



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnement de MaPrimeRénov'

Question écrite n° 3792

Texte de la question

M. Stéphane Rambaud attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les problèmes liés au dispositif « MaPrimeRénov' » auxquels sont confrontés les ménages qui souhaitent entreprendre des travaux de rénovation énergétique dans leurs habitations. En effet, dans un rapport paru en octobre 2022, la Défenseure des droits souligne 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'interlocuteurs et des délais de traitement extrêmement longs pour les dossiers rencontrant des difficultés. Ces problèmes peuvent conduire à augmenter la précarité financière des ménages (appartenant aux catégories de revenus modestes ou très modestes) qui ont eu recours à des prêts bancaires ou familiaux dans l'attente du versement de l'aide ou même à passer l'hiver dans des conditions d'extrême précarité énergétique en repoussant les travaux envisagés pour changer une chaudière hors d'usage, par exemple. Dans sa décision n° 2022-199, la Défenseure des droits fait un certain nombre de recommandations qui sont toutes de bon sens. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer les dispositions qu'il entend mettre en place afin d'inciter fortement l'Anah à suivre scrupuleusement les recommandations formulées par la Défenseure des droits et éviter ainsi les graves conséquences que peuvent avoir ces dysfonctionnements pour les ménages concernés.

Texte de la réponse

MaPrimeRénov', principale aide de l'État pour accompagner les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, a permis de soutenir plus de 1,4 million d'utilisateurs depuis son lancement en janvier 2020. Dans un contexte de forte demande et d'évolution de la plateforme informatique pour s'adapter à l'ambition accrue du dispositif, comme l'extension des publics éligibles en 2021, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Pour y répondre, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de l'année 2021 et 2022 pour fluidifier le parcours usager, tout en maintenant un dispositif de contrôle interne efficace. Ainsi, malgré ces difficultés, les indicateurs de qualité de service sont, en moyenne, satisfaisants en 2022 : - le délai moyen d'instruction des dossiers complets est de 15 jours ouvrés à l'engagement comme au paiement ; - la relation usagers de MaPrimeRénov' a été renforcée afin d'augmenter les capacités de réponse : notamment, le taux d'appels décrochés est de 83 %. Le Gouvernement est toutefois pleinement conscient des difficultés que représentent la minorité de dossiers pour lesquels les délais moyens d'instruction sont nettement dépassés. L'Anah a mis en place une équipe dédiée aux situations les plus difficiles et un ensemble d'actions a été pérennisé et permet désormais d'accompagner les usagers qui rencontrent des difficultés dans leur parcours, soit lorsque ces difficultés sont signalées directement auprès de l'Anah, soit lorsqu'elles émergent à l'issue des analyses réalisées par l'Agence. Ainsi, l'Anah propose chaque mois aux

usagers concernés un accompagnement personnalisé, en parallèle des interventions techniques qui permettent à ces demandes de retrouver un parcours fluide. Sur les quelques 600 dossiers signalés par la Défenseure des droits en octobre 2022 par exemple, 91 % ont déjà pu être accompagnés dans leurs démarches. Les autres sont en cours de résolution. L'amélioration continue de la qualité de service reste une priorité constante de l'agence. Plus largement, avec la mise en place depuis janvier 2022 du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', l'Anah 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. Bien s'informer et préparer son projet en amont étant la clé d'un parcours réussi, il s'agit avec France Rénov' de permettre aux ménages de réaliser le projet de travaux le plus adapté à leurs besoins et à leurs moyens, dans le cadre d'un parcours fluide et simplifié, y compris pour les ménages en situation d'illectronisme ou de précarité numérique qui risqueraient d'être tenus éloignés de la procédure dématérialisée de MaPrimeRénov'. La montée en charge progressive de l'accompagnement à la rénovation énergétique (MonAccompagnateurRenov') en 2023 permettra de faciliter encore davantage le parcours des ménages tout au long de leur projet de rénovation.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Rambaud](#)

Circonscription : Var (3^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3792

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Transition écologique et cohésion des territoires

Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 décembre 2022](#), page 5986

Réponse publiée au JO le : [14 février 2023](#), page 1551