



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Dysfonctionnements de MaPrimeRenov

Question écrite n° 11830

### Texte de la question

M. Fabien Di Filippo alerte M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur l'importance de résoudre les nombreux dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRenov', notamment suite à l'annonce du Gouvernement d'augmenter le budget qui lui est alloué. Le Gouvernement a en effet annoncé l'« augmentation au 1er octobre 2023 de 300 millions d'euros des aides MaPrimeRenov', pour un budget total de 4 milliards d'euros en 2024 ». Ces nouveaux fonds visent un double objectif. Le premier est d'accélérer les rénovations d'ampleur tout en limitant le reste à charge des ménages, notamment les plus modestes. L'autre objectif est d'accélérer le remplacement des chaudières fossiles (fioul et gaz) par des solutions décarbonées (pompes à chaleur hybrides, géothermie...). Si l'augmentation du montant alloué au dispositif MaPrimeRenov' est une bonne nouvelle pour les particuliers, les entreprises et le secteur de l'immobilier, il est essentiel qu'elle s'accompagne de mesures pour résoudre les nombreuses difficultés qui se posent depuis sa création. En effet, dans un rapport paru en octobre 2022, la Défenseure des droits a souligné les « graves dysfonctionnements techniques récurrents » du dispositif public d'aide à la rénovation énergétique piloté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah). Le problème principal provient du portail informatique où les ménages doivent impérativement créer un compte pour faire leurs démarches. Or un grand nombre d'utilisateurs signalent l'impossibilité de téléverser les pièces justificatives demandées ou de modifier leur dossier une fois celui-ci créé. Ils font part aussi de la non-prise en compte de la situation fiscale réelle du ménage, du déficit d'informations sur les différentes étapes de la procédure, de l'absence d'interlocuteur et des délais de traitement extrêmement longs pour les dossiers rencontrant des difficultés. La Défenseure des droits a de plus indiqué que la dématérialisation totale lèse certains bénéficiaires potentiels, créant en cela une « rupture d'égalité devant le service public » et rappelé que « la réalisation des démarches administratives dématérialisées doit être une possibilité ouverte à l'utilisateur et non devenir une obligation ». Enfin, concernant les délais de traitement des dossiers, certains ménages ayant engagé leurs travaux après avoir reçu l'accusé de réception autorisant leur démarche attendent leur subvention parfois plusieurs mois, voire plusieurs années. Ce sont aussi parfois les entreprises qui supportent la charge de ce délai de paiement, avec les importants problèmes de trésorerie que cela engendre. L'augmentation du montant alloué aux aides MaPrimeRenov' va par ailleurs certainement entraîner une forte hausse du nombre de dossiers. Face aux déboires du dispositif, il est essentiel d'apporter en urgence certaines améliorations : donner la possibilité à ceux qui le souhaitent de déposer des demandes en version papier, permettre aux utilisateurs de téléverser les pièces justificatives demandées ou de modifier leur dossier une fois celui-ci créé, diminuer les délais de traitement, améliorer l'information des usagers en formant davantage les interlocuteurs s'occupant du suivi et des réclamations des dossiers, ou encore régulariser au plus vite les dossiers n'ayant pu aboutir en raison des difficultés techniques rencontrées sur la plateforme. Alors que trop de ménages et d'entreprises sont aujourd'hui toujours en attente de paiement des primes promises, le Gouvernement ne peut d'une part inciter à procéder à des travaux de rénovation et d'autre part ne pas mettre en face les outils nécessaires pour délivrer en temps et en heure les aides. Il lui demande donc quels moyens il compte mettre en œuvre pour répondre à la demande et aux besoins des particuliers et des entrepreneurs en matière de facilitation de leurs démarches et de rapidité de versement de leurs aides MaPrimeRenov'.

## Texte de la réponse

Pour permettre aux ménages d'améliorer le confort de leur logement et de réduire leur consommation d'énergie, le Gouvernement a fait de la rénovation énergétique une priorité. Depuis son lancement en 2020, plus de deux millions de logements ont pu bénéficier des aides MaPrimeRénov' pour réaliser des travaux dans leur logement. Pour répondre à cet afflux de demandes, tout en traitant chaque situation individuelle, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) mobilise pleinement ses équipes. Chaque semaine, jusqu'à 25 000 demandes de subvention ou de paiement sont instruites. Dans un contexte de forte demande et de montée en puissance du dispositif, avec l'extension des publics éligibles en 2021 et les primes exceptionnelles dans le cadre du plan de résilience en 2022, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Mais le nombre de cas est très limité, si on le compare aux plus de 500 000 primes engagées en 2023 par exemple. L'ANAH met ainsi tous les moyens nécessaires en œuvre pour assurer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers. Le délai moyen de traitement observé pour un dossier MaPrimeRénov' est inférieur à 5 semaines correspondant à un dossier complet ne nécessitant aucun contrôle renforcé, soit environ 2 semaines pour le traitement de la demande de subvention et d'environ 3 semaines pour le paiement. Lorsqu'un dossier nécessite des documents justificatifs complémentaires, ou fait l'objet d'un contrôle sur place pour lutter contre la fraude, ces délais peuvent être allongés et peuvent atteindre 3 mois. Aussi, il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer de manière substantielle ses contrôles sur de nombreux dossiers de demandes de prime. Ces contrôles qui ont permis de sécuriser le parcours des ménages concernés ont également généré des délais de traitement des dossiers plus longs, notamment à l'étape des demandes de paiement. Un chantier de réflexion concernant l'écosystème des mandataires financiers et administratifs proposant leurs services aux ménages est d'ailleurs en cours afin de mieux encadrer cette activité et proposer des pistes d'amélioration visant à fluidifier, sécuriser le parcours et réduire le risque de fraude. En parallèle, l'ANAH se mobilise fortement pour fluidifier le parcours usagers avec la mise en place d'une équipe dédiée aux situations les plus difficiles. Les dossiers en difficulté font l'objet d'un suivi individualisé pour résoudre au plus vite ces situations : analyse systématique des difficultés remontées, accompagnement des usagers, démarche proactive d'identification des dossiers en difficulté avant signalement et sécurisation globale de la plateforme. La création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' et de l'évolution des aides depuis le 1er janvier 2024 permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation. Il est notamment prévu d'élargir le dispositif d'avances de subvention applicable pour les « très modestes » aux ménages « modestes » avec un taux d'avance allant jusqu'à 70% du montant prévisionnel de l'aide dans le cadre de la réalisation de travaux d'ampleurs afin d'éviter à l'avenir des difficultés trop importantes pour les ménages les plus modestes et les entreprises impactées par des allongements de délais d'instruction. Enfin, afin d'aider et « aller vers » les publics les plus éloignés du numérique et/ou de l'administration à comprendre et effectuer des demandes d'aides à la rénovation et l'adaptation de leur logement, l'Anah a conclu en 2023 un partenariat avec France Services, opérationnel depuis le 1er janvier 2024, pour accompagner et faciliter l'accès des ménages aux aides à la rénovation des logements.

## Données clés

**Auteur :** [M. Fabien Di Filippo](#)

**Circonscription :** Moselle (4<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11830

**Rubrique :** Logement : aides et prêts

**Ministère interrogé :** Transition écologique et cohésion des territoires

**Ministère attributaire :** [Logement](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [3 octobre 2023](#), page 8740

**Réponse publiée au JO le :** [2 avril 2024](#), page 2626