



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Retards dans le traitement des dossiers MaPrimeRénov'

Question écrite n° 5536

Texte de la question

M. Thierry Benoit appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les retards dans le traitement des dossiers MaPrimeRénov'. Depuis son lancement en janvier 2020, le dispositif MaPrimeRénov' a incité de nombreux ménages à engager des travaux de rénovation énergétique dans leur logement. À première vue, 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. Pourtant, 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. 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. Le dispositif MaPrimeRénov' avait pour but d'aider les particuliers à réaliser la rénovation thermique de leur logement. Dans cette période de crise énergétique, cela est plus que jamais à encourager. Or les difficultés administratives rencontrées par les citoyens sont de nature à dissuader de telles démarches et engendrent beaucoup de détresse face aux retards et absences de réponses. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour améliorer ces délais d'attente et mettre fin à cette situation.

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 accordées 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. Aussi, ces derniers mois il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer 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. 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.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Benoit](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (6^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5536

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Transition écologique et cohésion des territoires

Ministère attributaire : Transition énergétique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 février 2023](#), page 1373

Réponse publiée au JO le : [21 mars 2023](#), page 2749