



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés instruction dossiers Ma Prime Rénov'

Question écrite n° 4245

Texte de la question

Mme Émilie Bonnivard appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les difficultés liées à l'obtention des subventions « Ma Prime Rénov' ». Ce dispositif est accessible à l'ensemble des propriétaires, qu'ils occupent leur logement ou qu'ils le mettent en location. L'instruction des demandes s'opère sur le site internet dédié en renseignant toutes les informations requises et notamment les devis des artisans qui réaliseront les travaux. Le remboursement s'effectue une fois les travaux terminés en transmettant la facture acquittée. 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 fréquemment les ménages demandeurs de 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'interlocuteurs 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. Mme la députée souhaiterait connaître les mesures que la ministre envisage pour faciliter l'accès au dispositif et pallier les difficultés rencontrées par les citoyens sur la plateforme. Dans un même temps, elle souhaiterait que la ministre lui indique ses intentions pour encourager les copropriétés à engager des travaux de rénovation énergétique. En effet, il est fréquent que des propriétaires n'engagent pas ce type de travaux, laissant à leurs locataires des factures énergétiques très importantes.

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, près d'un million et demi de foyers ont pu bénéficier de 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 600 000 primes engagées en 2022 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. Pour un dossier complet et ne nécessitant aucun contrôle renforcé, il est environ de 2 semaines pour une demande de subvention et d'environ 3 semaines pour en obtenir 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. 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. L'amélioration de l'information aux usagers est également une priorité avec l'objectif d'accompagner l'augmentation du volume de projets de rénovation. Ainsi, la création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation. En ce qui concerne les copropriétés, depuis le 1er janvier 2021 et dans le cadre du plan de relance, le Gouvernement a décidé d'élargir à l'ensemble des copropriétés le dispositif d'aide à la rénovation énergétique des copropriétés de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) qui était réservé à l'origine aux copropriétés fragiles et en difficultés. Cette nouvelle aide élargie intitulée « MaPrimeRénov' Copropriétés » est ouverte à toutes les copropriétés construites il y a plus de 15 ans, composées d'au moins 75 % des lots à usage d'habitation et souhaitant réaliser un projet de travaux de rénovation énergétique permettant un gain de performance énergétique d'au moins 35 %. L'aide socle correspondant au financement d'une quote-part de 25% des travaux financés a été réévaluée au 1er janvier 2023 pour encourager les copropriétés à réaliser des travaux. Dans ce cadre, le plafond de travaux pris en compte pour le calcul de l'aide a été augmenté de 15 000 à 25 000 € permettant de mobiliser jusqu'à 6 250 € de subventions par logement contre 3 750 € auparavant. A cela s'ajoute pour les ménages aux revenus très modestes et modestes une prime individuelle supplémentaire, revalorisée de 1 500 € à 3 000 € pour les très modestes et de 750 € à 1 500 € pour les modestes. Un bonus dit de « sortie de passoires énergétique » s'ajoute si l'étiquette énergétique de la copropriété était initialement en F ou G et se retrouve en E ou mieux après travaux. Enfin, un bonus dit « bâtiment basse consommation » s'ajoute si l'étiquette énergétique de la copropriété était initialement en C ou plus basse et se retrouve en A ou B après travaux. Ces bonus sont de 500 € par logement chacun. A noter que ce dispositif est également cumulable avec les CEE (certificats d'économie d'énergie) correspondant aux travaux effectués. Cette aide est mobilisable par le syndic de copropriétés qui dépose le dossier et qui reçoit la subvention afin de la redistribuer ensuite aux ménages.

Données clés

Auteur : [Mme Émilie Bonnivard](#)

Circonscription : Savoie (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4245

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Transition écologique et cohésion des territoires

Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 27 février 2023

Question publiée au JO le : [20 décembre 2022](#), page 6396

Réponse publiée au JO le : [30 mai 2023](#), page 4951