ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements versement fonds MaPrimeRénov

Question écrite n° 4449

Texte de la question

M. Lionel Vuibert appelle l'attention de Mme la ministre de la transition énergétique sur les difficultés de versement des dispositifs MaPrimeRénov' et Pass Rénov dans le cadre de travaux de rénovation énergétique. Mise en place en 2020 et pilotée par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), ils visent à aider les Français modestes à rénover leur logement pour réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de gaz à effet de serre. Le dispositif a rencontré un succès important avec plus d'1,25 million de bénéficiaires et qui devrait se prolonger avec une enveloppe de 2,5 milliards d'euros prévue dans son projet de budget 2023. Or nombreux sont les Français qui déplorent de trop longs traitements des dossiers et de délais de versement de l'aide financière. Dénoncé par la Défenseure des droits, le problème majeur vient du portail informatique où les usagers doivent impérativement créer un compte pour faire leurs démarches, cette obligation de passer par internet créant une rupture d'égalité devant le service public. Par ailleurs, des dysfonctionnements récurrents, avec parfois des conséquences dans le versement de l'aide, peuvent plonger dans la précarité les demandeurs. Dans ce contexte, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin que les sommes dues à ces particuliers en difficulté soient rapidement versées ainsi que pour corriger les défaillances du portail.

Texte de la réponse

MaPrimeRénov', principale aide de l'État pour accompagner les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, a permis de soutenir plus de 1,4 million d'usagers depuis son lancement en janvier 2020. Dans un contexte de forte demande et d'évolution de la plateforme informatique pour s'adapter à l'ambition accrue du dispositif, comme l'extension des publics éligibles en 2021, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Pour y répondre, l'Agence nationale de l'habita (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de l'année 2021 et 2022 pour fluidifier le parcours usager, tout en maintenant un dispositif de contrôle interne efficace. Ainsi, malgré ces difficultés, les indicateurs de qualité de service sont, en moyenne, satisfaisants en 2022 : - le délai moyen d'instruction des dossiers complets est de 15 jours ouvrés à l'engagement comme au paiement ; - la relation usagers de MaPrimeRénov' a été renforcée afin d'augmenter les capacités de réponse : notamment, le taux d'appels décrochés est de 83 %. Le Gouvernement est toutefois pleinement conscient des difficultés que représentent la minorité de dossiers pour lesquels les délais moyens d'instruction sont nettement dépassés. L'Anah a mis en place une équipe dédiée aux situations les plus difficiles et un ensemble d'actions a été pérennisé et permet désormais d'accompagner les usagers qui rencontrent des difficultés dans leur parcours, soit lorsque ces difficultés sont signalées directement auprès de l'Anah, soit lorsqu'elles émergent à l'issue des analyses réalisées par l'Agence. Ainsi, l'Anah propose chaque mois aux usagers concernés un accompagnement personnalisé, en parallèle des interventions techniques qui permettent à ces demandes de retrouver un parcours fluide. Sur les quelques 600 dossiers signalés par la Défenseure des droits en octobre 2022 par exemple, 91 % ont déjà pu être accompagnés dans leurs démarches. Les autres sont en cours de résolution. L'amélioration continue de la qualité de service reste une priorité constante de l'agence. Plus largement, avec la mise en place depuis janvier 2022 du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', l'Anah 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. Bien s'informer et préparer son projet en amont étant la clé d'un parcours réussi, il s'agit avec France Rénov' de permettre aux ménages de réaliser le projet de travaux le plus adapté à leurs besoins et à leurs moyens, dans le cadre d'un parcours fluide et simplifié, y compris pour les ménages en situation d'illectronisme ou de précarité numérique qui risqueraient d'être tenus éloignés de la procédure dématérialisée de MaPrimeRénov'. La montée en charge progressive de l'accompagnement à la rénovation énergétique (MonAccompagnateurRenov') en 2023 permettra de faciliter encore davantage le parcours des ménages tout au long de leur projet de rénovation.

Données clés

Auteur : M. Lionel Vuibert
Circonscription : Ardennes (1re circonscription) - Renaissance
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 4449
Rubrique : Logement
Ministère interrogé : Transition énergétique
Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 27 décembre 2022, page 6637
Réponse publiée au JO le : 14 février 2023, page 1551