



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements et retard de paiement du dispositif MaPrimeRénov'

Question écrite n° 6538

Texte de la question

M. Erwan Balanant attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les dysfonctionnements de l'instruction des dossiers et les retards de paiement liés au dispositif MaPrimeRénov'. Venue remplacer en janvier 2020 le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et les aides de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), MaPrimeRénov' doit permettre à tous les ménages français propriétaires qui en font la demande d'obtenir une aide à la rénovation énergétique. Calculée en fonction des revenus, elle offre à ces ménages une plus grande facilité pour recourir à des travaux d'envergures, qui leur permettra à terme de réduire leur consommation d'énergie et de fait le montant de leur facture. Ce soutien à la transition énergétique doit aussi permettre de réduire concrètement et durablement la dépendance au gaz et au fioul. Dans cet objectif, le Plan de résilience 2022 a revalorisé le dispositif MaPrimeRénov' afin d'encourager et d'accélérer encore davantage le déploiement et l'utilisation des énergies renouvelables. Désormais, le montant des aides disponibles atteint 2,5 milliards d'euros. Toutefois, de multiples dysfonctionnements empêchent une mise en œuvre efficiente et pérenne de ce dispositif et pénalisent de trop nombreux ménages. Les lenteurs administratives conduisent à un délai d'instruction des dossiers excessif ne permettant pas aux ménages de se projeter sur les aides dont ils bénéficieront et donc sur la mise en œuvre même de ces travaux de rénovation. La procédure exclusivement numérique crée quant à elle de trop nombreux incompréhensions, incertitudes, retards et absences de réponse. Les ménages ne peuvent pas échanger avec un conseiller en charge de leur dossier, pouvant les informer et débloquer leur dossier. Certains arrivent ainsi à forclusion sans que ces ménages n'aient pu déposer les documents demandés faisant droit à leur demande. Enfin, les retards de paiement une fois les travaux effectués conduisent les foyers, souvent les plus précaires, à souscrire des emprunts afin de payer les artisans. Face à ces nombreuses complications, certains en viennent à renoncer à la rénovation énergétique de leur bâti. Tout cela va à l'encontre de la raison même de la création et de l'existence de MaPrimeRénov'. Son succès par ailleurs ne peut justifier ces difficultés et les retards excessifs de paiement. Il souhaite par conséquent connaître les mesures que le Gouvernement envisage de mettre en œuvre afin de simplifier l'accès à ce dispositif ainsi que l'accélération de l'instruction et du paiement.

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. Erwan Balanant](#)

Circonscription : Finistère (8^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6538

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 : [21 mars 2023](#), page 2604

Réponse publiée au JO le : [11 avril 2023](#), page 3433