



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Défaillances dans le traitement des demandes MaPrimeRénov'

Question écrite n° 8474

### Texte de la question

M. Alexandre Allegret-Pilot attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche sur les dysfonctionnements persistants dans la gestion des dossiers MaPrimeRénov' par l'Agence nationale de l'habitat (Anah). Ce dispositif, présenté comme l'un des piliers de la politique nationale de rénovation énergétique, repose sur des financements publics considérables. Pourtant, sur le terrain, de nombreux bénéficiaires se heurtent à une administration défaillante : délais de traitement incohérents, dossiers perdus ou non traités, plateformes numériques inopérantes, décisions contradictoires et, plus préoccupant encore, l'absence de mécanisme efficace de recours. Le cas porté à la connaissance de M. le député illustre parfaitement cette dérive : en raison d'une simple erreur sur l'adresse enregistrée par l'Anah, un particulier n'a jamais reçu la prime de rénovation qui lui était pourtant due. Depuis 2021, malgré plusieurs relances et un courrier explicite de l'agence reconnaissant sa responsabilité, aucun versement n'a été effectué. Trois ans d'attente, sans solution. Il s'agit d'un nouvel exemple du millefeuille administratif français, où la multiplication des guichets, le cloisonnement des services et l'absence de chaîne de responsabilité claire aboutissent à une situation parfois kafkaïenne pour l'utilisateur. Ce n'est malheureusement pas un cas isolé. Déjà en octobre 2022, le Défenseur des droits alertait sur la multiplication des saisines liées à MaPrimeRénov' et avait signalé des dysfonctionnements techniques conséquents. Il tient à rappeler qu'en dépit de la suspension de l'octroi de nouveaux dossiers depuis le 23 juin 2025, les demandes déjà engagées devraient légitimement être instruites, traitées et honorées. Cette suspension ne saurait en aucun cas justifier l'abandon ou le blocage des dossiers en cours. Dans ce contexte, il lui demande les mesures urgentes que le Gouvernement entend prendre pour garantir que les erreurs administratives reconnues dans le cadre de MaPrimeRénov' soient effectivement corrigées, dans des délais raisonnables, le cas échéant dans un nouveau dispositif proche ; si un audit externe du fonctionnement de l'Anah est envisagé, afin de mettre en lumière les failles systémiques dans la gestion des dossiers, le traitement des réclamations et le suivi des engagements contractuels ; s'il compte mettre en place une cellule de médiation indépendante, dotée d'un pouvoir de décision, pour les usagers lésés par des décisions ou des erreurs non traitées ; enfin, s'il considère acceptable, sur le plan de l'exemplarité de l'action publique, que l'État puisse reconnaître une faute sans la réparer, trois ans après les faits.

### Données clés

**Auteur :** [M. Alexandre Allegret-Pilot](#)

**Circonscription :** Gard (5<sup>e</sup> circonscription) - UDR

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8474

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Transition écologique, biodiversité, forêt, mer et pêche](#)

**Ministère attributaire :** [Transition écologique, biodiversité, forêt, mer et pêche](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 15 juillet 2025