



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Retards dans les traitements des dossiers MaPrimeRénov'

Question orale n° 1609

Texte de la question

M. Stéphane Testé attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur les retards dans le traitement des dossiers MaPrimeRénov' par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) au sein du département de la Seine-Saint-Denis. Depuis son lancement en janvier 2020, cet excellent dispositif a incité de nombreux ménages à engager des travaux de rénovation énergétique dans leur logement. Mais le versement de l'aide a pris du retard, notamment en Seine-Saint-Denis. À première vue pourtant, le dispositif semble clair et accessible. Pour demander la prime, il suffit de se créer un compte sur maprimerenov.gouv.fr, de renseigner des informations sur ses revenus, son logement, de détailler les travaux envisagés et de transmettre le devis de l'artisan qui va réaliser les travaux. Dès la demande finalisée, un instructeur de l'ANAH procède à sa vérification. Si la demande est jugée recevable, une notification confirmant l'attribution de la prime et son montant est envoyée par *mail*. La subvention est ensuite versée à la fin des travaux après l'envoi de la facture *via* le site. Mais, dans les faits, de nombreux particuliers sont toujours en attente de son versement et ce depuis plusieurs mois alors que le délai annoncé est de deux mois maximum, des retards dus à des couacs et *bugs* techniques à répétition qui ont bloqué un grand nombre de dossiers. Ces retards, pouvant aller jusqu'à plus d'un an, entraînent des conséquences sérieuses pour les entreprises du secteur de la rénovation énergétique ainsi que pour les artisans locaux et les ménages bénéficiant des primes. Outre le manque à gagner pour les artisans ayant engagé les travaux et un ralentissement de l'artisanat local, les retards représentent également un danger pour les ménages précaires ou grands précaires, dissuadés d'engager des opérations de rénovation pourtant nécessaires. Deuxièmement, certains interlocuteurs 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. Aussi, il lui demande quelles actions sont envisagées par le Gouvernement pour pallier les dysfonctionnements du dispositif et accélérer le traitement des dossiers MaPrimeRénov' dans le département de la Seine-Saint-Denis.

Texte de la réponse

MAPRIMERÉNOV'

M. le président. La parole est à M. Stéphane Testé, pour exposer sa question, n° 1609, relative à MaPrimeRénov'.

M. Stéphane Testé. Madame la ministre déléguée, je souhaite appeler votre attention sur les retards constatés dans le traitement des dossiers MaPrimeRénov' par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) en Seine-Saint-Denis, retards au sujet desquels j'ai été alerté tant par des habitants que par des professionnels.

Depuis son lancement en janvier 2020, cet excellent dispositif a incité de nombreux ménages à engager des travaux de rénovation énergétique. Dans mon département, le versement de l'aide, je le répète, a parfois pris du retard. Pourtant, au premier abord, le dispositif paraît clair, accessible : il suffit de créer un compte sur www.maprimerenov.gouv.fr, de renseigner des informations sur ses revenus, son logement, de détailler les travaux envisagés et de transmettre le devis de l'artisan retenu. Aussitôt la demande finalisée, l'ANAH procède à sa vérification. Si elle est jugée recevable, une notification confirmant l'attribution de la prime et son montant est envoyée. La subvention est ensuite versée à la fin des travaux, après l'envoi de la facture.

Dans les faits, de nombreux foyers attendent son versement depuis plusieurs mois, alors que le délai annoncé est de deux mois au maximum. Ces retards, dus aux couacs et autres bugs qui ont bloqué les dossiers, entraînent des conséquences sérieuses pour les entreprises du secteur de la rénovation énergétique, ainsi que pour les artisans locaux et les bénéficiaires eux-mêmes. En outre, ils dissuadent les ménages précaires d'engager des opérations de rénovation pourtant nécessaires. D'autres particuliers regrettent l'absence d'explications et de visibilité concernant la date du versement ; ils se plaignent de la complexité de la procédure et du fait que le montant de la prime est parfois revu après la validation du dossier ; ils manquent d'interlocuteurs pour obtenir les renseignements indispensables, signalent des temps d'attente importants lors des appels, et une certaine opacité de la plateforme.

Je souhaiterais donc savoir quelles actions envisage le Gouvernement pour pallier ces dysfonctionnements et accélérer le traitement des dossiers MaPrimeRénov' en Seine-Saint-Denis.

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée du logement.

Mme Emmanuelle Wargon, ministre déléguée chargée du logement. Vous l'avez dit : depuis son lancement en 2020, le dispositif MaPrimeRénov' rencontre un succès incontestable. Les Français sont au rendez-vous de la rénovation énergétique, et nous pouvons en être fiers. En 2021, près de 760 000 dossiers ont été déposés, près de 660 000 engagés, pour un montant considérable – plus de 2 milliards d'euros – ; 99 % des dossiers complets sont traités en vue de leur engagement dans les quinze jours ouvrés ; 60 % le sont dans le même délai en vue du paiement, le tout en tenant compte des contrôles ciblés destinés à lutter contre la fraude. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont significatifs : 87 % des bénéficiaires se déclarent satisfaits du dispositif, 92 % du montant de l'aide obtenue, et 71 % n'auraient pas entrepris de travaux sans MaPrimeRénov'.

Toutefois, vous avez raison de souligner qu'en Seine-Saint-Denis, comme, d'ailleurs, dans d'autres départements, des bugs informatiques et l'importance de la demande ont pu entraîner d'importants retards de traitement. C'est là un problème que j'ai identifié il y a quelques mois, en lien avec l'ANAH, et que nous travaillons à résoudre avec la plus grande détermination. J'ai ainsi demandé à l'ANAH – qui a créé une équipe à cette fin – de régulariser au plus vite ces dossiers, dont certains sont en attente depuis des mois, bloqués à la suite d'un problème technique de la plateforme ou requérant un traitement individualisé en raison de difficultés d'instruction.

Les dossiers concernés représentaient à la fin de l'année 2021 environ 0,5 % des dossiers déposés, contre 12 % en février, c'est-à-dire que leur proportion a très fortement décru ; en outre, toujours fin 2021, l'équipe a été renforcée, si bien que la moitié des dossiers encore en souffrance en décembre ont pu être débloqués en ce début d'année, et les primes enfin versées aux ménages, qui sont systématiquement informés par téléphone ou courriel. L'ANAH a reçu pour objectifs d'achever de traiter ce stock courant janvier et surtout de pérenniser le traitement particulier de tels dossiers, avec une communication adaptée vis-à-vis des ménages, ainsi qu'une gestion des bugs qui évitera que le cas ne se reproduise.

Comme vous le voyez, nous sommes attentifs à la massification du dispositif, mais aussi au traitement des cas particuliers ; en effet, un dossier bloqué met en difficulté à la fois le ménage, qui n'obtient pas sa prime, et l'entreprise, qui n'est pas payée. Heureusement, je le répète, leur stock est réellement en voie de résorption.

M. le président. La parole est à M. Stéphane Testé.

M. Stéphane Testé. Je tenais à vous remercier, madame la ministre déléguée, pour votre réponse détaillée et rassurante. Nous améliorerons ainsi un dispositif dont l'utilité et l'efficacité ne sont plus à démontrer.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Testé](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1609

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Logement

Ministère attributaire : Logement

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 janvier 2022](#)

Réponse publiée le : 12 janvier 2022, page 482

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [4 janvier 2022](#)