



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés avec le dispositif « MaPrivRénov' »

Question écrite n° 38672

Texte de la question

M. Bertrand Sorre attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les difficultés rencontrées par les citoyens avec le dispositif « MaPrimeRénov' ». Depuis janvier 2020, ce dispositif est venu remplacer le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE). Or, depuis sa création, les Français ayant déposé un dossier ont pu relever deux difficultés. La première difficulté est liée aux délais et à la date du versement de la prime. En effet, l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) avait prévu que, pour les dossiers déposés entre janvier 2020 et mars 2020, les aides seraient versées en avril 2020. À partir d'avril 2020, les délais de traitement des dossiers devaient être réduits de 15 jours pour une demande de prime (notification du droit à subvention), de 15 jours pour une demande d'avance (versement de l'avance) et de 15 jours pour une demande de solde (versement du solde). Cependant, certains ménages dont le dossier a été validé durant l'année 2020 sont encore en attente d'un versement de leur prime. La seconde difficulté est liée au manque d'explication, de visibilité mais surtout à la complexité de la procédure du dispositif car des changements du montant de la prime peuvent intervenir parfois après la validation du dossier par l'ANAH ou après le début des travaux. Face à cette situation, les foyers manquent d'interlocuteurs pour obtenir les renseignements nécessaires et signalent des temps d'attente importants pour les appels. Ils décrivent une plateforme opaque et un besoin de visibilité quant au versement de leur prime. Ainsi, il apparaît que le dispositif « MaPrimeRénov' » est aujourd'hui trop complexe, peu lisible et les démarches restent relativement longues pour les Français. Aussi, il souhaiterait savoir ce que le Gouvernement entend faire pour pallier les difficultés rencontrées par les citoyens sur la plateforme de « MaPrimeRénov' » et ce afin d'améliorer et de faciliter son accès à tous les Français.

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 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. Bertrand Sorre](#)

Circonscription : Manche (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38672

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 mai 2021](#), page 3791

Réponse publiée au JO le : [29 mars 2022](#), page 2121