



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Graves dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov' dans la Loire

Question écrite n° 8665

### Texte de la question

M. Dino Ciniéri appelle 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, sur les graves dysfonctionnements du dispositif « MaPrimeRénov' ». Malgré l'accord préalable de l'Anah, la finalisation des dossiers avec l'envoi de tous les documents et les contrôles de conformité effectués au domicile des demandeurs, les citoyens restent pendant de trop longs mois sans nouvelles de leurs dossiers et leurs demandes de primes sont toujours non soldées plus d'un an après l'accord initiale. Malgré de nombreuses relances auprès de cet organisme, par téléphone, par courriel et par lettre avec accusé de réception, aucune information n'est apportée sur le suivi des dossiers par les conseillers. Faute de pouvoir dialoguer avec une personne compétente au sein de l'Anah, les particuliers sont très souvent contraints de régler la facture des entreprises en amont car celles-ci ne peuvent décemment pas attendre plus de quatre à six mois pour le paiement d'un travail dûment effectué. Les difficultés importantes liées à l'obtention de la prime aggravent la situation des foyers qui n'ont pas les ressources nécessaires pour attendre un paiement incertain, en particulier dans le département de la Loire. Il souhaite par conséquent connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre en urgence pour accélérer le règlement des dossiers en cours ou à venir et s'il est prévu que l'Anah motive ses décisions en cas de refus de travaux de rénovation thermique, le seul recours pour le particulier étant actuellement une saisine du tribunal administratif.

### Texte de la réponse

MaPrimeRénov', principale aide de l'État pour accompagner les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, a dépassé en septembre dernier la barre des 2 millions de chantiers financés depuis son lancement en janvier 2020. Dans ce contexte de forte sollicitation, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. L'Agence nationale de l'habitat (Anah) est pleinement consciente de ces difficultés et met tous les moyens en œuvre pour assurer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers : - L'Anah mobilise pleinement ses équipes : chaque semaine, jusqu'à 25 000 demandes de subvention ou de paiement sont instruites ; - Le délai moyen de traitement observé pour un dossier MaPrimeRénov' est de 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 atteindre 3 mois. - 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. Depuis début 2022, sur les 1125 dossiers qui ont été signalés par la Défenseure des droits, la totalité a été pris en charge par l'équipe de gestion des difficultés et 85% ont déjà été résolus. Pour renforcer la qualité des dossiers déposés et faciliter l'instruction de la demande d'aide, l'Anah a entrepris de renforcer l'information des usagers, au moyen du site [France-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr).

Aujourd'hui, le réseau France Rénov' propose un maillage de près de 550 guichets clairement identifiés sur l'ensemble du territoire pour renseigner, conseiller et orienter nos concitoyens dans leurs parcours de demande d'aide. A compter du 1er janvier 2024, le partenariat entre France Rénov' et le réseau France Services viendra par ailleurs renforcer le maillage territorial de proximité et l'appui aux ménages éloignés des démarches numériques. En complément, des travaux plus structurels sont engagés visant à simplifier le parcours de demande d'aide et notamment renforcer la qualité des pièces, en particulier des devis déposés. Pour accélérer les paiements, un système d'avance sur prime versée aux ménages justifiant de ressources très modestes et occupant eux-mêmes le logement a été mis en place, dans la limite de 70 % du montant prévisionnel de la prime. La demande d'avance auprès de l'Anah doit respecter certaines conditions, notamment être adressée avant le début des travaux et être accompagnée d'un devis daté et signé par le demandeur et l'entreprise, faisant mention de la demande d'acompte. De même, l'Anah a amélioré son système d'information pour obtenir automatiquement une partie des données financières du bénéficiaire sur la base de son numéro fiscal. Enfin, concernant les difficultés informatiques constatées, la direction des systèmes d'information de l'Anah est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses plateformes de traitement des demandes d'aides ([maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr) et [monprojetanah.gouv.fr](http://monprojetanah.gouv.fr)) permettant de concilier fluidité des étapes de dépôt et d'instruction des dossiers et sécurité des processus de contrôle.

## Données clés

**Auteur :** [M. Dino Cinieri](#)

**Circonscription :** Loire (4<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8665

**Rubrique :** Logement : aides et prêts

**Ministère interrogé :** Ville et logement

**Ministère attributaire :** Logement

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [6 juin 2023](#), page 5097

**Réponse publiée au JO le :** [14 novembre 2023](#), page 10252