



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Retards dans le traitement des dossiers MaPrimeRénov'

Question écrite n° 41405

Texte de la question

M. Pierre Cordier appelle l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les retards importants pris dans le traitement des dossiers MaPrimeRénov' par l'Agence nationale de l'habitat. Lancé le 1er janvier 2020, le dispositif MaPrimeRénov' permet à tous les propriétaires et à toutes les copropriétés de financer les travaux d'isolation, de chauffage, de ventilation ou d'audit énergétique d'une maison individuelle ou d'un appartement en habitat collectif par des entreprises labellisées RGE (reconnues garantes pour l'environnement). Ce dispositif est géré par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Cet établissement public administratif, placé sous la tutelle des ministères en charge de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, de l'action et des comptes publics et du ministère de l'économie et des finances, connaîtrait à ce jour des défaillances importantes concernant les délais de traitement des dossiers. Les délais de paiement prévus et communiqués par l'ANAH sont de l'ordre de deux semaines à deux mois. Malgré ces délais de paiement annoncés par l'ANAH, des délais d'instruction anormalement longs auraient été constatés sur une part non négligeable des dossiers, notamment dans le département des Ardennes. Ces retards, pouvant aller jusqu'à plus d'un an, entraîneraient alors des conséquences sérieuses pour les ménages, les artisans locaux et les entreprises du secteur de la rénovation énergétique. Cette situation provoquerait un manque à gagner pour les artisans ayant engagé les travaux et un ralentissement de l'artisanat local. De plus, ces retards présenteraient un danger pour les ménages précaires dissuadés d'engager des opérations de rénovation pourtant nécessaires. D'autres dysfonctionnements seraient également à déplorer : site internet victime de dysfonctionnements informatiques qui empêcheraient de fournir les pièces justificatives nécessaires au traitement des dossiers ; conseillers téléphoniques qui ne maîtriseraient pas le sujet ou qui se contenteraient de faire remonter l'information à leur supérieur hiérarchique ; erreurs dans la gestion des dossiers. Il lui demande par conséquent quelles mesures elle entend prendre pour remédier aux dysfonctionnements de l'ANAH.

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 « task cellule force » 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, le Gouvernement est attentif aux remontées relatives à l'opacité perçue du dispositif et au manque d'interlocuteurs. À 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 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 : [M. Pierre Cordier](#)

Circonscription : Ardennes (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41405

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 septembre 2021](#), page 7139

Réponse publiée au JO le : [15 mars 2022](#), page 1743