



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés d'accès au dispositif MaPrimeRénov'

Question écrite n° 40567

Texte de la question

M. Guillaume Chiche attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les difficultés liées à l'obtention des subventions « Ma Prime Rénov' ». Depuis le 1er octobre 2020, Ma Prime Rénov' est accessible pour l'ensemble des propriétaires, quels que soient leurs revenus, qu'ils occupent leur logement ou qu'ils le mettent en location. Pour cela, il suffit de se rendre sur le site internet dédié et de renseigner toutes les informations requises et notamment les devis des artisans qui ont réalisé les travaux. En effet le remboursement s'effectue une fois les travaux terminés en transmettant la facture acquittée. Aujourd'hui de nombreuses personnes éprouvent des difficultés pour se faire rembourser, des lenteurs administratives sont régulièrement constatées et des bénéficiaires potentiels sont écartés du dispositif. Le site internet ne prend pas en compte des modifications liées au changement de situation personnelle, par exemple lorsqu'une personne souhaite changer la composition de son foyer fiscal. Ces difficultés administratives découragent rapidement les ménages qui sollicitent cette aide et engendrent beaucoup d'incompréhension et de détresse face aux retards et absences de réponse. La procédure est exclusivement numérique, aucun conseiller n'est disponible par téléphone, générant ainsi une certaine frustration devant le manque d'interlocuteurs pour obtenir des informations lorsque la personne rencontre un problème sur la plateforme : refus de téléchargement des documents, demande de changement de navigateur par défaut, demande de réitérer la procédure ultérieurement, impossibilité de changer des informations capitales telle que la composition du foyer fiscal. Ce dispositif doit permettre aux ménages de réaliser des travaux de rénovation énergétique pour leur logement. Cette aide se veut juste, simple et bénéfique pour la planète. Or rendre la procédure exclusivement numérique écarte, de fait, des foyers modestes, déjà éloignés des outils numériques. Cela décourage également de nombreuses personnes qui souhaitent faire des modifications et se retrouvent bloquées sur la plateforme, sans interlocuteur pour les aider et débloquer leur dossier. Au vu de ces éléments, il souhaite connaître les mesures que le Gouvernement envisage pour faciliter l'accès au dispositif et pallier les difficultés rencontrées par les citoyennes et citoyens sur la plateforme.

Texte de la réponse

Depuis son lancement le 1er janvier 2020, MaPrimeRénov' connaît un fort succès auprès des Français, avec actuellement près d'un million de visites par mois sur la plateforme. D'abord réservée aux ménages les plus modestes, elle est depuis janvier 2021, et grâce à France Relance, ouverte à tous les propriétaires, quels que soient leurs revenus, qu'ils soient occupants ou bailleurs, ainsi qu'à tous les copropriétaires. Elle est ainsi devenue la principale aide de l'État à la rénovation énergétique des logements. Au premier semestre 2021, plus de 370 000 demandes ont été déposées, soit bien plus de la moitié de l'objectif fixé pour 2021 (entre 400 000 et 500 000), et 288 000 dossiers ont été acceptés, pour un montant total de 830 M€ de primes. MaPrimeRénov' est ensuite versée à l'issue des travaux : 180 000 demandes de paiement ont ainsi été reçues et 140 000 ont été payées. Concernant certains dysfonctionnements qui ont pu être observés sur la plateforme, il convient de rappeler que la mise en place du service est intervenue en pleine période de crise sanitaire et de confinement, ce qui en a complexifié la mise en œuvre. Tout au long de l'année 2020, l'Anah a déployé des efforts

exceptionnels et a résorbé les derniers retards d'instruction à la fin août et les derniers retards de paiement à la mi-décembre. Un certain nombre de problèmes informatiques a pu perturber le parcours de certains demandeurs mais un grand nombre de ces situations ont été résolues. Les situations difficiles sont désormais devenues résiduelles, représentant de l'ordre de 3 % des dossiers. Pour apporter une solution à ces situations, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a mis en place une task force dédiée qui, chaque semaine, débloque plusieurs centaines de dossiers. Parallèlement, le taux d'appels décrochés par semaine au centre de l'Anah est passé de 60 % à la fin du mois de septembre 2020 à 96 % à la fin du mois de décembre 2020. Malgré la forte montée en charge observée en 2021, le taux d'appels décrochés au centre Anah en juin 2021 est de 87 %. La disponibilité des téléconseillers et leur capacité à répondre aux questions des ménages, qui constitue un point d'attention tout particulier de l'agence dans le parcours des usagers, s'est donc drastiquement améliorée. Enfin, concernant les délais de prise en charge des dossiers, pour tout dossier complet, l'engagement de délai de prise en charge de quinze jours ouvrés est tenu, et les effectifs de l'Anah augmentent pour suivre la demande. Plus précisément, plus de 75 % des dossiers dont la demande de solde a été déposée ont ainsi été payés, les 25 % restant se répartissant entre les dossiers déposés il y a moins de 15 jours ouvrés et les dossiers incomplets et encore en échange avec le demandeur. Plus globalement, les Français qui ont bénéficié de MaPrimeRénov' sont très satisfaits. Cela est confirmé par une enquête de satisfaction, réalisée par IPSOS en mai 2021 auprès de 14 000 bénéficiaires, qui montre que 88 % sont satisfaits de MaPrimeRénov'. Ils sont ainsi une très large majorité à être satisfaits des délais de traitement des dossiers (82 %) et du montant de l'aide accordé (87 %). L'enquête montre également que 69 % d'entre eux n'auraient pas fait les travaux de rénovation sans MaPrimeRénov'. Par ailleurs, le Gouvernement a bien conscience des difficultés que le choix d'une procédure totalement dématérialisée emporte pour nos concitoyens n'ayant pas accès à Internet ou une maîtrise limitée des outils informatiques, étant évidemment entendu qu'il est fondamental que ceux-ci puissent également bénéficier de l'aide à laquelle ils ont droit. La filière professionnelle est amenée à jouer un rôle clef dans ce type de situations. Le Gouvernement a donc renforcé la communication à destination de celle-ci, avec un message clair : - si le demandeur ne possède pas d'adresse électronique, l'entreprise peut indiquer à celui-ci de se faire accompagner par un tiers de confiance qui pourra renseigner son adresse électronique. Celle-ci ne peut en aucun cas être une adresse de son entreprise ; - dans tous les cas, il est fortement recommandé aux professionnels d'orienter les clients en situation d'illectronisme ou de précarité numérique vers un conseiller FAIRE (faciliter, accompagner et informer pour la rénovation énergétique) le plus proche de son domicile : <https://www.faire.gouv.fr/>. Celui-ci pourra alors l'orienter vers les structures publiques d'accompagnement aux démarches numériques qui existent sur son territoire (maisons France Service ou services communaux par exemple). À ce titre, le partenariat entre le réseau FAIRE et les Maisons France Service a vocation à se renforcer et à se structurer dans les prochains mois, dans l'esprit de l'évolution législative qui a été portée en ce sens par les parlementaires à travers la loi Climat et résilience. En définitive, si certains dysfonctionnements ont pu apparaître au moment de l'ouverture de MaPrimeRénov' dans un contexte de crise sanitaire, le Gouvernement et l'Anah ont réagi rapidement pour mettre en place un service très apprécié, au profit des Français et de l'efficacité énergétique, et continuent de déployer des efforts intenses afin d'accompagner la dynamique positive ainsi suscitée et d'améliorer encore la distribution de l'aide.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Chiche](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (1^{re} circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40567

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 août 2021](#), page 6160

Réponse publiée au JO le : [5 octobre 2021](#), page 7424