



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Délais de traitement des dossiers MaPrimeRenov'

Question écrite n° 6127

Texte de la question

M. Xavier Batut attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé de la ville et du logement, concernant les délais d'instruction des demandes liées au dispositif MaPrimeRenov'. MaPrimeRenov' est une aide à la rénovation énergétique calculée en fonction des revenus et du gain écologique des travaux engagés. Cette subvention est, depuis 2021, étendue à tous les ménages et permet ainsi d'inciter les citoyens à rénover énergiquement leur logement. Sur le papier, le dispositif participe au cercle vertueux de l'écologie : en quelques clics, chacun peut prétendre au versement d'une subvention pour remplacer, par exemple, son chauffage au fioul ou au gaz par un poêle à granulés. D'ailleurs, le site de MaPrimeRenov' vante la simplicité de la procédure : « Étape 1 : je crée mon compte et ma demande avec les devis. Étape 2 : je reçois par mail la confirmation de l'attribution de la prime et de son montant prévisionnel. Étape 3 : je réalise mes travaux et réceptionne mes factures. Étape 4 : je demande le solde de ma prime en déposant mes factures dans mon dossier. Étape 5 : je reçois le versement de ma prime définitive et je peux régler l'entreprise. » Or, dans les faits, le moment entre le dépôt de la demande de prime et sa réception effective s'apparente plutôt à un parcours du combattant. En effet, M. le député traite, en moyenne, quatre litiges par mois avec les services de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) depuis trois ans. Le principal point de blocage réside dans les délais de versement de ladite prime. Plus précisément, il n'est pas rare que les citoyens attendent, sans réponse de la part des services administratifs malgré leurs relances, plusieurs mois le versement de sommes avancées conséquentes. Cette situation peut s'avérer dramatique pour les foyers les plus modestes, qui se voient contraints de souscrire des emprunts bancaires ou familiaux. Aussi, il souhaiterait connaître les mesures qui pourraient être mises en œuvre pour faire cesser ces retards récurrents.

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 : [M. Xavier Batut](#)

Circonscription : Seine-Maritime (10^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6127

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