

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 2 FEVRIER 2022

## Convention de coopération entre l'Anah et l'ADEME pour la mise en œuvre du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', sur 2022-2024

Point : 1.1

Délibération : 2022-01

*Objet* : Définition du cadre général des engagements réciproques entre l'ADEME et l'Anah et des modalités d'intervention dans le cadre de la mise en œuvre de France Rénov'

*Enjeux* : Sécuriser les transformations de la politique publique nationale de rénovation du parc privé *via* le rapprochement et la transmission fluides d'activités existantes entre les agences.

# Convention de coopération entre l'Anah et l'ADEME pour la mise en œuvre du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', sur 2022-2024

## Exposé des motifs

Dans le prolongement des propositions issues de la Convention citoyenne pour le climat et du rapport d'Olivier Sichel sur la réhabilitation énergétique des logements privés publié en mars 2021, la direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) et la direction générale de l'énergie et du climat, avec l'appui de la mission de coordination interministérielle du plan de rénovation des bâtiments (MCI), ont conduit une réflexion de design stratégique au premier semestre 2021 sur l'évolution des missions de service public lié à la rénovation énergétique du parc de logements privés.

La loi dite « Climat et Résilience », promulguée le 22 août 2021 a confirmé et précisé les orientations retenues, notamment en créant le service public de la rénovation de l'habitat (dénommé ci-dessous France Rénov') et en instituant le principe d'un accompagnement des ménages renforcé et généralisé sous certaines conditions.

Par ailleurs, la ministre de la Transition écologique et la ministre déléguée, chargée du Logement, ont annoncé en octobre 2021 la création de ce service public sous la dénomination France Rénov'. Cette nouvelle dénomination a vocation notamment à unifier l'actuel réseau des conseillers FAIRE et le réseau de l'Anah, pour construire un parcours simplifié et harmonisé pour les usagers.

Le pilotage de ce service public de rénovation de l'habitat est confié à l'Anah, en écho aux dispositions inscrites à l'article 164 de la loi « Climat et résilience ».

L'élaboration de ce service public de rénovation de l'habitat, fruit du rapprochement des politiques publiques de l'habitat d'une part et de rénovation énergétique des logements d'autre part, suppose différentes évolutions organisationnelles et s'organise à travers une gouvernance dédiée. La maîtrise d'ouvrage déléguée de l'ensemble du projet a été confiée à la mission de coordination interministérielle du plan de rénovation des bâtiments.

A l'occasion de l'un des comités de pilotage du projet (5 juillet 2021), sous présidence de la ministre chargée du Logement, des premiers éléments de structuration de la collaboration entre l'Anah et l'ADEME ont été définis.

Ainsi, au sein des deux agences, le pilotage de la transformation est assuré par un « binôme de gestion de programme » chargé de formuler les orientations stratégiques et opérationnelles.

Dans ce contexte, les années 2022 à 2024 seront caractérisées par une coopération rapprochée entre les deux agences pour réunir les conditions de réussite de mise en place du service public de rénovation de l'habitat.

Les principaux enjeux de coopération portent notamment sur :

- la convergence et le rapprochement d'activités et de pratiques existantes (aussi bien sur les systèmes d'information, que l'animation de réseaux et des territoires) ;
- la transmission opérationnelle fluide d'activités et de missions entre les agences (sur la communication grand public, les canaux de la relation usager, l'administration de la plateforme d'information conseil grand public) ;
- la clarification du rôle des deux agences dans le cadre du programme SARE ;
- la conception des évolutions des dispositifs existants en vue des évolutions à venir en 2023 et 2024 pour installer le service public de la rénovation de l'habitat (évolution des financements à l'ingénierie, évolution des modalités de contractualisation avec les collectivités territoriales et leurs groupements et préparation de l'après programme SARE).

Les deux agences partagent l'enjeu de formaliser des engagements réciproques et des modalités de collaboration, afin de sécuriser les transformations de la politique publique nationale de rénovation du parc privé.

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

**Délibération n°2022-01 : convention de coopération entre l'Anah et l'ADEME pour la mise en œuvre du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', sur 2022-2024**

Le Conseil d'administration autorise la Directrice générale à signer la convention et ses avenants pour la mise en œuvre du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', sur 2022-2024.

## CONVENTION ANAH ADEME

### DE COOPERATION POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE PUBLIC DE LA RENOVATION DE L'HABITAT, FRANCE RENOV'

2022-2024

Entre

**L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (Agence de la transition écologique)** établissement public à caractère industriel et commercial, régi par les articles L. 131-3 à L. 131-7 et R. 131-1 à R. 131-26-4 du code de l'environnement, ayant son siège 20, avenue du Grésillé – BP 90406 – 49004 ANGERS Cedex 01, inscrite au Registre français du Commerce d'ANGERS sous le n° 385 290 309, représentée par son Président, Monsieur Arnaud Leroy, ci-après dénommé « ADEME »

Et

**L'Agence nationale de l'habitat**, établissement public administratif, représentée par sa directrice générale, Valérie Mancret-Taylor, en présence du président du Conseil d'administration Thierry Repentin, et ci-après dénommée « l'Anah ».

*Il est convenu ce qui suit :*

## PRÉAMBULE

Dans le prolongement des propositions issues de la Convention Citoyenne pour le climat, du rapport d'Olivier Sichel sur la réhabilitation énergétique des logements privés publié en mars 2021, la direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) et la direction générale de l'énergie et du climat, avec l'appui de la mission de coordination interministérielle du plan de rénovation des bâtiments (MCI) ont conduit une réflexion de *design* stratégique au premier semestre 2021 sur l'évolution des missions de service public lié à la rénovation énergétique du parc de logements privés.

La loi dite « Climat et Résilience », promulguée le 22 août 2021 a confirmé et précisé les orientations retenues notamment en créant le service public de la performance énergétique de l'habitat (dénommé ci-dessous SPPEH) et en instituant le principe d'un accompagnement des ménages renforcé et généralisé sous certaines conditions.

Par ailleurs, la Ministre de la Transition Ecologique et la Ministre déléguée, chargée du Logement, ont annoncé en octobre 2021 la création du SPPEH sous la dénomination « France Rénov' ». Cette nouvelle dénomination ayant vocation notamment à unifier l'actuel réseau des conseillers FAIRE et le réseau de l'Anah pour construire un parcours simplifié et harmonisé pour les usagers.

Le pilotage du SPPEH est confié à l'Anah, conformément aux dispositions inscrites à l'article 164 de la loi « Climat et résilience ».

L'élaboration de ce service public de rénovation de l'habitat, fruit du rapprochement des politiques publiques de l'habitat d'une part et de rénovation énergétique des logements d'autre part, suppose différentes évolutions organisationnelles et s'organise à travers une gouvernance dédiée ; la maîtrise d'ouvrage déléguée de l'ensemble du projet ayant été confiée à la mission de coordination interministérielle du plan de rénovation des bâtiments.

A l'occasion de l'un des comités de pilotage du projet (5 juillet 2021), sous la présidence de la Ministre chargée du Logement, des premiers éléments de structuration de la collaboration entre l'Anah et l'ADEME ont été définis.

Ainsi, au sein des deux agences, le pilotage de la transformation est assuré par un « *binôme de gestion de programme ADEME / Anah en charge de formuler les orientations stratégiques et opérationnelles.*

De plus, il a été convenu<sup>1</sup> que :

- *« La direction de l'ADEME est informée de la feuille de route opérationnelle et vérifie la bonne prise en compte des objectifs du programme CEE SARE qui lui sont assignés ;*
- *La déclinaison des orientations stratégiques et opérationnelles en objectifs opérationnels est assurée par le binôme de gestion de programme Anah / ADEME, avec un leadership clair de l'Anah en cas de désaccord ;*
- *Les équipes SARE sont en contact régulier (par ex. retours d'expérience, brainstorming sur des enjeux métiers structurants) avec les équipes de l'Anah (gestion de programme et directions métiers), afin de permettre la montée en compétences progressive de l'ensemble des collaborateurs de l'Anah ;*
- *Si l'ADEME identifie des orientations stratégiques ou des objectifs opérationnels dont elle considère qu'ils compromettent le respect de ses obligations liées à son statut de porteur du programme CEE SARE, une demande d'arbitrage est remontée aux DG de l'Anah et de l'ADEME, puis à la DGEC et à la Mission de Coordination Interministérielle au besoin ;*
- *Les rattachements administratifs et budgétaires restent les mêmes que dans le modèle antérieur au 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;*
- *Le dispositif ainsi décrit est mis en place au 1er janvier 2022, et sera en vigueur jusqu'au 1er a le recrutement des équipes SARE au sein de l'Anah sera effectué. Cette date de bascule pourra être ajustée d'un commun accord entre l'Anah et l'ADEME et d'un retour d'expérience sur le fonctionnement du modèle (par ex. selon la rapidité de la montée en compétences de l'Anah). »*

Dans ce contexte, les années 2022 à 2024 seront caractérisées par une coopération rapprochée entre les deux agences pour réunir les conditions de réussite de mise en place du service public de rénovation de l'habitat.

Les principaux enjeux de coopération portent notamment sur :

- la convergence et le rapprochement d'activités et de pratiques existantes (aussi bien sur les systèmes d'information que l'animation de réseaux et des territoires).

---

<sup>1</sup> Reprise du verbatim du COPIL du 5 juillet 2021

- la transmission opérationnelle fluide d'activités et de missions entre les agences (sur la communication grand public, les canaux de la relation usager, l'administration de la plateforme d'information conseil grand public)
- la clarification du rôle des deux agences dans le cadre du programme SARE,
- la conception des évolutions des dispositifs existants en vue des évolutions à venir en 2023 et 2024 pour installer le SPRH (évolution des financements à l'ingénierie, évolution des modalités de contractualisation avec les collectivités territoriales et leurs groupements et préparation de l'après programme SARE).

Les deux agences partagent l'enjeu de formaliser des engagements réciproques et des modalités de collaboration afin de sécuriser les transformations de la politique publique nationale de rénovation du parc privé.

Par conséquent, l'ADEME et l'Anah ont convenu et arrêté ce qui suit.

## **ARTICLE 1 – OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION**

---

La présente convention a pour objet de définir le cadre général des engagements réciproques entre l'ADEME et l'Anah et de leurs modalités d'intervention plus tard.

Ce partenariat s'articulera autour des axes stratégiques suivants :

- Structuration des chantiers de mise en place du nouveau service public France Rénov' et définition des missions à faire converger ;
- Modalités de collaboration des équipes des deux agences mobilisées sur la mise en place de France Rénov' ;
- Stratégie, gouvernance et mise en œuvre opérationnelle d'une architecture cible de systèmes d'information pour la mise en œuvre de France Rénov' ;
- Modalités opérationnelles des missions à faire converger dans le cadre de la convention : animation des réseaux et des territoires, relations aux usagers et communication ;
- Ressources humaines et moyens budgétaires des activités portées par les deux agences.

La présente convention pourra être modifiée d'un commun accord entre l'ADEME et l'Anah, par voie d'avenant.

Elle prend effet à compter de la date de signature avec effet rétroactif au 1er janvier 2022 et prendra fin au 31 décembre 2024. La présente convention de coopération pourra être prolongée dans les conditions visées en article 9 ci-dessous.

## **ARTICLE 2 – STRUCTURATION DES CHANTIERS**

---

Le nouveau service public de rénovation de l'habitat, France Rénov', s'appuie sur la convergence d'activités préexistantes réalisées ou pilotées par les deux agences inscrites dans deux cadres structurants : le programme SARE piloté par l'ADEME et le cadre juridique et opérationnel des activités de l'Anah.

Une grande partie de ces activités fonctionne déjà, voire est en fort développement :

- les missions d'information, conseil et orientation des publics qu'elles soient conduites de façon centralisée par l'ADEME ou l'Anah ou bien qu'elles soient réalisées sur les territoires par les actuels réseaux FAIRE et Anah ;
- les missions d'accompagnement des ménages réalisées actuellement dans le cadre du programme SARE ou dans le cadre du régime des aides déléguées à la pierre ;
- la distribution des aides publiques gérées par l'Anah.

L'enjeu collectif porté par les agences consiste à :

- organiser la convergence des missions et des métiers adossés dès le 1er janvier 2022 sans perturber le déroulement des activités déjà opérationnelles auprès des ménages ;
- concevoir une vision cible de l'offre de service et une trajectoire de mise en œuvre vers laquelle tendre à partir de 2023 ;

- favoriser la réussite des objectifs de politique publique de rénovation de l'habitat privé.

La structuration des chantiers du nouveau service public s'organise autour des axes suivants :

- Ambition expérience usagers : connaissance des usagers, définition des parcours cibles et promesses ;
- Structuration du pilotage national de France Rénov' ;
- Définition et évolution des offres de service France Rénov' ;
- Structuration et animation du réseau France Rénov' ;
- Systèmes d'information France Rénov' ;
- Communication grand public ;
- Financement et ressources de France Rénov'.

3 chantiers transverses portés par l'Anah ne solliciteront pas l'ADEME :

- Usine digitale PEGA ;
- Corpus juridique associés ;
- Data.

L'annexe n°1 « décomposition des chantiers France Rénov' » détaille les sous-chantiers connus.

## **ARTICLE 3 - MODALITES DE COLLABORATION DES EQUIPES**

---

De façon opérationnelle, les chantiers présentés précédemment ont fait l'objet d'une déclinaison progressive en objectifs, jalons et d'une planification détaillée dans le dernier trimestre 2021 par l'Anah et seront présentés régulièrement dans le cadre du comité de pilotage de la transformation organisationnelle.

Des référents par chantiers et sous-chantiers sont désignés du côté des deux agences. Le binôme de gestion de programme s'assure de la bonne collaboration entre les deux équipes et met en place les conditions de réussite de cette collaboration (exemples : organisation de séminaires inter-équipes, participations réciproques aux comitologies de transformation, transfert des documentations et des données, ...).

Les travaux sont réalisés en inter-équipes, en s'appuyant sur une analyse de l'existant et l'utilisation déjà éprouvée des outils disponibles au sein des deux agences.

Le management hiérarchique des équipes et le pilotage des plans de charges individuels demeurent inchangés tel qu'acté au sein des deux agences jusqu'au 1er janvier 2023.

A partir du 1er janvier 2023 une nouvelle organisation des équipes et une nouvelle gouvernance pourront être proposées pour faciliter la mise en œuvre opérationnelle du SPRH.

Ces principes sont appliqués pour l'ensemble des chantiers et sous-chantiers, ceux qui nécessitent des précisions complémentaires dans les modalités de fonctionnement sont détaillés dans les articles 4 à 9.

Dans le cadre des enjeux forts d'animation opérationnelle de France Rénov', issus du rapprochement des réseaux de l'Anah et de l'Ademe, qui émergeront à partir de 2022 et du pilotage de l'Anah sur ce sujet, une convergence sur l'organisation et la planification des jalons d'animation du réseau FAIRE sera instruite à partir de 2022.

A ce titre, l'ADEME s'engage notamment à partager son calendrier de programmation de manière transparente et exhaustive avec l'Anah concernant l'animation du réseau ex-FAIRE (notamment les groupes de travail SARE, webinaires) et les divers événements relatifs au programme SARE. Les modalités de cette programmation (ordres du jour et communications) seront transmises en amont à l'Anah à travers un planning prévisionnel (trimestriel et semestriel) pour validation. L'Anah s'engage à y participer pour apporter les informations nécessaires aux acteurs du programme SARE concernant la transformation et la mise en œuvre du SPRH. L'Anah pourra être force de proposition dans l'élaboration des ordres du jour.

## **ARTICLE 4 – SYSTEME D'INFORMATION FRANCE RENOV'**

---

France Rénov' s'appuiera sur une architecture cible orientée vers des micro-services de systèmes d'information interconnectés.

Pour mémoire, l'ADEME a pour mission dans le cadre du programme SARE, en tant que porteur pilote, d'assurer la mise à disposition et la gestion des outils numériques et systèmes d'informations destinés à toutes les parties prenantes du programme comprenant :

- La coordination du déploiement des outils informatiques sur l'ensemble du Programme ;
- La définition des besoins, la rédaction des cahiers des charges, le suivi technique des prestataires et la recette des outils informatiques ;
- Les développements, maintenances et évolutions des outils informatiques.

L'ADEME poursuivra ces missions, en coordination avec l'Anah, afin que les outils du programme SARE puissent s'intégrer progressivement à l'écosystème et à l'architecture numérique des systèmes d'information France Rénov' élaborés par l'Anah.

L'Anah veillera à intégrer en priorité les outils développés dans le cadre du programme SARE.

Les deux agences collaboreront autour des thèmes suivants :

### **4.1 Gouvernance, stratégie et architecture cible orientée services :**

L'Anah approfondira les premières hypothèses d'architecture cible validées en juillet 2021 pour définir progressivement au fil de l'eau une architecture cible basée sur la définition des évolutions des métiers et de l'offre de service.

L'ADEME sera contributeur des chantiers permettant d'atteindre l'architecture cible, principalement sur la définition de l'existant afin d'en garantir son exhaustivité à terme, et sera consultée sur cette architecture cible afin de pouvoir d'en évaluer l'impact sur les solutions dont elle a la responsabilité

L'architecture comprendra notamment une représentation cartographique des besoins fonctionnels, des applicatifs mobilisés, des briques servicielles à développer avec leurs pendants en interfaces hommes machines / « *front office* ».

La trajectoire de mise en œuvre traduira les différentes étapes de transitions, d'évolutions, de développement et le cas échéant de réversibilités ou dé-commissionnements nécessaires pour atteindre l'architecture cible. Des audits techniques et fonctionnels auront lieu pour sécuriser les choix d'urbanisation.

L'Anah coordonnera l'ensemble des projets SI impliqués pour la bonne réalisation de l'architecture cible.

Durant la phase de transition, l'ADEME associera l'Anah à la comitologie, aux livrables projets, livrables contractuels et aux choix stratégiques de l'ensemble des applications gérées par l'ADEME qui pourront être reprises par l'Anah. L'Anah associera l'ADEME à la comitologie, aux livrables projets, livrables contractuels et aux choix stratégiques de l'ensemble des applications qui seront interfacées avec les applications sous responsabilité ADEME pendant la durée de la convention et qui le resteront au-delà.

Les instances de gouvernances proposées sont les suivantes, (voir détails en Annexe 2) :

- **Design authority** : qui aura pour objectif d'arbitrer les portfolios et changement structurels sur les applicatifs ADEME transférés à l'Anah (sujets d'arbitrages à communiquer en avance)
- **Comité de pilotage** : qui aura pour objectif de suivre l'avancement de la feuille de route à janvier 2022 (puis 2024) et préparer les éventuels arbitrages et remonter les alertes éventuelles
- **Comité de suivi pour chaque sous chantier** : qui aura pour objectif de suivre globalement le rapprochement, la priorisation et les arbitrages des sous-chantiers
- **Comité technique/sécurité pour chaque sous chantier**

dont les conditions sont précisées dans le paragraphe réversibilité du site faire.gouv.fr de l'Ademe vers l'Anah (cf. chapitre 4 .2 Transition du site Faire.gouv.fr vers France-renov.gouv.fr) à savoir :

- L'ADEME s'engage à livrer les documents suivants :
  - Le code source commenté.
  - La ou les schémas de BDD/ BDD.
  - La documentation technique : DAT et Documentation technique du code source et des BDD.
  - La documentation technico - fonctionnelle (Incluant toutes les RG implémentées).
  - Le dimensionnement des ressources et couts des dernières évolutions (distinguant les ressources techniques et les ressources d'administration fonctionnelle).
- Un temps de passation de plusieurs semaines entre les équipes du prestataire de l'ADEME et celles de l'Anah (ateliers permettant des questions / réponses)).

à destination des chefs de projet de l'Anah afin de faciliter la reprise technique mais également fonctionnelle pendant toutes les phases du projet : avant, pendant et après la reprise de l'outil.

## **4.2 Transition du site Faire.gouv.fr vers France-renov.gouv.fr**

Dans le cadre de la constitution du service public de la rénovation de l'habitat, le contenu informatif de Faire.gouv.fr sera migré vers le site France-renov.gouv.fr au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La collaboration entre les deux agences s'organise en deux phases :

### **Période du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 15/05/2022 :**

- Architecture de la version livrée au 1<sup>er</sup> janvier 2021 :
  - Un nouveau site hybride hébergé par l'Anah et avec création d'une Home Page renvoyant notamment vers les pages de contenus ex-FAIRE.
  - Les contenus livrés par l'ADEME seront lissés (suppression des pages ENGAGES POUR FAIRE et Pourquoi FAIRE, évolution wordings FAIRE en France Rénov', intégration notion d'accompagnateur...) et adaptés selon le design système de l'Etat. De plus, la mise aux couleurs des iframes (Simul'Aides, formulaires de réclamation, chat) sera réalisée.
- Implications techniques et éditoriales de maintenance :
  - Les différents prestataires de l'ADEME seront en charge de la maintenance technique des briques relevant strictement du site faire.gouv.fr qui seront reprises dans le nouveau site hybride. Des matrices RACI seront réalisées pour préciser les rôles et responsabilités de chacun des acteurs.
  - Concernant la mise à jour éditoriale, l'ADEME proposera quand cela sera nécessaire la mise à jour des contenus et participera au comité éditorial piloté par l'Anah.
- Réversibilité du site Faire.gouv.fr de l'ADEME vers l'Anah :
  - L'ADEME s'engage à livrer la documentation nécessaire à la reprise par les équipes de l'Anah. La liste des documents à fournir sera précisée entre les 2 agences pour chaque brique technique mise en place sous responsabilité ADEME et reprise dans le nouveau site France-Rénov'.
  - Un temps de passation de plusieurs semaines entre les équipes du prestataire de l'ADEME et celles de l'Anah (ateliers permettant des questions / réponses)).
- Tracking :
  - L'implémentation du tag AT internet est prise en charge par l'ADEME pour pouvoir suivre les comportements entre la Home Page et les pages de contenus ; en janvier à l'occasion des campagnes B2C et B2B, l'ADEME se chargera de l'implémentation du plan de taggage média.
- Poursuite de l'hébergement :
  - L'ADEME s'engage à héberger les pages qui lui incombent le temps de la phase de transition.

## **4.3 Applicatifs et systèmes d'information ADEME**

Les applicatifs – listés en Annexe 3 : Description des applicatifs ADEME – concernent :

- Les applicatifs sous administration ADEME (hors programme SARE)

- Les systèmes d'information développés dans le cadre du programme SARE

L'ADEME a la responsabilité du maintien en condition opérationnelle des applicatifs du programme SARE jusqu'à la fin de l'année 2024. Des évolutions liées au programme SARE et au rapprochement SI Anah/ADEME sont prévues durant la période 2022-2023.

L'ADEME s'engage, sur tous les applicatifs impactés par le rapprochement SI, à mettre à disposition les éléments suivant pour chacun de ses applicatifs :

- Une documentation fonctionnelle et technique (La liste des documents nécessaires à partager entre les 2 agences sera précisée pour chaque applicatif impliqué dans le rapprochement)
- Un audit de l'état de l'application
- L'intégration de l'Anah à la comitologie de chaque projet ADEME
- Un accompagnement de l'ADEME pendant toutes les phases de la reprise sous la forme d'une chefferie de projet et le cas échéant les moyens d'AMOA et d'AMOE
- Une description de tous les actes de gestion
- Une estimation des abaques sur les coûts de TMA et des développements engagés
- Une description des dispositifs humains mis en place :
  - équipes techniques
  - équipes d'administration fonctionnelle
  - équipes de gestion

Tout applicatif dont l'ADEME a la responsabilité au démarrage de la convention, devant être repris par l'Anah, fera l'objet d'un audit technico-fonctionnel, sur la base d'un cahier des charges défini conjointement par les 2 agences. Cet audit sera pris en charge par l'ADEME et dans des délais proposés en accord avec l'Anah. Les applicatifs définis comme devant être repris prioritairement feront l'objet d'un accompagnement dédié de l'ADEME. Des matrices RACI seront réalisées pour préciser les rôles et responsabilités de chacun des acteurs.

Par ailleurs, concernant les applicatifs hors programme SARE, l'ADEME s'engage à donner une visibilité d'au moins 6 mois sur les évolutions pouvant impacter fortement les activités de gestion de l'Anah et à assurer un niveau de performance ne perturbant pas le pilotage de l'Anah. En particulier sur les bases de données directement impliquées dans la gestion des activités d'information et de distribution des aides distribuées par l'Anah (BDD RGE et Simul'Aides).

## **ARTICLE 5 – STRUCTURATION ET ANIMATION DES RESEAUX**

---

### **5.1 Animation des réseaux et des territoires :**

En qualité de pilote du nouveau service public de rénovation de l'habitat, l'Anah porte la responsabilité de la mise en œuvre opérationnelle de la marque France Rénov' et des chantiers associés d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Elle s'assure notamment de la structuration et de l'animation du réseau France Rénov' issu du rapprochement des réseaux des deux agences appelé aussi ci-après « réseau unifié », en lien avec les dispositifs d'animation locale mis en œuvre par les collectivités territoriales et leurs groupements.

A ce titre, il a été convenu entre les parties que l'Anah assure :

**Dans le cadre du suivi du pilotage du programme SARE :**

- Une participation de l'Anah aux instances de pilotage (comités d'orientation, comités de pilotage, comité d'évaluation stratégique) et aux Groupes de Travail SARE ;
- Une coordination par l'Anah des reportings des activités du réseau France Rénov' en intégrant notamment les remontées d'activités de l'ADEME sur le programme SARE.

**Dans le cadre du pilotage opérationnel du réseau unifié par l'Anah au niveau national :**

- L'état des lieux de l'organisation de l'animation nationale du réseau ex-FAIRE mis en place dans le cadre du programme SARE ;
- Le cadrage du modèle d'animation nationale unifiée cible du réseau France Rénov' (messages et canaux de diffusion) ;
- La feuille de route « compétences du réseau France Rénov' » identifiant les compétences attendues pour le réseau et le référentiel de compétences associé ;
- Le diagnostic des offres de formation de l'Anah et de l'ADEME visant à définir la stratégie de l'Anah sur la formation du réseau unifié, basée sur les référentiels de compétences identifiés dans la feuille de route « compétences du réseau France Rénov' » ;
- La mise à disposition d'outils : Référentiel d'Orientation des Demandeurs pour l'orientation des ménages, éléments de doctrine et de cadrage sur les aides financières de l'Anah (Foire aux questions) ;
- La communication unifiée auprès du réseau France Rénov' via la production de supports d'information à destination du réseau France Rénov' reposant sur la transmission mensuelle des contacts du réseau ex-FAIRE par l'ADEME ;
- Les deux agences conviennent de prolonger les activités d'assistance réglementaires à la compréhension des corpus juridiques des aides tel que conduites à date. Une réflexion collective sur l'état des lieux et l'évolution de l'organisation et de l'outillage sera conduite conjointement par les équipes en 2022.

**Dans le cadre de l'animation nationale avec les Porteurs Associés et les Services Déconcentrés :**

- Une participation en bonne articulation avec les Services Déconcentrés aux comités de pilotage territoriaux du Programme SARE ;
- Un état des lieux des modalités d'animation locale du Programme SARE piloté par les Porteurs Associés ;
- Un accompagnement des Conseillers en Stratégies Territoriales de l'Anah et des animateurs Inter-Régionaux (AIR) de l'ADEME auprès des Porteurs Associés, des collectivités locales et des Services Déconcentrés.

Des travaux seront menés par ailleurs afin d'associer notamment les Services Déconcentrés, les Porteurs Associés, les Espaces Conseils France Rénov' aux évolutions des offres de services du SPRH.

Dans la continuité des actions menées en 2020 et 2021, une attention particulière sera portée aux spécificités des Outre-Mer dans le cadre du déploiement de France Rénov'.

## **5.2 : Outils de communication auprès du réseau France Rénov'**

Au titre de ses responsabilités d'animation du réseau unifié, l'Anah pilotera et coordonnera l'ensemble de la production éditoriale des divers outils de communication à destination du réseau France Rénov' (print comme web) notamment les flyers autour de la connaissance de la marque, les guides supports et les éléments de langage, FAQ, newsletters au réseau, etc.

L'ADEME conserve le pilotage et l'administration des outils liés au programme SARE : IntraFaire ainsi que les Flashinfos.

Pour faciliter la période de transition en 2022, les deux parties conviennent que, sous la responsabilité éditoriale de l'Anah, l'ensemble des canaux de communication existants (ExtrAnah, IntraFaire, newsletters, etc.) des deux agences puissent être utilisés pour diffuser des informations relatives à France Rénov'.

## **ARTICLE 6 : OFFRE DE SERVICE FRANCE RENOV'**

---

### **6.1 Transfert de l'activité de centre d'appel actuellement pilotée par l'ADEME à l'Anah**

Deux périodes sont prévues :

1) Du 5 janvier 2022 au 31 juillet 2022 :

- Dans le cadre de la mise en place d'un numéro de téléphone unique France Rénov' en lieu et place des numéros de téléphone actuels de l'ADEME et de l'Anah à compter du 5 janvier 2022, l'Anah pilotera le serveur vocal interactif associé à ce numéro et les modalités d'intervention des prestataires pour assurer le service associé. Le numéro France Rénov' correspond à l'actuel numéro FAIRE : 0808 800 700, dont la propriété a été transférée à l'Anah en fin 2021 ;
- L'Anah s'engage à piloter le déploiement du numéro unique France Rénov' en vue d'un lancement le 5 janvier 2022 ;
- L'Anah pilote l'offre de service du canal téléphonique concernant France Rénov' et détermine, en lien avec l'Ademe, les ambitions de qualité de service. L'Anah et l'ADEME s'engagent, chacune en ce qui la concerne, à piloter sur le plan opérationnel et dans le cadre de leurs responsabilités contractuelles, la relation avec leur(s) prestataire(s) pour assurer le traitement des contacts téléphoniques de France Rénov'.

En particulier seront suivies les activités suivantes :

- **Outil téléconseiller :**
  - Outil de gestion des contacts pour les téléconseillers, couvrant :

- Gestion des appels entrants
- Chat depuis Faire.gouv.fr
- Gestion des appels sortants : web call back, click to call et call back, Portail de statistiques et reporting multicanal
- Brique SVI pour les DOM
- SVI messages d'accueil, d'attente, d'ouverture et de fermeture
- Gestion du script des agents
- La formation des téléconseillers de l'Anah et de l'ADEME

L'Anah et l'ADEME s'engagent notamment à piloter la qualité de service du traitement des contacts téléphoniques du prestataire de l'ADEME, telle que définie par l'Anah en lien avec l'Ademe, suivant les indicateurs de qualité de service détaillés ci-dessous :

- Le taux de décroché correspondant au nombre d'appels traités sur la totalité des appels reçus finalisés sur le SVI avec une valeur minimale de 85% ;
- Le temps moyen d'attente avant décroché dont la valeur maximale reste à définir ;
- La durée moyenne de traitement des appels avec des valeurs cibles adaptées à la typologie des appels ;
- Le taux de réitération des appels correspondant à la proportion d'utilisateurs devant au moins passer un autre appel avant d'avoir une réponse considérée comme finale à leur demande, sa valeur cible reste à définir.

Le suivi de ces indicateurs de qualité de service s'inscrit dans une démarche globale d'atteinte de la promesse usager. Cette dernière consiste à proposer une expérience usager optimisée de bout en bout à travers trois objectifs :

- Fluidifier le parcours pour simplifier les démarches : centraliser l'information et être en relation avec le bon interlocuteur ;
- Améliorer la qualité de service : adapter le contenu selon les segments usagers notamment les professionnels, agir sur les retours usagers, s'adapter aux préférences de canaux de contact.
- Aider à aller vers une rénovation du logement plus ambitieuse : rendre les aides plus lisibles et simples, accompagner en transverse.

2) Période à partir du 31 juillet 2022 :

L'Anah pilote le centre d'appel avec le prestataire de son choix. Une période de transition est prévue avec le prestataire de l'ADEME, à minima du 1<sup>er</sup> juin au 31 juillet 2022.

## **ARTICLE 7 : COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET EVENEMENTS FRANCE RENOV'**

En qualité de pilote du service public de rénovation de l'habitat, l'Anah porte la responsabilité de la mise en œuvre de la communication à destination du grand public et du réseau France Rénov'.

A ce titre, l'Anah coordonne l'ensemble de la communication, quels que soient les supports. La communication à destination des professionnels du bâtiment demeure la responsabilité de l'ADEME.

### **7.1 Production éditoriale et supports de communication à destination du grand public:**

L'Anah est responsable de la production éditoriale et des supports de communication à destination du grand public et du réseau France Rénov'.

A ce titre, l'Anah assure :

- la direction éditoriale de la plateforme France-renov.gouv.fr .
- la production de supports de communication relatifs à la promotion de la marque France Rénov'.
- la coordination des actions (en lien avec les autres parties prenantes publiques notamment l'agence du patrimoine immatériel de l'Etat) de la surveillance et du signalement des utilisations abusives de la marque
- la conception et réalisation du guide des aides financières à la rénovation énergétique sera réalisée par l'ADEME sur l'année 2022. Une reprise par l'Anah sera organisée en tuilage à partir de septembre 2022 et sera pleinement active au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Les deux agences conviennent d'organiser un accès à leur système de commande et mise à disposition de documentation papier afin que l'ensemble des Espace Conseil France Rénov' puissent accéder aux catalogues des deux agences.

L'ADEME conserve la responsabilité de la production des guides d'information relatifs aux techniques bâtementaires ainsi qu'aux bons usages permettant une réduction de la consommation énergétique des logements dans sa charte graphique et ce quelle que soit la cible. Le logo France Rénov' devra être apposé sur ces guides en première de couverture lorsque cela s'avère pertinent.

### **7.2 Comité éditorial pour la communication grand public et la communication aux professionnels :**

Le comité éditorial permet de coordonner et valider l'ensemble de la communication France Rénov', quelle que soit la cible.

Il est animé par le Pôle communication, coordination et relations institutionnelles de l'Anah. Il est composé notamment, côté Anah, de représentants de la DSRT, de la DirEPP et du Lab Innovation et, côté ADEME, de représentants du service mobilisation citoyenne et médias et du service mobilisation des professionnels

Il se réunira autant que de besoin, et minimum une fois par quadrimestre.

Il assurera la programmation éditoriale de l'ensemble des supports de communication, print comme web pour les semaines à venir.

### **7.3 Comité de pilotage des campagnes de communication :**

Le COPIIL des campagnes de communication veille à assurer la cohérence des différentes campagnes de communications France Rénov' et la compatibilité des messages et de la stratégie avec le plan de communication de France Rénov' établi par l'Anah.

Il est animé par le Pôle communication, coordination et relations institutionnelles de l'Anah et associe à ses travaux la Direction de la communication de l'ADEME.

Il se réunit dès qu'un projet de campagne est initié, par l'une des deux parties.

Il permet notamment de partager les axes, la cible et le dispositif de campagne, notamment les créas proposées, le plan média retenu et le budget provisionné. Il s'inscrit dans la répartition des rôles vu plus haut, l'Anah est décisionnaire sur les campagnes grand public, l'ADEME sur les campagnes à destination des professionnels.

Il se tient sur une base régulière jusqu'au lancement de la campagne.

Il se réunit à l'issue de la campagne pour partager le bilan de cette campagne et tirer les éléments d'enseignements pour la suivante.

#### **7.4 Organisation des Rencontres nationales du réseau France Rénov' :**

L'Anah assure le pilotage de l'organisation des Rencontres nationales du réseau France Rénov', en lien étroit avec l'ADEME.

L'ADEME contribue au financement de l'organisation à hauteur des engagements actés dans le programme SARE. En particulier pour l'organisation de l'événement 2022, il est convenu que les modalités financières relatives à la participation de l'ADEME aux dépenses supportées par l'Anah seront traitées dans le cadre juridique adéquat.

La coordination de l'organisation est assurée par un Comité de pilotage dédié, qui permettra des échanges réguliers entre les deux agences, tant sur les aspects logistiques que sur la préparation du programme et l'identification des participants.

### **ARTICLE 8 - FINANCEMENT ET RESSOURCES FRANCE RENOV'**

---

Les deux agences conviennent de mettre en place au début de l'année 2022 un groupe de travail relatif aux moyens humains et budgétaires mobilisés dans le cadre de France Rénov' ainsi qu'aux éventuels transferts de propriété liés aux actifs listés ou de marchés publics, notamment en matière de système d'information.

Ce groupe de travail examinera également les sujets relatifs aux éventuels transferts de ressources humaines entre les agences et notamment les questions relatives aux membres de l'équipe SARE,.

Les travaux du groupe de travail doivent permettre de préparer la gestion pleine et entière du futur réseau France Rénov' par l'Anah.

Ce groupe de travail se réunira tous les mois et sera animé par la direction des affaires financière et comptable de l'Anah en lien avec le secrétariat général de l'ADEME et associera les représentants de la DHUP et la DGEC. Sur la base d'un état des lieux détaillé, il fera connaître ses conclusions et préconisations aux directions générales des agences au plus tard fin avril 2022.

---

## **ARTICLE 9 – SUIVI ET COMMUNICATION CONJOINTE SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION DE COOPERATION**

---

Les deux agences communiqueront de façon conjointe sur le contenu de la présente convention auprès des parties prenantes sur la mise en œuvre des actions et le suivi de la convention.

Un comité de suivi de la convention réunissant les deux directions générales des agences se réunira à minima deux fois par an.

Compte tenu du caractère inédit de la convention et de la coopération entre les agences, le comité de suivi pourra proposer la préparation d'avenants.

La collaboration entre les deux agences sur la rénovation des logements privés s'inscrit dans le long terme et pourra être prolongée et complétée par d'autres conventions de coopération.

## ANNEXES

## Annexe 1 : décomposition des chantiers France Rénov'

Chantier Transverse	Chantier Spécifique	Responsable
<b>Programme de mise en place du nouveau SPRH : France Rénov' – V. Perrault</b>		
<b>BUILD</b>		
<b>Ambition expérience usager : connaissance des usagers, définition des parcours cibles et promesses</b>		
<b>Usine Digitale PEGA</b>		
<p><b>Structuration du pilotage national de France Rénov'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi du pilotage du Programme CEE SARE (administratif, financier et budgétaire)</li> <li>• Gouvernance du SPRH (relations partenariales Anah ADEME, nouvelle gouvernance Etat-Collectivités...)</li> <li>• Reporting et évaluations (dont pilotage de la Qualité de service du SPRH, couverture des services rendus, indicateurs QoS, impacts énergétiques du SPRH...)</li> <li>• Reconstitution de l'expertise nationale de rénovation de l'habitat</li> <li>• Préparation du rapprochement entre les Opérations Programmées et les Espaces conseil locaux</li> </ul>		
<p><b>Offre de services France Rénov'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RU nationale : information, conseil et orientation au niveau national (omnicanalité ; plateforme et téléphone)</li> <li>• RU et offre de services locaux : information, conseil et orientation des espaces locaux (Incl. des espaces de conseil)</li> <li>• Accompagnement des ménages (évolution de l'offre d'accompagnement)</li> <li>• Financement des travaux (évolution et convergence des aides aux travaux)</li> <li>• Outillage des métiers</li> <li>• Evolution des métiers des conseillers FR</li> </ul>		
<p><b>Structuration et animation du réseau unifié</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage opérationnel des réseaux Anah et FAIRE (reprise en main)</li> <li>• Repositionnement des porteurs associés</li> <li>• Reconstitution des services déconcentrés (DREAL et DDT)</li> <li>• Réfonte de l'offre de formations ANAH</li> <li>• Accompagnement au changement territorial</li> </ul>		
<p><b>SI SPRH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie SI et architecture orientée micro-services</li> <li>• Pilotage global : gouvernance des SI du SPRH</li> <li>• Plateforme France Rénov' (front-office)</li> </ul>		
<p><b>Communication grand public et Marque France Rénov'</b></p>		
<p><b>Financements et ressources du SPRH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution du dialogue de gestion</li> <li>• Construction des modèles de financement</li> <li>• Dimensionnement budgétaire et ETP relatif aux missions nationales (en prévision du PLF 2023)</li> </ul>		
<p><b>Corpus juridique associé</b></p>		
<b>Data</b>		
		S. Zouheir
		C. Deconinck
		S. Corteville
		S. Zouheir
		S. Huon
		C. Deconinck
		M. Lagane
		F. De Almeida
		C. Payen
		S. Zouheir

## **Annexe 2 : COMITOLOGIE RELATIVE AUX SYSTEMES D'INFORMATION**

Les instances de gouvernances proposées sont les suivantes :

### **Design authority :**

Objectifs : Arbitrer les portfolios et changement structurels sur les applicatifs ADEME transférés à l'Anah (sujets d'arbitrages à communiquer en avance)

Durée, fréquence : 2h une fois toutes les deux semaines

### **Comité de pilotage :**

Objectifs : Suivre l'avancement de la feuille de route à janvier 2022 (puis 2024) et préparer les éventuels arbitrages et remonter les alertes éventuelles

Durée : 1h, une fois toutes les deux semaines

### **Comité de suivi pour chaque sous chantier :**

Objectifs : Suivi global du rapprochement, priorisation et arbitrage des sous chantiers

Durée : 1h30, une fois par semaine

### **Comité technique/sécurité pour chaque sous chantier :**

Objectifs : comité technique et de sécurité d'un sous chantier

Durée : 1h, une fois toutes les deux semaines

### **Annexe 3 : Description des applicatifs ADEME concernés par la présente convention**

Les applicatifs de l'ADEME concernent :

1. Les applicatifs restant sous administration ADEME (hors programme SARE)
2. Les systèmes d'information développés dans le cadre du programme SARE

Ils peuvent être décrits comme suit :

#### **1. Applicatifs restant sous administration ADEME (hors programme SARE) :**

- **Keycloak** : Solution d'authentification (SSO) pour IntraFaire, BDD Faire, TBS et SARE Renov'
- **BDD Pris** : Environnement Décisionnel/Référentiel
- **BDD RGE** : Environnement Décisionnel/Référentiel
- **BDD DPE** : Environnement Décisionnel/Référentiel
- **Simul'Aides** : Simulateur de demande d'aides
  - Maintien par l'ADEME en conditions opérationnelles jusqu'au 31 août 2023
  - Etude de réversibilité
  - Audit technique
- **Questback** : Administration de questionnaires aux bénéficiaires ayant fourni leur adresse e-mail (satisfaction et passage à l'action)
  - Maintien par l'ADEME en conditions opérationnelles jusqu'à fin 2024
- **Entrepôt de données** : Mise à disposition des données de plusieurs applicatifs qui peuvent faire partis du programme SARE :
  - Maintien par l'ADEME en conditions opérationnelles jusqu'à fin 2024
- **Plateforme téléphonique** (opérée par Coriolis puis téléperformance à compter de janvier 2022) : pilotage ADEME jusqu'à juillet 2021

#### **2. Systèmes d'information développés dans le cadre du programme SARE :**

Remarque générale : l'ADEME a la responsabilité du maintien en condition opérationnel des applicatifs du programme SARE jusqu'à la fin de l'année 31 août 2023. Des évolutions liées au programme SARE et au rapprochement SI Anah ADEME sont prévue durant la période 2022-2023.

- **BDD Renov'** : Administration Quid de l'ouverture des informations de l'ensemble des logiciels métiers des structures et deux agences à chacune des comptes utilisateurs
- **IntraRenov' Extranet** : Espace collaboratif du réseau FAIRE qui comprend les informations pour le réseau, l'actualité, la documentation
- **Calcul indicis (Outils du programme SARE)** : Module qui réalise les calculs de l'ensemble des indicateurs du programme SARE demandés dans les conventions territoriales et qui alimente TBS
- **TBS Tableau de bord SARE (Outils du programme SARE)** : Tableau de suivi et de gestion (à l'échelle d'une structure, d'un EPCI, d'un programme)
  - Evolutions liées à la mise en place de passerelles ADEME-ANAH
- **Outils conseillers SAREnov' (Outils du programme SARE)** : Outil de saisie et de gestion des dossiers usagers (Tableau de bord, module de recherche, CR automatique, exports)
- **SAREnov' transfer** : (Outil en cours de définition qui n'existe pas actuellement). Cet outil doit répondre à l'objectif d'intégrer les outils territoires directement dans SAREnov' et pas uniquement dans TBS.
  - En cours de description technique
  - Chargement manuel des fichiers territoires dans SAREnov'