



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de « MaPrimeRénov' »

Question écrite n° 35820

Texte de la question

Mme Valérie Rabault attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur les dysfonctionnements du dispositif « MaPrimeRénov' ». Cette aide a été mise en place depuis le 1 janvier 2020, dans un premier temps à destination des propriétaires occupants aux revenus modestes. Mme la ministre indiquait le 2 janvier 2021 que « 190 000 primes avaient été demandées en 2020 ». Mme la députée lui demande de lui préciser si ce chiffre correspond aux demandes déposées ou aux demandes ayant fait l'objet d'un accord et de lui indiquer, également, pour l'année 2020, le nombre de dossiers déposés, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un accord et le nombre de primes versées aux ménages. Concernant les délais de versement de la prime, l'ANAH avait annoncé que, pour les dossiers déposés entre le 1er janvier 2020 et mars 2020, les aides seraient versées en avril 2020. À partir d'avril 2020, les délais de traitement des dossiers devaient être réduits de 15 jours pour une demande de prime (notification du droit à subvention) de 15 jours pour une demande d'avance (versement de l'avance) et de 15 jours pour une demande de solde (versement du solde). Or de nombreux ménages font état d'un délai de plusieurs mois entre la validation de leur dossier et le versement. Certains ménages de sa circonscription dont le dossier a été validé en mai 2020 sont encore en attente d'un versement au mois de décembre 2020. En cette période de crise, ce délai d'attente a un impact important pour les foyers aux revenus modestes qui ont fait l'avance des travaux de rénovation. Les ménages se plaignent également de l'absence d'explication et de visibilité quant à la date du versement de la prime. Concernant la complexité du dispositif, de nombreux ménages se plaignent de la complexité de la procédure et des changements du montant de la prime qui interviennent parfois après la validation du dossier par l'ANAH ou après le début des travaux. Face à cela, les foyers manquent d'un interlocuteur pour obtenir les renseignements nécessaires et signalent des temps d'attente importants pour les appels. Concernant les dysfonctionnements du site *maprimerenov.gouv.fr*, de nombreux utilisateurs font enfin état d'une connexion à l'espace personnel temporairement impossible, d'informations saisies qui ne sont pas enregistrées, de liens qui ne s'ouvrent pas, etc. Aussi, elle souhaiterait savoir, pour l'année 2020, le nombre de dossiers déposés, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un accord et le nombre de primes versées aux ménages, mais également ce que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour pallier les dysfonctionnements listés ci-dessus.

Texte de la réponse

Depuis son lancement en 2020, le dispositif MaPrimeRénov' rencontre un important succès. Le Gouvernement avait initialement alloué en 2021 un budget de 1,5Md€ pour un objectif de 500 000 dossiers engagés. Plus de 760 000 dossiers ont finalement été déposés sur l'année et 644 000 ont pu être engagés pour un montant de 2,06 Md€. Les Français qui ont bénéficié de MaPrimeRénov' sont par ailleurs très satisfaits. Cela a été confirmé par une enquête de satisfaction, réalisée par IPSOS en décembre 2021 auprès de 12 000 bénéficiaires, qui montre que 89 % sont satisfaits de MaPrimeRénov'. Ils sont ainsi une très large majorité à être satisfaits des délais de traitement des dossiers (86 %) et du montant de l'aide accordé (85 %). L'enquête montre également que 66 % d'entre eux n'auraient pas fait les travaux de rénovation sans MaPrimeRénov'. La plateforme

maprimerenov.gouv.fr a permis de dématérialiser la demande de prime afin de répondre aux attentes de massification rapide du dispositif et représente un outil précieux pour accompagner le ménage dans une logique de simplification et de lisibilité de l'obtention de l'aide. Pour répondre aux dysfonctionnements qui ont pu être constatés au cours de la montée en charge du dispositif, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de l'année 2021 pour structurer ses procédures de maîtrise des risques, notamment en ce qui concerne ses systèmes d'information (SI). Fin 2021, plus de 99 % des dossiers complets déposés sont traités dans les 15 jours ouvrés à l'engagement. Si ces résultats sont globalement satisfaisants, le Gouvernement est pleinement conscient des difficultés financières importantes que représentent, pour les ménages et artisans, certains dossiers « en difficulté » dont les délais de traitement sont plus longs. Ces dossiers représentaient à la fin 2021 une part très réduite de 0,5 % des demandes de primes déposées, après une constante diminution au cours de l'année (12 % en février 2021). Pour conforter la dynamique, l'Anah a mis en place à la demande de la ministre déléguée au logement une cellule chargée de régulariser les dossiers bloqués du fait d'un problème technique de la plateforme ou requérant un traitement individualisé lié aux difficultés d'instruction. La totalité des dossiers restant en difficulté en décembre 2021 a pu être débloquée et résolue en ce début d'année, l'objectif étant désormais de normaliser sur le long terme le traitement de ce type de dossiers, en mettant notamment en œuvre des moyens de communication et de réassurance adaptés pour les ménages concernés, et de les résoudre ainsi plus rapidement. Enfin, la disponibilité des téléconseillers et leur capacité à répondre aux questions des ménages constituent des points d'attention tout particuliers de l'agence dans le parcours des usagers. Le taux d'appels décrochés par semaine au centre Anah a ainsi été durablement stabilisé au-delà de 80 % au second semestre 2021. Plus largement et en dehors du suivi de traitement des dossiers, la structuration du réseau France Rénov' vise à constituer un maillage de guichets clairement identifiés sur l'ensemble du territoire pour renseigner, conseiller et orienter nos concitoyens dans leurs parcours de travaux de rénovation énergétique, en particulier ceux en situation d'illectronisme ou de précarité numérique qui risqueraient d'être tenus éloignés de la procédure dématérialisée de MaPrimeRénov'.

Données clés

Auteur : [Mme Valérie Rabault](#)

Circonscription : Tarn-et-Garonne (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35820

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Logement](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 janvier 2021](#), page 618

Réponse publiée au JO le : [12 avril 2022](#), page 2426