



**Communiqué de presse**  
Paris, le 7 octobre 2021

## **Docaposte accompagne l'Anah dans le déploiement de MaPrimeRénov'**

**L'Anah (Agence nationale de l'habitat) accélère la mise en œuvre du principal dispositif d'aide de l'État en faveur de la rénovation énergétique de l'habitat : l'aide MaPrimeRénov'.**

**L'Anah assure la gestion de cette aide qui bénéficie d'un soutien de 2 milliards d'euros dans le cadre du plan de relance du gouvernement. Alors que le nombre de demandes déposées s'élevait à 192 000 sur l'année 2020, entre 700 000 et 800 000 demandes devraient être accordées sur l'année 2021.**

**Docaposte, filiale numérique du Groupe La Poste accompagne l'Etat et l'Anah dans la gestion de MaPrimeRénov' en assurant l'instruction des dossiers ainsi que l'assistance aux demandeurs via sa plateforme multicanal de relation à l'utilisateur.**

En janvier 2020, l'Anah a mis en place MaPrimeRénov', dispositif qui propose aux propriétaires occupants les plus modestes des aides pour réaliser des travaux de rénovation énergétique de leur logement.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, cette aide est proposée à tous les propriétaires occupants, les propriétaires bailleurs ainsi que les syndicats de copropriétés. Cet élargissement du nombre de bénéficiaires, à l'appui du plan de relance du gouvernement, a entraîné une forte montée en charge du nombre de dossiers à instruire.

Ainsi, depuis sa mise en œuvre en 2020, l'Anah a reçu plus de 700 000 dossiers de demande d'aide MaPrimeRénov'. Actuellement plus de 2 000 dossiers sont déposés quotidiennement. Malgré les conditions difficiles liées à la crise sanitaire et à ses impacts, l'Anah et Docaposte ont su s'adapter pour répondre à cette demande.

Dans ce cadre, et après le gain de l'appel d'offres public, Docaposte gère à la fois l'instruction des dossiers d'aide « MaPrimeRénov' », et la gestion du centre d'appels et l'assistance aux usagers (téléphone, emails et formulaires web). Les volets instruction et assistance sont opérés au travers de la plateforme multicanal qui dispose des briques technologiques nécessaires à une gestion dématérialisée des dossiers. Le volume de dossiers à traiter mobilise quotidiennement plusieurs centaines de collaborateurs basés en régions sur le territoire français.

Docaposte s'est démarquée par son expertise pour traiter l'intégralité des services attendus par l'Anah, en réunissant des savoir-faire sur l'instruction des dossiers de demandes d'aide et d'assistance personnalisée auprès des citoyens pour la constitution de leurs dossiers. Ses compétences pour gérer la montée en charge du dispositif ont également été déterminantes dans le choix de l'Anah.

Docaposte démontre ainsi sa capacité à accompagner les organismes publics dans leur transformation et la numérisation de leurs services aux citoyens en proposant, dans des délais contraints, une plateforme nationale multicanale de la relation entre un opérateur public et ses usagers.

*« Docaposte est un partenaire national engagé depuis le début de MaPrimeRénov' au plus près des équipes de l'Anah. Docaposte nous a apporté dans ce projet son expertise de la relation à l'utilisateur pour mettre en œuvre cette politique publique d'envergure au service de tous les Français et de la rénovation énergétique des logements. S'agissant d'une nouvelle aide, le partenariat Anah / Docaposte est essentiel pour travailler en continue à l'amélioration de la relation usager. »* souligne Valérie Mancret Taylor, Directrice générale de l'Anah.

*« Docaposte est fière d'accompagner l'Anah sur ce projet stratégique de transition énergétique. Nous mettons au service de l'Anah notre double maîtrise des savoir-faire d'instruction et de relation aux citoyens. La confiance accordée par l'Anah récompense l'engagement et le professionnalisme de nos équipes. »,* ajoute Olivier Vallet, Président Directeur Général de Docaposte.

## **A propos de Docaposte**

Référent de la confiance numérique en France et filiale du Groupe La Poste, Docaposte accompagne toutes les entreprises et institutions publiques dans leur transformation et leur permet de l'accélérer, en confiance.

Expert dans le traitement de données sensibles et Tiers de confiance, Docaposte bénéficie d'un positionnement unique sur le marché qui lui permet de répondre de bout en bout à l'intégralité d'un besoin client, dans le respect des réglementations et avec l'assurance d'une donnée hautement sécurisée.

Leader des solutions numériques de confiance (vote, lettre recommandée électronique, signature électronique, archivage numérique) et premier opérateur de données de santé en France avec plus de 45 millions de dossiers médicaux, Docaposte apporte son expertise dans la conception et la gestion de plateformes numériques sur mesure. Ses savoir-faire industriels et BPO lui permettent de répondre à tous les besoins de ses clients.

Docaposte compte plus de 23 000 entreprises et administrations clientes, 6 400 collaborateurs répartis sur près de 70 sites en France et à l'international et a réalisé 670 M€ de chiffre d'affaires en 2020, en tenant compte de l'intégration d'Index Éducation.

Plus d'information sur [www.docaposte.com](http://www.docaposte.com)

### **Contact presse :**

BPR France

Madly Pulval-Dady, Judith Martin-Tardivat, Sophie Decaudin

[madly@bprfrance.com](mailto:madly@bprfrance.com) - [judith@bprfrance.com](mailto:judith@bprfrance.com) - [sophie@bprfrance.com](mailto:sophie@bprfrance.com)

Tél : +33 1 83 62 88 16 / 88 12 / 88 11