développement social (PADES) a quant à lui proposé une série d'une cinquantaine de fiches décrivant la nature des travaux, et indiquant avec précision le niveau de complexité, les compétences ou habilitations nécessaires à leur réalisation, etc.

Exemple de fiche travaux réalisée par le PADES ³³ :


Autoréhabilitation et maîtrise de l'énergie Les travaux de maîtrise de l'énergie

Désignation A 1

Mise en place d'un cumulus électrique

Situation initiale	Absence d'équipement de production d'eau chaude sanitaire
Description	Amélioration du confort par la mise en place d'un cumulus électrique pour satisfaire les besoins d'eau chaude sanitaire, en l'absence de réseau gaz naturel
Réf. Norme(s)	NF C 15-100, QUALIFELEC E1 Classe B avec Cre < 0,22 Wh/24h.litre.K pour 200 litres
Décision action	<input checked="" type="checkbox"/> Propriétaire <input type="checkbox"/> Locataire
Niveau difficulté	<input type="checkbox"/> Elevé <input type="checkbox"/> Moyen <input checked="" type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Sans difficulté
Compétence	<input type="checkbox"/> Requise <input checked="" type="checkbox"/> Non requise
Responsabilité	<input type="checkbox"/> Certification <input type="checkbox"/> Habilitation <input checked="" type="checkbox"/> Qualification <input type="checkbox"/> Autre ...
Org. chantier	<input type="checkbox"/> 1 personne <input checked="" type="checkbox"/> ≥ 2 personnes
Type outillage	<input type="checkbox"/> Professionnel <input checked="" type="checkbox"/> Grand public
Mise en oeuvre	Fixation sur trépied ou par vis sur paroi verticale. Raccordement arrivée eau froide, départ eau chaude et groupe de sécurité. Alimentation électrique (phase, neutre et terre), installation contacteur "heures creuses" si option tarifaire disponible
Réalisation	<input checked="" type="checkbox"/> Accompagnateur <input type="checkbox"/> Accompagnateur/Ménage <input type="checkbox"/> Ménage <input type="checkbox"/> Entreprise
Conseils	<input type="checkbox"/> Santé <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité <input type="checkbox"/> Techniques <input type="checkbox"/> Autre ...
Autoréhabilitation	<input type="radio"/> 1 - Autoréhabilitation accompagnée <input type="radio"/> 4 - Entreprise <input checked="" type="radio"/> 2 - Autoréhabilitation accompagnée ou Entreprise <input type="radio"/> 3 - Autoréhabilitation accompagnée et Entreprise

Proposer une typologie des travaux permet de résoudre la problématique autour de la responsabilité engagée. En effet, contrairement à un diagnostic sociotechnique, la réalisation de petits travaux induit une responsabilité, ce qui a une traduction en termes d'assurances. Ainsi, en fonction des travaux, il est nécessaire de disposer d'une habilitation, voire d'une qualification spécifique.



Initiatives inspirantes : Le Bricobus des Compagnons bâtisseurs

Afin d'inclure les habitants des territoires ruraux dans la lutte contre la précarité énergétique, les Compagnons bâtisseurs interviennent grâce à leur « Bricobus » auprès de propriétaires ou locataires ayant fait l'objet d'un signalement de situation de mal-logement. Ils réalisent alors des visites à domicile, afin d'aider les ménages à faire réaliser ou à réaliser eux-mêmes des travaux à leur domicile. Les Compagnons bâtisseurs proposent alors des formations collectives et fournissent des outils aux ménages qui souhaitent entreprendre des chantiers.

La création d'un **tiers lieu à Nantes**, convivial et ouvert à une pluralité d'associations, d'entrepreneurs et d'habitants, capables de proposer des ateliers pratiques, de mutualiser et de prêter des outils, de s'informer ... représente également une initiatives solidaire intéressante.

³³ padesautoproduction.net/Documents/51%20fiches%20travaux.pdf

B/ Maintenir une cohérence globale sur le traitement de la précarité énergétique

La réalisation de petits travaux doit être perçue comme un maillon de la chaîne d'intervention de la lutte contre la précarité énergétique et ne pas se substituer à des travaux plus lourds à réaliser sur le bâti, même s'il est plus difficile pour les ménages de se projeter dans de gros travaux avec des coûts conséquents.

L'un des risques identifiés est donc de mal délimiter le périmètre des petits travaux, de multiplier des « rustines » coûteuses et segmentées, qui n'apportent pas de solution pérenne au problème, plutôt que de réfléchir à un projet global d'amélioration des performances énergétiques du logement, qui pourrait, lui, être éligible aux aides de l'ANAH.

L'une des propositions faites par les partenaires du Labo est de proposer au ménage un diagnostic sociotechnique même lorsqu'il ne souhaite initialement que réaliser des petits travaux d'amélioration du confort de son logement. Le diagnostic permet non seulement de qualifier le besoin, mais aussi de proposer une réponse globale à y apporter. D'un point de vue psychologique, le fait d'apporter une solution immédiate au ménage permet de mettre en confiance pour parfois envisager d'autres travaux plus lourds par la suite.

En termes d'insertion professionnelle, les participants ont insisté sur l'intérêt de faire réaliser le diagnostic sociotechnique et les petits travaux par une même personne. Outre la confiance instaurée avec le ménage, cela permet à la personne chargée du diagnostic de monter en compétence sur d'autres volets et de rééquilibrer l'intérêt des missions face à des diagnostics sociotechniques dont l'impact est moins immédiat. Si cette proposition requiert des qualifications supplémentaires, donc une formation plus importante, elle permet à des salariés en fin de parcours d'insertion de faire valoir davantage de compétences, dont certaines pourraient être transférables vers d'autres métiers. Au-delà, les chargés de visite font majoritairement part de leur souhait d'aller plus loin dans l'accompagnement des ménages, afin de les maintenir dans la dynamique de rénovation.

Plan d'action : Développer les petits travaux

Objectifs de l'action

- Faciliter l'accès des personnes en précarité à des interventions pour des petits travaux, permettant :
 - o De résoudre des problèmes urgents (exemples : fuite d'eau, vitre cassée, ballon d'eau chaude en panne)
 - o D'améliorer le confort thermique et limiter l'humidité par l'installation de petits équipements (rideaux, joints, thermostats, pose simple d'une grille d'aération...)
 - o De réaliser des travaux de finition après des travaux lourds de rénovation énergétique (bénéficiant des aides de l'Anah).
- Favoriser l'insertion professionnelle de personnes au chômage de longue durée
 - o En les formant à des métiers du bâtiment en tension (ouvriers du second œuvre du bâtiment : électricien, plombier, menuisier, peintre...)
 - o En créant des passerelles entre structure d'insertion et réseau d'artisans locaux.

Présentation succincte de l'action

Il s'agit de développer une action de petits travaux portée par une structure d'insertion ou une collectivité, qui peut intervenir rapidement pour apporter une réponse concrète à un problème urgent ou intervenir à la suite d'un diagnostic global. Pour les ménages concernés, cette intervention comprend plusieurs étapes :

- Sollicitation de petits travaux

Les personnes peuvent bénéficier de petits travaux :

- Soit en sollicitant directement la structure d'insertion pour une intervention bien délimitée, en déposant leur demande sur une interface numérique de mise en lien (site web / application)
- Soit à la suite d'une orientation par un travailleur social ou d'une personne chargée du diagnostic sociotechnique, qui effectue la demande d'intervention sur l'interface numérique (en particulier si la personne n'a pas accès aux outils numériques).

- Intervention chez la personne

Une équipe de deux salariés en insertion intervient pour réaliser les petits travaux, avec un encadrant technique pour superviser la réalisation des travaux, présent ponctuellement en fonction des interventions et de la montée en compétences des salariés.

En cas d'intervention à la suite d'un diagnostic sociotechnique, les personnes qui ont réalisé le diagnostic pourraient intervenir sur les petits travaux, à condition d'être formées sur ce volet.

- Suite de l'intervention

A la fin de l'intervention pour des petits travaux, les intervenants peuvent proposer à la personne, en fonction de sa situation, un diagnostic sociotechnique global pour aborder l'ensemble des difficultés et éventuellement l'orienter vers des travaux plus lourds.

Public cible de l'action

- Locataires occupants du parc privé, avec de faibles revenus / en précarité
- Propriétaires occupants (en particulier ayant bénéficié d'aides à la rénovation énergétique pour des interventions de finition de travaux)
- Eventuellement bailleurs de locataires modestes
- Salariés en insertion

Acteurs clefs

o Porteur.s envisageables de l'action

Plusieurs associations ou entreprises d'insertion assurent déjà ou pourraient développer cette activité de petits travaux en complémentarité de leurs activités actuelles, en développant des compétences spécifiques parmi leurs salariés en insertion :

- Associations et chantiers d'insertion, par exemple Croix rouge insertion et Impulse Toit à Marseille
- Associations intermédiaires, par exemple l'Association Partage Travail dans l'Oise (projet du réseau Eco habitat)
- Régies de quartier
- Ressourceries
- Associations d'auto-réhabilitation accompagnée comme les Compagnons Bâtisseurs.

D'autres structures peuvent porter l'action :

- Des services d'aide à domicile
- Des entreprises à but d'emploi (EBE) dans le cadre du dispositif Territoires zéro chômeur de longue durée
- Des conciergeries solidaires, par exemple Lulu dans ma rue.

L'action pourrait également être portée par une collectivité (Département, Agglomération, CCAS...) qui mobiliserait des compétences en interne ou mobiliserait une association pour réaliser les interventions.

o Partenaires à associer (stratégiques et opérationnels)

- Des réseaux d'artisans
- Des fournisseurs de matériaux / grandes surfaces de bricolage : Leroy-Merlin, Castorama...
- Des fournisseurs d'eau et d'énergie
- Pour le repérage : associations, services sociaux, services d'aide à domicile...

Lieu(x)/Territoire(s) envisageables

- Privilégier un périmètre d'actions autour de 25-30 km pour limiter les déplacements
- Différencier des interventions en territoire urbain avec beaucoup de besoins (et des économies d'échelle possibles) / envisager d'autres modes d'intervention en territoire rural (Bricobus, ateliers collectifs, Café repair...)

Conditions/modalités de mises en œuvre

o Phases de mise en œuvre et méthode

- Identifier les structures d'insertion positionnées sur le champ des petits travaux qui souhaitent consolider leur activité (exemple : Impulse Toit) / de nouvelles structures d'insertion qui souhaitent développer cette activité / des collectivités qui portent des dispositifs de type SLIME et souhaitent intégrer la dimension petits travaux
- Accompagner une ou plusieurs de ces initiatives à consolider son action
- Préparer les conditions pour essayer ce type d'activité avec un portage par de nouvelles structures d'insertion, éventuellement au sein du même réseau (exemple : réseau des Ressourceries)
- Développer des outils pour renforcer et essayer cette activité, par exemple :
 - o Référentiel des petits travaux qui peuvent être réalisés par des salariés en insertion (travaux d'urgence, de confort thermique, etc., cf. point ci-dessous « préconisations »)
 - o Référentiel des ressources humaines et matérielles à mobiliser et développer
 - Les types de profils de salariés en insertion pour réaliser des petits travaux

- Les parcours d'insertion type : formations et qualifications à acquérir au cours des parcours d'insertion
- Les assurances nécessaires
- Les ressources matérielles pour les interventions
- Outil numérique de mise en relation entre particuliers et artisans en insertion

- **Durée de l'action**

A déterminer selon le contexte territorial et le modèle d'intervention choisi.

Modèle économique

- **Sources de financements envisageables**

- Les CEE
 - Les CEE peuvent être mobilisés pour certaines interventions standardisées pour lesquelles les économies d'énergie sont quantifiables (ce n'est pas le cas de toutes, par exemple la réparation d'un ballon d'eau chaude a un impact sur l'amélioration du confort mais pas sur les économies d'énergie)
- Les collectivités
 - Les conseils départementaux et leurs partenaires peuvent mettre en place un fonds social d'aide aux travaux de maîtrise d'énergie (FSATME).
 - Ils peuvent également dédier une partie du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) sur des actions de prévention dont la réalisation de petits travaux.
 - Les priorités d'actions de ce type de fonds peuvent être établies dans le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). Ce plan peut également être articulé avec la politique d'insertion du Département pour favoriser la mobilisation de salariés en insertion pour réaliser des petits travaux.
 - Les communes et les Conseils régionaux.
- Les Programmes européens (FSE, INTERREG)
- Les fournisseurs d'eau et d'énergie
 - Ils peuvent contribuer globalement au financement de l'action ou financer les interventions qui les concernent directement et contribuent à leurs obligations d'économie (par exemple financement du fournisseur d'eau pour une intervention sur une fuite d'eau).
- Les fondations
 - Plusieurs fondations sont susceptibles d'intervenir sur ce champ, en particulier les fondations Schneider Electric, Rexel, Leroy Merlin, BTP Plus.
- Les ménages
 - Pour certains ménages, le cofinancement de l'intervention est possible.
- Plusieurs solutions sont envisageables pour diminuer le coût des interventions par l'achat de matériaux à prix réduit ou la récupération de matériaux gratuits :
 - Coopératives d'achat permettant des achats groupés
 - Partenariat avec des grandes surfaces de bricolage (GSB) pour avoir des produits à prix coûtant, à l'image du partenariat d'Ulysse ou Réseau Eco-Habitat avec Leroy Merlin
 - Récupération de matériaux donnés ou de surplus non utilisés par des entreprises ou par des particuliers, à l'image de la plateforme Solibat des Compagnons Bâtimeurs.

- **Moyens humains à dédier**

A déterminer

Evaluation (qualitative et quantitative)

o Indicateurs quantitatifs et qualitatifs

- Concernant l'accès des personnes en précarité à des interventions pour des petits travaux
 - o Nombre et type d'interventions
 - o Impact des interventions :
 - Amélioration du confort : évolution du taux d'humidité, de la température / confort ressenti
 - Impact sur la santé
 - Gain financier sur les charges (exemple : charges d'eau après réparation d'une fuite)
 - Effet levier : engagement sur des travaux plus lourds
- Concernant l'insertion professionnelle de personnes au chômage de longue durée
 - o Nombre de salariés en insertion et d'heures de travail réalisées
 - o Formations et qualifications acquises
 - o Sorties après le contrat d'insertion

Préconisations pour mettre en place l'action (points de vigilance, conditions de réussite...)

- Bien délimiter le périmètre de petits travaux pour éviter le risque de renoncer à un projet de travaux global (avec un gain de performance énergétique éligible aux aides de l'Anah)
- Prendre en compte les questions d'assurance et de responsabilité des travaux
- Différencier les types de travaux :
 - o Ceux qui peuvent être réalisés par des personnes faiblement qualifiées / en début de contrat d'insertion
 - o Ceux qui requièrent des compétences spécifiques / peuvent être réalisés après une formation, en fin de contrat d'insertion
 - o Ceux qui sont réalisés par un réseau d'artisans (requièrent des compétences spécifiques non mobilisables par les salariés en insertion)
- Financement par la collectivité
 - o Prévoir la possibilité d'avance de frais
 - o Ne pas imposer un cofinancement par le ménage
- Dispositif souple et réactif
 - o Développer une plateforme numérique pour mettre en relation les personnes qui ont besoin de travaux avec des salariés en insertion avec les qualifications adaptées, diminuer les délais, optimiser les déplacements
 - o Intervenir sur un périmètre géographique avec de forts besoins identifiés pour augmenter les volumes et limiter les déplacements des intervenants

Glossaire

ANAH : Agence nationale de l'habitat

CCAS : centre communal d'action sociale

CEE : Certificat d'économie d'énergie

CESF : Conseillère en économie sociale et familiale

CLCV : Consommation, logement, cadre de vie _ association nationale de défense des consommateurs et d'usagers

CNL : Confédération nationale du logement

EBE : Entreprise à but d'emploi

EPCI : Etablissement public de coopération intercommunale

FEDER : Fonds européen de développement régional

FSATME : fonds social d'aide aux travaux de maîtrise d'énergie

FSE : fonds social européen

FSL : Fonds de solidarité pour le logement

GSB : Grande surface de bricolage

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

OPAH : Opération programmée d'amélioration de l'habitat

OPCA/OPCO : Opérateur de compétences

PADES : Programme autoproduction et développement social

PDALHPD : Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées

PIC : plan d'investissement dans les compétences

PIMMS : Point information médiation multi-services

PTRE : Plateformes territoriales de la rénovation énergétique

RéPAAR : Réseau Pluriel de l'Accompagnement à l'Auto-Réhabilitation

SPPEH : Service public de la performance énergétique de l'habitat

SOLENI : Solidarité énergie insertion

TISF : Technicien.ne de l'intervention sociale et familiale

TPE/PME : toute petite entreprise / petite et moyenne entreprise

TZC : Territoire zéro chômeur de longue durée