

# LA SIMPLIFICATION ET LA DÉMATÉRIALISATION DES PROCÉDURES

En mars 2016, l'Anah a engagé une démarche de modernisation de son activité pour améliorer son service aux usagers et répondre efficacement à l'augmentation de son activité. C'est le « projet de simplification et de dématérialisation » inscrit dans son Contrat d'objectifs et de performance 2015-2017 signé avec l'État.

## 4 objectifs principaux identifiés

Un **diagnostic approfondi des procédures** a été réalisé de manière collaborative dans 5 départements d'étude\* avec la participation de **près de 80 acteurs impliqués** dans le processus (services instructeurs, opérateurs, délégataires, PRIS, Anah siège, DHUP...). Il met en lumière 4 objectifs principaux à atteindre.

### Objectif n°1 — Simplifier la réglementation

#### Pourquoi ?

- ◆ Des **marges d'interprétation** concernant les pièces justificatives (ex : devis, factures...)
- ◆ Un dossier de paiement papier **complexe**

### Objectif n°2 — Harmoniser les pratiques

#### Pourquoi ?

- ◆ Entre **20 % et 30 %** de dossiers considérés comme incomplets, entraînant des temps d'instruction supplémentaires

### Objectif n°3 — Réduire les délais de traitement

#### Pourquoi ?

- Des délais trop élevés à toutes les étapes (en moyenne) :
- ◆ **2,5 mois** d'attente pour la visite du logement
  - ◆ **2,5 mois** entre le dépôt du dossier et la proposition pour l'engagement
  - ◆ **1 mois** d'attente entre la proposition et la notification de la subvention

### Objectif n°4 — Améliorer la qualité de service rendu aux bénéficiaires

#### Pourquoi ?

- ◆ **44%** des propriétaires occupants et propriétaires bailleurs considèrent qu'ils n'ont pas été informés régulièrement de l'avancement de leur dossier (échantillon de 1 300 personnes)
- ◆ Une déperdition de bénéficiaires éligibles jusqu'à **50 % au premier contact**
- ◆ Des **attentes des bénéficiaires** sur l'accompagnement dans la démarche (communication, suivi, conseil...)

# LA SIMPLIFICATION

## Comment simplifier ?

La démarche de simplification a consisté à mettre en place plusieurs chantiers de travail, à travers des ateliers collaboratifs impliquant tous les acteurs du département (services instructeurs, opérateurs, délégataires, PRIS...). L'ambition partagée est de replacer le demandeur et son dossier au cœur du service rendu.

« Permet un gain de temps sur les dossiers simples »  
Instructeur (14)

« Il y a une compréhension des attentes de chaque intervenant »  
Instructeur (25)

« La démarche permet de redonner du sens et de l'intérêt à notre travail d'accompagnement sur le plan humain et technique au lieu de passer notre énergie sur la partie administrative »  
Opérateur (31)

Plusieurs chantiers de simplification ont été identifiés et expérimentés avec les 5 départements d'étude. Quatre chantiers particulièrement emblématiques ont déjà fait leurs preuves dans ces territoires : le dossier Propriétaire Occupant simplifié (formulaire, pièces justificatives et description du projet), le traitement des dossiers urgents, la mise en place d'un tableau de bord partagé, l'allègement des CLAH.

### Chantier —

« Dossier simplifié » : formulaire simplifié PO, simplification des exigences devis et factures, nouvelle liste des pièces justificatives, nouvelle fiche de synthèse

Mise en place d'un processus pour les dossiers urgents

Simplification des CLAH et accélération des notifications de subvention

Mise en place d'un tableau de bord partagé de suivi des dossiers

### Bénéfices\* —

\* Sur la base des premières expérimentations

- ◆ Réduction pouvant aller jusqu'à **50 % du délai d'engagement**
- ◆ Réduction pouvant aller jusqu'à **50 % du temps de montage de dossier par l'opérateur**

- ◆ Mise en place d'une procédure pour un traitement accéléré des cas urgents (sortie d'hospitalisation, chaudière en panne...)
- ◆ Délai de prise de rendez-vous opérateur : **72 heures**
- ◆ Délai d'engagement : **24 heures**

- ◆ Réduction pouvant aller jusqu'à **40 % du délai d'engagement** (en fonction de la collectivité)

- ◆ Amélioration du partage d'information entre les acteurs
- ◆ Pilotage et suivi des dossiers de bout en bout

En parallèle, d'autres chantiers sont conduits au niveau national : simplification de la réglementation (exemples : mise à disposition facilitée des crédits, publication avancée de la circulaire de programmation...), dématérialisation des ordres de paiement à l'Agence Comptable (juillet 2017).

# LA DÉMATÉRIALISATION

La première  
version  
du service  
numérique

4  
innovations  
essentielles

Suite logique après la simplification, la conception puis le développement du **service numérique** : la première version de la **plateforme numérique** concerne les **dossiers PO** et sera déployée à partir de l'automne 2017. Elle comprend les quatre fonctionnalités suivantes :

## 1 — DOSSIER 100 % DÉMATÉRIALISÉ

- ◆ Une demande de subvention **entièrement en ligne** (0 papier)
- ◆ Des pièces justificatives **jointes au dossier en ligne**

## 2 — UN ESPACE PARTAGÉ ENTRE TOUS LES ACTEURS

- ◆ Une **vision conjointe** autour du dossier demandeur pour éviter des « allers-retours » chronophages
- ◆ Une connaissance en **temps réel de l'état du dossier** pour le demandeur

## 3 — UN ACCÈS DIRECT AUX INFORMATIONS D'AUTRES ADMINISTRATIONS

- ◆ La possibilité d'accéder **automatiquement** aux données d'état civil et de revenus pour réduire la quantité de pièces jointes à fournir
- ◆ Supprimer des re-saisies qui peuvent être sources d'erreurs
- ◆ Une **authentification** facilitée
- ◆ Un gain en **qualité** et en **sécurité** pour l'instruction

## 4 — DES INTERFACES AVEC LES AUTRES SYSTÈMES D'INFORMATION

- ◆ Un **lien avec Op@** déjà possible
- ◆ Un début de liaison avec les systèmes d'information (SI) **d'opérateurs**

Dans de nouvelles versions, prévues à partir de 2018, le service numérique sera enrichi de fonctionnalités supplémentaires : ouverture aux **dossiers Propriétaires Bailleurs et Copropriétés** amélioration des courriers au demandeur pour en faciliter la compréhension...

# QUI FAIT QUOI ?

La première version de la plateforme numérique concerne les dossiers PO.  
Elle est conçue en lien avec Op@l, avec sa propre interface pour chaque acteur.



Mon interface en tant que **DEMANDEUR**

Je m'informe en ligne sur les aides de l'Anah et sur les conditions d'éligibilité.

Je suis mis en relation avec le PRIS le plus proche de chez moi.

Je suis mis en relation avec un opérateur pour définir mon projet et constituer mon dossier.

Je peux déposer des pièces justificatives pour compléter mon dossier.

Je suis en relation sur la plateforme, par mail et téléphone avec l'interlocuteur compétent (le PRIS, l'opérateur ou le service instructeur, le cas échéant).

Je peux suivre l'avancement de mon dossier à tout moment.

## LES INTERVENANTS SUR LES DOSSIERS

Je peux consulter en temps réel l'avancement des dossiers qui me concernent.

Mon interface en tant que **PRIS**

J'ai accès en ligne aux demandes d'informations.

Je peux orienter un demandeur éligible aux aides vers un opérateur. Sinon, vers une autre structure compétente (EIE...).

Mon interface en tant que **OPÉRATEUR**

J'ai accès aux demandes d'informations et de mise en relation en ligne.

J'ai accès en ligne à la liste des demandes qui me sont affectées.

Je décris le projet en ligne.

Je peux proposer un RDV.

Je constitue le dossier.

Je transmets le dossier dématérialisé au service instructeur.

Mon interface en tant que **INSTRUCTEUR**

J'ai accès à la liste des dossiers (en cours de montage, en instruction...).

Je reçois le dossier dématérialisé.

Je peux dialoguer en ligne avec l'opérateur sur un dossier.

Je transfère les informations du dossier dans Op@l.

## LES AUTORITÉS DE GESTION

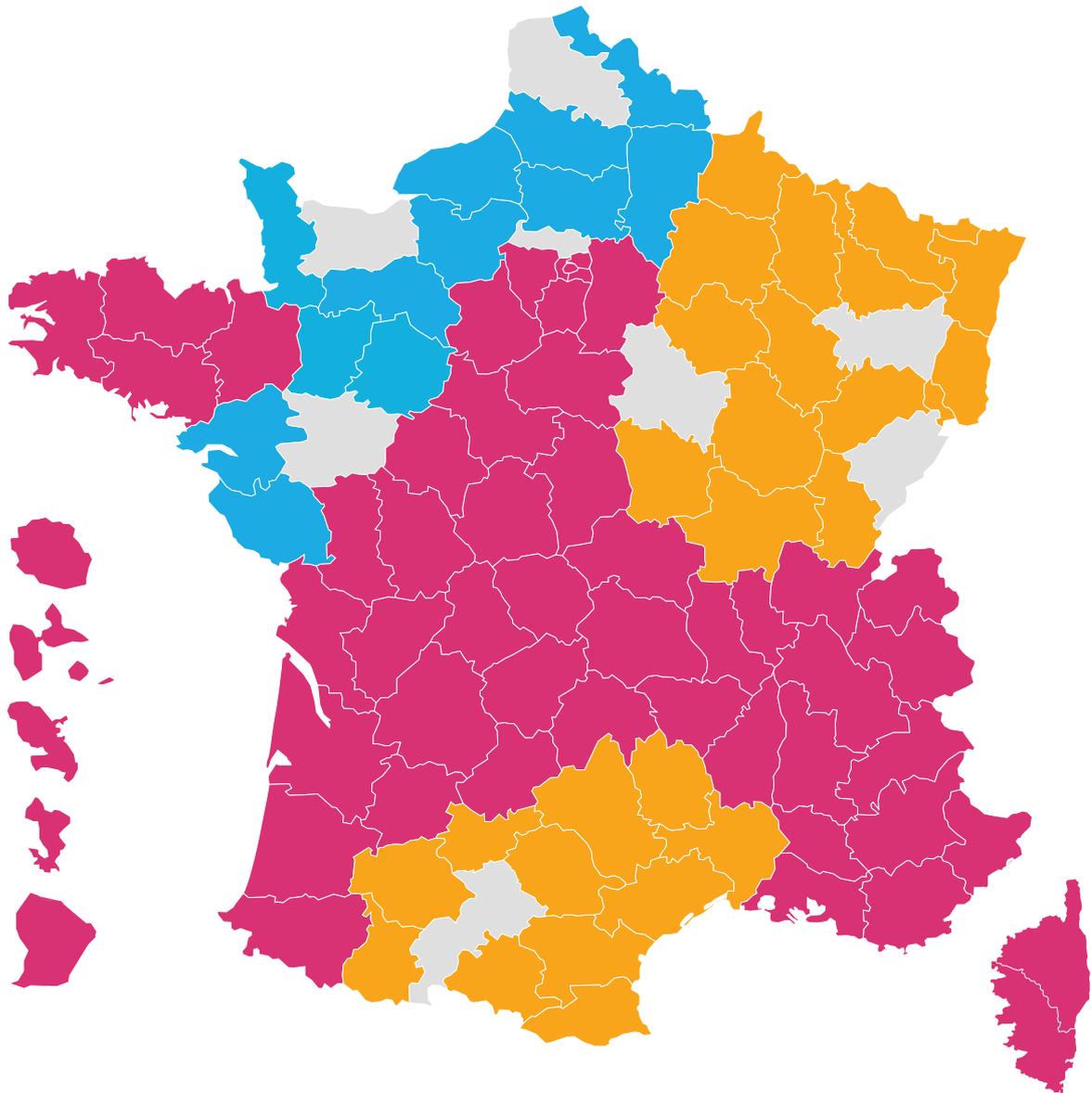
Mon interface en tant que **DÉLÉGATAIRE, DREAL ou ANAH SIÈGE**

Je peux consulter en temps réel l'avancement des dossiers de mon territoire.

# UN DÉPLOIEMENT PROGRESSIF

Les démarches de simplification et dématérialisation seront déployées à partir du printemps 2017 sur l'ensemble du territoire pour s'achever en 2018.

Les cinq vagues prévisionnelles de déploiement sont représentées sur cette carte.



Départements  
visités en 2016



Vague 1 :  
démarrage en  
mai 2017



Vague 2 :  
démarrage  
prévisionnel au  
1<sup>er</sup> trimestre 2018



Vagues 3,4 et 5 :  
démarrage  
prévisionnel à partir du  
2<sup>ème</sup> trimestre 2018

# UN DÉPLOIEMENT ACCOMPAGNÉ

## Le contenu du déploiement

Le déploiement s'effectue à l'échelle d'un département\*.

Il comporte :

- ◆ Les mesures de simplification (dossier simplifié, programme d'actions, CLAH notamment)
- ◆ Le service numérique et l'assistance aux utilisateurs
- ◆ La mise en place d'un processus pour les dossiers urgents
- ◆ L'appui à la mise en place de dispositifs départementaux d'inclusion numérique des demandeurs
- ◆ Des mesures spécifiques aux problématiques locales à définir avec les acteurs
- ◆ La conclusion d'une charte locale de bonnes pratiques entre acteurs

*\* La démarche de déploiement a fait l'objet d'un test préalable à l'automne 2016 dans trois départements (Maine-et-Loire, Pas-de-Calais, Yonne)*

## Quel accompagnement ?

Les services utilisateurs (instructeurs, opérateurs, PRIS, collectivités délégataires) sont accompagnés pour le déploiement par l'Anah.

Les équipes de l'animation territoriale de l'Anah (chargés de mission territoriale et pôle d'assistance réglementaire et technique) sont mobilisées, avec, en appui, un prestataire qui assure une présence régulière sur site.

## Le rôle de chacun

La DREAL coordonne le déploiement au sein de son territoire avec l'Anah.

La DDT assure l'organisation locale du déploiement et fait le lien avec les autres services utilisateurs (instructeurs, collectivités délégataires, opérateurs, PRIS).

Les collectivités délégataires, les opérateurs et les PRIS mobilisent jusqu'à deux salariés, représentatifs de leur organisation.