



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de MaPrimeRénov'

Question écrite n° 41403

Texte de la question

M. Loïc Kervran attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur les dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'. Les délais de versement des primes sont en effet parfois très longs : plusieurs foyers du Cher, malgré des dossiers complets, attendent le versement de cette prime depuis plusieurs mois, parfois depuis le début de l'année 2021. Ce retard a un impact important pour les foyers les plus modestes et parfois également sur les entreprises qui ont effectué les travaux et qui ont accepté que leurs clients règlent le montant total seulement après réception de la prime. Qui plus est, il est extrêmement difficile voire impossible pour eux de connaître l'état d'avancée de leur dossier, faute d'interlocuteurs pour obtenir les renseignements nécessaires, les nombreux appels et courriels auprès de la plateforme dédiée restant sans réponse. Il souhaiterait donc savoir ce qu'elle compte mettre en œuvre pour mettre fin à ces difficultés.

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. Si ces résultats sont globalement satisfaisants, le Gouvernement est pleinement conscient des difficultés financières importantes que représentent, pour les ménages et artisans, certains dossiers « en difficulté » dont les délais de traitement sont plus longs. 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 cellule 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 2021 a pu être débloquée et résolue 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 et de les résoudre ainsi plus rapidement. 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 a ainsi été durablement stabilisé au-delà de 80 % au second 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. Loïc Kervran](#)

Circonscription : Cher (3^e circonscription) - Agir ensemble

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41403

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Logement](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 septembre 2021](#), page 7111

Réponse publiée au JO le : [15 mars 2022](#), page 1746