



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements relatifs au dispositif « Ma Prime Rénov »

Question écrite n° 39844

Texte de la question

Mme Jacqueline Dubois interroge Mme la ministre de la transition écologique sur les conditions d'application du dispositif « Ma Prime Rénov ». À l'échelle nationale, ce mécanisme déclenche un véritable engouement qu'il convient de souligner. En Dordogne, le dispositif a connu une montée en puissance importante en début d'année 2021, avec près de 1 000 bénéficiaires pour un montant de 1,5 million d'euros sur les trois premiers mois de l'année. Cependant, certaines remontées de terrain semblent indiquer d'importants dysfonctionnements tels que les délais de traitement des dossiers, les délais de versement de la prime et l'absence de visibilité sur la date de versement de celle-ci, les révisions des accords de principe et montants de la prime revus à la baisse au cours de l'instruction du dossier, les difficultés à identifier et joindre les chargés de dossiers ainsi que les institutionnels, les bugs de la plateforme et le manque d'explications suite à un refus. Le dispositif semble séduire de nombreux citoyens ; toutefois, les dysfonctionnements mentionnés *supra* peuvent avoir des répercussions négatives sur la popularité et l'efficacité de cet outil. Aussi, elle lui demande quelles sont les dispositions pouvant pallier ces problématiques et pérenniser ce mécanisme d'aide à la rénovation énergétique des logements.

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 Jacqueline Dubois](#)

Circonscription : Dordogne (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39844

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [29 juin 2021](#), page 5162

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