



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Dysfonctionnements du dispositif MaPrimRenov

Question écrite n° 8440

Texte de la question

M. Victor Habert-Dassault attire 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 dysfonctionnements du dispositif MaPrimRenov. Y compris par la Défenseure des droits, l'efficacité du dispositif MaPrimRenov a été engagée suite à de nombreux dysfonctionnements. Manque de lisibilité que ce soit en matière de communication mais aussi au niveau des modes de financement, de nombreuses défaillances ont été mises en avant dans le traitement et le suivi des dossiers par l'Anah (refus de solde inexpliqués, délais d'instruction, demandes d'informations non satisfaites) qui mettent en péril les projets, créent des difficultés financières pour des ménages souvent modestes. M. le député a noté qu'une équipe pluridisciplinaire était désormais dédiée afin d'y répondre. Il souhaite savoir si les collectivités et les particuliers qui remplissent les conditions pour prétendre à cette aide de l'État pourront engager des travaux énergétiques en toute confiance.

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](https://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. À 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 et 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. Victor Habert-Dassault](#)

Circonscription : Oise (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8440

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Ville et logement

Ministère attributaire : Logement

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 mai 2023](#), page 4851

Réponse publiée au JO le : [14 novembre 2023](#), page 10250