



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Conséquences des délais de gestion des dossiers MaPrimeRénov'

Question écrite n° 6126

Texte de la question

Mme Catherine Couturier interpelle M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé de la ville et du logement, sur la dégradation des traitements des demandes MaPrimeRénov'. Mme la députée a été interpellée récemment par la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB) de la Creuse suite aux nombreux signalements, sans retour, adressés à M. Thierry Repentin, président de l'ANAH. Bien qu'une majorité des dossiers soient traités dans des brefs délais, la gestion des erreurs techniques et humaines dans la chaîne d'instruction est fortement fragilisée. Les causes de cette fragilisation peuvent être : la gestion centralisée de MaPrimeRénov', les changements de critères techniques d'attribution, l'apparition de nouvelles exigences de formulaires et les diverses modifications d'ajustement du dispositif. Cependant, les ménages et les entreprises artisanales ne peuvent pas supporter sur plusieurs mois des avances répétées de trésoreries pour effectuer des travaux de rénovation. De nombreuses entreprises se retrouvent désormais dans des situations de grande précarité : mise au chômage partiel des salariés, négociations difficiles avec les banques et dans les cas extrêmes, nécessité d'envisager l'arrêt de leur activité. Mme la députée attire d'autant plus l'attention de M. le ministre sur ce sujet car la Défenseure des droits faisait déjà état de cette situation le lundi 17 octobre 2022 et publiait dans une décision des recommandations générales à l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), notamment sur les délais de traitement extrêmement longs des dossiers rencontrant des difficultés. Pourtant, à ce jour, aucune solution n'a été proposée afin de répondre à ce problème. En conséquence, elle lui demande s'il envisage de faire évoluer le mode de traitement des dossiers présentant des difficultés dans le dispositif MaPrimeRénov' afin de simplifier les démarches de rénovation thermique des bâtiments.

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, 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. 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 : [Mme Catherine Couturier](#)

Circonscription : Creuse (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6126

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Ville et logement

Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 mars 2023](#), page 2143

Réponse publiée au JO le : [28 mars 2023](#), page 2941