



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements liés à l'attribution des versements de MaPrimeRénov

Question écrite n° 4597

Texte de la question

Mme Justine Gruet appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé de la ville et du logement, sur les nombreux dysfonctionnements liés à l'attribution des versements du dispositif MaPrimeRénov piloté par l'Agence nationale de l'habitat. Régulièrement sollicitée par des concitoyens qui se sentent désemparés et se retrouvent parfois dans des situations dramatiques, Mme la députée souhaite que le nécessaire soit fait pour faciliter le versement des aides aux Français qui ont manifesté leur volonté de participer à la rénovation énergétique du pays en investissant dans des travaux d'isolation ou de changement de mode de chauffage de leur habitation principale. Il s'agit notamment de pallier les nombreuses difficultés liées à l'utilisation du portail informatique www.maprimerenov.gouv.fr, incontournable pour réaliser les démarches. Outre le fait qu'il engendre une rupture d'égalité devant le service public car bon nombre de propriétaires âgés ne maîtrisent pas, ou mal, l'outil informatique, même les internautes les plus aguerris rapportent de nombreux *bugs* avec l'utilisation de ce portail, ce qui entraîne des retards qui compromettent parfois le versement des aides. Alors que les citoyens font un gros effort financier dans cette démarche de transition énergétique en investissant parfois de fortes sommes d'argent, ils ont le sentiment d'être leurrés quand on leur oppose un refus de versement de l'aide une fois les travaux réalisés alors qu'ils étaient éligibles à la prime au départ. Face à cette situation, elle lui demande s'il compte examiner les solutions qui pourraient être apportées pour que les demandeurs soient mieux accompagnés et que les aides soient attribuées avec plus de souplesse administrative aux propriétaires éligibles.

Texte de la réponse

Depuis son lancement en janvier 2020, le dispositif MaPrimeRénov' rencontre un important succès. Le Gouvernement avait initialement alloué en 2021 un budget de 1,5 Md€ pour un objectif de 500 000 dossiers engagés. Plus de 760 000 dossiers ont finalement été déposés à la fin de l'année et 644 000 ont pu être engagés par l'Agence nationale de l'habitat (Anah) pour un montant de 2,06 Md€. Au 1er octobre 2022, plus de 550 000 dossiers ont été déposés depuis le début de l'année et 467 000 ont pu être engagés pour un montant de 1,83 Md€. Le dispositif MaPrimeRénov' est ainsi devenu depuis son lancement en 2020 le principal levier de la rénovation énergétique des logements privés. La plateforme maprimerenov.gouv.fr a permis de dématérialiser la demande de prime afin de répondre aux attentes de massification rapide du dispositif et représente un outil précieux pour accompagner le ménage dans une logique de simplification et de lisibilité de l'obtention de l'aide. Dans le cadre de la mise en œuvre des plans de relance et de résilience portés par le Gouvernement, l'Anah a été amenée à accroître les ambitions du service proposé aux usagers pour la rénovation énergétique de leur logement. L'accès à MaPrimeRénov' a ainsi été étendu en 2021 à tous les propriétaires, au-delà des seuls ménages modestes et très modestes, ainsi qu'aux propriétaires bailleurs. Les montants de primes ont été adaptés aux besoins les plus urgents de rénovation énergétique, notamment pour favoriser les modes de chauffage les moins énergivores et les moins carbonés, et plusieurs évolutions réglementaires importantes ont été réalisées depuis deux ans comme le financement bonifié de cinq gestes de travaux. Ces évolutions ont

amené l'Anah à faire évoluer régulièrement la plateforme, dans un souci permanent de lisibilité pour les usagers. Dans ce contexte, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels et des dysfonctionnements ont pu être constatés au cours de la montée en charge du dispositif. Pour y répondre, l'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, conformément aux engagements de l'agence ; - 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. 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'. À compter de septembre 2023, l'accompagnement des ménages dans leur parcours de travaux et administratif deviendra obligatoire pour les bouquets de travaux associés à un montant de prime supérieur à 10 000€, ce qui renforcera encore la sécurisation des usagers. Enfin, selon une enquête de satisfaction réalisée par IPSOS en décembre 2021 auprès de 12 000 bénéficiaires de MaPrimeRénov', 89 % des bénéficiaires sont satisfaits de l'aide. Ils sont ainsi une très large majorité à être satisfaits des délais de traitement des dossiers (86 %) et du montant de l'aide accordé (85 %). L'enquête montre également que 66 % d'entre eux n'auraient pas fait les travaux de rénovation sans MaPrimeRénov'. L'amélioration continue de la qualité de service restera une priorité de l'Anah au cours des prochains mois.

Données clés

Auteur : [Mme Justine Gruet](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4597

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Ville et logement

Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 janvier 2023](#), page 197

Réponse publiée au JO le : [31 janvier 2023](#), page 990