



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Problèmes de traitement des dossiers MaPrimeRénov'

Question écrite n° 16739

Texte de la question

Mme Christine Loir appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires à propos des difficultés rencontrées par les administrés de la 1^{re} circonscription de l'Eure avec l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Il est manifeste que l'utilisation du site internet officiel de cet organisme est particulièrement complexe et peu intuitive. Les personnes cherchant à accéder aux informations fournies par l'ANAH ne sont pas forcément habituées à la complexité des termes utilisés, les informations sont dispersées et les démarches à suivre ne sont pas clairement énoncées. De nombreux usagers se sont également plaints auprès de Mme la députée concernant leur incapacité à se connecter à leur espace personnel et donc leur impossibilité à suivre leur démarche en ligne. En plus de ces problèmes de plateforme internet, l'ANAH est fortement critiquée concernant les dossiers MaPrimeRénov'. Le 14 octobre 2021, le Défenseur des droits a rendu un avis très critique à cet égard. Il souligne en premier lieu les problèmes de manque de transparence et de complexité d'utilisation de la plateforme, mais ajoute également les soucis de délai de traitement des dossiers. Cette critique peut être aisément corroborée avec les retours de terrain de Mme la députée, qui constate des délais de traitement parfois jusqu'à 5 fois supérieurs aux obligations légales initiales. De nombreux demandeurs ont signalé des erreurs ou des incohérences dans les décisions prises par l'ANAH. Un sentiment d'injustice voire de méfiance s'est ainsi développé à l'égard du dispositif et plus particulièrement de l'ANAH. Certains usagers ont rapporté que l'ANAH n'avait pas pris en compte leur situation spécifique, que ce soit en matière de ressources ou de typologie de logement. Là encore, la méfiance à l'égard du dispositif a entraîné une sous-utilisation et donc a contrarié l'objectif d'incitation derrière ce dispositif. Il a également été signalé que le traitement des dossiers pouvait varier considérablement d'un territoire à l'autre, ce qui a pu créer des inégalités inacceptables entre les propriétaires de différentes régions, notamment en pénalisant la région Normandie au profit de la région Île-de-France. Ces problèmes ont un impact concret important pour de nombreux Français qui ont du mal à joindre les deux bouts. Si en 2021 l'ensemble de ces problèmes a déjà été remonté, Mme la députée s'inquiète des retours qu'elle reçoit toujours en 2024, qui sont exactement les mêmes. Alors même que M. le Premier ministre a annoncé l'élargissement du dispositif MaPrimeRénov' au 1^{er} janvier 2024, elle s'interroge sur la capacité des services actuels de l'ANAH à permettre à l'ensemble des bénéficiaires nécessaires d'accéder à ces aides. Elle souhaite connaître sa position à ce sujet.

Données clés

Auteur : [Mme Christine Loir](#)

Circonscription : Eure (1^{re} circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16739

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 : [2 avril 2024](#), page 2562

Question retirée le : 11 juin 2024 (Fin de mandat)