



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 16ème législature

### Lenteurs d'instruction des demandes MaPrimeRénov'

Question écrite n° 7834

#### Texte de la question

M. Bertrand Sorre attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les lenteurs de traitement des dossiers *via* la plateforme MaPrimeRénov', lancée le 1er janvier 2020. Ce dispositif de prime accordée par le Gouvernement, accessible à tous, permet de soutenir et d'accompagner les ménages pour améliorer la performance énergétique de leur logement. En effet, la volonté des politiques gouvernementales de favoriser le développement durable est freinée par des délais d'instruction et de réponse trop longs. Ce délai d'attente peut être accentué par des demandes de pièces administratives supplémentaires de la part de la plateforme qui arrivent en cours de traitement de dossier. Les conséquences sont nombreuses : certains habitants doivent retarder leurs projets lorsque les artisans demandent une avance pour le démarrage des travaux et que les demandeurs n'ont pas les moyens de payer cette avance. Cela touche aussi les entreprises du BTP, car les problèmes de délais rencontrés pour l'obtention de primes se traduisent alors par des reports de chantiers et des travaux retardés. D'autres demandeurs commencent leurs chantiers sans avoir reçu les aides, qui parfois n'arrivent jamais ou alors partiellement. Enfin, certains citoyens se découragent et finissent par renoncer aux travaux. Cela se traduit pour les entreprises du BTP par des chantiers perdus. Ce dispositif qui répond parfaitement aux objectifs du développement durable avec ses trois dimensions, économique, environnementale et sociale, finit par engendrer critiques et mécontentements, à l'opposé des résultats attendus. Il souhaite donc connaître les solutions que le Gouvernement envisage de mettre en place afin de rendre toute son efficacité à ce dispositif.

#### Texte de la réponse

MaPrimeRénov', principale aide de l'État pour accompagner les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, a dépassé en septembre dernier la barre des 2 millions de chantiers financés depuis son lancement en janvier 2020. Dans ce contexte de forte sollicitation, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. L'Agence nationale de l'habitat (Anah) est pleinement consciente de ces difficultés et met tous les moyens en œuvre pour assurer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers : - L'Anah mobilise pleinement ses équipes : chaque semaine, jusqu'à 25 000 demandes de subvention ou de paiement sont instruites ; - Le délai moyen de traitement observé pour un dossier MaPrimeRénov' est de 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 atteindre 3 mois. - 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. Depuis début 2022, sur les 1125 dossiers qui ont été signalés par la Défenseure des droits, la totalité a été prise en charge par l'équipe de gestion des difficultés et

85% ont déjà été résolus. Pour renforcer la qualité des dossiers déposés et faciliter l'instruction de la demande d'aide, l'Anah a entrepris de renforcer l'information des usagers, au moyen du site France-renov.gouv.fr. Aujourd'hui, le réseau France Rénov' propose un maillage de près de 550 guichets clairement identifiés sur l'ensemble du territoire pour renseigner, conseiller et orienter nos concitoyens dans leurs parcours de demande d'aide. A compter du 1er janvier 2024, le partenariat entre France Rénov' et le réseau France Services viendra par ailleurs renforcer le maillage territorial de proximité et l'appui aux ménages éloignés des démarches numériques. En complément, des travaux plus structurels sont engagés visant à simplifier le parcours de demande d'aide et notamment renforcer la qualité des pièces, en particulier des devis déposés. Pour accélérer les paiements, un système d'avance sur prime versée aux ménages justifiant de ressources très modestes et occupant eux-mêmes le logement a été mis en place, dans la limite de 70 % du montant prévisionnel de la prime. La demande d'avance auprès de l'Anah doit respecter certaines conditions, notamment être adressée avant le début des travaux et être accompagnée d'un devis daté et signé par le demandeur et l'entreprise, faisant mention de la demande d'acompte. De même, l'Anah a amélioré son système d'information pour obtenir automatiquement une partie des données financières du bénéficiaire sur la base de son numéro fiscal. Enfin, concernant les difficultés informatiques constatées, la direction des systèmes d'information de l'Anah est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses plateformes de traitement des demandes d'aides ([maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr) et [monprojetanah.gouv.fr](http://monprojetanah.gouv.fr)) permettant de concilier fluidité des étapes de dépôt et d'instruction des dossiers et sécurité des processus de contrôle.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bertrand Sorre](#)

**Circonscription :** Manche (2<sup>e</sup> circonscription) - Renaissance

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 7834

**Rubrique :** Logement : aides et prêts

**Ministère interrogé :** Transition écologique et cohésion des territoires

**Ministère attributaire :** Logement

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [9 mai 2023](#), page 4135

**Réponse publiée au JO le :** [14 novembre 2023](#), page 10249