



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Difficultés suivi dossier « MaPrimRénov' »

Question écrite n° 8916

### Texte de la question

M. Benjamin Saint-Huile alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les dysfonctionnements importants du dispositif « MaPrimRénov' ». Depuis le 1er janvier 2021, cette aide accessible à tous les ménages est censée favoriser les travaux de rénovation énergétique, sous condition d'être réalisés dans les deux ans. Cette incitation, tout à fait indispensable afin de participer à la transition énergétique, se heurte toutefois à de nombreux dysfonctionnements techniques de la part de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) dans le traitement des dossiers des demandeurs. Des demandeurs, particuliers et entreprises, reçoivent l'aide avec des retards importants, voire ne reçoivent aucune aide, malgré le dépôt de leurs dossiers. Ces difficultés financières touchent particulièrement les mandataires de l'Anah, qui avancent les frais sans pour autant obtenir le remboursement de la part de l'État. Ces sommes, qui peuvent atteindre des millions d'euros, entraînent des problèmes de trésoreries et de licenciements. Des centaines de plaignants ont saisi la justice face à cette situation inacceptable en montant une action collective. Malgré une alerte de la Défenseure des droits en octobre 2022 portant sur les dysfonctionnements techniques notamment liés aux démarches sur le portail en ligne, les difficultés ne sont pas résolues. Les chiffres des plaintes sont sans appel sur l'étendue du problème : près de 500 réclamations déposées auprès de la Défenseure des droits en deux ans, 900 nouvelles réclamations depuis octobre 2022 et plus de 200 référés déposés dans les tribunaux administratifs pour réclamer le versement de la prime promise avant la réalisation des travaux. Des propriétaires et des mandataires, soucieux de participer à la transition énergétique, se trouvent aujourd'hui punis de leur engagement de par l'incapacité de l'État à tenir ses promesses. Des propositions de la Défenseure des droits ont d'ores et déjà été refusées par l'Anah, comme la mise en place d'un canal alternatif au 100 % numérique pour constituer les dossiers, alors que le portail en ligne semble être à l'origine des dysfonctionnements. C'est pourquoi il souhaite l'interroger sur les réponses qui vont être apportées à ces difficultés financières urgentes.

### 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, plus de deux millions de logements ont pu bénéficier des aides 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 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 500 000 primes engagées en 2023 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 correspondant à un dossier complet ne nécessitant aucun contrôle renforcé, soit environ 2 semaines pour le traitement de la demande de subvention et d'environ 3 semaines pour 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, il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer de manière substantielle 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. Un chantier de réflexion concernant l'écosystème des mandataires financiers et administratifs proposant leurs services aux ménages est d'ailleurs en cours afin de mieux encadrer cette activité et proposer des pistes d'amélioration visant à fluidifier, sécuriser le parcours et réduire le risque de fraude. En parallèle, 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 : analyse systématique des difficultés remontées, accompagnement des usagers, démarche proactive d'identification des dossiers en difficulté avant signalement et sécurisation globale de la plateforme. La création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' et de l'évolution des aides depuis le 1er janvier 2024 permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation. Il est notamment prévu d'élargir le dispositif d'avances de subvention applicable pour les « très modestes » aux ménages « modestes » avec un taux d'avance allant jusqu'à 70% du montant prévisionnel de l'aide dans le cadre de la réalisation de travaux d'ampleurs afin d'éviter à l'avenir des difficultés trop importantes pour les ménages les plus modestes et les entreprises impactées par des allongements de délais d'instruction. Enfin, afin d'aider et « aller vers » les publics les plus éloignés du numérique et/ou de l'administration à comprendre et effectuer des demandes d'aides à la rénovation et l'adaptation de leur logement, l'Anah a conclu en 2023 un partenariat avec France Services, opérationnel depuis le 1er janvier 2024, pour accompagner et faciliter l'accès des ménages aux aides à la rénovation des logements.

## Données clés

**Auteur :** [M. Benjamin Saint-Huile](#)

**Circonscription :** Nord (3<sup>e</sup> circonscription) - Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8916

**Rubrique :** Logement : aides et prêts

**Ministère interrogé :** Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

**Ministère attributaire :** [Logement](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [13 juin 2023](#), page 5243

**Réponse publiée au JO le :** [2 avril 2024](#), page 2626