



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Difficultés d'obtention des subventions pour le dispositif Ma Prime Rénov'

Question écrite n° 43613

Texte de la question

M. David Habib attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les difficultés liées à l'obtention des subventions « Ma Prime Rénov' ». Ma Prime Rénov' est une aide à la rénovation énergétique. Elle est calculée en fonction des revenus et du gain écologique des travaux. Pour cela, il suffit de se rendre sur le site internet dédié et de renseigner toutes les informations requises et notamment les devis des artisans qui ont réalisé les travaux. En effet, le remboursement s'effectue une fois les travaux terminés en transmettant la facture acquittée. Aujourd'hui, de nombreuses personnes éprouvent des difficultés pour se faire rembourser, des lenteurs administratives sont régulièrement constatées et des bénéficiaires potentiels sont écartés du dispositif. Ces difficultés administratives découragent rapidement les ménages qui sollicitent cette aide et engendrent beaucoup d'incompréhension et de détresse face aux retards et absences de réponse. La procédure est exclusivement numérique, aucun conseiller n'est disponible par téléphone, générant ainsi une certaine frustration devant le manque d'interlocuteur pour obtenir des informations lorsque la personne rencontre un problème sur la plateforme : refus de téléchargement des documents, demande de changement de navigateur par défaut, demande de réitérer la procédure ultérieurement, impossibilité de changer des informations capitales telle que la composition du foyer fiscal. Ce dispositif doit permettre aux ménages de réaliser des travaux de rénovation énergétique pour leur logement. Cette aide se veut juste, simple et bénéfique pour la planète. Or rendre la procédure exclusivement numérique écarte, de fait, des foyers modestes, déjà éloignés des outils numériques. Cela décourage également de nombreuses personnes qui souhaitent faire des modifications et se retrouvent bloquées sur la plateforme, sans interlocuteur pour les aider et débloquer leur dossier. Aussi, il souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement compte prendre pour mettre fin à cette situation.

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 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. 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. David Habib](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (3^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43613

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 janvier 2022](#), page 305

Réponse publiée au JO le : [29 mars 2022](#), page 2129