ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnement du dispositif « MaPrimeRénov' »

Question écrite n° 4028

Texte de la question

M. Patrick Hetzel attire l'attention de Mme la ministre de la transition énergétique sur le dispositif « MaPrimeRénov' ». Piloté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah), ce dispositif vise à aider les Français modestes afin de procéder à des travaux de rénovation énergétique. Dans la circonscription de M. le député, plusieurs administrés ont saisi ce dernier sur des dysfonctionnements de l'Anah dans le traitement des dossiers. L'agence ne tient pas toujours compte des précisions fournies. Lorsqu'un particulier adresse alors un recours administratif par recommandé AR contre une décision, celui-ci reçoit un avis de réception du recommandé. Puis deux mois, jour pour jour, après cet avis, la personne reçoit l'accusé de réception du recours. Cela accorde à l'Anah un nouveau délai de deux mois à la suite duquel l'agence ne répond pas, ce qui équivaut à un rejet implicite de la demande. Les appels réitérés auprès des agences ne permettent en aucun cas d'obtenir des réponses. Dans bien des cas, les travaux ont déjà été engagés et réglés, ce qui conduit les particuliers à se retrouver dans une situation financière délicate du fait de l'avance des fonds. Aussi, il lui demande ce qui peut être prévu pour accélérer et motiver les recours.

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, près d'un million et demi de foyers ont pu bénéficier de 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 600 000 primes engagées en 2022 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. Pour un dossier complet et ne nécessitant aucun contrôle renforcé, le délai de traitement est d'environ 5 semaines pour en obtenir 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 atteindre 3 mois. Aussi, ces derniers mois il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer 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. 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. L'amélioration de l'information aux usagers est également une priorité avec l'objectif d'accompagner l'augmentation du volume de projets de rénovation. Ainsi, la création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en

charge progressive de MonAccompagnateurRenov' permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation.

Données clés

Auteur : M. Patrick Hetzel
Circonscription : Bas-Rhin (7e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 4028
Rubrique : Logement : aides et prêts
Ministère interrogé : Transition énergétique
Ministère attributaire : Transition énergétique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 13 décembre 2022, page 6212
Réponse publiée au JO le : 1er août 2023, page 7294