



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements du dispositif "MaPrimeRénov"

Question orale n° 1485

Texte de la question

M. Paul Molac attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les dysfonctionnements du dispositif « MaPrimeRénov' ». Cette aide a été mise en place depuis le 1er janvier 2020, dans un premier temps à destination des propriétaires occupants aux revenus modestes. Il a été indiqué que 190 000 primes auraient été demandées en 2020. Plusieurs difficultés sont à relever. La première concerne les délais de versement de la prime : l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) avait prévu que, pour les dossiers déposés entre le 1er janvier 2020 et mars 2020, les aides seraient versées en avril 2020. À partir d'avril 2020, les délais de traitement des dossiers devaient être réduits de quinze jours pour une demande de prime (notification du droit à subvention); de quinze jours pour une demande d'avance (versement de l'avance) et de quinze jours pour une demande de solde (versement du solde). Or, de nombreux ménages font état d'un délai de plusieurs mois entre la validation de leur dossier et le versement. En effet, de nombreux ménages dont le dossier a été validé en janvier 2020 sont encore en attente d'un versement au mois de décembre 2020. 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. Deuxièmement, les ménages se plaignent 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 manquent d'interlocuteurs pour obtenir les renseignements nécessaires et signalent des temps d'attente importants pour les appels ; ils décrivent une plateforme opaque et un besoin de visibilité quant au versement de leur prime. 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, ou de liens qui ne s'ouvrent pas. Aussi, il souhaiterait savoir ce que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour pallier ces dysfonctionnements.

Texte de la réponse

DYSFONCTIONNEMENTS DU DISPOSITIF MAPRIMERÉNOV'

M. le président. La parole est à M. Paul Molac, pour exposer sa question, n° 1485, relative aux dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'.

M. Paul Molac. J'appelle l'attention du Gouvernement sur les dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'. Cette aide a été mise en place depuis le 1er janvier 2020, dans un premier temps à destination des propriétaires occupants aux revenus modestes. Il a été indiqué que 190 000 primes auraient été demandées en 2020.

Plusieurs difficultés sont à relever. La première est le délai de versement de la prime. L'Agence nationale de l'habitat – ANAH – avait prévu que, pour les dossiers déposés entre le 1er janvier 2020 et mars 2020, les aides seraient versées en avril 2020. À partir d'avril 2020, les délais de traitement des dossiers devaient être réduits de quinze jours pour une demande de prime – notification du droit à subvention –, de quinze jours pour une

demande d'avance – versement de l'avance – et de quinze jours pour une demande de solde. Or de nombreux ménages font état d'un délai de plusieurs mois entre la validation de leur dossier et le versement. En effet, certains ménages de ma circonscription dont les dossiers ont été validés au mois de janvier 2020 étaient encore en attente d'un versement au mois de décembre 2020. 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.

Par ailleurs, les ménages se plaignent 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 surviennent parfois après la validation du dossier par l'ANAH ou après le début des travaux. Face à cela, les foyers manquent d'interlocuteurs pour obtenir les renseignements nécessaires et signalent des temps d'attente importants pour les appels. Ils décrivent une plateforme opaque et un besoin de visibilité quant au versement de leur prime.

Pour ce qui concerne les dysfonctionnements du site maprimerenov.gouv.fr, de nombreuses utilisations 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, que compte faire le Gouvernement pour pallier ces dysfonctionnements ?

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué chargé des transports.

M. Jean-Baptiste Djebbari, *ministre délégué chargé des transports*. Vous interrogez Mme la ministre chargée du logement qui, ne pouvant être présente, m'a chargé de vous répondre.

Lancée le 1er janvier 2020, MaPrimeRénov' connaît un fort succès auprès des Français. D'abord réservée aux ménages les plus modestes, elle est, depuis le 1er janvier 2021, et grâce à France relance, ouverte à tous les propriétaires, quels que soient leurs revenus, qu'ils soient occupants ou bailleurs, ainsi qu'à tous les copropriétaires. Ce dispositif est ainsi devenu la principale aide de l'État à la rénovation énergétique des logements. Au 17 mai 2021, ce sont plus de 280 000 demandes qui ont été déposées et c'est déjà plus de la moitié de l'objectif fixé pour 2021 qui a été réalisé, qui s'élevait entre 400 000 et 500 000. Quelque 188 000 dossiers ont été acceptés pour un montant total de 540 millions d'euros de primes. La plateforme rencontre indéniablement un succès, avec près d'un million de visites par mois.

Il est par ailleurs important de rappeler, s'agissant des dysfonctionnements, que le service a été mis en place en pleine période de crise sanitaire et de confinement. Tout au long de l'année 2020, l'ANAH a déployé des efforts exceptionnels, a résorbé les derniers retards d'instruction à la fin du mois d'août et les derniers retards de paiement à la mi-décembre, si bien que ces situations difficiles demeurent marginales – de l'ordre de 3 % des dossiers.

Pour apporter une solution à ces problèmes, l'ANAH a mis en place une *task force* qui, chaque semaine, débloque plusieurs centaines de dossiers. L'engagement de prendre en charge tout dossier complet dans un délai de quinze jours est tenu. Ainsi, plus de 75 % des dossiers dont la demande de solde a été déposée ont été payés, et les 25 % restants se répartissent entre les dossiers déposés il y a moins de quinze jours et les dossiers incomplets nécessitant encore des échanges avec le demandeur.

Plus généralement, selon un sondage Ipsos, 88 % des utilisateurs de MaPrimeRénov' sont satisfaits. L'enquête montre également que 69 % d'entre eux n'auraient pas fait leurs travaux de rénovation sans cette aide. C'est donc un dispositif à la fois efficace et utile.

M. le président. La parole est à M. Paul Molac.

M. Paul Molac. C'est bien parce que le dispositif est efficace et qu'il va tout à fait dans le sens de la transition énergétique que je crains que les dysfonctionnements, qui ont été nombreux dans ma circonscription,

n'empêchent certains de réaliser leurs travaux. Comme vous le savez, la mauvaise presse va plus vite que la bonne.

Certains m'ont dit que, alors que leur projet avait été validé, certaines parties en avaient ensuite été déclarées inéligibles. S'ils avaient su cela, ajoutent-ils, ils n'auraient pas fait tous ces travaux, parce que leurs budgets sont très serrés. C'est pourquoi, je souhaite que vous soyez attentif à ces dysfonctionnements, car ce sont les ménages modestes qui ont recours à ce dispositif.

Données clés

Auteur : [M. Paul Molac](#)

Circonscription : Morbihan (4^e circonscription) - Libertés et Territoires

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1485

Rubrique : Logement

Ministère interrogé : Économie, finances et relance

Ministère attributaire : Économie, finances et relance

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 mai 2021](#)

Réponse publiée le : 26 mai 2021, page 5446

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [18 mai 2021](#)