



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés d'obtention de la subvention MaPrimeRenov'

Question orale n° 162

Texte de la question

Mme Florence Goulet alerte M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les difficultés d'obtention de la subvention MaPrimeRenov' par les personnes qui y sont éligibles. Plusieurs habitants de la Meuse ont alerté Mme la députée de l'impossibilité dans laquelle ils se trouvent d'obtenir, malgré de nombreuses démarches effectuées sur plusieurs mois auprès de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), cette subvention MaPrimeRenov' qu'elle est censée leur octroyer afin qu'ils puissent mettre en œuvre des travaux de rénovation énergétique. Malheureusement, ces cas sont loin d'être isolés puisque, par décision en date du 14 octobre 2022 et après de nombreuses saisines, la Défenseure des droits avait déjà constaté que ces dysfonctionnements de procédure de l'ANAH portaient atteinte aux droits des usagers. Elle lui demande ce que le Gouvernement prévoit, afin de rendre effectif le droit à cette subvention pour les demandeurs qui y sont éligibles.

Texte de la réponse

DISPOSITIF MAPRIMERÉNOV'

Mme la présidente. La parole est à Mme Florence Goulet, pour exposer sa question, n° 162, relative au dispositif MaPrimeRénov'.

Mme Florence Goulet. Ma question concerne les difficultés d'obtention, par les personnes éligibles, de la subvention MaPrimeRénov. Dans ma circonscription, en Meuse, j'ai été alertée à plusieurs reprises : malgré les nombreuses démarches effectuées durant plusieurs mois, ces personnes se heurtent à un blocage pour obtenir auprès de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) la subvention MaPrimeRénov leur permettant de financer des travaux de rénovation énergétique. Récemment, j'ai écrit à l'Anah en faveur des intéressés, car son silence place les particuliers concernés dans une situation très délicate et dans l'impossibilité d'assumer cette charge financière imprévue. Bien souvent, sans explications, les dossiers sont clos.

Il ne s'agit malheureusement pas de cas isolés, puisque dès juillet 2022, la Défenseure des droits avait adressé à l'Anah une note récapitulative exposant les difficultés récurrentes rencontrées par les usagers désirant bénéficier de cette aide.

L'Agence avait assuré tout faire pour résoudre les problèmes rencontrés, qui portent tant sur l'instruction des dossiers que sur le silence face aux appels des usagers ou sur l'absence de versement de la prime une fois le dossier instruit.

Pourtant, après de nombreuses saisines, la Défenseure des droits a constaté, par décision du 14 octobre 2022, que la procédure d'obtention de la prime était affectée de dysfonctionnements anormaux, tant par leur nombre que dans leur ampleur. Ces dysfonctionnements sont si graves qu'ils portent atteinte aux droits des usagers de l'Anah à bénéficier de l'aide à laquelle ils peuvent prétendre. La situation est particulièrement regrettable,

puisqu'elle ne semble pas avoir beaucoup évolué depuis – du moins, pas dans le bon sens.

Rappelons que la création de l'Agence nationale de l'habitat visait à inciter les Français à diminuer la consommation énergétique de leur logement, incitation devenue obligation pour beaucoup d'entre eux du fait des dispositions de la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, dite loi climat et résilience, sous peine notamment de perdre le droit de louer leur bien.

Au Sénat, en novembre dernier, le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires a indiqué qu'à compter de septembre 2023, l'accompagnement des ménages dans le parcours administratif et de travaux deviendrait obligatoire pour les bouquets de travaux associés à une prime supérieure à 10 000 euros, afin de sécuriser les usagers. Mais qu'est-il prévu pour ceux dont le montant des travaux est inférieur à cette somme ? Comment comptez-vous mettre en œuvre l'obligation d'accompagnement et faciliter l'accès des services à tous, afin que les dossiers reçus soient mieux instruits ?

Mme la présidente. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée de l'écologie.

Mme Bérangère Couillard, secrétaire d'État chargée de l'écologie. Le dispositif MaPrimeRénov' a permis de soutenir plus de 1,4 million d'usagers depuis son lancement en janvier 2020. Pour répondre à ces volumes très importants, tout en traitant chaque demande individuelle afin de s'assurer de son éligibilité, l'Anah mobilise des équipes consacrées à l'instruction et au paiement des dossiers autour d'une plateforme nationale dématérialisée.

Dans un contexte de forte demande et de montée en puissance du dispositif, certaines demandes ont rencontré des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Mais, comparé aux 630 000 primes engagées en 2022, le nombre de cas est très limité. L'Anah se mobilise fortement pour fluidifier le parcours des usagers, grâce à une équipe dédiée aux situations les plus difficiles. Les dossiers qui ont connu des difficultés – notamment ceux signalés par la Défenseure des droits – font l'objet d'un suivi individualisé, afin de les solder au plus vite. Ainsi, sur les quelque 600 dossiers signalés par la Défenseure des droits en octobre 2022, 91 % des usagers ont déjà été accompagnés dans leurs démarches et les autres dossiers sont en cours de traitement.

Le délai moyen de traitement d'un dossier MaPrimeRénov' est inférieur à cinq semaines. 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 trois mois. Il ne s'agit donc pas de nier les difficultés, mais de les ramener à leurs justes proportions, alors que le succès du dispositif est indéniable et qu'il constitue un pilier de notre politique de rénovation énergétique.

Enfin, la création du service public France°Rénov' en 2022, complétée par la montée en charge progressive des accompagnateurs France°Rénov' en 2023 facilitera le parcours des ménages dans leur projet de rénovation.

Mme la présidente. La parole est à Mme Florence Goulet.

Mme Florence Goulet. Il s'agit d'équité au regard des efforts demandés aux Français et d'un calendrier de rénovation énergétique compliqué à tenir. Compte tenu de la situation économique, de la hausse de l'inflation, de la crise énergétique, les Français sont dans des situations financières difficiles. Il serait donc bon que l'Anah accélère le traitement des demandes et, surtout, ne reste pas silencieuse quand des personnes la sollicitent.

Données clés

Auteur : [Mme Florence Goulet](#)

Circonscription : Meuse (2^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 162

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Transition écologique et cohésion des territoires

Ministère attributaire : Transition écologique et cohésion des territoires

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [31 janvier 2023](#)

Réponse publiée le : 8 février 2023, page 934

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [31 janvier 2023](#)