



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'

Question écrite n° 4908

Texte de la question

Mme Danielle Brulebois appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'. Cette prime qui bénéficie à la fois aux propriétaires de résidences principales, bailleurs et copropriétaires connaît un vrai succès : 640 000 dossiers ont été validés en 2021 et près de 315 000 ont été signés au dernier pointage pour le premier semestre 2022. Cette aide va encore voir son budget augmenter de 200 millions d'euros, pour atteindre 2,6 milliards en 2023. Or nombreux sont les Français qui déplorent de trop longs délais de traitement des dossiers et de versement de l'aide financière. Dénoncé par la Défenseure des droits, le problème majeur vient du portail informatique où les usagers doivent impérativement créer un compte pour faire leurs démarches, cette obligation de passer par internet créant une rupture d'égalité devant le service public. Par ailleurs, des dysfonctionnements récurrents, avec parfois des conséquences dans le versement de l'aide, peuvent plonger dans la précarité les demandeurs, qui connaissent des gros problèmes de trésorerie. Cette situation est d'autant plus inquiétante que les ménages modestes sont les principaux bénéficiaires de MaPrimeRénov' puisqu'ils représentent 68 % des demandes validées en 2021. Les demandeurs ont aussi beaucoup de difficultés à avoir un interlocuteur soit par téléphone, soit par courriel et se retrouvent démunis. Sur le terrain, des espaces conseil sont mis en place mais ne parviennent pas toujours à débloquer les situations des particuliers. Enfin, la réputation des entreprises intervenant pour les travaux de rénovation énergétique est mise à mal puisque ces dysfonctionnements les affectent directement, leurs clients se retrouvant en difficulté pour un dispositif qui leur a été recommandé lors de l'établissement du devis. Elle souhaite donc connaître le montant global des sommes dues aux demandeurs à l'heure actuelle et l'ensemble des actions mises en œuvre à l'ANAH mais aussi dans les territoires afin de remédier à cette situation.

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'usagers 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 : [Mme Danielle Brulebois](#)

Circonscription : Jura (1^{re} circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4908

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 : [24 janvier 2023](#), page 599

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