

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 16 DECEMBRE 2025

Renouvellement du partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat et France Services pour la période 2026-2028

Point : 2.5.1

Délibération : 2025-37

Objet : Renouvellement du partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et France Services pour la période 2026-2028.

Enjeux : « Aller vers » et aider les publics éloignés du numérique et/ou de l'administration à comprendre et effectuer des demandes d'aides à la rénovation et à l'adaptation de leur logement. Poursuivre le partenariat entre les Espaces conseil France Rénov' (ECFR') et le réseau France Services pour accompagner et faciliter l'accès aux ménages aux aides de l'Anah.

Renouvellement du partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat et France Services pour la période 2026-2028

Exposé des motifs :

Lors de sa séance du 18 octobre 2023, le Conseil d'administration de l'Anah a approuvé la conclusion d'un partenariat avec France Services afin de compléter et enrichir l'offre de service à destination des ménages souhaitant bénéficier des aides de l'Agence (délibération n° 2023-39).

Effectif depuis le 1^{er} janvier 2024, ce partenariat permet d'appuyer les usagers dans leurs démarches numériques et administratives, singulièrement lorsque le parcours ne prévoit pas d'assistant à maîtrise d'ouvrage obligatoire. Il prévoit également d'intégrer aux missions des conseillers France Services des missions d'information sur l'existence des aides à la rénovation et l'orientation vers un Espace conseil France Rénov' dans une logique d'« aller vers ».

Les actes d'accompagnement des espaces France Services s'articulent autour de trois volets :

- l'identification des ménages concernés et l'information générale sur l'existence d'aides à la rénovation dans une logique de « parcours de vie » et « d'aller vers », en veillant à systématiser l'orientation vers un Espace conseil France Rénov' ;
- l'initiation de la recherche d'un assistant à maîtrise d'ouvrage pour les demandes d'aide « Ma Prime Adapt' » ;
- le dépôt et le suivi des demandes d'aides « Ma Prime Rénov' par geste ».

Les équipes France Services interviennent en complémentarité des équipes France Rénov', chacune dans son rôle. En particulier, lorsque les ménages expriment un besoin d'information sur les aides ou sur leur projet de travaux en espace France Services, les conseillers les orientent vers les équipes France Rénov'. A l'inverse, un ménage qui a des difficultés à créer son compte et qui se rend en Espace conseil France Rénov' est orienté vers un espace France Services.

Dans les territoires, cette coordination entre France Services et France Rénov' se structure. Des pratiques de coopération sont déjà bien installées dans certains départements avec notamment des permanences France Rénov' organisées dans les espaces France Services et des temps d'animation partagés au sein de plus de 560 France services en 2024.

Au 31 septembre 2025, on dénombre 187 708 actes réalisés en espace France Services depuis la mise en place du partenariat. Après une phase de montée en puissance en 2024 avec 96 398 actes d'appui, ce sont aujourd'hui environ 10 100 ménages qui sont accompagnés chaque mois par les conseillers France Services sur la rénovation de leur habitat. Les équipes France Services sont sollicitées dans 30 % des cas pour l'information ou de la réorientation vers France Rénov', dans 40 % des cas pour de l'appui au dépôt de dossier et dans 30 % des cas pour de l'appui au suivi ou au solde de dossier. Plus de 50 % des usagers qui bénéficient de ces appuis ont plus de 65 ans, 20 % ont plus de 75 ans.

Si la fréquentation reste inférieure à l'estimation initiale de 189 540 actes d'accompagnement par an, le partenariat a atteint un rythme de visite satisfaisant et complète utilement le maillage territorial du réseau France Rénov', notamment pour les ménages déconnectés.

Compte tenu de l'écart entre l'estimation initiale et la fréquentation constatée, la contribution de l'Anah a été ramenée de 5 541 170 euros en 2024 à 3 942 360 euros en 2025.

L'accord-cadre national France Services pour la période 2023-2025 est porté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et conclu avec les opérateurs suivants : France Travail (anciennement Pôle emploi), la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM), la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), le Groupe La Poste, la Direction générale des finances publiques (DGFIP), le Ministère de l'Intérieur, le Ministère de la Justice. Sont également parties prenantes : la Caisse des dépôts et consignations, le réseau national Pimms Médiation, le Centre national de formation de la fonction publique territoriale (CNFPT) et la Direction générale des collectivités locales (DGCL). Le partenariat entre France Services et l'Anah à compter du 1^{er} janvier 2024 est formalisé dans un avenant du 26 juin 2024.

Cet accord-cadre arrive à son terme.

L'accord-cadre 2026-2028 est en cours de rédaction. Il sera travaillé avec l'ensemble des opérateurs, pour validation définitive et signature dans le courant du premier semestre 2026. Pour assurer la continuité des services dans l'attente de l'accord-cadre pour la période 2026-2028, l'ANCT propose aux opérateurs précités de conclure un avenant de prolongation de l'accord-cadre actuel, pour couvrir le début de l'année 2026.

Pour 2026, l'ANCT prévoit une augmentation du nombre de structures labellisées France services, et en conséquence une contribution réajustée de l'Anah à hauteur de 4 045 396 euros (soit une hausse maîtrisée de +2,6 % par rapport à 2025) confirmée dans le compte rendu de la réunion interministérielle du 24 juillet 2025.

Dans ce contexte, il est proposé au Conseil d'administration d'autoriser la Directrice générale de l'Anah à signer un avenant à l'accord-cadre national 2023-2025, prolongeant cet accord-cadre pour le début de l'année 2026, dans la limite d'une contribution Anah de 4 045 396 euros, et ce afin d'assurer la continuité du service. Il est également proposé au Conseil d'administration d'autoriser la Directrice générale de l'Anah à signer l'accord-cadre 2026-2028, sous réserve du même plafond de dépenses et du même périmètre d'intervention de France Services. En cours de rédaction, cet accord-cadre sera communiqué dans les prochaines semaines au Conseil d'administration.

La présente délibération fixe en conséquence le montant d'engagement maximum annuel pouvant être engagé par la Directrice générale de l'Agence nationale de l'habitat dans le cadre du partenariat précité. Si le montant d'engagement annuel maximal fixé par la présente délibération devait être dépassé, notamment compte tenu de la clause de revoyure prévue dans le projet de l'accord-cadre national 2026-2028, une nouvelle autorisation du Conseil d'administration devra être sollicitée.

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

Délibération n° 2025-37 : Délibération relative au renouvellement du partenariat entre l'Agence nationale de l'habitat et France Services pour la période 2026-2028

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

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

Vu la délibération n°2023-39 du 18 octobre 2023 relative à relative au partenariat entre l'ANAH et France Services

Adopte la délibération suivante :

Article 1^{er} : Champ d'application

Par la présente délibération, le Conseil d'administration autorise la Directrice générale de l'Agence nationale de l'habitat à conclure avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires et les partenaires du programme « France Services » l'avenant n°3 de l'accord-cadre national « France services » 2023-2025 annexé à la présente délibération et l'accord-cadre 2026-2028 pour un montant d'engagement annuel maximal de 4 045 396 euros pour les années 2026, 2027 et 2028.

Article 2 : Entrée en vigueur

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

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

Le Président du Conseil d'administration

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thierry REPENTIN', with a stylized flourish at the end.

Thierry REPENTIN