ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

MaPrimeRénov'

Question écrite n° 6540

Texte de la question

Mme Violette Spillebout appelle l'attention de Mme la ministre de la transition énergétique sur le fonctionnement du dispositif MaPrimeRénov'. Au début de l'année 2023, Mme la députée a été interpellée par le président de la CAPEB du Nord. Ce dernier l'a fermement alertée sur de nombreux dysfonctionnements du dispositif MaPrimRénov ; le dispositif depuis son arrivée sur la plateforme a comptabilisé énormément de demandes, notamment plusieurs entreprises. C'est une excellente nouvelle dont nous devons nous réjouir. Néanmoins les difficultés rencontrées seraient nombreuses, le président de la CAPEB du Nord et d'autres entreprises du Nord lui ont fait part d'un lourd retard sur la délivrance des aides. L'opérateur ANAH rencontrerait de nombreuses difficultés ; ainsi, les entreprises de la CAPEB, tout comme les particuliers, seraient aujourd'hui en attente de paiement. Cette situation serait extrêmement préjudiciable tant pour les particuliers que pour les entreprises et notamment les plus petites d'entre elles. Un grand nombre de membres de la CAPEB ont fait remonter à Mme la députée que lorsqu'une simple erreur technique ou humaine se produit, le traitement du dossier deviendrait alors très long et bloquerait tout le système. La transition énergétique est un des enjeux majeurs de cette décennie, on doit mettre le maximum à la disposition des Français afin de favoriser cette transition. Aussi, alors que MaPrimRénov' est un dispositif d'aide, elle le sollicite pour savoir quelles mesures peuvent être mises en place afin de favoriser le bon fonctionnement du dispositif MaPrimRénov'.

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'habitat (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de la période 2021-2022 pour fluidifier le parcours usager, tout en maintenant un dispositif de contrôle interne efficace. L'Agence nationale de l'habitat (Anah) a mis en œuvre, depuis 2021, un ensemble de parcours et processus spécifiques pour traiter les dossiers en difficulté : une analyse systématique des remontées ; une démarche proactive consistant à identifier les dossiers avant qu'ils ne soient remontés; la sécurisation globale de la plateforme, pour limiter au maximum la survenance d'anomalies informatiques ; l'information et l'accompagnement des usagers depuis décembre 2021, accompagnement systématique des usagers en difficulté, afin de les rassurer sur le statut de leurs demandes et de les accompagner dans la résolution de leurs difficultés. Fin 2022, une nouvelle revue approfondie du processus de traitement des dossiers en difficulté a été mise en place pour continuer à les prendre en charge le plus rapidement possible. 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. Sur les quelques 600 dossiers signalés par la Défenseure des droits en octobre 2022, 91% ont ainsi 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. Plus recemment, la Capeb et la fédération française du bâtiment (FFB) ont en effet alerté sur l'allongement des procédures de contrôles qui engendrent des délais de paiement parfois importants, créant des difficultés financières pour les entreprises du bâtiment et les ménages. Les deux organisations professionnelles ont proposé de renforcer leur collaboration avec l'Anah afin de fluidifier le rythme des paiements. L'Anah a présenté à la CAPEB et à la FFB des mesures prises pour accélérer le rythme de paiement des dossiers MaPrimeRénov' contrôlés d'ici la fin du 1er trimestre 2023. Les trois parties ont également convenu de lutter conjointement contre la fraude et d'agir de manière réciproque, afin de sécuriser le parcours des ménages et de répondre aux difficultés de trésorerie des entreprises, sans sacrifier la qualité des travaux ni réduire les contrôles nécessaires.

Données clés

Auteur : Mme Violette Spillebout
Circonscription : Nord (9e circonscription) - Renaissance
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 6540
Rubrique : Logement : aides et prêts
Ministère interrogé : Transition énergétique
Ministère attributaire : Transition énergétique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 21 mars 2023, page 2610
Réponse publiée au JO le : 25 avril 2023, page 3895