



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements récurrents dans l'instruction des dossiers MaPrimeRénov'

Question écrite n° 5533

Texte de la question

M. François Gernigon appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les dysfonctionnements récurrents dans l'instruction des dossiers MaPrimeRénov'. Régulièrement interpellé par des citoyens, entrepreneurs et représentants des entreprises du bâtiment au sujet de la MaPrimeRénov', M. le député relaye leurs inquiétudes par cette question au Gouvernement. La mise en place de cette prime devait permettre de rendre l'accès aux aides de l'État plus simple pour les concitoyens. Au regard des échanges quotidiens avec des concitoyennes et concitoyens, cet objectif n'est que partiellement atteint, plusieurs mois après son lancement. De nombreux dossiers se retrouvent stoppés, sans réponses sur un délai beaucoup trop long, souvent en raison d'une simple erreur technique ou humaine qui pourrait en général être corrigée rapidement. Cette situation préoccupante génère de plus en plus de situations compliquées pour les usagers et les entreprises qui interviennent pour réaliser les travaux. Alors que l'inflation pénalise durement le budget des ménages, certains sont contraints d'avancer des sommes importantes pour les travaux de rénovation énergétique alors même que les aides MaPrimeRénov' avaient pour but d'éviter ces situations. Lorsque les ménages ne peuvent pas avancer ces sommes, ce sont les entrepreneurs (diagnostiqueurs, plombiers-chauffagistes, plaquistes-isolateurs, électriciens, menuisiers) qui mettent leur trésorerie en grande tension et envisagent une cessation d'activité pour les situations les plus extrêmes. Il l'interroge donc sur les mesures envisagées avec l'ANAH pour améliorer la rapidité de traitement des dossiers et notamment le règlement des petites anomalies, ainsi que le versement des primes en attente.

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'Anah mobilise pleinement ses équipes. Chaque semaine 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 gaz en 2022, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Mais le nombre de cas concernés reste très limité et doit être comparé à l'ensemble des primes, par exemple les 630 000 primes engagées en 2022. 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, il est environ de 2 semaines pour une demande de subvention et d'environ 3 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 peuvent atteindre 3 mois. 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 en 2022 du service public d'information et conseil "France Rénov'" sera complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' qui permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation.

Données clés

Auteur : [M. François Gernigon](#)

Circonscription : Maine-et-Loire (1^{re} circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5533

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Transition écologique et cohésion des territoires

Ministère attributaire : Transition énergétique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 février 2023](#), page 1372

Réponse publiée au JO le : [21 mars 2023](#), page 2748