



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés d'accès au dispositif « MaPrimeRénov' »

Question écrite n° 9673

Texte de la question

M. Yannick Neuder 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 difficultés rencontrées par les citoyens quant à la perception des subventions dans le cadre du dispositif « MaPrimeRénov' ». En effet, de nombreux citoyens français rencontrent des difficultés relatives au dispositif « MaPrimeRénov' » de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). De nombreuses demandes font face à des délais d'attente interminables et à un manque d'interlocuteurs directs pour les aider en cas de problème. Aussi, nombreux sont ceux qui se tournent vers le Défenseur des droits dont les services affirment disposer d'une adresse courriel censée répondre rapidement à leurs besoins et interrogations. Toutefois, force est de constater que ces mêmes services indiquent ne pas réussir à obtenir de réponse donnant suite à leurs revendications. Pourtant, la rénovation thermique et énergétique est une question essentielle, non seulement au regard de l'enjeu climatique, mais aussi du pouvoir d'achat des Français. Les subventions « MaPrimeRenov' » sont une occasion majeure pour les foyers français, mais les difficultés qu'ils rencontrent quant au bénéfice de ce dispositif sont préjudiciables à leurs droits et source d'inégalités. Aussi, il lui demande de bien vouloir s'assurer que les Français qui peuvent en bénéficier, puissent obtenir les subventions « MaPrimeRenov' », de façon égalitaire et sans difficulté majeure. Par ailleurs, il lui demande de bien vouloir veiller à ce que les échanges des concitoyens avec le Défenseur des droits, ainsi que les échanges du Défenseur des droits avec la plateforme « MaPrimeRenov' » ou avec toute administration compétente en la matière, soient rendus simplifiés et efficaces.

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. Yannick Neuder](#)

Circonscription : Isère (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9673

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Ville et logement

Ministère attributaire : [Logement](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 juillet 2023](#), page 6095

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