

La Directrice générale

Madame Claire HÉDON
Défenseure des Droits
TSA 90716
75334 PARIS CEDEX 07

Paris, le 22 MAI 2023

Objet : Réponse au courrier du 07 avril 2023 de Mme. Claire Hédon, Défenseure des Droits

Madame la Défenseure des droits,

Par courrier en date du 7 avril 2023, vous avez souhaité me faire part de vos observations sur la réponse que je vous ai apportée le 10 janvier 2023 à votre décision du 14 octobre 2022 concernant le dispositif MaPrimeRénov'.

La plateforme Maprimerenov'

Comme indiqué lors de notre premier courrier, **l'Anah s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue pour sécuriser et fluidifier le parcours des ménages**. Depuis le lancement de MaPrimeRénov', plus d'un million et demi de ménages ont pu en bénéficier, exprimant une satisfaction à l'égard du dispositif, supérieure à 80%.

Néanmoins, nous sommes parfaitement conscients que, pour un nombre limité de situations, le parcours des bénéficiaires est, pour des raisons diverses, plus compliqué et que cela génère des difficultés financières, sociales ou économiques dont nous ne sous-estimons aucunement la gravité. C'est la raison pour laquelle nous apportons une attention toute particulière aux usagers concernés, notamment à travers l'intervention d'une équipe dédiée, spécialement mise en place en 2021 pour répondre de façon circonstanciée aux situations les plus difficiles et pour accompagner ces ménages dans la reprise d'un parcours normalisé.

La résolution des signalements de vos services et de vos délégués.

Depuis le lancement de cette aide en 2020, nous avons reçu très précisément **997 signalements de vos services ou vos délégués locaux**. Au 2 mai 2023, 75% de ces dossiers ont trouvé une solution. Les autres dossiers sont en cours de traitement et les ménages sont accompagnés de façon personnalisée jusqu'à la résolution de leurs difficultés. Vos délégués locaux disposent d'ailleurs, depuis février 2023, d'un canal privilégié avec les services de l'Agence pour effectuer leurs signalements. Les dossiers réceptionnés sont traités en continu au travers de résolutions techniques ou règlementaires. Le dispositif mis en place a ainsi permis d'accompagner les quelques centaines d'usagers dont les dossiers nous ont été signalés et vos services sont informés de ces résolutions.

D'une façon générale, et eu égard à vos observations relatives aux avis de dégrèvement fiscal, il convient de vous préciser que l'Anah agit résolument en administration responsable et bienveillante afin de régulariser toute situation conforme au droit en vigueur.

L'information des usagers et le réseau France Rénov

Dans la continuité de la réponse qui vous a été apportée en janvier 2023, je **vous confirme que l'Anah et l'ANCT élaborent une convention nationale afin de généraliser sur l'ensemble du territoire national la coopération des réseaux France Rénov' et France Services**. Cette convention permettra d'aider les demandeurs dans la réalisation des démarches dématérialisées, et de les rediriger, le cas échéant, vers les conseillers France Rénov' pour bénéficier de conseils sur-mesure. Cette convention devrait être délibérée lors du CA d'octobre 2023 et je ne manquerai pas de vous communiquer les modalités de sa mise en œuvre.

D'ores et déjà, avec 2200 conseillers au sein de plus de 550 Espaces Conseils France Rénov' et la mise en place depuis janvier dernier des Accompagnateurs Rénov', il existe une offre physique d'information, de conseil et d'accompagnement personnalisé sur l'ensemble du territoire ; depuis 2022, l'agence, en lien avec les collectivités locales, met tout en œuvre pour renforcer ce maillage territorial afin de faire de France Rénov' un service public de proximité.

Le cas particulier des structures mandataires

Vous soulignez dans votre courrier que des entreprises mandataires ont pu également rencontrer des difficultés avec le paiement de leurs dossiers.

Il convient de rappeler que la mission de l'Anah n'est pas de pénaliser les entreprises, ou les ménages, mais bien de sécuriser les projets de rénovation financés par l'Etat, notamment dans un contexte de fraude avérée. Pour garantir la régularité des travaux

aidés par MaPrimeRénov' et protéger les ménages, l'Anah a donc mis en place différents niveaux de contrôles. Ces procédures et contrôles supplémentaires, introduits à l'automne 2022 et dont les entreprises et les usagers ont été informés, sont nécessaires et engendrent des délais de paiement importants, notamment lorsqu'il s'agit de réaliser des contrôles sur place ou de demander des pièces justificatives complémentaires.

Suite à ces décisions, nous avons renforcé notre coopération avec la CAPEB et la FFB pour répondre aux difficultés rencontrées par les entreprises concernées tout en protégeant les Français les plus fragiles des tentatives d'escroqueries. Fin 2022, plus de 80 000 dossiers ont été traités et à fin avril 2023, près de 50 000 dossiers de mandataires ont ainsi été payés.

Désormais, ainsi que l'Anah a eu l'occasion de le préciser notamment lors d'un Webinaire organisé en février avec plus de 1000 entreprises participantes, le délai moyen de versement de MaPrimeRénov', pour un dossier complet, est de 5 semaines.

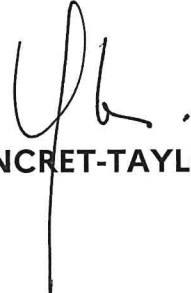
Dans ce contexte, il convient également de préciser que certaines entreprises mandataires ont développé une activité d'intermédiation à la fois administrative et financière, qui intègre l'avance des fonds et une relation commerciale avec l'entreprise qui réalise les travaux, à qui ils versent l'aide MaPrimeRénov' avant de la percevoir. Ils ont ainsi besoin de disposer d'une couverture d'un risque de trésorerie plus importante et, dans les cas où la demande de paiement déposée à l'Agence est incomplète ou irrégulière, ils courent le risque de ne pas percevoir l'aide. Ce modèle économique qui ne prend pas suffisamment en compte les contrôles inhérents au versement d'une aide publique mériterait d'être revisité par certaines structures.

En effet, l'Anah ne peut négliger la recrudescence de l'éco-délinquance auxquelles font face les ménages. Notre objectif principal est de préserver la confiance des ménages tout en garantissant l'efficacité de cette politique publique essentielle, pour laquelle des moyens conséquents sont déployés. **Ce défi appelle donc une responsabilité collective pour permettre au plus grand nombre de réaliser une rénovation de qualité.**

Face à ces situations très diverses, les équipes sont pleinement mobilisées pour apporter à ses usagers des solutions dans les meilleurs délais. Tout comme je suis convaincue que vos délégués et vous-même avez bien conscience qu'il s'agit de cas particuliers qu'il convient de ne pas généraliser, au risque de rompre la confiance des ménages. La rénovation énergétique est un sujet à la fois sérieux et complexe. Aider les ménages à pouvoir rénover leur logement est notre priorité pour relever les défis climatiques, économiques et sociaux. Parce que la rénovation énergétique du parc de logement privé représente un défi sans précédent, la mobilisation de tous est nécessaire.

Je reste à votre disposition pour convenir d'un temps d'échange afin de vous apporter de plus amples détails sur ces sujets.

Je vous prie d'agréer, Madame la Défenseure des droits, l'assurance de toute ma considération.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'V' followed by 'M-T' and a period.

Valérie MANCRET-TAYLOR

La Défenseure des droits

Madame Valérie MANCRET-TAYLOR
Directrice générale
ANAH
8, avenue de l'Opéra
75001 PARIS

Paris, le 7 avril 2023

A rappeler dans toute correspondance :

N/Réf : 21-009703 / SP

Interlocutrice : Laurence MARQUETTY

Téléphone : 01.53.29.22.00

Courriel : laurence.marquetty@defenseurdesdroits.fr



Madame la directrice générale,

Après avoir été saisie de plus de 500 réclamations en deux ans, à la suite de la mise en place du dispositif PrimeRénov' en 2020 et avoir sollicité systématiquement les services de l'ANAH pour la résolution de ces dossiers individuels, j'ai adopté, le 14 octobre 2022, une décision vous recommandant de :

- mettre en place les mesures de nature à résoudre définitivement les difficultés techniques affectant la plateforme de dépôt des dossiers de demande d'aide ;
- diminuer les délais de traitement des dossiers confrontés à des difficultés ;
- améliorer l'information des usagers notamment par la mise en place d'interlocuteurs qualifiés voués à assurer un meilleur suivi des dossiers et des réclamations et la communication dans les décisions des éléments d'analyse de nature à les justifier ;
- prendre l'attache des ministères de tutelle afin de mettre en place un canal de dépôt des demandes en complément de la procédure dématérialisée ;
- régulariser l'ensemble des demandes d'aide n'ayant pu aboutir en raison de difficultés imputables à la mise en œuvre du dispositif, telles que les dysfonctionnements techniques rencontrés sur la plateforme, les délais de traitement des dossiers ou l'absence de prise en compte des avis de dégrèvement.

Vous avez répondu à cette décision par un courrier en date du 10 janvier 2023, ce dont je vous remercie.

Toutefois, je tiens, à la suite de celui-ci, à vous faire part des observations qui suivent.

1/ Sur la quantité de dossiers rencontrant des difficultés

À titre liminaire, vous relevez que « *si des anomalies, erreurs ou lacunes ont été constatées, elles restent dans des proportions sans commune mesure avec les volumes de décisions d'octroi de la prime et de paiement délivrés chaque jour par l'Agence* ».

Si j'admets volontiers que la quantité de dossiers rencontrant des difficultés puisse apparaître résiduelle, il n'en demeure pas moins que toute atteinte portée aux droits des usagers de services publics, quel que soit leur nombre, mérite d'être prise en compte et appelle la mise en œuvre de mesures permettant d'y remédier au plus vite afin de rétablir les usagers dans leurs droits et de sauvegarder le principe d'égalité.

Je relève d'ailleurs à cet égard que, depuis l'adoption de cette décision, mes services ont été saisis de plus de 900 nouveaux dossiers et que de nombreux dossiers pour lesquels l'ANAH a déjà été sollicitée et s'était engagée à les traiter, ne sont toujours pas réglés à ce jour.

2/ Sur les dysfonctionnements techniques de la plateforme

Vous estimez que « *la qualité de service est au rendez-vous en 2022* » avec un délai médian d'instruction des dossiers complets de 15 jours ouvrés à l'engagement comme au paiement et une augmentation de la capacité de réponse de la relation usager notamment avec le numéro de téléphone national. Vous indiquez poursuivre les travaux de fluidification du parcours usager sur la plateforme internet.

Je prends acte des efforts engagés par l'ANAH pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers, mais constate cependant que l'ensemble des difficultés sont loin d'être résolues, certains réclamants, dont les dossiers sont en souffrance depuis longtemps, ne parvenant toujours pas à accéder à leur compte ou à déposer leurs pièces.

S'agissant de la prise en compte de la situation des demandeurs ayant connu une difficulté à déposer leur demande, si l'ANAH indique examiner avec bienveillance leurs cas dans le respect des dispositions de l'article 2, V du décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 résultant de la modification apportée à la réglementation le 8 juillet 2021, cela ne permet pas de répondre à l'ensemble des situations.

En effet, je relève qu'il est désormais prévu que le bénéficiaire de la prime, qui doit justifier de l'achèvement des travaux et prestations dans un délai d'un an à compter de la notification de la décision attributive de la prime ou, lorsqu'une avance a été versée, dans un délai de six mois compter de cette même date, peut bénéficier d'un délai supplémentaire d'une durée maximum de six mois lorsque des circonstances extérieures à la volonté de l'intéressé ont fait obstacle au commencement ou à l'achèvement des travaux et prestations.

Toutefois, il convient de constater, d'une part, que la durée de cette prorogation n'est pas toujours suffisante pour certains dossiers confrontés à des difficultés persistantes et, d'autre part, que cette prorogation ne répond pas à l'ensemble des difficultés et ne prend notamment pas en compte les cas dans lesquels les demandeurs n'ont pas pu attendre pour exécuter les travaux dans leur totalité.

3/ Sur l'absence de prise en compte des avis de dégrèvement fiscal

Vous indiquez que vos services utilisent, depuis le 1er janvier 2023, l'API « Impôt particulier » de la DGFIP qui leur permet de prendre en compte les avis de dégrèvements des usagers dès le dépôt de la demande.

Je prends acte de cette évolution permettant l'instruction des demandes d'aide conformément à la situation fiscale réelle du potentiel bénéficiaire, mais déplore cependant que l'ANAH ne se soit pas engagée à régulariser les demandes n'ayant pas pu aboutir en raison de l'absence de prise en compte des avis de dégrèvement.

4/ Sur le défaut d'information

Vous indiquez que, afin de faciliter la lecture et la compréhension des motifs des décisions par les usagers, *« un travail d'amélioration de la documentation de l'Agence est actuellement mené et devra permettre en 2023 d'accroître la compréhension des décisions prises, notamment lorsqu'elles relèvent de rejet ou retrait »*.

S'il est vrai que l'amélioration de la documentation ne peut qu'être bénéfique et permettre une meilleure information générale des usagers, cette mesure n'est pas suffisante pour permettre à ces derniers de comprendre les motifs de la décision qui leur est opposée et de former, le cas échéant, un recours pertinent contre celle-ci.

5/ Sur les délais de traitement des réclamations

Vous relevez que certains dossiers complexes anciens, qui n'ont pas encore pu être complètement résolus, bénéficient d'un double dispositif spécifique via un accompagnement par téléphone et une détection proactive.

Je constate sur ce point que si certains usagers ont confirmé avoir été contactés par l'ANAH, d'autres en revanche ont indiqué être sans nouvelles du traitement de leur dossier ou avoir manqué un appel masqué et n'avoir pu de ce fait par la suite récontacter leur interlocuteur.

Les usagers continuent ainsi de déplorer l'absence d'interlocuteurs clairement identifiés et facilement joignables pour fluidifier les échanges et améliorer le traitement de leurs demandes.

La mise en œuvre des contacts dédiés aux délégués du Défenseur des droits au sein de l'Agence a également rencontré des difficultés qui ont retardé la prise en charge de nombreux dossiers ; et à l'heure actuelle ce sont plus des deux tiers des 900 dossiers reçus depuis octobre qui n'ont pas encore pu être réglés. Les délégués de l'institution rencontrent, de façon générale, toujours des difficultés à obtenir des réponses à leurs demandes.

6/ Sur l'absence de procédures alternatives à la dématérialisation de la demande

Sur ce point, je constate que vous n'avez pas donné de suite favorable à ma recommandation tendant à la mise en place d'un canal de dépôt des demandes en complément de la procédure dématérialisée.

Vous relevez, en revanche, que des services d'accompagnement des usagers ont été mis en place pour leur permettre, quelle que soit leur situation au regard de leur capacité à accéder à un service en ligne, d'accéder au service.

Vous précisez à ce titre que « la plateforme *France-renov.gouv.fr* constitue désormais un point d'entrée unique proposant un parcours simplifié et harmonisé pour les usagers », qu'une convention nationale pour permettre des parcours de l'utilisateur entre France Services et France Rénov' est en cours d'élaboration et qu'une assistance technique, accessible via un numéro unique, permet aux usagers d'obtenir des questions relatives au dépôt et à l'instruction de leurs dossiers.

Enfin, vous indiquez que les ménages éloignés du numérique ont la possibilité de recourir à un mandataire, qui peut être un proche, un conseiller France Rénov' ou un artisan, « *pouvant gérer la demande d'aide à leur place, excepté pour la création de leur compte qui doit rester une prérogative du ménage* ».

J'estime que l'absence de mise en place d'un canal alternatif de dépôt des demandes est particulièrement regrettable, alors même que des dysfonctionnements de la plateforme MaPrimeRénov' persistent et portent atteinte aux droits des usagers.

Par ailleurs, si le recours à un mandataire peut faciliter l'accès au service, force est de constater que celui-ci ne permet pas de pallier l'ensemble des difficultés rencontrées par les usagers.

En effet, en premier lieu, dans la mesure où la création du compte demeure une prérogative du demandeur de l'aide, restent entières les difficultés intrinsèques liées à toute procédure dématérialisée nécessitant d'accéder à du matériel informatique et à une connexion internet, et de disposer des compétences nécessaires à la réalisation des démarches en ligne.

En second lieu, je constate que, depuis l'adoption de la décision n°2022-199, de nombreux artisans remplissant le rôle de mandataires financiers pour leurs clients ont fait remonter les difficultés qu'ils rencontrent. Ces derniers pointent notamment du doigt le fait que l'ANAH entre directement en contact avec les clients et qu'il est dès lors impossible pour l'entreprise de savoir ce qui leur a été demandé. En outre, certains clients très âgés ont créé une adresse mail uniquement pour créer leur compte mais n'utilisent en réalité pas cette adresse. Ces mandataires relèvent également que, en qualité de mandataires financiers, ils ont avancé le montant des frais correspondant aux aides de l'ANAH à leurs clients, mais les versements tardant, leur activité est mise en péril.

Cette situation particulièrement préjudiciable pour les artisans ayant endossé le rôle de mandataire financier nécessite que l'ANAH prenne des mesures de nature à remédier au plus vite à ces difficultés.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, je vous serais reconnaissante de me tenir informée, dans un délai d'un mois à compter de la réception du présent courrier, des mesures que vous entendez adopter pour résoudre ces difficultés et mettre en œuvre les recommandations que je vous ai adressées.

Je vous prie d'agréer, Madame la directrice générale, l'expression de toute ma considération.



Claire HÉDON