



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Retards dans le versement des aides du dispositif MaPrim'Rénov'

Question écrite n° 43769

Texte de la question

M. Hervé Saulignac appelle l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les retards dans le versement des aides du dispositif MaPrim'Rénov'. Le Gouvernement a lancé, il y a deux ans, MaPrim'Rénov' pour aider financièrement les ménages à engager des travaux de rénovation thermique de leur logement. Réservée dans un premier temps aux ménages les plus modestes, elle est ouverte depuis un an à tous les propriétaires. Ce dispositif a trouvé son public. Le Gouvernement a d'ailleurs prévu un objectif de 800 000 demandes et une enveloppe de 2 milliards d'euros pour 2022. Or un grand nombre d'Ardéchois font part de retards importants dans le versement des aides qui peuvent aller jusqu'à 6 mois, voire 1 an, alors que l'État annonce un délai de 15 jours une fois le dossier complet. Par ailleurs, le site internet MaPrim'Rénov' fait face à de nombreux dysfonctionnements et n'enregistre pas toujours les informations saisies, les conseillers sont difficiles à joindre et n'ont pas d'information sur l'avancement des dossiers. Ces situations ardéchoises ne sont pas isolées : un groupe Facebook intitulé « MaPrim'Rénov' : le parcours du combattant ! » rassemble 17 000 membres ; une pétition a déjà récolté 12 000 signatures et les conseillers du réseau « Faire », qui guident les particuliers dans leurs démarches, estiment que 20 % des dossiers rencontrent des problèmes. Les retards anormalement longs ne font que dégrader la situation financière de ménages déjà fragilisés par la crise actuelle qui n'auraient pas pu engager les travaux sans cette aide. Certaines familles doivent même souscrire à un crédit pour pallier les problèmes de trésorerie. Les délais ont également un impact chez les artisans qui ont des difficultés pour être payés. Aussi, il lui demande quelles sont les mesures envisagées pour pallier les dysfonctionnements dans le traitement des demandes et pour résorber les délais de versement des aides.

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. Hervé Saulignac](#)

Circonscription : Ardèche (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43769

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 janvier 2022](#), page 487

Réponse publiée au JO le : [15 mars 2022](#), page 1739