



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Attribution des aides par le dispositif MaPrimeRénov'

Question écrite n° 38847

Texte de la question

Mme Sandrine Le Feu alerte Mme la ministre de la transition écologique sur le fonctionnement du dispositif « MaPrimeRénov' ». Plusieurs personnes font état de difficultés rencontrées. Cela passe par l'impossibilité d'entrer en contact téléphonique avec des agents de l'ANAH pour constituer un dossier, s'agissant d'un service en ligne. Or certains citoyens, pour diverses raisons, auraient besoin de conseils préalables et d'un accompagnement dans leurs démarches. Cela passe aussi et surtout par l'effectivité dans l'attribution des aides. La procédure peut s'avérer très longue, obligeant ainsi les ménages les plus modestes à des avances de frais parfois conséquentes. Cela constitue une inquiétude quant aux perspectives de bénéficier réellement de l'aide. Il lui a également été signalé un cas de devis validé mais d'aide promise dont le montant a été revu à la baisse, mettant ainsi en difficulté financière le contractant et sans qu'il comprenne les raisons de cette baisse. Mme la députée souhaiterait savoir si une évaluation du dispositif a été réalisée en interne afin de faire le bilan de la satisfaction ou non des usagers de ce dispositif. Elle souhaiterait également savoir ce qu'il est prévu pour améliorer la fluidité, la clarté et la rapidité dans le versement des aides à la rénovation énergétique. Enfin, elle l'interroge sur les mesures d'accompagnement envisageables pour encourager et soutenir les citoyens souhaitant opérer la transition énergétique de leur logement.

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 1,5M d€ 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 que représentent certains dossiers bloqués pour les ménages et artisans. 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 restants en difficulté en décembre a pu être débloquée 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. Enfin, le Gouvernement est attentif aux remontées relatives à l'opacité perçue du dispositif et au manque d'interlocuteurs. A ce titre, 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, fragilisé par la crise sanitaire, a ainsi été durablement stabilisé au-delà de 80 % au deuxième 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 Sandrine Le Feu](#)

Circonscription : Finistère (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38847

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 mai 2021](#), page 4049

Réponse publiée au JO le : [22 mars 2022](#), page 1945