

LES

CA

H

IER

de l'Anah



Décembre 2021 — N°160 — anah.fr

S

**Interroger
et comprendre
les enjeux de
l'habitat privé**



Dossier

Tous engagés !

Grand entretien

Valérie Mancret-Taylor

Hors champs

Les politiques du logement,
une histoire d'injonctions
contradictoires ?

Retour d'expériences

De multiples défis à relever
en Outre-mer



UNE NOUVELLE ÉTAPE POUR LA RÉNOVATION DE L'HABITAT

THIERRY REPENTIN

Président du Conseil d'administration de l'Anah

édito

La sortie de ce nouveau numéro coïncide avec le lancement du tout nouveau service public de la rénovation de l'habitat. À partir du 1^{er} janvier 2022, comme l'a souhaité le gouvernement, France Rénov' prend ses quartiers partout en France pour répondre à notre objectif essentiel : accompagner au plus près les familles et les ménages dans leurs travaux en faveur de l'amélioration de l'habitat, et notamment par la rénovation énergétique. La lutte contre le réchauffement climatique et la précarité énergétique constituent des priorités. Restait à installer toutes les conditions d'un parcours lisible, fluide et sécurisant pour les usagers. Grâce à la mobilisation de tous, au plus près des territoires, nous répondons présents et sommes au rendez-vous pour réussir à massifier les rénovations de qualité des logements du parc privé.

France Rénov' concentre et préserve le meilleur de tous les acteurs. Grâce aux collectivités territoriales, aux équipes de l'Ademe et de l'Anah, nous sommes désormais unis sous une même bannière, qui devient la marque repère pour les ménages, pour assurer l'information, le conseil et l'accompagnement dans plus de 450 guichets uniques, partout en France. C'est parce que nous nous connaissons bien, et que nous œuvrons tous, chaque jour, que nous réussissons. Fertilisons nos expertises et nos expériences. Mettons en commun ce savoir-faire éprouvé de nos réseaux. Conjuguons nos talents pour assurer un service pluridisciplinaire, qui guide l'usager en toute confiance.

Le budget de l'Anah pour l'année 2022 est à la hauteur de cette ambition. Il conforte l'Agence dans cette mission de pilotage et garantit une capacité pour agir, dans l'ensemble de ces politiques d'intervention.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce numéro, avec un dossier spécialement consacré à notre réalisation commune : France Rénov'.



Découvrez

la version digitale enrichie ici

× urlz.fr/hOKO ×





Subirca Budion

INSTANTANÉ

Lou vient de terminer les travaux de rénovation énergétique dans sa maison à Fleury-les-Aubrais et elle a gagné deux étiquettes énergétiques ! Un progrès de taille réalisé grâce à l'accompagnement de l'Anah.



“Permettre à tous, et notamment aux ménages les plus modestes, de participer à la transition écologique”

Valérie Mancret-Taylor

Directrice générale de l'Anah

L'Anah a été créée en 1971 en remplacement du Fonds national de l'amélioration de l'habitat pour généraliser les éléments de confort des logements privés. Depuis, les besoins des propriétaires n'ont eu de cesse d'évoluer. Quel regard portez-vous sur les évolutions des missions de l'Agence depuis 1971 ?

Valérie Mancret-Taylor ————— L'Agence a beaucoup changé en 50 ans, sans perdre le fil directeur de son action. En 1971, il s'agissait de doter le pays d'un outil stable et co-gouverné par le privé et la puissance publique, afin que les propriétaires bailleurs du parc privé puissent améliorer leurs logements. Depuis, l'Agence a réussi à s'adapter pour répondre à des défis de nature très différente, qu'ils soient sociaux, sanitaires, climatiques, écologiques, numériques, économiques... Si l'Agence a su s'adapter, c'est parce qu'elle a su écouter le parc privé et faire converger son expertise avec les besoins de la société. Ces 50 ans témoignent de l'accompagnement de l'évolution du parc, avec la naissance des copropriétés fragiles, les besoins démographiques ou le mal-logement par exemple. En somme, une histoire guidée par la capacité d'adaptation. Une histoire qui avant tout, participe à la réparation de la ville. Car intervenir sur l'existant, c'est réparer. Les logiques de sobriété constituent un enjeu fondamental du XXI^e siècle. Et c'est le métier de cette Agence depuis sa création.

"8 foyers sur 10 habitent dans le parc privé"

— Valérie Mancret-Taylor

De la priorité du mal-logement hier à la massification de la rénovation énergétique aujourd'hui, s'agit-il d'une ambition plus environnementale que sociale désormais ?

V.M.T. ————— Il ne faut pas opposer les deux. Ces deux enjeux sont liés et créent la valeur de l'intervention de l'Agence. L'objectif de l'Anah consiste à faire mieux vivre les habitants du parc privé dans leur logement. Le confort de vie réside, en premier lieu, dans des conditions minimales, telles qu'avoir chaud,

une électricité aux normes, une structure ou un toit en bon état... C'est aussi offrir la possibilité d'émettre moins de gaz à effet de serre. Il s'agit de permettre à tous de participer à la transition écologique, notamment aux ménages les plus modestes. Les deux ambitions sont donc impératives. Les logements doivent être aux normes, mais il faut aussi permettre à tous d'entrer de plain-pied dans cet enjeu écologique de niveau national et international.

L'Agence est aujourd'hui une exception européenne, sans équivalent ailleurs. En quoi est-ce un avantage par rapport aux autres pays européens ?

V.M.T. ————— J'appelle cela une spécificité française, et elles sont nombreuses. Je suis convaincue que les Français ont de la chance de disposer d'une structure à laquelle ils peuvent faire confiance. La légitimité de l'intervention publique dans le parc privé n'est pas forcément naturelle, précisément parce nous sommes dans le domaine de la propriété privée ! Or depuis toujours, les pouvoirs publics, quelles que soient les familles politiques, ont trouvé cette agence à leurs côtés pour agir. C'est une chance pour les citoyens d'avoir une Agence qui délivre des aides publiques partout sur le territoire. Lesquelles sont complétées par un arsenal d'aides des collectivités locales, pouvant en plus être complétées par des aides privées. Car nous sommes face à un énorme défi : il existe 25 millions de logements dans le parc privé en France, ce qui signifie que 8 foyers sur 10 résident dans le parc privé. Et parmi ces 80 % de foyers, certains vivent dans des conditions dégradées. Je n'oublie pas non plus l'espace rural, où un certain nombre de logements aujourd'hui ne répondent pas encore aux conditions de confort. Avec plus de la moitié de ses logements construits avant 1974, notre parc privé vieillit chaque jour un peu plus et il faut lui permettre de se mettre à niveau.

Changeons totalement de sujet avec des résultats de l'Anah en forte progression en 2020. Qu'en sera-t-il en 2021 ?

V.M.T. ————— On change de sujet mais tout est lié car la sobriété foncière, l'intervention sur la ville existante, et l'amélioration d'un parc de logements important correspondent aux aspirations de politiques publiques, et influent sur les résultats de l'Agence. L'année 2020 a été effectivement une année exceptionnelle. Cela pourrait d'ailleurs paraître

contre-intuitif compte tenu de la crise sanitaire et d'un confinement pendant de nombreuses semaines. Mais cette année, l'Agence a aidé à rénover 800 000 logements alors qu'elle en finançait 80 000 il y a quatre ans. Plusieurs facteurs entrent en jeu, notamment le lancement de MaPrimeRénov', et le doublement du budget pour les copropriétés fragiles et dégradées. C'est aussi notre accompagnement des programmes nationaux Action Cœur de Ville et Petites Villes de Demain.

"Une spécificité française, qui agit depuis 50 ans pour améliorer le parc privé de logements"

— Valérie Mancret-Taylor

Cette agilité vous permet-elle de toujours garder une longueur d'avance et de répondre très rapidement aux défis de volumes et de qualité d'intervention partout sur le territoire ?

V.M.T. ————— L'agilité est indispensable. Elle l'est d'autant plus dans notre univers de l'habitat privé, où nos maîtres d'ouvrage ne sont pas des professionnels. C'est la raison pour laquelle nous devons être dans une écoute permanente des habitants, et sortir de notre cocon professionnel pour comprendre ces besoins. L'autre forme d'agilité vient évidemment de la nature même de nos missions, dont les plus centrales sont à destination des plus vulnérables. Nous devons donc répondre rapidement, et accepter d'avancer parfois en marchant... L'agilité se vit au siège de l'Agence mais aussi dans les territoires. Par exemple, en 2020, les différents services instructeurs ont su se saisir des outils dématérialisés mis à leur disposition pour instruire les dossiers d'aides à la pierre et allouer les subventions tout au long du confinement. Il fallait être prêt au moment où les entreprises pourraient reprendre le travail. L'hiver 2020 ne devait pas être sans travaux pour ceux qui avaient décidé d'en faire !

C'est notamment ce qui participe au succès de MaPrimeRénov' ?

V.M.T. ————— Le succès est d'abord dû à la simplicité voulue par le gouvernement, qui souhaitait une aide directe. Le remplacement d'une aide fiscale en subvention a permis de renverser totalement les résultats de la rénovation énergétique. MaPrimeRénov' aide les ménages les plus modestes pour plus de 60 %. Tout simplement parce que ces ménages ne pouvaient pas attendre un crédit d'impôt arrivant jusqu'à 18 mois plus tard. Ils ont besoin de stabilité réglementaire et d'être certains que la subvention va arriver immédiatement après les travaux. Je dirais également que l'Agence est courageuse, et j'ai envie de partager cela avec les agents du siège, ceux des services déconcentrés et des collectivités délégataires. Nous avons eu le courage, en plein confinement, d'ouvrir l'instruction des dossiers. Nous avons pris cette décision de façon collective, avec nos partenaires. Et nous retrouvons là l'agilité évoquée précédemment.

Avec France Rénov', l'Anah franchit une étape supplémentaire. Quels seront les grands changements pour vos équipes, pour le réseau et pour les collectivités ?

V.M.T. ————— Cela paraît évident mais il est bon de rappeler qu'un service public s'adresse prioritairement à l'usager. Ce n'est pas facile de demander une aide publique, ni pour le ménage, ni pour l'administration en charge de la sécurité de tout le processus. Ces sécurisations sont pourtant essentielles pour le bien public avec une instruction garantie pour un usager qui attend légitimement des engagements clairs. France Rénov' répond à cette exigence, et va un cran plus loin. Sous une bannière unique, cette nouvelle marque, identifie le service public de la rénovation de l'habitat. Elle va permettre de sécuriser l'orientation, l'information et l'accompagnement des ménages. Certains ont seulement besoin d'information pour se diriger vers des professionnels.

D'autres ont besoin d'être accompagnés, donc sécurisés tout au long de leur parcours, qu'ils aient un programme de travaux très ambitieux ou un projet plus modeste. L'accompagnement porté aujourd'hui sous des formes diverses par l'Anah, l'Ademe et les territoires, devient donc homogène et unifié. Ce nouveau service embarque toute la puissance

publique de l'État, mais aussi la proximité avec les territoires. France Rénov' installe un partenariat fondamental avec les collectivités, et permet de créer des communautés locales homogènes, unies sous une seule bannière. Avec des écosystèmes locaux plus lisibles pour l'utilisateur.

À l'aube de ces grands changements, que souhaitez-vous à l'Anah pour les 50 prochaines années ?

V.M.T. — Avant tout de continuer à proposer des aides qui ont du sens. À travers ses interventions, l'Agence agit sur les grandes questions qui traversent l'actualité, sur la sobriété foncière, les enjeux sociétaux, économiques et environnementaux. Cette spécificité française a de beaux jours devant elle. Elle représente un magnifique outil de politique publique grâce à un réseau d'agents au siège et dans les territoires, tous très engagés pour une politique de l'habitat ambitieuse. •

X Texte: Stéphanie Guillot

"Nous avons eu le courage, en plein confinement, d'ouvrir l'instruction des dossiers. Nous avons pris cette décision de façon collective, avec nos partenaires"

— Valérie Mancret-Taylor

"Le remplacement d'une aide fiscale en subvention a permis de renverser totalement les résultats de la rénovation énergétique"

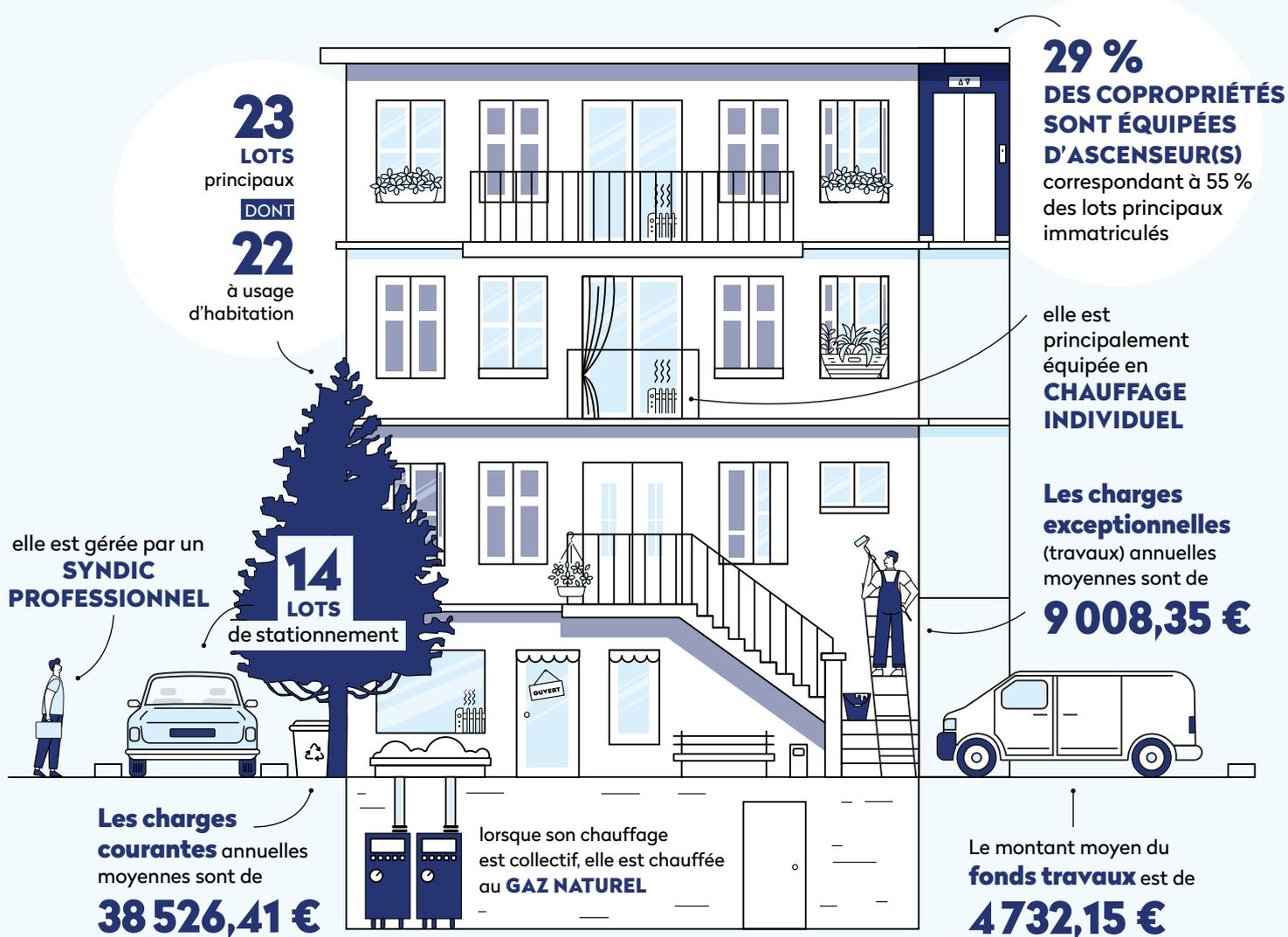
— Valérie Mancret-Taylor

VALÉRIE
MANCRET-TAYLOR
EN QUELQUES MOTS

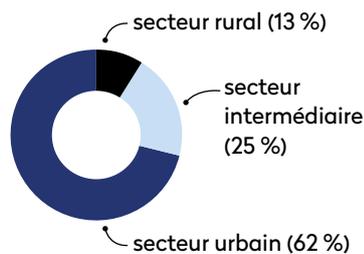
Architecte Urbaniste en chef de l'État, elle a dirigé l'Institut d'aménagement et d'urbanisme (IAU devenu l'Institut Paris Région). Elle a été directrice adjointe de l'urbanisme pour la Ville de Paris puis directrice adjointe de cabinet du Ministre de la Cohésion des territoires. Elle a été nommée Directrice générale de l'Anah en 2018.

PORTRAIT ROBOT

LA COPROPRIÉTÉ MOYENNE EN FRANCE



500 393
COPROPRIÉTÉS
IMMATRICULÉES





Enjeux — & Analyse

—
**Cap sur
France Rénov'!**

TOUS ENGAGÉS POUR LA RÉNOVATION DES LOGEMENTS



Le gouvernement a fait de la rénovation de l'habitat une priorité. Elle est un impératif écologique social et économique. Pour lutter contre les passoires thermiques, réduire les factures énergétiques et retrouver du confort chez soi, tout en participant au soutien de l'activité économique locale. Sa massification constitue donc un enjeu majeur pour les années à venir.

Une urgence écologique et sociale

Ce défi appelle un changement d'échelle sans précédent pour mieux accompagner les Français sur le chemin de la rénovation. Avec 27 % des émissions de CO₂ et 45 % de la consommation d'énergie finale du pays, le bâtiment se place en deuxième position des secteurs les plus émetteurs de gaz à effet de serre. La rénovation énergétique de l'habitat est donc au cœur de la stratégie pour atteindre la neutralité carbone. Avec une priorité : intervenir rapidement et efficacement sur les 4,8 millions de passoires thermiques, qui concentrent les fortes consommations énergétiques du parc. Une urgence écologique mais aussi sociale, puisque la précarité énergétique concerne 12 millions de personnes, qu'elles soient propriétaires ou locataires.

20 ans au service de la rénovation énergétique

Depuis les premiers espaces info énergie en 2001, la dynamique n'a eu de cesse de croître et de rassembler toujours plus d'acteurs en faveur des rénovations vertueuses. Après le CITE (crédit d'impôt pour la transition énergétique) en 2005 et l'Éco PTZ en 2009, le programme Habiter Mieux de l'Anah est devenu essentiel dans le paysage de la rénovation du parc privé. Lancé suite au Grenelle il y a 10 ans, il concrétise les projets de ménages modestes, en systématisant l'accompagnement. Pour être au rendez-vous des objectifs de neutralité carbone et de lutte contre les passoires thermiques, l'État a lancé en 2020 une nouvelle aide, plus simple et plus effi-

cace. Pilotée par l'Anah, MaPrimeRénov' a facilité le financement de près d'un million de travaux en deux ans.

Changer d'échelle pour accélérer

La dynamique est enclenchée et cette politique ambitieuse exige de ne négliger ni la qualité, ni la performance de ces rénovations. Pour cela, l'accompagnement des ménages se révèle indispensable. C'est la raison pour laquelle le gouvernement lance France Rénov', le service public de la rénovation de l'habitat. Il doit garantir une offre plus visible et plus claire pour tous, ainsi que des parcours de rénovation plus complets. En facilitant le recours à un conseil indépendant, France Rénov' permettra aux ménages de définir le projet de travaux le plus adapté à leurs besoins, et d'encourager au maximum les rénovations globales, définitivement plus efficaces. Ces rénovations bénéficieront d'un nouveau financement, MaPrimeRénov' Sérénité, qui remplace Habiter Mieux sérénité pour les propriétaires occupants à revenus modestes. Cette harmonisation des aides financières permettra davantage de lisibilité.

Enfin, France Rénov' instaure également Mon Accompagnateur Rénov', qui sera aux côtés des Français tout au long de leur projet pour faciliter les passages à l'acte en leur apportant une expertise technique, sociale et financière. Mon Accompagnateur Rénov' sera désormais un acteur clé, accessible à tous, pour aborder en confiance ses travaux. •

3 questions à



Vincent Perrault,
chef du Lab
Innovation de
l'Anah

Après 20 ans d'actions pour la rénovation énergétique des logements, quelle ambition est portée à travers France Rénov' ?

V. P. — France Rénov' n'est pas uniquement une marque, c'est un service public qui se construit sur l'existant. Il se décline autour de quatre missions. Celles d'informer, conseiller et orienter à l'échelle nationale via une plateforme, et au niveau local avec des espaces conseil. Celle de mettre en relation les usagers avec un accompagnateur, puis celle de distribuer des aides publiques. Ces missions étaient auparavant réalisées par des réseaux séparés. Rendre la rénovation parfaitement accessible nécessitait un service unique, simple et visible : France Rénov' est ce point de repère. Il va apporter une meilleure synergie dans la circulation de l'information, pour proposer un parcours usager fluide.

L'Anah et l'Ademe ont des rôles fondateurs pour la rénovation énergétique. Quel est l'intérêt d'une mise en commun des savoir-faire de ces deux acteurs ?

V. P. — L'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) a historiquement une expertise en matière de rénovation du bâti. À travers les espaces conseil FAIRE, l'Ademe a incubé un véritable réseau d'experts indépendants capables de conseiller au mieux les Français. De son côté, l'Anah a développé un savoir-faire reconnu sur l'accompagnement des ménages jusqu'à la distribution des aides, pour une amélioration globale de l'habitat. France Rénov' prend le meilleur des deux agences. Le transfert de toutes ces compétences en une seule entité permet de mutualiser les moyens, d'éviter les déperditions et de faire progresser les missions de service public des deux structures. C'est la création d'une culture commune, entre conseil à la rénovation énergétique et conseil à l'amélioration de l'habitat, qui débouche sur France Rénov' comme une prolongation de l'existant.

Comment France Rénov' concilie massification et qualité des rénovations énergétiques ?

V. P. — La loi Climat et Résilience intensifie encore le chantier des rénovations énergétiques. Le renforcement des obligations sur le parc locatif privé et le parc d'équipements de chauffage pousse notamment les citoyens à s'interroger. Face à ces injonctions et à une demande que l'on veut croissante, il faut proposer une offre proportionnée et incitative. Elle nécessite une information fluide sur ce sujet complexe, un accompagnement de confiance et des aides publiques fortes. C'est la promesse que tient le service public France Rénov' en proposant un parcours usager complet pour tous les Français. Et puis, le retour d'expérience montre que l'accompagnement, et notamment le diagnostic, est l'élément clé pour le passage à l'acte et la qualité des opérations. Généraliser cette activité avec Mon Accompagnateur Rénov' permet de financer les meilleurs projets possibles. •

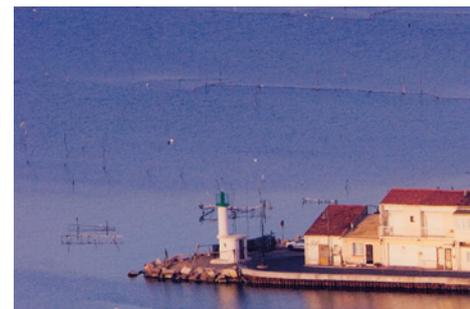
"France Rénov' fluidifie les parcours de rénovation énergétique et leur donne plus de force"

— **Emmanuelle Wargon**, Ministre du Logement

La loi Climat et Résilience

Issue de la Convention citoyenne pour le climat, la loi Climat et Résilience du 22 août 2021 renforce les incitations à rénover le parc privé. Elle met en place l'encadrement des loyers des passoires énergétiques, puis l'interdiction progressive de mise en location de ces logements. En contrepartie, elle organise les leviers qui vont accompagner la massification des rénovations et pose un cadre pour assurer leur qualité, avec France Rénov'.

FRANCE RÉNOV', LE SERVICE PUBLIC DE LA RÉNOVATION DE L'HABITAT



Accompagner les particuliers de manière individuelle. Assurer un conseil neutre et gratuit. Aider à la mobilisation des aides publiques... Avec France Rénov' s'inaugure une relation renouvelée à tous les usagers. Décryptage de ce qui change au 1^{er} janvier 2022, pour rendre la rénovation plus accessible.

450
ESPACES CONSEIL
FRANCE RÉNOV'

au 1^{er} janvier 2022

près de
7 000
ACCOMPAGNATEURS

au 1^{er} janvier 2022

Vers un nouveau parcours usager

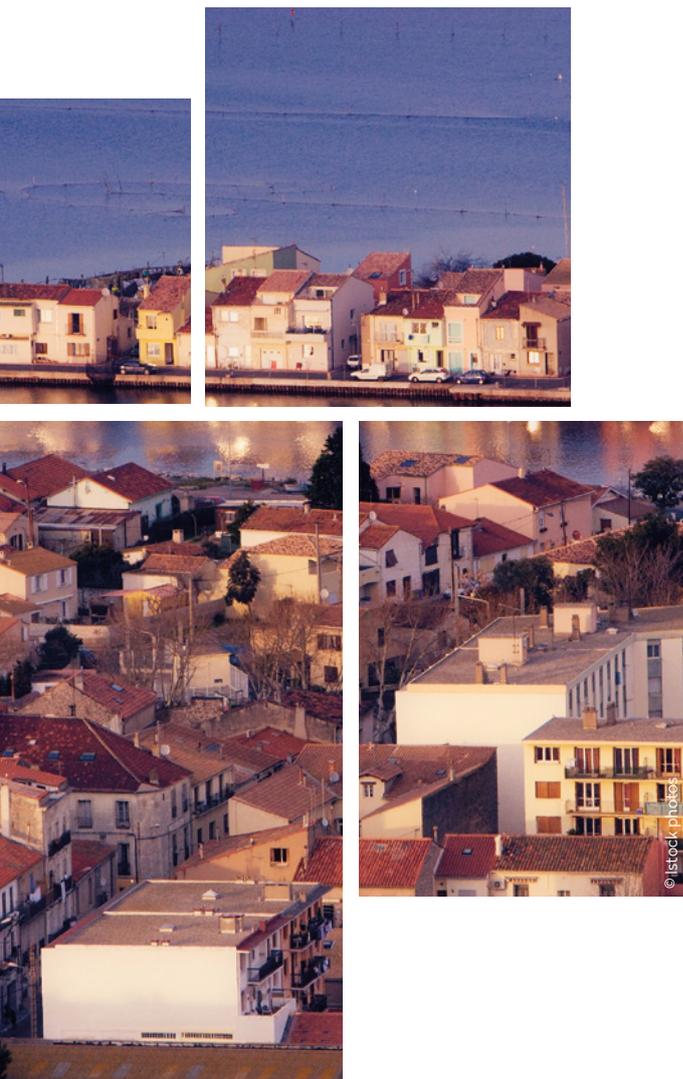
Information, conseil et orientation à l'échelle nationale et locale, mise en relation avec un accompagnateur et distribution de l'aide : France Rénov' rassemble tous les services indispensables à un projet de rénovation. Ce nouveau service public doit permettre à l'utilisateur d'accéder facilement au parcours qui correspond à son besoin pour mener à bien son projet. En s'appuyant sur ce qui existe et fonctionne bien, l'objectif consiste à faire coexister une diversité de métiers et de compétences dans un seul but : massifier les travaux de rénovation énergétique.

Une plateforme et un numéro unique

La nouvelle plateforme unique France Rénov' comporte des informations et des conseils sur la rénovation, dont un annuaire des artisans qualifiés RGE (reconnu garant de l'environnement). Un outil de simulation permet d'identifier les aides financières disponibles. Pour les ménages souhaitant privilégier le contact humain, la plateforme les oriente vers l'**Espace Conseil France Rénov'** le plus proche. Avec les mêmes objectifs que la plateforme, le numéro unique propose différents accueils dédiés, pour des informations et une réorientation adaptées.

Dans la perspective d'un parcours usager unique, la plateforme France Rénov' intégrera à partir de 2023 un portail de dépôt de demandes d'aide financière. Elle intégrera notamment MaPrimeRénov', dont la demande se fait aujourd'hui sur un site dédié. L'objectif : faire de France Rénov' la plateforme de référence, allant du conseil préalable à l'octroi de l'aide financière, en passant par la mise en relation avec Mon Accompagnateur Rénov' et les artisans qualifiés RGE.

Lien www.france-renov.gouv.fr - N° unique : 0 808 800 700



“France Rénov’ sera ce point de repère qui nous manquait jusqu’alors, avec une approche à la fois par l’habitat et par la rénovation énergétique.”

— **Thierry Repentin**, Président de l'Anah

Un réseau de guichets de proximité

Les actuels espaces conseil FAIRE et les Points rénovation info service de l'Anah (PRIS) deviennent les Espaces Conseil France Rénov’, afin de proposer un parcours harmonisé et fluide. **Plus de 450 guichets** accueilleront du public, pour informer et conseiller les ménages, puis les orienter dans leur parcours de rénovation. Avec le concours des collectivités locales, notamment les Régions, ce réseau de guichets uniques couvrira l'ensemble du territoire, y compris les Outre-mer, avec l'objectif, à terme, de disposer d'un guichet par intercommunalité.

Pour aller encore plus loin dans la simplification des sujets liés à l'amélioration de l'habitat, qu'il s'agisse de rénovation énergétique, d'adaptation à la perte d'autonomie ou de lutte contre la vacance, France Rénov’ proposera une approche globale de tous les besoins, à l'instar des Maisons de l'Habitat, qui regroupent déjà, sur certains territoires, un seul guichet pour l'ensemble de ces demandes. Des rapprochements et collaborations avec les maisons France Services seront prévus par la suite pour un maillage le plus fin possible du territoire.

Un accompagnement sur toute la ligne

France Rénov’ s'appuie sur un nouvel acteur, pour démultiplier massivement les missions de conseil et de suivi. **Mon Accompagnateur Rénov’** facilitera le passage à l'acte, en soutenant les ménages à toutes les étapes de leur projet. Tiers de confiance pour les usagers, cet acteur deviendra incontournable en matière de rénovation. C'est un acteur de proximité, grâce à un réseau déjà présent dans les territoires : les opérateurs agréés par l'Anah et certains conseillers France Rénov’ deviennent les premiers Accompagnateurs Rénov’. L'agrément à de nouveaux interlocuteurs pourra s'ouvrir dès 2023, pour renforcer et nourrir ce nouveau paysage d'accompagnants. •

En savoir + urlz.fr/gYeJ

Les missions de Mon Accompagnateur Rénov’

- Suivi technique : visite du logement, aide à la définition du projet de travaux, conseils pour la sélection des entreprises et l'analyse des devis, aide au suivi de chantier...
- Suivi financier : élaboration d'un plan de financement (aides mobilisables, reste à charge et aides complémentaires).
- Suivi administratif : appui aux démarches de demandes d'aides, renseignement sur les procédures d'urbanisme, possibilité de devenir mandataire...
- Suivi social spécifique pour les ménages en situation de précarité énergétique.



UN SEUL ET MÊME PARCOURS

Un projet de rénovation ?

1

PAR TÉLÉPHONE OU SUR INTERNET

N° unique
0 808 800 700
ou france-renov.gouv.fr



JE ME DÉPLACE PRÈS DE CHEZ MOI

450
Espaces Conseil
France Rénov'
sur tout le territoire

Informations et conseils personnalisés et gratuits
+ Orientations en fonction des besoins

BESOIN D'ÊTRE PLUS ACCOMPAGNÉ ?

2

Mon Accompagnateur
Rénov'



Projet
clair

4

Travaux



PROJET FINALISÉ

3

Réaliser des travaux
et bénéficier des aides
maprimerenov.gouv.fr

Création
d'un dossier
et dépôt de
la demande



LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES AU PLUS PRÈS DES MÉNAGES



Dans la continuité du programme SARE¹, le partenariat entre l'État et les collectivités locales se poursuit avec France Rénov'. Tiphaine Esnault, responsable du service Conseil et appui aux territoires à l'Anah, revient sur les vertus de cette coopération.

Quel est le rôle des collectivités dans le développement du réseau France Rénov' ?

France Rénov' s'inscrit dans la continuité de la structuration, accompagnée par l'Ademe, d'un réseau d'information et de conseils des ménages sur la rénovation énergétique. Cette politique publique a débuté dès les années 2000 avec les espaces info énergie, puis à travers les plateformes locales de la rénovation énergétique et dernièrement avec le programme CEE SARE. L'animation nationale des Espaces Conseil France Rénov' sera portée par l'Anah, avec un relais territorial assuré par les délégations territoriales de l'Anah que sont les DDT² et DREAL³. Elles apporteront leur appui aux Régions pour coordonner les actions et développer des partenariats. Les EPCI⁴ auront un rôle opérationnel puisqu'ils porteront les guichets, qui assurent un conseil et une information adaptés et des actions de mobilisation des ménages et des professionnels.

En quoi l'échelon intercommunal est-il le plus pertinent pour ces guichets ?

C'est sa compréhension fine des besoins et des enjeux locaux qui fait de l'intercommunalité la bonne échelle d'intervention. Ses documents programmatiques (PLH⁵ et PCAET⁶) lui confèrent une grande connaissance de l'habitat, du bâti et des entreprises locales. Les collectivités locales mettent aussi en œuvre les programmes nationaux (Action Cœur de Ville et Petites Villes de Demain) pour la revitalisation des centralités. Leur rôle est essentiel pour articuler les guichets de rénovation de l'habitat avec ces interventions globales sur les cœurs de villes et de villages, où l'enjeu énergétique est primordial.

Comment les collectivités contribuent-elles à la massification de la rénovation ?

À travers leurs opérations programmées, les collectivités locales assurent le ciblage territorial des politiques publiques. Elles mettent en place des interventions proac-

tives de repérage des ménages, notamment les plus éloignés de la communication nationale. L'évaluation des Opah⁷ et PIG (Programme d'intérêt général) a aussi mis en exergues l'effet levier des abondements des collectivités aux aides de l'Anah. Ces compléments financiers sont essentiels pour déclencher des décisions et permettre des projets de travaux plus ambitieux. Ils contribuent incontestablement à la dynamique de rénovation énergétique.

Qu'est-ce que France Rénov' va apporter aux Opah et PIG ?

La mise en place d'un réseau de guichets pour la rénovation de l'habitat, et demain pour toutes les questions liées à l'habitat, interroge évidemment les opérations programmées d'amélioration de l'habitat. Jusque-là, l'offre de service proposée est insuffisamment articulée, entre les espaces FAIRE ouverts à tous pour des projets de rénovation énergétique, et les Opah et PIG destinés aux ménages modestes sur des projets d'amélioration de l'habitat. France Rénov' va apporter aux territoires une offre de service harmonisée et lisible, pour un parcours plus fluide. Elle offre aussi la possibilité d'élargir les aides à un public plus large, MaPrimeRénov' étant accessible à tous. C'est grâce à ces évolutions et perspectives que va pouvoir s'engager la réflexion, pour que les opérations programmées de demain s'articulent avec les guichets France Rénov'. •

1. Service d'accompagnement à la rénovation énergétique
2. Direction départementale des territoires
3. Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
4. Établissement public de coopération intercommunale
5. Programme local de l'habitat
6. Plan climat-air-énergie territorial
7. Opération programmée d'amélioration de l'habitat

ACCÉLÉRER POUR LES PLUS MODESTES



© D.R.

Pour financer les travaux les plus ambitieux, MaPrimeRénov' Sérénité remplace Habiter Mieux au 1^{er} janvier 2022. Explications avec Simon Corteville, responsable rénovation énergétique et politiques sociales à l'Anah.

Une aide pour inciter aux rénovations globales

« L'objectif est double : contribuer à la lutte contre la précarité énergétique par l'éradication des passoires thermiques et permettre aux 5,5 millions de propriétaires occupants les plus modestes de s'engager dans des projets plus performants ». Pour y parvenir, il est recommandé d'engager des travaux de manière globale, selon la situation et les capacités du ménage. Avec des financements plus élevés par rapport à une approche « geste par geste », et un accompagnement personnalisé, MaPrimeRénov' Sérénité facilite les rénovations efficaces.

Pour diminuer les restes à charges des ménages qui se lancent dans des travaux, l'aide devient cumulable avec les Certificats d'économie d'énergie (CEE) à compter du 1^{er} juillet 2022. En particulier, le cumul avec le « coup de pouce CEE rénovation globale » permettra un financement conséquent pour les opérations les plus ambitieuses. Le prêt avance rénovation sera aussi mobilisable pour financer les restes à charges.

"MaPrimeRénov' Sérénité est le principal levier d'action contre la précarité énergétique"

— Simon Corteville

Une aide inscrite dans les politiques locales

Dans la continuité d'Habiter Mieux, la gestion de MaPrimeRénov' Sérénité est assurée par les délégations locales de l'Anah. Comme son prédécesseur, elle reste mobilisable dans les quelques 800 programmes locaux d'amélioration de l'habitat (Opah et PIG) et les collectivités locales pourront choisir de l'abonder. Cette stabilité des modalités organisationnelles et opératoires de l'aide permet de conserver la dynamique positive du programme Habiter Mieux. Une manière aussi de conforter le rôle des échelons locaux, pour intervenir massivement sur les objectifs prioritaires de lutte contre la précarité énergétique et de rénovation ambitieuse des territoires. •

MaPrimeRénov' Sérénité, c'est...

- 35% de gain énergétique minimum
- Des aides jusqu'à 35% ou 50% du montant des travaux
- Un accompagnement systématique et personnalisé

S'adosser à la notoriété de MaPrimeRénov'

L'évolution d'Habiter Mieux Sérénité vise à la doter d'une visibilité accrue, afin de toucher encore davantage de ménages. En moins de deux ans, MaPrimeRénov' a rencontré un véritable succès chez les particuliers, avec une satisfaction globale qui atteint 90%. Sa notoriété est devenue suffisamment forte pour en faire un point de repère dans le paysage de la rénovation. La convergence des différentes aides s'opère désormais autour de MaPrimeRénov', lancée le 1^{er} janvier 2020, élargie aux copropriétaires en janvier 2021 avec MaPrimeRénov' Copropriétés, puis aux propriétaires bailleurs en juillet 2021. À compter du 1^{er} janvier 2022, MaPrimeRénov' Sérénité rejoint la famille MaPrimeRénov' en s'adressant aux ménages aux revenus modestes et très modestes. Et selon Simon Corteville, « tout regrouper sous une même bannière est aussi une manière de simplifier le parcours pour le particulier, en internalisant la diversité des aides derrière France Rénov' ».

Logement durable : vers une prise de conscience

L'association QUALITEL a publié en octobre la 5^e édition de son baromètre annuel, réalisé en partenariat avec l'Anah. Plus de 4 500 Français ont été interrogés pour cette enquête, consacrée aux aspirations des habitants en matière de logement durable. Focus sur les grands enseignements de cette étude d'envergure.



© Gilles Rivoie

Bertrand Delcambre,
Président de l'association
QUALITEL



"Nous avons pu mesurer à grande échelle les gains significatifs de confort de vie qu'apportent les logements durables, qu'ils soient certifiés ou rénovés. Malgré la grande sensibilité des Français aux enjeux environnementaux du logement, le baromètre souligne aussi que les critères de durabilité ne sont pas encore installés comme prioritaires. Nous devons mieux armer le particulier dans le choix de son logement, le sensibiliser à l'ensemble des paramètres qui conditionnent la qualité de vie, qu'ils soient liés au logement ou à son environnement. La pédagogie est à poursuivre, la transition écologique est un processus au long cours."



© D.R.

Thierry Repentin,
Président de l'Anah



"Les Français du panel qui ont réalisé des travaux avec Habiter Mieux considèrent leur logement comme plus durable que la moyenne, avec un meilleur confort et des baisses de factures plus importantes. L'accompagnement à la rénovation est donc bien la clé pour un logement confortable et durable !"



des Français ont à cœur
d'avoir un logement
respectueux de
l'environnement



sont prêts à rénover
leur logement pour
qu'il soit plus durable

Un gain tangible pour les logements rénovés par l'Anah

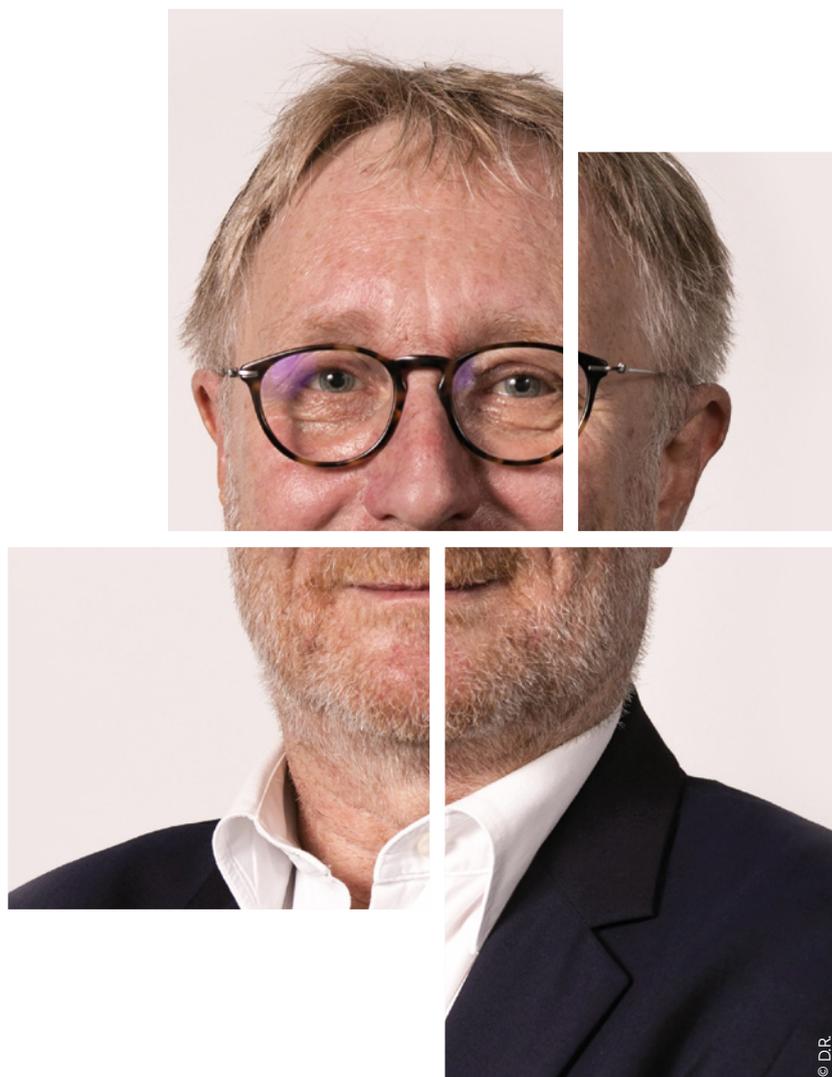
- 53% des propriétaires ayant rénové leur logement avec l'Anah constatent un meilleur confort thermique
- CONTRE
- 33% pour les logements rénovés sans l'Anah

Lien

www.qualitel.org/barometre-qualitel-2021

LES POLITIQUES DU LOGEMENT, UNE HISTOIRE D'INJONCTIONS CONTRADICTOIRES ?

D'une chasse gardée
de l'État à la montée
en puissance des EPCI.
Du nombre de
logements au confort.
De l'hygiène à la
rénovation énergétique
et les copropriétés...
Tour d'horizon avec
Jean-Claude Driant
sur les politiques
publiques du logement.



Vous dites souvent qu'il est logique de faire remonter l'histoire des politiques du logement à la loi de 1850, qui interdit l'insalubrité et crée des comités d'hygiène. C'est donc autour de ces questions que se construit la génétique des politiques publiques du logement en France ?

Jean-Claude Driant ————— C'est une date plus symbolique qu'on ne le pense. Mais il est vrai que la politique du logement telle qu'elle se pose au milieu du 19^e siècle est principalement affaire de salubrité, face au fort mouvement d'urbanisation lié à la révolution industrielle, et l'arrivée d'une population ouvrière dans les villes et un parc de logements pas du tout adapté. Plusieurs épidémies de choléra en auront résulté.

Un autre cap se trouve également dans les besoins de reconstruction après la Deuxième Guerre mondiale ?

J.-C. D. ————— L'après-guerre rend saillant tout ce qui a précédé, c'est-à-dire beaucoup de destructions, une absence d'investissement pendant l'entre-deux-guerres et une pénurie majeure de logements. Ce qui va générer ce que j'appelle les « 20 Glorieuses », c'est-à-dire les années 1954-1974.

Selon vous, trois grands objectifs traversent le siècle : résorber le déficit de logements, accompagner les plus fragiles et soutenir une filière économique du bâtiment ?

J.-C. D. ————— Absolument. Énoncer ces trois objectifs nous aide à comprendre les politiques du logement, car elles poursuivent des objectifs potentiellement contradictoires. L'un des grands défis pour les politiques du logement consiste précisément à sortir de ces contradictions et hiérarchiser les légitimités. Cette période des 20 Glorieuses est justement caractérisée par le fait que ces grands objectifs marchent main dans la main. Le déficit de logements nécessite de beaucoup construire, donc d'accompagner la constitution d'une filière économique, pour finalement répondre aux besoins de tous, et a fortiori des plus fragiles. Sans compter que d'autres objectifs ont parallèlement émergé, comme la mixité sociale. Si le terme n'apparaît que dans les années 90, c'est d'abord chez les acteurs des politiques urbaines. L'objectif premier de la rénovation urbaine consiste à transformer les quartiers et à les rendre attractifs pour de nouveaux

habitants. L'accompagnement de ceux qui sont déjà là relève plutôt d'effets collatéraux des opérations d'urbanisme et des démolitions, qui ont été d'ailleurs plutôt bien gérés.

En termes de gouvernance, comment lire la lente décentralisation des politiques du logement ? Quels sont les grands mouvements de balancier entre les initiatives de niveau local et les grandes politiques nationales ?

J.-C. D. ————— L'échelle temporelle de référence est plutôt celle des 40 dernières années, du début des années 80 à aujourd'hui. Les politiques du logement, associées aux politiques urbaines, sont extrêmement centralisées avant les années 80. C'est exclusivement une politique de l'État, ce que l'on voit bien, par exemple, avec les ZUP¹. Dans cette logique avant tout extraterritoriale, on retirait des compétences aux collectivités pour implanter de nouveaux quartiers, parfois de façon autoritaire ! Ce sont les années 80 et les premières lois de décentralisation qui vont enclencher un mouvement extrêmement long sur les politiques du logement. Ce mouvement est loin d'être achevé et reste finalement modérément décentralisateur, puisqu'il y a peu de transfert de compétences. Cela a été fait pour les PLU² ou les permis de construire, mais sur le logement, il convient plutôt de parler de partage de compétences. Il a d'ailleurs fallu attendre les années 2000 et le développement massif de l'intercommunalité car auparavant, aucune échelle n'apparaissait pertinente pour décentraliser ces politiques.

C'est donc la montée de l'intercommunalité qui donne sa place au logement dans les politiques d'agglomération ?

J.-C. D. ————— Ce sont la loi Chevènement de 1999 et la loi SRU de 2000 qui changent radicalement la donne. Cette conjonction entre le renforcement des EPCI³ et le développement du PLH⁴ offre aux intercommunalités les plus volontaristes un cadre stratégique et opérationnel sans précédent. Associée à la mise en place de la délégation des aides à la pierre en 2005, cela permet de piloter tout à la fois la production du logement social et les aides à l'habitat privé. Donc de véritables politiques du logement à l'échelle locale.

JEAN-CLAUDE
DRIANT
EN QUELQUES
MOTS

Jean-Claude Driant est professeur à l'École d'Urbanisme de Paris et chercheur au Lab'Urba. Ses travaux portent sur les articulations entre le marché du logement et les politiques de l'habitat. Il est l'auteur de « Les politiques du logement en France », la documentation française, 2015.

1. Zone à urbaniser en priorité

2. Plan local d'urbanisme

3. Établissement public de coopération intercommunale

4. Programme local de l'habitat

Diriez-vous que les grands programmes nationaux aujourd'hui, comme Action Cœur de Ville, apportent un nouvel équilibre entre initiatives nationale et locale ?

J-C.D. ————— Je dirais que ces programmes ont surtout la vertu de réhabiliter la problématique de ces territoires oubliés par des politiques jusqu'alors très centrées sur les Métropoles. Les services déconcentrés de l'État représentaient, pour beaucoup de ces territoires, un apport essentiel d'expertise et d'ingénierie. Avec leur recul depuis le début des années 2000, ces villes ont manqué d'ingénierie et d'opérateurs pour penser et déployer des politiques de l'habitat. Ces programmes viennent donc en quelque sorte compenser cette perte. Et on voit là encore tout le rôle de l'intercommunalité, qui représente l'échelle adéquate pour penser une politique du logement, dans laquelle l'Anah trouve toute sa place.

“Les politiques du logement poursuivent des objectifs potentiellement contradictoires”

Parlant de l'Anah, vous écrivez que les années 90 représentent l'âge d'or des Opah. Est-ce à dire que ces opérations sont moins adaptées aujourd'hui ?

J-C.D. ————— L'Opah (opération programmée d'amélioration de l'habitat) est l'outil historique fondé sur l'incitatif. Il instaure des mécanismes d'aides par un ciblage territorial qui permet tout à la fois de diriger des programmes d'amélioration des quartiers – principalement des centres et de financer des ménages propriétaires, bailleurs ou occupants pour mettre à niveau le parc de logements. Grâce à cela, les années 80 et 90 sont celles pendant lesquelles le parc privé monte en qualité. N'oublions pas que dans les années 70, près d'un logement sur deux n'a pas de toilettes, de baignoire ou de douche à l'intérieur. Au début des années 2000, cette part n'est plus que de 1% du parc. Et cela en grande partie sans démolir mas-

sivement comme l'ont fait les politiques urbaines des années 60 et 70. C'est donc là tout le bénéfice de l'action conjointe de l'Anah et des collectivités qui se sont emparé des dispositifs d'aides pour mener des Opah. C'était la période la plus propice, avec un stock important de logements qui avaient besoin de travaux et des mesures incitatives qui ont fonctionné. Aujourd'hui, le parc est à niveau grâce à l'action publique.

Désormais, les priorités ont changé ?

J-C.D. ————— Oui, avec des problématiques qui sont aujourd'hui les copropriétés dégradées, et la transition énergétique. Auxquelles il faut ajouter les enjeux importants d'adaptation des logements pour répondre au vieillissement de la population.

Un nouveau cycle se dessine-t-il autour de ces trois grands objectifs ?

J-C.D. ————— Une partie des problèmes aujourd'hui, notamment pour les copropriétés, a précisément été fabriquée par l'action publique, avec les tours et barres de logements des années 60 par exemple. C'est aussi le cas des petites copropriétés de centre-ville, pour lesquelles le fait de faire monter le niveau d'exigence, notamment énergétique, entraîne des difficultés nouvelles. Ce sont les politiques publiques qui suscitent en quelque sorte les problèmes qu'elles doivent ensuite résoudre ! C'est d'ailleurs bien normal et cela nous montre qu'on ne cesse de repousser les murs.

Ce qui est intéressant avec la rénovation énergétique, c'est qu'on y trouve à la fois un enjeu de moyen terme avec le changement climatique, mais également l'urgence sociale immédiate de la précarité énergétique. Il y a donc bien conjonction d'enjeux sur ce thème. Mais il y a aussi des contradictions potentielles. Sans remettre en cause la stratégie, il faut en mesurer les risques. Je pense notamment, malgré le niveau des aides, à un certain nombre de propriétaires pour lesquels le reste à charge des travaux n'est pas accessible. C'est donc un obstacle extrêmement important, entre nécessité absolue d'adapter le parc éne-givore et incapacité de certains ménages, qui pourraient craindre une dévalorisation de leur patrimoine. Cela doit justifier une réflexion spécifique sur ces contradictions que les débats actuels sur le gaz et le chèque énergie mettent fortement en évidence. ●

NOS 50 ANS À L'HONNEUR

50 ans
d'action pour
mieux vivre
demain

Podcasts, vidéos, exposition, bande dessinée... À l'occasion de nos 50 ans, nous avons souhaité donner la parole à ceux qui font l'Anah et à nos bénéficiaires, et revenir sur un demi-siècle de réalisations. Plongez dans notre histoire en quelques clics ! Rendez-vous sur 50ans.anah.fr

Découvrir le quotidien de Mariam, instructrice nationale MaPrimeRénov', plonger dans le discours de Robert André Vivien, secrétaire d'État au logement, lorsqu'il annonce la création de l'Agence en novembre 1971 et écouter le témoignage de Mme Lebras, qui a décidé de vieillir chez elle. Tout cela est rendu possible grâce aux portraits vidéos, à la série de **podcasts**, aux nombreuses archives et à toutes les ressources disponibles sur le site créé pour l'occasion.



Découvrez
la rénovation
de l'habitat
de manière
originale: en
bande dessinée!

Florence, Simon, Mariam...
**Présentation en vidéo de celles
et ceux qui se mobilisent, chaque
jour, pour l'habitat privé.**



Nos 50 ans en vidéo
urlz.fr/gYeD

Rendez-vous sur
50ans.
anah.fr

De sa création, en 1971, à aujourd'hui, plongez dans cinq décennies d'histoire de l'Anah. La création de l'Observatoire de l'habitat ancien (1985), le développement des Opah ou encore la loi SRU de 2000 sont autant de sujets abordés sur cette exposition interactive, 100 % responsive ! Articles de lois, notes ministérielles, chiffres-clés... Au fil des panneaux, chaque époque est analysée avec une mise en avant des temps forts qui ont permis à l'Anah d'étendre progressivement son action. Aujourd'hui, ce sont 24,4 millions de logements privés que l'Anah aide à rénover.



Avec sa série de podcasts intitulée « **L'habitat dans tous ses états** », l'Anah part à la rencontre des bénéficiaires et de tous ceux qui incarnent l'action de l'Anah dans les territoires, de Mantes-la-Jolie à l'Alsace en passant par la Vendée et la Martinique.



Découpée en cinq périodes, l'exposition revient sur les événements marquants de l'histoire de l'Anah et les évolutions de l'habitat au fil des décennies.

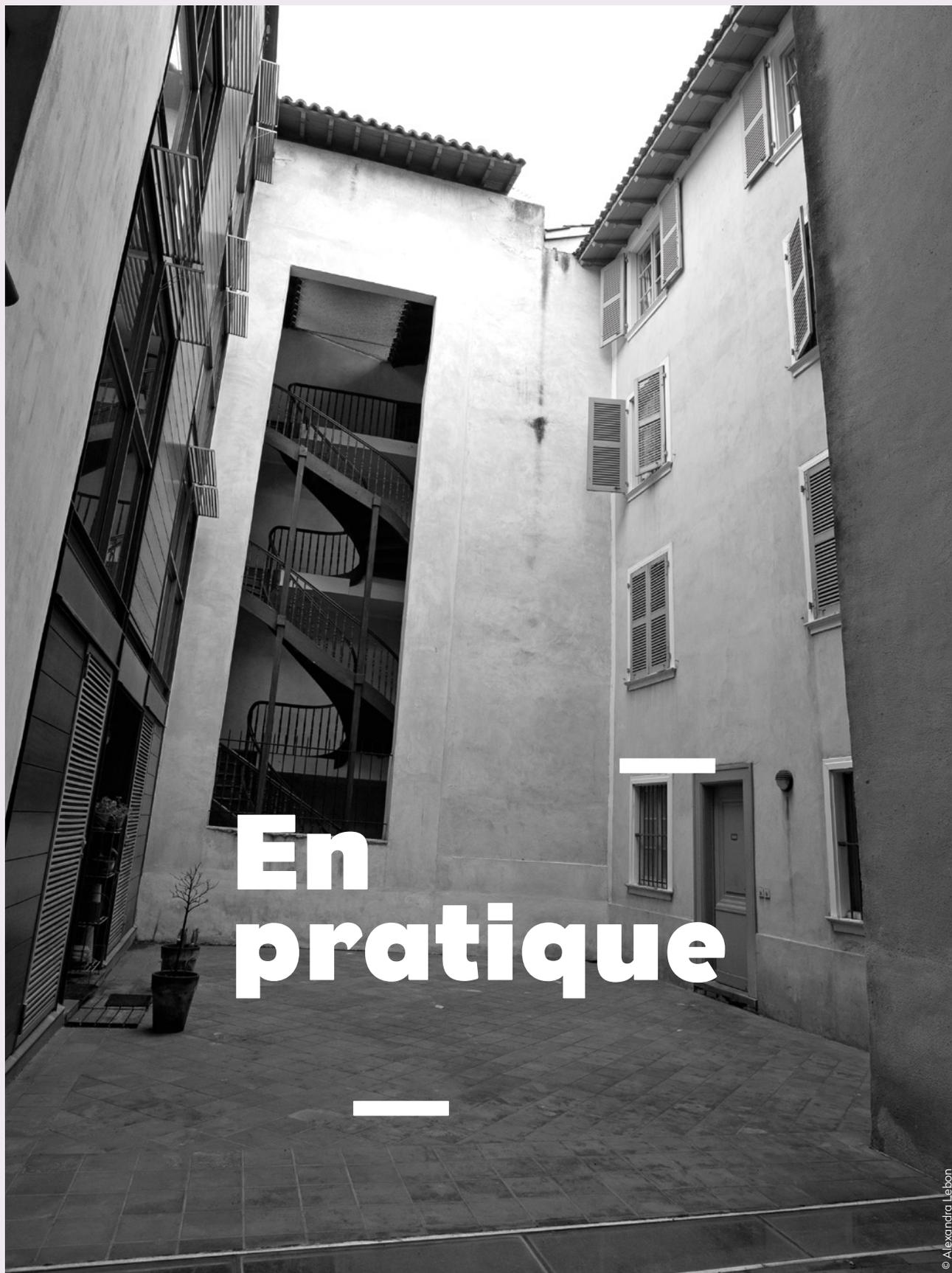


50 ans
d'action pour
mieux vivre
demain

Rendez-vous incontournable de l'Agence, **les Ateliers 2021** ont permis de mettre en lumière le chemin parcouru depuis 50 ans et les grands enjeux à venir.



X Texte: Vincent Huchon



En pratique

Un process multi pour lutter

Face au succès de MaPrimeRénov', l'Anah est particulièrement vigilante pour prévenir la fraude et sécuriser au maximum l'instruction et le paiement des dossiers. Si les anomalies et les arnaques restent minimales sur l'ensemble des dossiers traités, l'Anah renforce ses contrôles à tous les niveaux pour éviter aux ménages toute déconvenue.

Exemples de fraudes les plus fréquentes :

- 1- Usurpation d'identité ou vice du consentement : une entreprise crée un compte à la place du ménage en récupérant ses identifiants fiscaux ; un ménage donne ses informations personnelles mais sans aller jusqu'à consentir à la réalisation des travaux.
- 2- Pratique commerciale trompeuse ou agressive : des commerciaux font du porte à porte en se présentant au nom de l'Anah ; les offres de devis sont très alléchantes ; les prêts à la consommation sont proposés sans s'assurer des revenus du ménage.
- 3- Abus de faiblesse ou d'ignorance auprès de personnes âgées notamment : le projet décrit n'est pas réellement consenti par le ménage qui, n'ayant pas l'ensemble des informations, ne peut donner suite de manière éclairée.
- 4- Escroquerie : certaines entreprises surfacturent les prestations en utilisant les subventions publiques pour rendre raisonnable le reste à charge du ménage.
- 5- Faux et usage de faux : des entreprises présentent de faux certificats RGE et de faux devis/fausses factures.
- 6- Malfaçons : les travaux sont non achevés ou mal réalisés mettant les ménages dans des situations très difficiles.

01

Le premier contrôle se fait au moment de l'instruction du dossier MaPrimeRénov', avant de donner l'accord au ménage pour débiter ses travaux. Il s'agit alors de s'assurer de la conformité des pièces justificatives déposées, et notamment de vérifier que le créateur du compte est bien le ménage à l'origine des travaux. Puis s'exerce une vérification du projet de rénovation et de l'habilitation RGE (Reconnu garant de l'environnement) des entreprises.

02

L'équipe de contrôle MaPrimeRénov' étudie également les données avec des outils analytiques pour identifier des faisceaux de fraudes (doublons, adresse email ou numéro de téléphone récurrents). En cas de suspicion, le service peut demander de contrôler des pièces complémentaires aux usagers ou aux entreprises.

03

Un contrôle supplémentaire a lieu avant le paiement de MaPrimeRénov', une fois que le ménage dépose sa facture, afin de s'assurer que les travaux réalisés correspondent bien à ce qui était indiqué dans le devis et qu'ils sont conformes aux critères techniques exigés.

forme contre la fraude

04

L'Anah peut effectuer des contrôles sur place afin de vérifier la réalité des travaux et la conformité du projet avec le dossier.

07

En cas de fraude constatée, les actions menées peuvent être d'ordre administratif : mise en demeure à l'entreprise de se conformer aux conditions générales de MaPrimeRénov'. Les anomalies peuvent également être communiquées à d'autres institutions publiques : Gendarmerie, DDPP (Directions départementales de protection des populations), pôle interministériel de lutte contre la fraude...

05

L'équipe de contrôle réalise une veille sur des signalements de fraudes venant d'usagers ou d'entreprises, et les centralise. Qu'il s'agisse d'anomalies isolées ou récurrentes, tous les signalements font l'objet d'analyses approfondies. Celles-ci peuvent mener à la mise en œuvre de contrôles ciblés.

08

La Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) et les Directions départementales de protection des populations peuvent se saisir des signalements, mener des enquêtes, avec dépôt de plainte et sanctions à la clé. L'Anah peut également porter plainte auprès du procureur de la République, quand ses intérêts ou son image sont touchés. Les entreprises risquent un retrait de leur qualification RGE, une amende, pouvant aller jusqu'à la liquidation judiciaire.

06

Le pôle audit maîtrise des risques et qualité réunit son comité anti-fraude qui rassemble plusieurs services de l'Anah, notamment le service juridique. Ce comité collégial va décider des actions à mener en cas d'anomalies récurrentes.

Le rôle clé de la prévention

La lutte contre la fraude passe avant tout par la prévention. L'Anah participe régulièrement à des campagnes d'information pour rappeler aux usagers les bonnes pratiques afin d'éviter des anomalies dans leur dossier MaPrimeRénov' et d'éventuelles arnaques. Parmi ces conseils :

- demander des devis à plusieurs entreprises
- créer son propre compte à son nom et ne pas laisser une entreprise s'en occuper
- ne jamais transmettre ses données personnelles, notamment ses identifiants fiscaux
- être très prudent avant d'accepter un prêt à la consommation.
- choisir un artisan local et agréé RGE (reconnu garant de l'environnement)

Un numéro unique, pour toutes les demandes

1 800
FORMULAIRES
DE CONTACT

reçus chaque jour

Comme une préfiguration du nouveau service France Rénov'... Depuis un an, l'Anah et l'Ademe coordonnent au niveau national, et désormais à l'échelon local, la gestion des appels téléphoniques entrants avec la mise en place d'un système de transferts d'appels, sans couture pour les usagers. L'objectif : assurer un parcours fluide et facile.

4 000
APPELS ENTRANTS

sur la plateforme
téléphonique de l'Anah
chaque jour

Avec l'extension de MaPrimeRénov' à l'ensemble des propriétaires au 1^{er} janvier 2021, les acteurs locaux publics de la rénovation de l'habitat (espaces conseil FAIRE, PRIS et délégations de l'Anah...) ont été très sollicités par téléphone. Et ils devaient souvent réorienter les appelants, leur demandant de raccrocher et de contacter l'Anah. « Les points de contacts locaux peuvent désormais nous transférer directement les appels qui concernent MaPrimeRénov' », souligne Alain Brossais, directeur des stratégies et des relations territoriales à l'Anah. « L'utilisateur reste ainsi en ligne et cela allège la charge de travail des points de contact locaux. Il est ensuite en contact avec un conseiller Anah qui va l'aider pour son dossier ».

Après la mise en place d'un transfert d'appel national entre la plateforme de l'Ademe et celle de l'Anah, cette procédure de transfert des structures locales vers l'Anah a été progressivement déployée dans toutes les régions de septembre à décembre 2021. Les conseillers locaux ont reçu une formation technique pour ces transferts, et sur les explications à apporter aux usagers. En 2022, les deux plateformes nationales fusionnent et un seul numéro donnera accès à l'ensemble des services, le 0808800700. •

**Un projet
de rénovation ?**

**N° unique
national
0 808 800 700**



Avantages du transfert d'appel

- Fluidifier le parcours de l'utilisateur
- Libérer les conseillers territoriaux des appels relevant des dossiers MaPrimeRénov'
- Améliorer la qualité de service pour les usagers

Contrat à impact social : au service des plus démunis

Mené par Réseau Éco Habitat, financé par le Secours Catholique et soutenu par l'Anah, le contrat à impact social (CIS) permet aux ménages extrêmement modestes de bénéficier d'un accompagnement social renforcé et d'un programme de travaux d'amélioration de leurs logements.

Le contrat à impact social est tripartite : un investisseur privé (le Secours Catholique), un opérateur public (l'Anah) et une entreprise de l'économie sociale et solidaire, Réseau Éco Habitat. L'histoire commence d'abord avec celle de l'existence de Réseau Éco Habitat, en 2014, en Picardie. Avec un objectif clairement affiché : combattre l'insalubrité des logements des « invisibles », ces personnes démunies, qui passent sous les radars de bon nombre de programmes de rénovation. « Ce sont des personnes très éloignées de dispositifs de droit commun, peu informatisées et qui ne s'imaginent pas une seconde que la puissance publique puisse les aider pour leur logement » témoigne Franck Billeau, directeur de Réseau Éco Habitat. La solution ? S'appuyer sur un réseau de bénévoles pour repérer ces publics et les inciter à s'engager dans un parcours de travaux.

BÉNÉVOLAT ET LIEN SOCIAL

C'est avec le Secours Catholique - qui finance Réseau Éco Habitat depuis son lancement - que les contacts s'établissent. Grâce à l'intervention de ces tiers de confiance, qui sont quotidiennement au contact des familles, les habitants de logements insalubres sont plus facilement identifiés. « Les bénévoles ne sont pas des professionnels du bâtiment ou de la technique, rappelle Franck Billeau. Ils sont là pour allumer une espérance. Ils rassurent, mettent en confiance et aiguillent vers les bons interlocuteurs. » C'est ensuite au tour du Réseau d'intervenir, avec l'apport de l'ingénierie sociale,

les propositions de financement, l'animation et la coordination technique des entreprises. « En leur disant de ne pas minimiser les programmes de travaux. Bien au contraire. L'objectif est de faire des propositions cohérentes, notamment au regard de ce que vivent les gens. Si ce sont des personnes âgées, on va aussi penser à leur autonomie. »

L'ANAH FACILITATEUR

Au fil des ans, Réseau Éco Habitat se heurte malgré tout à une difficulté : l'originalité de son programme n'épouse pas les standards administratifs. « Nous démarchions des collectivités, des villes, la Région et l'Ademe... Tous nous ont accompagné, mais avec des subventions au coup par coup car ils déployaient leurs propres programmes. L'Anah a alors joué un rôle catalyseur. Pour Franck Billeau, « l'Agence a compris que nous nous adressions à un public que leurs opérateurs ne parvenaient pas à atteindre. Elle a adhéré à notre intuition selon laquelle la rénovation devient un moyen d'accompagner les gens dans une dimension sociale et humaine ». Ainsi est né le contrat à impact social, déterminé par trois indicateurs à échéance 2025 (RFR, classe énergétique, insalubrité du logement, lire ci-contre). Franck Billeau formule désormais le vœu « qu'en 2026, le Ministère du Logement décide d'appliquer notre expérimentation partout dans l'Hexagone ». •



2025

Une Région test
jusqu'en 2025 :
les Hauts-de-France

9 000 €

le revenu fiscal de
référence (RFR) moyen
de ceux qui bénéficient
du dispositif

2

Le nombre de classes
énergétiques
(au moins) gagnées
grâce aux travaux

200

Les chantiers prévus d'ici
2025 dont au moins 60 %
pour sortir de logements
classés insalubres

De multiples défis à relever en Outre-mer

LA MARTINIQUE

contre la vacance sur tous les fronts

À Fort-de-France, le constat est clair : réhabiliter l'habitat ancien dégradé permettrait de réduire par deux le taux de vacance, qui frôle aujourd'hui les 20 % (voir chiffres). C'est la raison pour laquelle la collectivité a saisi le problème à bras le corps, comme l'explique Alexandre de Chavigny, responsable du service Logement et Habitat à la Direction de la Programmation Urbaine et de l'Amélioration de l'Habitat : « Il nous faut vraiment agir sur tous les fronts, renforcer l'accompagnement, mettre en place des montages opérationnels, mobiliser les opérateurs... Pour cela, nous avons notamment une Opah (opération programmée d'amélioration de l'habitat) conventionnée de 2021 à 2026 sur l'hyper-centre. Elle prévoit la remise sur le marché de 131 logements en cinq ans et comprend un volet coercitif (opération de restauration immobilière) qui cible près de 50 immeubles où nous allons obliger les propriétaires à faire les travaux. »



77% du parc de Fort-de-France date de plus de 25 ans

18 % des logements dégradés sont vacants, soit 2 fois plus que la moyenne nationale de tous les logements

370 logements par an : l'objectif de remise sur le marché suite au traitement de la vacance

LA REPRISE DÉMOGRAPHIQUE EN LIGNE DE MIRE

Cette lutte contre la vacance répond à une logique bien précise. Selon Alexandre de Chavigny, « l'enjeu majeur, c'est la reprise démographique. Nous sommes passés sous la barre des 80 000 habitants au dernier recensement. Nous devons enrayer ce déclin. Donc, en parallèle du nombre de constructions neuves à maintenir, il faut augmenter le nombre de logements que nous remettons sur le marché. À l'heure actuelle, c'est l'inverse qui se produit avec une progression de logements vacants plus forte que la construction de logements neufs. Il faut changer cela. » Pour y parvenir, Fort-de-France peut compter sur le soutien de l'Anah, qui a financé 50 % des 1,3 millions d'euros prévus dans l'ingénierie de projet de l'Opah. « Ils nous accompagnent aussi dans les dispositifs d'aides aux propriétaires bailleurs, et avec le dispositif Action Cœur de Ville, pour lequel nous avons été lauréats. » Autant d'actions auxquelles il faut également ajouter le programme national Zéro Logement Vacant, pour lequel Fort-de-France a été la seule ville d'Outre-mer retenue. « Grâce à tout cela, nous lançons les bases d'une stratégie globale qui va porter ses fruits », estime Alexandre de Chavigny. •

L'Arcavs, l'expertise de l'opérateur

La Ville de Fort-de-France travaille main dans la main avec l'Arcavs, agence de rénovation urbaine. « Nous intervenons comme maîtrise d'ouvrage en étant force de proposition auprès de la collectivité, explique Jean-Jérôme Izambard, son directeur. Nous connaissons très bien le tissu urbain et repérons tous les immeubles vacants ou dégradés. Ensuite, nous nous chargeons de tout : prospection, conception technique et financière, montage juridique jusqu'à la sélection de l'opération. Et à nos côtés, l'Anah a un rôle essentiel à jouer dans les cinq années à venir. »

“L'enjeu majeur, c'est la reprise démographique”

Alexandre de Chavigny, responsable du service Logement et Habitat à la Direction de la Programmation Urbaine et de l'Amélioration de l'Habitat

300 000 € subventionnés par l'Anah sur la copropriété de Massabielle pour des travaux d'urgence dans 30 logements

58 % des habitants sont propriétaires de leur logement



“L'Anah apporte son expertise réglementaire, pour favoriser un habitat digne, décent et sécurisé”

Sabine Kawamura, responsable du Pôle Habitat à la Direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement de Guadeloupe

LA GUADELOUPE face au défi des copropriétés

En Guadeloupe, « la politique de l'habitat s'est longtemps focalisée sur le développement du parc de logements sociaux, explique Sabine Kawamura, responsable du Pôle Habitat à la Direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement (Deal) de Guadeloupe. Depuis quatre ans, nous nous intéressons davantage aux problématiques liées au parc privé pour trouver des solutions aux éventuelles situations de logements dégradés et indignes. » Avec un problème de taille pour commencer : une méconnaissance de l'état de ce parc privé, et notamment de l'état des copropriétés car aucun programme local de l'habitat n'existe à ce jour sur le territoire. Il est donc difficile d'appréhender le niveau d'intervention nécessaire. « Le programme le plus avancé, c'est celui de Cap Excellence, détaille Sabine Kawamura. Nous nous sommes donc rapprochés d'eux pour travailler de concert sur l'amélioration du parc privé et

notamment des copropriétés fragiles ou dites dégradées dans ce secteur ». Avec une volonté clairement affichée : celle de faire enfin bouger les choses et de s'attaquer à un problème trop longtemps mis de côté.

UNE STRATÉGIE DE LONG TERME

Dans le cadre du protocole de préfiguration de l'Anru (Agence nationale pour la rénovation urbaine), première étape dans la définition du NPNRU, Cap Excellence a donc lancé des études sur les copropriétés, accompagné par l'Anah et la Deal, afin de poser un premier diagnostic. « 23 copropriétés ont été ciblées, sur le cœur d'agglomération de l'EPCI, sa colonne vertébrale. Puis avec la collectivité, nous avons réduit le nombre à une dizaine, détaille Sabine Kawamura. Nous avons alors réalisé un diagnostic multicritères plus poussé, à partir duquel a été élaboré un plan d'actions. »

Celui-ci a été partagé avec les conseillers de l'Anah et va faire l'objet d'un échange avec Cap Excellence avant de déboucher sur une mise en œuvre concrète. « Nous les incitons à s'intéresser à ces copropriétés. Nous avons

besoin de leur regard et de leur connaissance ». C'est pour cette raison qu'une seconde étude sera par ailleurs menée en 2022, sur le reste du territoire.

UNE INGÉNIERIE À CONSOLIDER

Concernant le travail sur l'habitat privé et le lien avec les collectivités, Sabine Kawamura note que leur rôle consiste à « être à leurs côtés pour les rassurer et les guider. Nous savons que ce sera difficile et que cela prendra du temps, mais il est important de leur expliquer qu'il est nécessaire d'avancer et de se doter d'outils dédiés. L'aide de l'Anah, comme celle de l'Anru, sont primordiales. Les Agences sont là pour tous les aspects réglementaires, pour guider et apporter leur conseil stratégique. » L'une des pistes soulevées conduit d'ailleurs au nécessaire renforcement des expertises locales, comme les bureaux d'études en ingénierie : « Afin d'accompagner les collectivités, nous avons d'abord besoin de nous renforcer sur notre territoire, pour avoir des spécialistes qui connaissent notre culture et qui accompagnent la maîtrise d'ouvrage, les syndicats et nous-mêmes sur tout le volet ingénierie, lorsque les projets seront réellement lancés » conclut-elle. •

LA RÉUNION

Coup de boost sur la rénovation !

Grâce à MaPrimeRénov', la rénovation énergétique gagne du terrain à La Réunion. Et c'est l'ensemble du parc de l'île qui bénéficie de cette accélération.

La question de la rénovation énergétique sur le bâti de La Réunion conduit invariablement à celle de la rénovation tout court. « Le volet énergie est un nouveau volet pour nous, reconnaît d'emblée Christian Pretot, chef du service Habitat-Logement Social à la Deal (direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement) de La Réunion. Parce qu'ici, nous souffrons avant tout d'un parc qui a très mal vieilli, que ce soit dans le parc social ou dans le privé. » Les conditions climatiques et le taux d'humidité élevé ont accéléré la dégradation des logements : « Le vrai sujet consiste d'abord à sortir de l'indignité, voire de l'insalubrité. En effet, après 10 ou 15 ans de vie, de nombreux logements paraissent en avoir le double, » explique Christian Pretot. Pour inverser cette tendance, d'importants projets de rénovation sont en cours avec les bailleurs sociaux dans le cadre du Plan de Relance. Des critères énergétiques ont ainsi été arrêtés pour inviter les bailleurs à agir. Et cela fonctionne : de 500 logements concernés chaque année, le chiffre est passé à 1400 en 2021. « Nous sommes au début d'un processus qu'il faut désormais consolider », se félicite Christian Pretot.

4000 DOSSIERS MAPRIMERÉNOV' EN 2021

Du côté du parc privé, l'accélération est également notable. « La performance thermique du parc privé commence à évoluer favorablement, en grande partie grâce à MaPrimeRénov', note Frédéric Noé, chef d'unité à la Deal. En 2020, nous étions le département d'Outre-Mer qui avait fait le plus de demandes de subventions. Et en 2021, nous ne sommes pas loin des 4 000 dossiers. C'est une très bonne surprise de voir que les Réunionnais se sont appropriés à ce point l'aide MaPrimeRénov'. » Un succès qu'il attribue volontiers au fait que le chauffe-eau solaire, très implanté sur l'île, peut être associé à MaPrimeRénov'. « 90 % des dossiers déposés sont d'ailleurs associés à ce dispositif », constate-t-il. Selon lui, il convient désormais d'aller plus loin en diversifiant les postes qui peuvent concourir à améliorer les performances thermiques : « Nous devons séduire sur d'autres aspects, comme l'isolation, par l'extérieur ou l'intérieur, ou la toiture. Beaucoup d'entre elles sont en tôle et provoquent des températures insupportables en plein été dans les logements. »

**UNE EXPÉRIMENTATION
POUR POURSUIVRE LA DYNAMIQUE**

La difficulté aujourd'hui sur l'île de La Réunion réside dans la pénurie d'entreprises labellisées RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) pour réaliser les travaux initiés grâce à

MaPrimeRénov'. Sans cette certification, impossible de prétendre aux aides. « Cela pénalise de nombreux occupants pour réaliser certains travaux, notamment en menuiserie, pour laquelle nous avons très peu d'artisans certifiés » confie Frédéric Noé. Un problème de taille, en passe d'être partiellement résolu, puisqu'une expérimentation RGE chantier par chantier est lancée sur l'île depuis le 1^{er} septembre. Prévue pour deux ans, elle permet à une entreprise ou un artisan qui justifie d'au moins deux ans d'activité, d'effectuer des travaux de rénovation énergétique éligibles aux aides de l'État sans détenir la certification RGE avec pour objectif d'inciter les entreprises à s'inscrire dans un processus de certification. •

**"Grâce à MaPrimeRénov',
et à l'Anah, on rend les
logements plus décents
et plus vivables"**

Frédéric Noé, chef d'unité à la Deal de La Réunion



2817 ménages ont déjà bénéficié de MaPrimeRénov' à La Réunion en 2020

6,63 millions d'euros d'aides MaPrimeRénov' distribuées à La Réunion

60 % de taux de subvention en moyenne par rapport au coût des travaux

Construite dans les années 70, la résidence du Parc de Gravigny à Chilly-Mazarin (91) est une copropriété de 12 bâtiments. Composée de 468 logements, elle dispose d'un chauffage collectif au gaz. Grâce aux travaux de rénovation énergétique, la baisse des consommations devraient atteindre près de 40 % ! Et atteindre le haut de l'étiquette C du Diagnostic de Performance Énergétique. Reportage au pied et au cœur des bâtiments, chez celles et ceux qui profitent déjà ou vont bientôt bénéficier de ce nouveau confort thermique.

Rénovation énergétique de grande ampleur à Chilly-Mazarin



01.

La réflexion sur les travaux de rénovation énergétique a démarré en 2015, à l'initiative du Conseil syndical. Première étape : le diagnostic énergétique de chaque bâtiment, pour cibler le périmètre des travaux. Puis le vote en assemblée générale a permis de prendre la décision collectivement. Une société de financement a alors accompagné les propriétaires dans le montage de leurs dossiers et la recherche de subventions, pouvant atteindre jusqu'à 60 % du montant des travaux.

02.

Soliha Yvelines Essonne a accompagné les copropriétaires des 12 bâtiments. Ceux-ci sont progressivement rénovés, grâce à trois équipes de chantier. L'une d'elles intervient spécifiquement sur les 4 tours de 12 étages, dont celle de Maryline, qui habite ici depuis 22 ans et qui attend son tour avec impatience, en février prochain : « Tous ceux avec qui je discute sont catégoriques : ils ressentent clairement un changement. Moi qui ai du froid sous mes fenêtres quand j'approche la main, j'ai hâte ! Depuis le temps que ça n'a pas été rénové, nous en avons vraiment besoin ! »



03.

Propriétaire depuis 11 ans d'un appartement de 68 m² dans la copropriété, Michelle porte un regard enthousiaste sur les travaux réalisés : « C'est extraordinaire, témoigne-t-elle. L'isolation par l'extérieur apporte un vrai confort de chaleur supplémentaire. Même si je ne suis pas frileuse d'ordinaire, je ressens bien la différence. J'avais aussi des infiltrations par le plafond, qui ont disparu. Ces travaux, ça change la vie ! »



X Texte: Vincent Huchon
X Photos: Gaël Kerbaol



04.

Du haut de son 5^e étage (sur les 12 que compte le bâtiment n°9 qu'elle occupe), Michelle apprécie également son nouveau balcon, rénové dans le cadre des travaux : « Ils ont changé les garde-corps, qui sont plus esthétiques » explique-t-elle, ajoutant que « même si les travaux ont été longs et parfois un peu laborieux à cause de la crise sanitaire, les équipes et le chef de chantier ont été formidables et à l'écoute »



05.

« C'est le jour et la nuit ! » Pour Christian, propriétaire d'un 5 pièces dans la résidence du Parc de Gravigny, le changement est incontestable. « On l'a senti avant même la fin des travaux. Dans une chambre au nord, où il faisait 16 degrés, j'ai gagné 3 à 4 degrés ! » Pour celui qui est vice-président du Conseil syndical, le gain thermique s'accompagne d'une plus-value immobilière qu'il estime à 20 000 euros sur son bien. « Des travaux comme ça redonnent du cachet à la résidence et tous les appartements prennent de la valeur. »



06.

Le coût total des travaux de rénovation énergétique s'élève à 7,3 millions d'euros. « Grâce à l'isolation par l'extérieur, la température d'entrée des chauffages collectifs a pu être baissée, ce qui va permettre des économies globales sur la facture pour tous, » note Christian, vice-président du Conseil syndical qui ajoute que les 5 chaudières ont également été changées. « C'est indéniablement important pour la valeur des biens et de la résidence. »



07.

Isolation par l'extérieur, reprise des terrasses pour les personnes vivant au dernier étage, et réalisation d'une sous-face pour ceux habitant au rez-de-chaussée: « L'ensemble des bâtiments sont progressivement encagés, » témoigne en souriant l'un des premiers habitants à avoir bénéficié des travaux de rénovation énergétique, d'août 2020 à janvier 2021, au sein du bâtiment n°8, haut de 7 étages.



©Constance Decorde

08.

Le 16 septembre 2021, la copropriété a reçu la visite du Premier Ministre Jean Castex à l'occasion du 500 000^e dossier MaPrimeRénov'. Il a visité la copropriété et salué les travaux de rénovation énergétique réalisés, qui ont permis de diminuer le reste à charge de nombreux foyers de la résidence du Parc de Gravigny. L'occasion, aussi, pour Jean Castex d'annoncer un budget de 2 milliards d'euros pour MaPrimeRénov' dans le projet de loi de finances 2022. •

La visite en vidéo urlz.fr/gYey

Bilan positif pour les 10 ans d'Habiter Mieux

Habiter Mieux aura été le programme phare de l'Anah pour lutter contre la précarité énergétique. Après 10 ans d'existence, une évaluation complète a été conduite sur ses résultats. Un bilan essentiel à l'aube d'une nouvelle ère pour la massification de la rénovation énergétique, avec sa transformation en MaPrimeRénov' Sérénité.

Des ménages satisfaits, des projets efficaces

Depuis sa création suite au Grenelle de l'environnement, le dispositif Habiter Mieux s'adresse à des personnes aux revenus modestes, qui ont des difficultés à se chauffer, à payer leurs factures et à financer des travaux. Cette aide permet de concrétiser le financement de projets de rénovation à l'ambition revue à la hausse : 97% des ménages modestes n'auraient pas pu lancer de travaux sans Habiter Mieux (dont 72% qui n'auraient pu réaliser aucuns travaux, et 25% un projet de travaux réduit). Un véritable effet levier qui se retrouve également en termes d'ambition énergétique puisque ces travaux permettent d'atteindre des performances importantes. 42% de baisse de consommation sont constatées en moyenne après travaux. Un excellent résultat, d'autant que le dispositif vise prioritairement les logements les plus énergivores.

La raison de ce succès ? L'accompagnement

Avec le dispositif Habiter Mieux, la moitié des ménages réalisent des travaux auxquels ils n'avaient pas pensé initialement. L'accompagnement constitue l'élément déclencheur, puisqu'il permet d'amener le ménage plus loin dans son programme de travaux. Ce sont 3 à 4 gestes de travaux qui sont réalisés en moyenne, grâce à la prise

de conscience de l'enjeu de rénovation mais aussi parce que le ménage est orienté vers les aides dont il a besoin.

L'étude sur Habiter Mieux conforte la nécessité d'accompagner encore plus largement l'ensemble de la population afin de simplifier les démarches, encourager le passage à l'acte et susciter des projets plus performants. Un enjeu relevé par la Convention Citoyenne pour le Climat, traduit dans la loi Climat et Résilience et appliqué avec le nouveau service public de la rénovation de l'habitat et Mon Accompagnateur Rénov'.

Les synergies avec le local

L'évaluation d'Habiter Mieux montre aussi le rôle primordial des collectivités locales, certaines s'impliquant très fortement. 86% des dossiers Habiter Mieux bénéficient de cofinancements. Les relais privilégiés d'information sur Habiter Mieux restent essentiellement le bouche à oreille et le service public local, Espaces Conseil ou autre dispositif local mis en place sur le territoire... L'objectif désormais consiste à accélérer les rénovations globales en élargissant les relais d'information et en réussissant la massification de l'accompagnement. •

97%

de ménages
satisfaits par
Habiter Mieux

42%

de baisse de
consommation
constatée avant
et après travaux

Des enseignements pour avancer avec MaPrimeRénov' Sérénité

Au 1^{er} janvier 2022, Habiter Mieux sérénité devient MaPrimeRénov' Sérénité. Déclinaison de MaPrimeRénov', elle concerne les 5,5 millions de propriétaires occupants aux revenus modestes. Une entrée dans la famille « MaPrimeRénov' » qui fera bénéficier de son dynamisme et de son réseau à la nouvelle aide, pour réussir à éradiquer les passoires thermiques.

Pour en savoir plus sur MaPrimeRénov' Sérénité, reportez-vous au dossier p. 16.

1971 2021 2071

**MIEUX
VIVRE
DEMAIN**
NOUS Y
ŒUVRONS
CHAQUE JOUR

**DEPUIS
50 ANS**

50 ans
d'action pour
mieux vivre
demain

50ans.anah.fr

