

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 18 OCTOBRE 2023

Délibération relative au partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat et France Services

Point : 2.8

Délibération : n° 2023-39

Objet : Mettre en œuvre le partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et France Services à compter du 1^{er} janvier 2024.

Enjeux : Aider et « aller vers » les publics éloignés du numérique et/ou de l'administration à comprendre et effectuer des demandes d'aides à la rénovation et à l'adaptation de leur logement. Développer le partenariat entre les Espaces Conseil France Rénov' et le réseau France services pour accompagner et faciliter l'accès aux ménages aux aides de l'Anah à la rénovation des logements.

Délibération relative au partenariat entre l'Anah et France Services

Exposé des motifs :

L'accès du plus grand nombre de ménages aux aides délivrées par l'Anah constitue l'une des conditions de réussite pour répondre aux enjeux et défis du changement climatique fixés à l'horizon 2050 (« Objectif zéro émission nette »).

Or, une partie des ménages éligibles à ces aides, qu'elles portent sur la rénovation de leur logement ou sur l'adaptation aux évolutions démographiques, éprouve encore des difficultés à accéder aux aides proposées par l'Anah.

En première réponse à ces difficultés, la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite « Loi Climat et Résilience »), et plus particulièrement les articles L. 232-1 et 232-2 du code de l'énergie, a créé le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) qui se matérialise par un réseau de guichets d'information, de conseil et d'accompagnement des ménages pour la rénovation de leurs logements. L'Anah a été chargée par le législateur de concourir à la mise en œuvre de cette politique publique ambitieuse en animant, et finançant ce réseau de guichets. Ces guichets, espaces conseils France Rénov' (ECFR), constituent le maillage territorial France Rénov'.

Afin d'assurer ce service public sur l'ensemble du territoire national, les dispositions de l'article L. 232-2 du code de l'énergie prévoient que *« chaque guichet est prioritairement mis en œuvre, en lien avec les services portant le label "France Services" mentionnés à l'article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations à l'échelle de chaque établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre »*.

Pilotée et animée par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), l'offre de services proposée France services est actuellement centrée sur l'intermédiation administrative et numérique. La mise en œuvre de cette politique publique s'inscrit dans l'accord-cadre national « France Services » initié le 1^{er} janvier 2020 pour une durée de trois ans.

Cet accord-cadre national est porté par l'ANCT et conclu avec les opérateurs suivants : Pôle emploi, la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM), la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), le Groupe La Poste, la Direction générale des finances publiques (DGFIP), le Ministère de l'Intérieur, le Ministère de la Justice. Sont également parties prenantes : la Caisse des dépôts et consignations, le réseau national Pimms Médiation, le Centre national de formation de la fonction publique territoriale (CNFPT), la Direction générale des collectivités locales (DGCL).

Un nouvel accord-cadre national couvrant la période 2023-2025 est en cours de signature pour fixer le cadre d'action du programme France services pour les deux prochaines années.

Ces actions visent à :

- **Consolider le maillage territorial** : par l'objectif de labélisation de 2 750 structures sur l'ensemble du territoire national d'ici à la fin de l'année 2023 ;
- **Développer la démarche de « l'aller vers »** : poursuivre les différents dispositifs qui utilisent la proactivité du service public et l'atteinte des usagers grâce à des dispositifs mobiles (France services itinérantes, facteurs France services, permanences, etc.) ;
- **Investir sur les compétences RH** : renforcer la formation initiale et continue des conseillers France services et valoriser la mission de conseiller tout en structurant leurs parcours professionnels¹ ;
- **Renforcer la qualité de service** : structurer les processus d'amélioration continue de la qualité au sein du réseau, en lien avec l'ensemble des partenaires du programme « France services ». Parallèlement, il s'agira de poursuivre le déploiement du programme « Services Publics+ » au sein des France services ;
- **Enrichir le bouquet de service** : adapter l'offre aux besoins des usagers.

Afin de permettre à l'Anah de bénéficier de cette dynamique, des réflexions ont été conduites pour intégrer l'Anah dans le Programme « France Services » en tant qu'opérateur.

Le développement d'un partenariat avec l'Anah permettra ainsi de renforcer la présence et le maillage territorial du réseau France rénov' et d'aller davantage vers les ménages qui en ont le plus besoin.

Ce partenariat s'inscrit ainsi en complémentarité des missions des ECFR', dont l'action est centrée sur l'information, le conseil et l'accompagnement des ménages dans leurs projets de rénovation de leur logement.

L'enrichissement de l'offre de services du réseau France rénov' grâce à France services permettra :

- d'informer plus largement les ménages sur l'existence des guichets France Rénov' afin de faciliter l'accès aux différentes aides à la rénovation ;
- d'orienter les ménages vers les interlocuteurs adaptés à leurs besoins : conseillers France rénov', opérateurs spécialisés pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique ou d'adaptation du logement ;
- d'appuyer les ménages dans le dépôt de leur demande d'aide à la rénovation de l'habitat (MaPrimeAdapt', MaPrimeRénov', MaPrimeRénov' Sérénité, etc.).

La mise en œuvre opérationnelle de ce partenariat fixe les engagements des parties en termes notamment de contribution financière, d'offre de services, de gouvernance nationale et locale, de communication, et de formation pour les années 2024 et 2025.

Les échanges entre les deux agences, Anah et ANCT, durant l'année 2023 ont défini la contribution financière annuelle de l'Anah à hauteur de 5 451 170,40 € pour une durée de deux ans, à compter du 1^{er} janvier 2024.

La présente délibération propose d'intégrer l'Anah dans ce partenariat par le biais d'un avenant à l'accord-cadre national France Services, et ce afin d'intégrer l'Anah parmi les opérateurs. Cet avenant étant encore en cours d'élaboration, il est proposé d'habiliter la Directrice générale de l'Anah à le signer dans la limite de la participation financière indiquée. Cet avenant sera communiqué dans les prochaines semaines au Conseil d'administration.

¹ L'appellation de conseiller France services est générique et n'a pas de portée statutaire. Les employeurs sont les seuls décisionnaires pour ce qui concerne la situation de ces agents (grade, rémunération, etc.)

Toutefois, afin de pouvoir ajuster la participation financière de l'Anah en tenant compte de la réalité des actes dispensés dans les France services pour chaque opérateur, l'avenant à l'accord cadre national intègrera une clause de revoyure concernant l'ensemble des partenaires de de l'accord-cadre national « France services ».

La présente délibération fixe en conséquence le montant maximum annuel pouvant être engagé par la Directrice générale de l'Agence nationale de l'habitat dans le cadre du partenariat afférent. Si ce montant devait être dépassé, notamment compte tenu de la clause de revoyure prévue dans le projet d'avenant, une nouvelle autorisation du Conseil d'administration devra être sollicitée dès lors que la mise en œuvre de la clause de revoyure précitée conduit à une augmentation du montant d'engagement annuel maximal fixé par la présente délibération, et ce y compris en deçà du seuil de délégation du Conseil d'administration à la Directrice générale prévue par la délibération n°2023-04 du 15 mars 2023.

Il est précisé que l'enrichissement de l'offre de services de France Rénov' à compter du 1^{er} janvier 2024 se traduira par la formation des 7000 agents France services à l'accueil et au renseignement des usagers du réseau France rénovation ainsi que de conseillers France Rénov', et ce afin d'assurer une articulation efficace entre les deux réseaux territoriaux. Les services déconcentrés seront également formés pour être en capacité de contribuer à l'animation de ce nouvel écosystème élargi.

Il est proposé aux membres du Conseil d'administration d'adopter la délibération suivante :

Délibération n° 2023-39 : Délibération relative au partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat et France Services

Le Conseil d'administration de l'Agence nationale de l'habitat,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles R. 321-5 et R. 321-7 ;

Adopte la délibération suivante :

Article 1^{er} : Champ d'application

Le Conseil d'administration autorise par la présente délibération la Directrice générale de l'Agence nationale de l'habitat à conclure avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires et les partenaires de l'accord-cadre national « France Services » un avenant à cet accord pour un montant d'engagement annuel maximal de 5 451 170,40 euros pour les années 2024 et 2025.

Article 2 : Entrée en vigueur

Les dispositions de la présente délibération sont applicables dès sa publication.

La présente délibération fait l'objet d'une publication sur le site internet de l'Anah.

Le Président du Conseil d'administration

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thierry REPENTIN', with a long horizontal stroke extending to the left.

Thierry REPENTIN