



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Complexité du dispositif MaPrimeRénov'

Question écrite n° 30802

Texte de la question

M. Matthieu Orphelin attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, sur les aides allouées aux particuliers par le dispositif MaPrimeRénov' disponible depuis le 1er janvier 2020. Créée dans un objectif de simplification des démarches administratives en fusionnant le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et les aides « habiter mieux » de l'Anah, la prime reversée aux propriétaires les plus modestes dans leurs travaux de rénovation énergétique cherche à s'inscrire dans les objectifs de la transition énergétique et écologique. Selon l'annexe 18 du rapport du règlement du budget 2019 de la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire, à la date du 24 mai 2020 et selon les données de l'Anah, 35 830 demandes de primes ont été reçues pour un montant de 159 millions d'euros, sur un total de 200 000 primes envisagées pour l'année 2020. Or ce même rapport souligne une probable incapacité d'atteindre cet objectif initial en raison notamment de la « grande complexité du dispositif soulignée par le rapporteur ». Par exemple, M. le député a récemment recueilli la perplexité d'un citoyen sur l'accessibilité à ce service : technicité du dossier, difficultés d'accès à un interlocuteur dans la construction du dossier de manière écrite comme orale de même que lenteur administrative dans le traitement de celui-ci. Par ailleurs, il s'agit ici d'un cas pris en charge par le fils des bénéficiaires : ces derniers ayant plus de 70 ans et ne possédant pas d'accès à internet étaient dans l'incapacité d'entreprendre les démarches nécessaires. Cet aspect fait courir le risque d'une marginalisation des populations âgées, précaires ou handicapées dans l'accès à ces aides. Il l'interroge donc sur les mesures envisagées afin de favoriser l'accessibilité, la lisibilité et la simplicité du dispositif pour tous les particuliers.

Texte de la réponse

Depuis son lancement en 2020, le dispositif MaPrimeRénov' rencontre un important succès. Le Gouvernement avait initialement alloué en 2021 un budget de 1,5Md€ pour un objectif de 500 000 dossiers engagés. Plus de 760 000 dossiers ont finalement été déposés sur l'année 2021 et 644 000 ont pu être engagés pour un montant de 2,06 Md€. Les Français qui ont bénéficié de MaPrimeRénov' sont par ailleurs très satisfaits. Cela a été confirmé par une enquête de satisfaction, réalisée par IPSOS en décembre 2021 auprès de 12 000 bénéficiaires, qui montre que 89 % sont satisfaits de MaPrimeRénov'. Ils sont ainsi une très large majorité à être satisfaits des délais de traitement des dossiers (86 %) et du montant de l'aide accordé (85 %). L'enquête montre également que 66 % d'entre eux n'auraient pas fait les travaux de rénovation sans MaPrimeRénov'. La plateforme maprimerenov.gouv.fr a permis de dématérialiser la demande de prime afin de répondre aux attentes de massification rapide du dispositif et représente un outil précieux pour accompagner le ménage dans une logique de simplification et de lisibilité de l'obtention de l'aide. Pour répondre aux dysfonctionnements qui ont pu être constatés au cours de la montée en charge du dispositif, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de l'année 2021 pour structurer ses procédures de maîtrise des risques, notamment en ce qui concerne ses systèmes d'information (SI). Fin 2021, plus de 99 % des dossiers complets déposés sont traités dans les 15 jours ouvrés à l'engagement. 60 % sont traités dans les mêmes conditions au paiement, en prenant en compte les délais de contrôles ciblés afin de contenir les risques de fraudes. Si ces

résultats sont globalement satisfaisants, le Gouvernement est pleinement conscient des difficultés financières importantes que représentent les dossiers « en difficulté » dont les délais de traitement s'allongent pour les ménages et artisans. Ces dossiers représentaient à la fin 2021 une part très réduite de 0,5% des demandes de primes déposées, après une constante diminution au cours de l'année (12 % en février 2021). Pour conforter la dynamique, l'Anah a mis en place à la demande de la ministre déléguée au logement une « task force » chargée de régulariser les dossiers bloqués du fait d'un problème technique de la plateforme ou requérant un traitement individualisé lié aux difficultés d'instruction. La totalité des dossiers restant en difficulté en décembre a pu être débloquée en ce début d'année, l'objectif étant désormais de normaliser sur le long terme le traitement de ce type de dossiers, en mettant notamment en œuvre des moyens de communication et de réassurance adaptés pour les ménages concernés. Enfin, le Gouvernement est attentif aux remontées relatives à l'opacité perçue du dispositif et au manque d'interlocuteurs. À ce titre, la disponibilité des téléconseillers et leur capacité à répondre aux questions des ménages constituent des points d'attention tout particuliers de l'agence dans le parcours des usagers. Le taux d'appels décrochés par semaine au centre Anah, fragilisé par la crise sanitaire, a ainsi été durablement stabilisé au-delà de 80 % au deuxième semestre 2021. Plus largement et en dehors du suivi de traitement des dossiers, la structuration du réseau France Rénov' vise à constituer un maillage de guichets clairement identifiés sur l'ensemble du territoire pour renseigner, conseiller et orienter nos concitoyens dans leurs parcours de travaux de rénovation énergétique, en particulier ceux en situation d'illectronisme ou de précarité numérique qui risqueraient d'être tenus éloignés de la procédure dématérialisée de MaPrimeRénov'.

Données clés

Auteur : [M. Matthieu Orphelin](#)

Circonscription : Maine-et-Loire (1^{re} circonscription) - Écologie Démocratie Solidarité

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30802

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique et solidaire \(Mme Wargon, SE auprès de la ministre\)](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 juin 2020](#), page 4552

Réponse publiée au JO le : [29 mars 2022](#), page 2118