

Des centaines de particuliers attaquent en justice l'Agence Nationale de l'Habitat pour sa gestion calamiteuse de MaPrimeRenov'.

Après avoir déjà été épingle par la défenseur des droits, Claire Hédon, pour sa gestion calamiteuse des dossiers MaPrimeRenov', l'ANAH fait désormais l'objet de plusieurs centaines de procédures devant le tribunal administratif. Ces actions individuelles portées et coordonnées par Maître Pitcher sont accessibles sur la plateforme <https://www.justice.cool/MaPrimeRenov-Anah/>. Elles ont pour objectif de résoudre les situations dramatiques provoquées par les délais de traitement et les rejets injustifiés que subissent tant les particuliers que les professionnels du secteur.

Des centaines d'actions en justice déjà déclenchée

Au 19 avril 2023 ce sont déjà 650 actions qui sont déclenchées par les particuliers et financées par les mandataires qui ont été collectés et traités via la plateforme en ligne depuis décembre 2022. Plusieurs milliers d'autres devraient suivre d'ici l'été. Ces procédures viennent, par ailleurs, alourdir les 900 plaintes reçues en quelques mois par la défenseur des droits, Claire Hédon sur le même sujet.

Devant les délais ou les retraits que l'ANAH justifie en grande partie par une incapacité de joindre le particulier, les mandataires seraient en droit de réclamer aux familles en question les sommes avancées. Mais ils ont préféré leur proposer de financer les procédures pour le compte des familles pour éviter de nouveaux drames. L'enjeu est principalement d'accélérer le traitement de ces dossiers mais aussi d'amener l'ANAH à optimiser drastiquement son fonctionnement et ses process.

L'ensemble des dossiers ont déjà fait l'objet des mises en demeure de payer, mais aussi de tentatives de médiations et enfin de requêtes auprès des tribunaux administratifs compétents. Cela fait donc déjà 6 mois que ces procédures sont en cours et malgré ces différentes relances par voies électroniques, téléphoniques ou postales, l'ANAH est restée muette. Seuls quelques premiers mémoires en défense ont été reçus récemment pour des premières instructions qui se clôturent le 27 avril 2023.

L'origine de l'action

Nous sommes en décembre 2023 lorsque Maître Pitcher, avocate au Barreau de Paris et experte du contentieux de masse, est contactée par un des professionnels majeurs du secteur.

La société, reconnue mandataire administratif et financier par l'ANAH, effectue les démarches pour le compte des particuliers et leur avance les montants pré-accordés au titre de MaPrimeRenov'. Elle permet ainsi à des milliers de foyers modestes de pouvoir engager des travaux de rénovation énergétique sans avancer les milliers voire dizaines de milliers d'euros nécessaires aux travaux. Ces acteurs privés sont les clés indispensables du dispositif. Sans eux, les foyers en question n'ayant souvent pas accès au crédit, ne peuvent pas financer ces travaux et sont donc contraints de continuer à vivre dans ces passoires thermiques.

Malheureusement, malgré leurs efforts pour s'adapter aux exigences toujours plus grandes de l'ANAH, une bonne partie des dossiers se voient bloqués pendant de nombreux mois et les primes sont parfois même "retirées" ou réduites pour des motifs injustifiés. À l'origine de ces problèmes : de nombreux dysfonctionnements informatiques de l'Agence Nationale de l'Habitat, des abus de procédures et une forte désorganisation.

Quelques chiffres éloquents

L'ANAH, qui doit préalablement agréer ces primes, s'est engagée à payer le solde sous 3 à 5 semaines une fois la fin des travaux signifiée. Malheureusement la réalité du terrain est tout autre. Délais pharaoniques, retraits de primes injustifiés et réévaluations incompréhensibles des montants viennent enrayer le dispositif.

Afin d'illustrer de façon représentative la réalité de la situation, nous avons collecté les retours d'expérience fournis par 3 acteurs très différents au sein de la chaîne de valeur :

- **Drapo** : Un des principaux mandataires mixtes dont le rôle est de prendre en charge l'administratif pour le compte du particulier et de préfinancer les travaux en attendant le paiement de la prime par l'ANAH.

- **Heliofrance** : Industriel producteur de Pompes à Chaleur Françaises qui a choisi de favoriser la vente de ses produits en préfinançant pour le compte des particuliers leurs travaux en attendant le remboursement de la prime par l'ANAH.

- **IEG** : PME spécialisée dans l'installation située en Occitanie et dirigée par deux frères ingénieurs en énergie qui elle aussi avance pour le compte de ses clients les montants octroyés par l'ANAH au titre de MaPrimeRenov'.

Les résultats sont sans appel : Le montant total des primes "MaPrimeRenov'" avancées par ces 3 acteurs s'élève à 58M€ depuis début 2020. Cela représente 15 000 dossiers sur les

250 000 qui obtiennent un agrément de la part de l'ANAH chaque année. 78% de ces dossiers ont bien été payés mais 22% restent néanmoins bloqués sans réelle justification raison depuis des mois. Cela représente même 34,4% en valeur soit 19,2M€ toujours conservés par l'Etat pour ces 3 sociétés. Pour le moment le délai moyen constaté pour les primes qui ont déjà été payées était de 7 mois. Mais comme beaucoup de dossiers sont toujours non résolus, la durée moyenne devrait fortement s'aggraver dans les mois qui viennent.

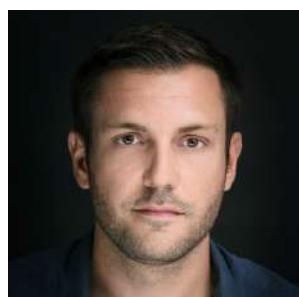
Nous sommes donc loin des chiffres avancés par l'ANAH alors qu'ils peuvent être légitimement considérés comme représentatifs de la situation.

Des conséquences dramatiques à tous les niveaux

Tous les professionnels s'accordent sur ce point, la situation est aujourd'hui catastrophique ! Ces dysfonctionnements structurels au sein de l'ANAH et de ses fournisseurs ont mis l'ensemble de l'écosystème à genoux. C'est désormais toutes les ambitions de rénovation énergétique Françaises qui sont remises en question.

Les particuliers qui avaient fait le choix d'avancer eux-mêmes les fonds se retrouvent dans des situations personnelles dramatiques. Le groupe Facebook "MaPrimeRenov' le parcours du combattant" qui compte à lui seul 20 000 particuliers à ce jour en est la meilleure illustration. Dépassés par la complexité administrative, le poids des prêts relais contractés ou les demandes de remboursement de la prime, ces familles tentent de s'entraider pour se sortir de ce bourbier administratif et financier.

Du côté des professionnels, la situation n'est pas meilleure. Tous les acteurs que nous avons rencontrés font le même constat. Les fonds qu'ils ont avancés pour le compte de leurs clients ne sont pas restitués dans des délais raisonnables pour permettre la poursuite de cette activité. Et lorsque ces acteurs essentiels toussent c'est tout le dispositif qui s'enrhume !



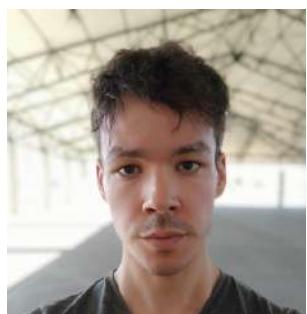
"En créant DRAPO nous voulions participer à la rénovation énergétique de la France. Depuis notre création et avec l'aide de nos partenaires, notre start-up a permis de financer pour près de 100M€ de travaux de rénovation pour le compte de milliers de foyers français. Malheureusement, à l'heure où je vous parle, nous avons toujours près de 9,1M€ qui sont immobilisés par l'ANAH et l'ensemble . 41% des dossiers pré-accordés ont fait l'objet d'un retrait sans justification et nous avons des dossiers encore à l'étude depuis 2 ans et demi. Comme la plupart des mandataires, nous sommes contraints de déclencher un plan social. Nous sommes en train de nous séparer de près de 40% de nos collaborateurs.

Julian AROUN Cofondateur de DRAPO



"Nous n'avons plus la trésorerie pour assurer les avances de MaPrimeRénov' à nos installateurs. Si l'ANAH ne règle pas rapidement les centaines de dossiers bloqués, nous allons devoir licencier 40 à 50% de nos effectifs, d'ici au mois de mai. Cela aura immanquablement des répercussions également chez nos installateurs partenaires qui ont déjà commencé, pour certains, à licencier des équipes de poseurs."

Guillaume GIPOULOUX - PDG de PHX Support et actionnaire principal de Heliofrance, fabricant de systèmes solaires thermiques.



"Notre société de pose spécialisée dans la rénovation énergétique a pour vocation de proposer des services clés en main, de la vente à la pose en passant par l'obtention des subventions pour le compte de nos clients. C'est ainsi que nous avons pris la décision d'avancer le montant de MaPrimeRenov' sur notre propre trésorerie car beaucoup de foyers ne peuvent pas se permettre d'avancer l'argent. Malheureusement, et malgré le personnel administratif que nous avons embauché exclusivement pour remédier aux exigences grandissantes de l'ANAH, nous avons des centaines de dossiers bloqués. Notre trésorerie est aujourd'hui exsangue. Comme beaucoup de nos concurrents, nous ne pouvons plus proposer le mandat financier auprès de nos clients concernant la subvention MaPrimeRenov'. Notre activité s'est ainsi réduite de 40% et mécaniquement nous avons été contraints de nous séparer de 40% de nos salariés. Notre histoire est devenue banale sur le marché."

Maxime & Alexis LOHIER - Ingénieurs énergétiques et cofondateurs de IEG



"Au GPPEP, nous sommes historiquement connus pour l'aide que nous apportons aux victimes d'arnaques au photovoltaïque. Pourtant, nous sommes de plus en plus contactés par des victimes cette fois d'arnaque à l'isolation à 1€ ou à la pompe à chaleur. Les acteurs sérieux se désinvestissent petit à petit, et laissent place à un nombre grandissant d'acteurs moins scrupuleux. Ils promettent un remboursement simple et rapide ou poussent les clients à contracter des prêts en promettant un remboursement rapide. Malheureusement l'argent tarde ou n'est jamais remboursé et met alors des familles dans des situations dramatiques. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé récemment <https://victime-pac.fr/>"

Joël Mercy Président du GPPEP

Le plan de rénovation énergétique totalement remis en question

Le 14 mars 2023 au cours du vote de la proposition de révision du plan de rénovation énergétique, les parlementaires européens ont réaffirmé leurs fortes ambitions s'agissant du plan de rénovation énergétique européen. Malheureusement, les centaines de millions d'euros avancés par le secteur privé français, indispensables pour atteindre ces objectifs, sont immobilisés par l'ANAH. Devant ces difficultés, la plupart des acteurs se retirent du dispositif et rares sont les familles qui peuvent ou même veulent désormais prendre le risque d'avancer le montant de MaPrimeRenov'.

Outre les drames privés et professionnels engendrés par les dysfonctionnements de l'ANAH, toutes les ambitions de sobriété énergétique disparaissent et les chances de respecter ces objectifs européens partent en fumée.

À propos de Maître Pitcher

Maître Joyce Pitcher avocate au barreau de Paris est connue et reconnue pour son expertise dans les contentieux de masse et les litiges sériels. Après être devenue une des avocates les plus actives dans le domaine de la défense des passagers, Maître Pitcher a développé son activité en direction des actions individuelles coordonnées dont certaines ont été très médiatisées telles que #OnVeutDesProfs ou encore #AccéléronsLaJustice.

À propos de Justice.cool

Lancée en 2020, Justice.cool favorise l'accès à la justice en rationalisant les procédures et les contentieux pour l'ensemble des professionnels de justice, leurs clients impliqués dans un dossier. Connue pour ses solutions dans les contentieux de masse ou sériels, la start-up a déjà permis à la prise en charge de près de 40 000 demandes. Retenue pour figurer sur les listes de cour d'appel de Lyon et Montpellier, la plateforme est également testée par des juridictions commerciales dans le but de fluidifier le traitement de certains contentieux importants.

