



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements MaPrimeRénov'

Question écrite n° 1582

Texte de la question

M. Jean-Yves Bony appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les dysfonctionnements de MaPrime Rénov'. Malgré l'accord préalable de l'Anah, la finalisation des dossiers avec l'envoi de tous les documents et les contrôle de conformité effectués au domicile des demandeurs, ceux-ci restent sans nouvelles de leurs dossiers et les demandes de primes non soldées pendant des mois. Force est de constater que, malgré de nombreuses relances auprès de cet organisme, par téléphone et par *mail*, aucune information n'est apportée sur le suivi des dossiers par les conseillers de la plateforme téléphonique, qui ne savent donner aucune information sur les dossiers en cours. Du fait de ne pouvoir dialoguer avec une personne compétente au sein de l'Anah, les particuliers sont très souvent contraints à régler la facture des entreprises en amont car celles-ci ne peuvent décemment pas attendre plus de deux mois pour le règlement d'un travail dûment effectué. De nombreux citoyens sont dans cette situation et ne parviennent pas à solder leur dossier par le versement de cette prime pourtant encadrée par le législateur. La rénovation du parc immobilier français est un enjeu majeur en ces temps difficiles où chaque consommation d'énergie doit être raisonnée. L'aide proposée par l'État *via* le dispositif MaPrimeRénov' est pertinente mais les difficultés importantes liées à son obtention aggravent la situation des foyers qui n'ont pas les ressources nécessaires pour attendre un paiement incertain. Il lui demande de lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend prendre pour simplifier et accélérer le règlement des dossiers en cours ou à venir. Par ailleurs, serait-il possible de faire en sorte que l'Anah motive ses décisions en cas de refus de travaux de rénovation thermique, le seul recours pour le particulier étant de saisir le tribunal administratif ? Il souhaite connaître son avis sur le sujet.

Texte de la réponse

Pour permettre aux ménages d'améliorer le confort de leur logement et de réduire leur consommation d'énergie, le Gouvernement a fait de la rénovation énergétique une priorité. Depuis son lancement en 2020, plus de deux millions de logements ont pu bénéficier des aides MaPrimeRénov' pour réaliser des travaux dans leur logement. Pour répondre à cet afflux de demandes, tout en traitant chaque situation individuelle, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) mobilise pleinement ses équipes. Chaque semaine, jusqu'à 25 000 demandes de subvention ou de paiement sont instruites. Dans un contexte de forte demande et de montée en puissance du dispositif, avec l'extension des publics éligibles en 2021 et les primes exceptionnelles dans le cadre du plan de résilience en 2022, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Mais le nombre de cas est très limité, si on le compare aux plus de 500 000 primes engagées en 2023 par exemple. L'ANAH met ainsi tous les moyens nécessaires en œuvre pour assurer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers. Le délai moyen de traitement observé pour un dossier MaPrimeRénov' est inférieur à 5 semaines correspondant à un dossier complet ne nécessitant aucun contrôle renforcé, soit environ 2 semaines pour le traitement de la demande de subvention et d'environ 3 semaines pour le paiement. Lorsqu'un dossier nécessite des documents justificatifs complémentaires, ou fait l'objet d'un contrôle sur place pour lutter contre la fraude, ces délais peuvent être allongés et peuvent atteindre 3 mois. Aussi, il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit

l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer de manière substantielle ses contrôles sur de nombreux dossiers de demandes de prime. Ces contrôles qui ont permis de sécuriser le parcours des ménages concernés ont également généré des délais de traitement des dossiers plus longs, notamment à l'étape des demandes de paiement. Un chantier de réflexion concernant l'écosystème des mandataires financiers et administratifs proposant leurs services aux ménages est d'ailleurs en cours afin de mieux encadrer cette activité et proposer des pistes d'amélioration visant à fluidifier, sécuriser le parcours et réduire le risque de fraude. En parallèle, l'ANAH se mobilise fortement pour fluidifier le parcours usagers avec la mise en place d'une équipe dédiée aux situations les plus difficiles. Les dossiers en difficulté font l'objet d'un suivi individualisé pour résoudre au plus vite ces situations : analyse systématique des difficultés remontées, accompagnement des usagers, démarche proactive d'identification des dossiers en difficulté avant signalement et sécurisation globale de la plateforme. La création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' et de l'évolution des aides depuis le 1er janvier 2024 permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation. Il est notamment prévu d'élargir le dispositif d'avances de subvention applicable pour les « très modestes » aux ménages « modestes » avec un taux d'avance allant jusqu'à 70% du montant prévisionnel de l'aide dans le cadre de la réalisation de travaux d'ampleurs afin d'éviter à l'avenir des difficultés trop importantes pour les ménages les plus modestes et les entreprises impactées par des allongements de délais d'instruction. Enfin, afin d'aider et « aller vers » les publics les plus éloignés du numérique et/ou de l'administration à comprendre et effectuer des demandes d'aides à la rénovation et l'adaptation de leur logement, l'Anah a conclu en 2023 un partenariat avec France Services, opérationnel depuis le 1er janvier 2024, pour accompagner et faciliter l'accès des ménages aux aides à la rénovation des logements.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Yves Bony](#)

Circonscription : Cantal (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1582

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 septembre 2022](#), page 4182

Réponse publiée au JO le : [2 avril 2024](#), page 2626