



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dispositif « MaPrimeRénov' »

Question écrite n° 39687

Texte de la question

Mme Marianne Dubois attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les nombreux dysfonctionnements du dispositif « MaPrimeRénov' », la difficulté pour les administrés d'établir des contacts avec les personnes concernées pour obtenir des informations sur le suivi de leur dossier et les délais de versement de la prime. Ma Prime'Rénov a remplacé en janvier 2020 le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) dans un premier temps à destination des propriétaires occupants aux revenus modestes, puis désormais à tous les propriétaires et à toutes les copropriétés. S'il est régulièrement mentionné que « 190 000 primes auraient été demandées en 2020 », le suivi de ces dossiers apparaît calamiteux. Ainsi, 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). Hors, certains ménages dont le dossier a été validé durant l'année 2020 sont encore en attente d'un versement au mois de juin 2021. En cette période de crise, ce délai d'attente a un impact important pour les foyers aux revenus modestes qui ont fait l'avance des travaux de rénovation. Les ménages se plaignent encore de l'absence d'explication et de visibilité quant à la date du versement de la prime, mais aussi de la complexité de la procédure et des changements du montant de la prime qui interviennent parfois après la validation du dossier par l'ANAH ou après le début des travaux. Face à cela, les foyers n'ont aucun interlocuteur pour obtenir les renseignements nécessaires. Concernant les dysfonctionnements du site *maprimerenov.gouv.fr*, de nombreux utilisateurs font enfin état d'une connexion à l'espace personnel temporairement impossible, d'informations saisies qui ne sont pas enregistrées, de liens qui ne s'ouvrent pas, etc. Aussi, elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour pallier les nombreux dysfonctionnements décrits ci-dessus, quels moyens seront déployés afin de corriger ce problème et assurer la pérennité de ce dispositif d'aide à la rénovation logement.

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 1,5 Md€ 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. Si ces résultats sont globalement satisfaisants, le

Gouvernement est pleinement conscient des difficultés que représentent certains dossiers bloqués 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 « cellule » 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 restants 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.

Données clés

Auteur : [Mme Marianne Dubois](#)

Circonscription : Loiret (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39687

Rubrique : Logement

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [22 juin 2021](#), page 5030

Réponse publiée au JO le : [22 mars 2022](#), page 1948