ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de la plateforme MaPrimeRénov'

Question écrite n° 34479

Texte de la question

Mme Sylvie Tolmont attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les graves dysfonctionnements affectant la plateforme en ligne consacrée au dispositif « MaPrimeRénov' ». Cette nouvelle prime constitue la fusion de l'aide « habiter mieux agilité » de l'ANAH et du précédent crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE). Le traitement des demandes formulées au titre de cette prime est géré par l'ANAH qui doit également en assurer le versement. Malheureusement, force est de constater que la plateforme présente de nombreux dysfonctionnements et que le versement effectif des sommes connaît également d'importants retards. La totale dématérialisation de cette procédure, sans possibilité de contacter un téléconseiller, rend celle-ci extrêmement frustrante et aléatoire, d'autant plus qu'il est préconisé d'attendre la confirmation d'attribution de la prime avant d'entreprendre les travaux. Aussi, elle l'interroge sur les intentions du Gouvernement afin de remédier à ces difficultés qui minent le recours à ce dispositif.

Texte de la réponse

Depuis son lancement le 1er janvier 2020, MaPrimeRénov' connaît un fort succès auprès des français, avec actuellement près d'un million de visites par mois sur la plateforme. D'abord réservée aux ménages les plus modestes, elle est depuis janvier 2021, et grâce à FranceRelance, ouverte à tous les propriétaires, quels que soient leurs revenus, qu'ils soient occupants ou bailleurs, ainsi qu'à tous les copropriétaires. Elle est ainsi devenue la principale aide de l'Etat à la rénovation énergétique des logements. Au premier semestre 2021, plus de 370 000 demandes ont été déposées, soit bien plus de la moitié de l'objectif fixé pour 2021 (entre 400 000 et 500 000), et 288 000 dossiers ont été acceptés, pour un montant total de 830 millions d'euros de primes. MaPrimeRénov' est ensuite versée à l'issue des travaux : 180 000 demandes de paiement ont ainsi été reçues et 140 000 ont été payées. Concernant certains dysfonctionnements qui ont pu être observés sur la plateforme, il convient de rappeler que la mise en place du service est intervenue en pleine période de crise sanitaire et de confinement, ce qui en a complexifié la mise en œuvre. Tout au long de l'année 2020, l'Anah a déployé des efforts exceptionnels et a résorbé les derniers retards d'instruction à la fin août et les derniers retards de paiement à la mi-décembre. Un certain nombre de problèmes informatiques ont pu perturber le parcours de certains demandeurs, mais un grand nombre de ces situations ont d'ores et déjà été résolues. Les situations difficiles sont désormais devenues marginales, représentant de l'ordre de 3 % des dossiers. Pour apporter une solution à ces situations, l'Agence nationale de l'habitat a mis en place une task force dédiée qui, chaque semaine, débloque plusieurs centaines de dossiers. Enfin, concernant les délais de prise en charge des dossiers, pour tout dossier complet, l'engagement de délai de prise en charge de quinze jours ouvrés est tenu, et les effectifs de l'Anah augmentent pour suivre la demande. Plus précisément, plus de 75 % des dossiers dont la demande de solde a été déposée ont ainsi été payés, les 25 % restants se répartissant entre les dossiers déposés il y a moins de 15 jours ouvrés et les dossiers incomplets et encore en échange avec le demandeur. Plus globalement, les Français qui ont bénéficié de MaPrimeRenov' sont très satisfaits. Cela est confirmé par une enquête de satisfaction, réalisée par IPSOS en mai 2021 auprès de 14 000 bénéficiaires, qui montre que 88 % sont satisfaits de MaPrimeRénov'. Ils sont ainsi une très large majorité à être satisfaits des délais de

traitement des dossiers (82 %) et du montant de l'aide accordé (87 %). L'enquête montre également que 69 % d'entre eux n'auraient pas fait les travaux de rénovation sans MaPrimeRenov'. Par ailleurs, le Gouvernement a bien conscience des difficultés que le choix d'une procédure totalement dématérialisée emporte pour nos concitoyens n'ayant pas accès à internet ou une maîtrise limitée des outils informatiques, étant évidemment entendu qu'il est fondamental que ceux-ci puissent également bénéficier de l'aide à laquelle ils ont droit. La filière professionnelle est amenée à jouer un rôle clef dans ce type de situations. Le Gouvernement a donc renforcé la communication à destination de celle-ci, avec un message clair : - si le demandeur ne possède pas d'adresse électronique, l'entreprise peut indiquer à celui-ci de se faire accompagner par un tiers de confiance qui pourra renseigner son adresse électronique. Celle-ci ne peut en aucun cas être une adresse de son entreprise. - dans tous les cas, il est fortement recommandé aux professionnels d'orienter les clients en situation d'illectronisme ou de précarité numérique vers un conseiller FAIRE (Faciliter, accompagner et informer pour la rénovation énergétique) le plus proche de son domicile : https://www.faire.gouv.fr/. Celui-ci pourra alors l'orienter vers les structures publiques d'accompagnement aux démarches numériques qui existent sur son territoire (maisons France Services ou services communaux par exemple). En définitive, si certains dysfonctionnements ont pu apparaître au moment de l'ouverture de MaPrimeRénov' dans un contexte de crise sanitaire, le Gouvernement et l'ANAH ont réagi rapidement pour mettre en place un service très apprécié, au profit des Français et de l'efficacité énergétique, et continuent de déployer des efforts intenses afin d'accompagner la dynamique positive ainsi suscitée et d'améliorer encore la distribution de l'aide.

Données clés

Auteur : Mme Sylvie Tolmont
Circonscription : Sarthe (4e circonscription) - Socialistes et apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 34479
Rubrique : Logement : aides et prêts
Ministère interrogé : Transition écologique
Ministère attributaire : Logement

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 1er décembre 2020, page 8620
Réponse publiée au JO le : 28 septembre 2021, page 7195