

FAQ

9 questions-réponses
relatives à la **continuité**
des activités de l'Anah

Document de travail
Version du 26/05

Document à destination
des services de l'État,
délégataires, opérateurs,
collectivités maitre d'ouvrage
et professionnels du bâtiment

Dans le prolongement de la foire aux questions mise en ligne sur l'extranah, traitant des incidences du recours généralisé au télétravail et des mesures de confinement sur le maintien de l'activité relative aux programmes d'intervention de l'Anah, vous trouverez ci-dessous les **modalités de reprise progressive des activités.**

Des ajustements aux process et règles de l'Anah sont indiqués dans ce document ainsi que des conseils sur les conditions d'intervention dans l'habitat privé, issus des recommandations ministérielles et des professionnels.

Ces recommandations sont issues des consultations avec des représentants nationaux des acteurs professionnels, des réseaux d'opérateurs, des échanges avec les services de l'État (DREAL et DDT) et des collectivités.

Ces éléments sont amenés à être complétés dans les prochaines semaines et mois.

Dynamique de l'activité de l'agence

L'activité de l'Agence et de son réseau s'est poursuivie pendant toute la période de confinement.

Le 18 mai 2020, il est constaté une dynamique très positive avec des engagements en hausse de 16 % soit 210 M€ et 34 500 logements financés pour rapport à l'année dernière sur les différentes priorités d'intervention de l'Agence :

- **la rénovation énergétique**: plus de 27 000 logements accompagnés (+36 %),
- une augmentation de **l'accompagnement des logements dégradés et indignes** (+36%) notamment avec la prolongation des mesures de majorations sur les 6 territoires d'accélération,

- une stabilité des engagements pour **les travaux de maintien à domicile**,
- des aides aux copropriétés stables en nombre de logements financés mais en augmentation au niveau des subventions accordées de 70 %.

Nous souhaitons saluer votre mobilisation en cette période exceptionnelle et souligner l'engagement que vous avez su conserver au service des habitants de vos territoires et de celles et ceux qui participent aux missions confiées à l'Anah.

Quelles mesures sont prises par l'anah pour faciliter la reprise des travaux et l'instruction des dossiers ?

EN TERMES DE DELAIS

01 Les différents délais des dossiers (communication des pièces complémentaires, forclusion, avance, etc.) sont-ils prolongés en raison de l'état d'urgence sanitaire ?

Conformément aux modalités de l'article 14 du règlement général de l'Agence, le délégué de l'agence dans le département ou le délégataire peut prolonger le délai d'achèvement des travaux jusqu'à deux ans maximum sur demande motivée du bénéficiaire de la subvention, notamment lorsque des circonstances extérieures à la volonté du demandeur ont fait obstacle à la réalisation des travaux (motif d'ordre familial ou de santé, défaillance d'entreprise ou difficultés importantes d'exécution).

Pour les dossiers travaux ayant déjà bénéficié de cette prolongation et dont le terme est échu entre le 12 mars et le 23 juin, les délais sont suspendus jusqu'au 23 juin 2020 inclus par l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020 modifiée par les ordonnances n°2020-427 du 15 avril 2020 et n° 2020-560 du 13 mai 2020.

Pour les dossiers en cours entre le 12 mars et le 23 juin 2020, l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020, modifiée par les ordonnances n° 2020-427 du 15 avril 2020 et n° 2020-560 du 13 mai 2020, prévoit que les délais de travaux ou de prestations d'ingénierie (suivi-animation, études) sont suspendus jusqu'au 23 juin inclus et reprennent à compter du 24 juin. Ces délais sont donc automatiquement prorogés de 3 mois et 11 jours.

Les services instructeurs sont invités à se rapprocher du service relations utilisateurs et usagers (SRUU) par l'intermédiaire de l'adresse pole.assistance@anah.gouv.fr pour modifier la date d'achèvement des dossiers concernés par les prolongations autorisées par l'ordonnance sur l'outil Op@l.

L'article 8 de l'ordonnance du 25 mars 2020 autorise l'administration à substituer un nouveau délai au délai initial : une instruction de la Direction Générale en précisera les modalités de mise en œuvre.

Un tableau complet des impacts sur les délais des dossiers de l'Anah de l'ordonnance du 25 mars 2020 modifiée par les ordonnances du 15 avril et du 13 mai 2020 est présenté en annexe 2.

02 Plus de 700 opérations programmées portées par les collectivités locales sont en cours. Les missions de suivi-animation ont été limitées pendant les deux derniers mois. Les programmes pourraient-ils être prolongés pour permettre le dépôt des dossiers de subvention et l'accompagnement de ménages ?

Les missions de suivi-animation ont été fortement réduites pendant la période de confinement malgré le maintien, par les opérateurs, des contacts téléphoniques et par mail avec les demandeurs. Celles-ci reprennent progressivement depuis le 11 mai.

Les conséquences de la crise sanitaire conduisent à une reprise très progressive et prudente des missions pour certaines opérations complexes (copropriétés en difficulté ou centres anciens par exemple).

Les mesures des ordonnances ne s'appliquant pas aux délais des conventions de programmes, nous reviendrons vers vous prochainement avec des orientations relatives au traitement des conventions d'opérations programmées.

Concernant les demandes de subvention d'ingénierie arrivant à échéance sur la période du 13 mars au 23 juin, les dates sont suspendues jusqu'au 23 juin inclus. Il est par ailleurs rappelé la possibilité pour les délégués locaux de l'Agence, conformément à l'article 29bis du RGA, d'accorder des prolongations supplémentaires jusqu'à un an maximum.

Par ailleurs, il est rappelé de la possibilité de réaliser un acompte sur l'ingénierie.

EN TERMES DE FINANCEMENTS

03 Comment l'Anah peut-elle faciliter la trésorerie des entreprises, des propriétaires et des syndicats de copropriétaires ?

En lien avec les organismes professionnels, une réflexion est engagée sur l'impact de la prise en charge des surcoûts liés aux mesures de sécurité et protection sanitaire (notamment SPS) et lié à l'arrêt des chantiers et aux prolongations envisagées de ceux-ci (limitation de la co-activité, location d'échafaudages et de base vie, etc).

Il est rappelé que des avances de subvention sont d'ores et déjà mobilisables pour les propriétaires occupants à ressources très modestes (jusqu'à 70 %) et les syndicats de copropriétés en difficulté (jusqu'à 40 %).

04 Sur certaines opérations programmées, des surcoûts liés à aux missions d'accompagnement (visites à domicile) ainsi qu'à la relance d'une dynamique pouvant passer par des actions de communication non prévues initialement peuvent se présenter. L'Anah peut-elle les prendre en charge ?

Il est demandé aux maîtres d'ouvrages d'apporter les informations justifiant des surcoûts avec la crise sanitaire auprès des services instructeurs : une réflexion est engagée sur la prise en compte d'engagements rectificatifs sur le suivi-animation.

L'ensemble de ces questions feront l'objet d'informations complémentaires dans les prochaines semaines.

EN TERMES DE CONSTITUTION DES DOSSIERS DE DEMANDES D'AIDES

05 Quelles sont les mesures prises pour faciliter le dépôt et le traitement des demandes de subvention des propriétaires qui pourront être impactés par la crise économique ?

Pour les dossiers en cours de montage, l'évolution des revenus des demandeurs (entre 2018 et 2019) qui occasionnerait une différence

sur la recevabilité de la demande fait l'objet d'un assouplissement :

- Pour une demande déposée avec l'avis N-1 : réalisation de l'instruction avec avis N-1 ;
- Pour une demande déposée avec l'avis N-2 : possibilité de prendre en compte l'avis d'imposition N-2 jusqu'au 30 septembre 2020 (sauf cas particuliers) ;
- Pour une demande déposée avec un ASDIR N-1 : réalisation de l'instruction au regard de l'ASIR N-1 ;
- L'instruction sur les évolutions du régime d'aides et notamment du programme Habiter Mieux en cours de finalisation précisera cet assouplissement.

06 Les syndicats de copropriétaires sont également impactés avec des reports des assemblées générales pour le vote de travaux au 2nd semestre 2020. Quels assouplissements sont envisagés pour ces bénéficiaires ?

Afin de faciliter la constitution de dossiers qui nécessite un long travail d'ingénierie financière et sociale permettant de définir l'éligibilité des propriétaires à des aides individuelles complémentaires, les dossiers syndicats des copropriétaires avec des aides mixtes ou les dossiers mandataires communs pourront bénéficier du même assouplissement sur l'examen des ressources des ménages avec la prise en compte possible de l'avis d'imposition N-2 jusqu'au 1^{er} octobre.

Ces dossiers devront être déposés en format papier.

Il est rappelé la possibilité de mobiliser les avances pour les copropriétés en difficulté jusqu'à 40 % de la subvention avec un plafond de 300000 € pour faciliter le redémarrage des chantiers.

Quelles conditions de reprise ?

POUR LA RELATION USAGER

07 Les propriétaires peuvent-ils être conseillés sur l'avancement de leur démarche de demande de subvention ou leur projet de travaux ?

La poursuite des prestations relatives à la relation usagers a constitué un des objectifs importants de maintien de l'activité de l'Anah tout au long de la période de confinement. Alors que la phase de sortie de confinement est désormais engagée, ces prestations vont être renforcées progressivement.

Il en va notamment de l'accueil téléphonique à partir du numéro national d'appel (0806 703 803). Depuis le 18 mai 2020, la suspension de mise en relation avec un téléconseiller, qui avait dû être mise en place le 23 mars dernier en raison du confinement et des contraintes qu'il faisait peser sur l'organisation du prestataire en charge du centre d'appel téléphonique national de l'Anah, est levée. Les usagers ont ainsi à nouveau la possibilité d'être mis en relation avec un téléconseiller soit pour être assistés dans la saisie de demandes sur monprojet.anah.gouv.fr ou maprimerenov.gouv.fr, soit pour suivre leurs dossiers, soit pour faire part d'autres demandes.

Pour accompagner cette reprise de l'accueil téléphonique, et, plus globalement, pour améliorer les délais de traitement de l'ensemble des demandes des usagers, les équipes du prestataire vont être au fur et à mesure renforcées.

POUR LES DÉPLACEMENTS À DOMICILE

08 Comment s'organisent les opérateurs pour la réalisation de diagnostics à domicile (évaluation énergétique, grille de dégradation, rapport d'autonomie) ?

Les visites ayant été suspendues pendant la période de confinement, les trois réseaux d'opérateurs, Soliha, ACAD et HATEO, ont mis en place des protocoles sur la reprise d'activités de diagnostics à domicile en se basant sur les recommandations relatives aux mesures de sécurité et de protection issues du guide de l'OPPBTB.

Les opérateurs non affiliés sont incités à mettre en place des protocoles analogues en s'appuyant sur les recommandations du guide de l'OPPBTB à destination des professionnels du bâtiment précisés en annexe 1.

Les composantes du dispositif de la relation usagers de l'Anah (SRUU, centre d'appel national, PRIS) ainsi que les espaces FAIRE pourront en informer les ménages qui prennent contact avec eux et qui souhaitent s'engager dans une démarche de travaux.

Par ailleurs, l'expérimentation de visites à distance (par téléphone ou par visio) sur certains publics ou projets n'a pas été retenue à court terme. Cette proposition sera étudiée dans le cadre de la révision du règlement général de l'Agence.

09 Quelles sont les consignes relatives à la reprise des contrôles sur place ?

La réalisation de contrôles sur place permet de vérifier, pour les dossiers sensibles et un échantillon de dossiers, la réalisation effective des travaux chez le bénéficiaire. Le délai pour l'envoi des bilans de contrôle 2019 et des politiques de contrôle pluriannuelles, initialement requis pour le 31 mars 2020 au plus tard, a été reporté au 31 mai 2020.

Depuis le 11 mai et en fonction des plans de reprise de l'activité dans chaque délégation locale, les contrôles sur place peuvent être repris dans les conditions de sécurité et de protection préconisées pour ce type d'intervention.

La suspension des contrôles sur place pendant deux mois conduira probablement à des éventuels assouplissements sur les ambitions de contrôle qui vous seront communiqués d'ici l'été.

Annexe 1 Préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction en période d'épidémie de coronavirus COVID-19 — guide de l'OPPBT

Le guide a été élaboré collectivement par les organisations professionnelles et syndicales représentatives du Bâtiment et des Travaux Publics (Confédération des artisans et petites entreprises du bâtiment, Fédération Nationale du Bâtiment, Fédération Nationale des Travaux Publics, Fédération Nationale des salariés de la Construction et du Bois – CFDT) et les ministères du Travail, de la Transition écologique et solidaire, de la Ville et du Logement, des Solidarités et de la Santé.

Ce guide liste les mesures urgentes et spécifiques à mettre en œuvre pour assurer les conditions sanitaires nécessaires aux personnels du BTP appelés à travailler en bureaux, ateliers, dépôts ou chantiers et autres lieux, en complément des mesures sanitaires édictées par les pouvoirs publics.

Il est mis à jours et disponible à l'adresse suivante : www.preventionbtp.fr/Documentation/Explorer-par-produit/Information/Ouvrages/Guide-de-preconisations-de-securite-sanitaire-pour-la-continuite-des-activites-de-la-construction-Covid-19

Côté particulier le guide précise les éléments suivants :

La nécessité de fournir son accord préalable à toute intervention et de respecter les conditions générales d'intervention, et en particulier les conditions spécifiques d'hygiène et de règles sanitaires.

Les particuliers doivent ainsi :

- Vérifier les conditions d'intervention avec les professionnels (check list annexée),
- Respecter les gestes barrières,
- Respecter de la distance de sécurité de 1 m,
- S'éloigner de la zone d'intervention,
- Fournir accès à un point d'eau avec savon et essuie-mains jetable (sauf si les compagnons sont équipés en autonome ou disposent de gel hydro-alcoolique),
- Fournir un accès aux sanitaires.

Il est rappelé que pour les personnes à risque, seule une intervention indispensable et urgente au domicile peut être réalisée, en suivant un protocole particulier figurant en annexe également.

Côté professionnel le guide précise les éléments suivants :

Les professionnels doivent :

- Obtenir l'accord du client pour intervenir à son domicile,
- Vérifier avec le client au préalable de l'intervention les conditions d'intervention permettant de respecter les consignes sanitaires,
- Respecter les gestes barrières,
- Respecter de la distance de sécurité de 1 m,
- Éloigner les occupants de la zone d'intervention,
- Désinfecter les surfaces de contact,
- Emporter dans un sac fermé en fin de journée et d'intervention tous les consommables utilisés et souillés

Concernant les intervenants il est demandé de :

- Limiter strictement l'accès au chantier aux personnes nécessaires à la bonne exécution de celui-ci,
- Ne pas autoriser les apprentis ou stagiaires à intervenir sur les chantiers extérieurs,
- Ne pas employer d'ouvriers dits à risques (obèses, diabétiques, etc...).

Pour les activités chez les particuliers, Il est rappelé que seule une intervention indispensable et urgente au domicile d'une personne à risque peut être réalisée.

En cas d'impossibilité de respecter l'une ou l'ensemble de ces procédures, il est obligatoire d'arrêter immédiatement le chantier. La santé et la sécurité des intervenants doivent être garanties. Il en va de la responsabilité du Maître d'ouvrage et du Maître d'œuvre.

Procédures et conseils annexés au guide

Le guide est accompagné de check-lists pour préparer la reprise des chantiers déjà engagés ou initiaux :

- 10 questions à poser au préalable au client particulier
- 10 questions à poser au préalable au professionnel (commerçant, industriel, collectivités...)

Les check-lists doivent permettre de préparer l'intervention ou le chantier et ainsi :

- de définir et respecter les modalités spécifiques face aux risques liés au Covid-19 en phase travaux, avec une clarification du « qui fait quoi ? » propre à chaque nature d'opération du BTP,
- de s'assurer que les conditions d'exécution sont bien toutes garanties avec les principales parties prenantes.

Le guide est accompagné également de protocoles à respecter au cours du chantier :

- Protocole d'intervention chez un particulier
- Protocole d'intervention chez un particulier à risque de santé élevé
- Protocole d'intervention chez un particulier malade du Covid-19

Une fiche spécifique est présente en cas d'intervention en présence d'une personne malade.

Annexe 2 Tableau des impacts des ordonnances sur les délais de l'Anah

Nature de la décision ou du délai	Date d'accomplissement de l'acte déclenchant le délai (exemple)	Point de départ du nouveau délai en application des dispositions de l'ordonnance	Date d'échéance du nouveau délai
Demande de subvention (article R.321-18 alinéa 5 CCH)	Exemple : Dossier déposé le 30 mars 2020	Point de départ du délai d'instruction le 24 juin 2020	Article 7 de l'ordonnance : Décision implicite de rejet acquise le 24 octobre 2020 (4 mois plus tard)
	Exemple : Dossier déposé le 10 mars 2020	Point de départ du délai d'instruction le 10 mars 2020 , puis suspension du délai à partir du 12 mars et jusqu'au 23 juin 2020 .	Article 7 de l'ordonnance : Décision implicite de rejet acquise le 21 octobre 2020 (délai de 4 mois, moins 2 jours du 10 au 12 mars 2020)
Délai laissé pour répondre à une demande de pièce complémentaire, à un contrôle, à un courrier d'information préalable...	Exemple : L'un de ces délais arrive à échéance le 30 mars 2020	Suspension du délai jusqu'au 23 juin 2020	Article 8 de l'ordonnance : Le délai recommence à courir le 24 juin 2020 . La demande de paiement pourra être déposée jusqu'au 12 juillet 2020 (date de report du délai fixée au prorata de la période restant à courir au 12 mars 2020)
Demande d'avance (article 321-18 du CCH, art 43 du RGA)	Exemple : La demande d'avance devait être déposée le 30 mars 2020 (6 mois maximum après la notification de la subvention)	Suspension du délai jusqu'au 23 juin	Article 8 de l'ordonnance : Le délai recommence à courir le 24 juin 2020 . La demande d'avance pourra être déposée jusqu'au 12 juillet 2020 (date de report du délai fixée au prorata de la période restant à courir au 12 mars 2020)
Délai d'achèvement de travaux (article 14 II RGA, article 45 et 59 RGA)	Exemple : Délai d'achèvement des travaux arrive à échéance le 30 mars 2020	X	Article 8 de l'ordonnance : Le délai d'achèvement des travaux est suspendu et reprendra le 24 juin 2020 . La demande de paiement pourra être déposée jusqu'au 12 juillet 2020 (date de report du délai fixée au prorata de la période restant à courir au 12 mars 2020) En attente de l'instruction DG qui encadrera la mise en place d'un nouveau délai d'achèvement pour tenir compte de l'impact de la crise sanitaire.

Nature de la décision ou du délai	Date d'accomplissement de l'acte déclenchant le délai (exemple)	Point de départ du nouveau délai en application des dispositions de l'ordonnance	Date d'échéance du nouveau délai
Délai d'achèvement d'une prestation d'ingénierie (article 29 bis RGA)	Exemple : Délai d'achèvement de la prestation annuelle de suivi-animation arrive à échéance le 30 mars 2020	X	Article 8 de l'ordonnance : Le délai d'achèvement est suspendu et reprendra le 24 juin 2020 . La demande de paiement de la part fixe et, le cas échéant, des parts variables, pourra être déposée jusqu'au 12 juillet 2020 (date de report du délai fixée au prorata de la période restant à courir au 12 mars 2020) *Nota : au-delà de ce délai supplémentaire octroyé par l'ordonnance, le bénéficiaire pourra demander une prorogation d'un an maximum sur justification (art. 29bis du RGA)
	Exemple : Délai d'achèvement de la subvention annuelle des missions de phase préalable du chef de projet arrive à échéance le 30 mars 2020	X	Article 8 de l'ordonnance : Le délai d'achèvement est suspendu et reprendra le 24 juin 2020 . La demande de paiement pourra être déposée jusqu'au 12 juillet 2020 *Nota : au-delà de ce délai supplémentaire octroyé par l'ordonnance, le bénéficiaire pourra demander une prorogation d'un an maximum sur justification (art. 29bis du RGA)
Dépôt d'une demande de conventionnement (2 mois après l'entrée en vigueur du bail, article R.321-24 du CCH)	Exemple : Entrée en vigueur du bail le 10 février 2020 . Demande de convention le 10 avril 2020 .	X	Article 2 de l'ordonnance : la nouvelle convention sera réputée avoir été faite dans les temps si elle est faite avant le 23 août 2020 .
Délais de recours contentieux de 2 mois à compter de la notification de la décision (R.421-1 du CJA), même délai pour les recours hiérarchiques, les recours gracieux (L.411-2 CRPA) et les demandes de remises gracieuses (R.825-3 CCH)	Exemple : Notification le 30 mars 2020 . Fin du délai de recours contentieux : 30 mai 2020 .	X	Article 2 de l'ordonnance : Fin du nouveau délai de recours contentieux le 23 août 2020 .
Délai de mise à disposition du projet de convention d'OPAH préalable à la signature des partenaires (Article L303-1 du CCH)	Exemple : Le délai d'un mois s'achève le 30 mars 2020	Article 7 alinéa 2 de l'ordonnance, modifié par ordonnance n° 2020-560 du 13 mai 2020 : délais prévus pour la consultation ou la participation du public sont suspendus jusqu'au 30 mai 2020 inclus	Le délai d'un mois recommence à courir à partir du 31 mai 2020