



15ème législature

Question N° : 43227	De Mme Sophie Panonacle (La République en Marche - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Dysfonctionnements informatiques du dispositif « MaPrimeRénov' »	Analyse > Dysfonctionnements informatiques du dispositif « MaPrimeRénov' ».
Question publiée au JO le : 21/12/2021 Réponse publiée au JO le : 15/03/2022 page : 1739 Date de changement d'attribution : 28/12/2021		

Texte de la question

Mme Sophie Panonacle attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les dysfonctionnements informatiques du dispositif « MaPrimeRénov' ». Ce dispositif a remplacé depuis janvier 2020 le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE). Les délais de versement de la prime par l'agence nationale de l'habitat (ANAH) devaient être réduits au strict minimum, pour une demande d'avance et pour une demande de solde. Or les administrés doivent aujourd'hui faire face aux dysfonctionnements du site maprimerenov.gouv.fr, temporairement inaccessible ou qui n'enregistre pas les informations saisies. Nombre d'entre eux sont encore en attente d'un versement d'avance plus de six mois après la validation du dossier par l'ANAH et la notification du montant de l'aide. S'ajoute l'impossibilité pour eux de contacter les bons interlocuteurs pour obtenir des informations sur l'avancement de leur dossier. Ce dysfonctionnement a un impact désastreux sur les foyers aux revenus les plus modestes. Aussi, elle souhaiterait savoir quelles mesures sont envisagées pour pallier aux dysfonctionnements informatiques du site de l'ANAH et améliorer les délais de paiement.

Texte de la réponse

Depuis son lancement en 2020, le dispositif MaPrimeRénov' rencontre un important succès. Le Gouvernement avait initialement alloué en 2021 un budget de 1,5Md€ pour un objectif de 500 000 dossiers engagés. Plus de 760 000 dossiers ont finalement été déposés sur l'année et 644 000 ont pu être engagés pour un montant de 2,06 Md€. Les Français qui ont bénéficié de MaPrimeRénov' sont par ailleurs très satisfaits. Cela a été confirmé par une enquête de satisfaction, réalisée par IPSOS en décembre 2021 auprès de 12 000 bénéficiaires, qui montre que 89 % sont satisfaits de MaPrimeRénov'. Ils sont ainsi une très large majorité à être satisfaits des délais de traitement des dossiers (86 %) et du montant de l'aide accordé (85 %). L'enquête montre également que 66 % d'entre eux n'auraient pas fait les travaux de rénovation sans MaPrimeRénov'. La plateforme maprimerenov.gouv.fr a permis de dématérialiser la demande de prime afin de répondre aux attentes de massification rapide du dispositif et représente un outil précieux pour accompagner le ménage dans une logique de simplification et de lisibilité de l'obtention de l'aide. Pour répondre aux dysfonctionnements qui ont pu être constatés au cours de la montée en charge du dispositif, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de l'année 2021 pour structurer ses procédures de maîtrise des risques, notamment en ce qui concerne ses systèmes d'information (SI). Fin 2021, plus de 99 % des dossiers complets déposés sont traités dans les 15 jours ouvrés à l'engagement. Si ces

résultats sont globalement satisfaisants, le Gouvernement est pleinement conscient des difficultés financières importantes que représentent, pour les ménages et artisans, certains dossiers « en difficulté » dont les délais de traitement sont plus longs. Ces dossiers représentaient à la fin 2021 une part très réduite de 0,5 % des demandes de primes déposées, après une constante diminution au cours de l'année (12 % en février 2021). Pour conforter la dynamique, l'Anah a mis en place à la demande de la ministre déléguée au logement une « task cellule force » chargée de régulariser les dossiers bloqués du fait d'un problème technique de la plateforme ou requérant un traitement individualisé lié aux difficultés d'instruction. La totalité des dossiers restant en difficulté en décembre 2021 a pu être débloquée et résolue en ce début d'année, l'objectif étant désormais de normaliser sur le long terme le traitement de ce type de dossiers, en mettant notamment en œuvre des moyens de communication et de réassurance adaptés pour les ménages concernés et de les résoudre ainsi plus rapidement. Enfin, le Gouvernement est attentif aux remontées relatives à l'opacité perçue du dispositif et au manque d'interlocuteurs. À ce titre, la disponibilité des téléconseillers et leur capacité à répondre aux questions des ménages constituent des points d'attention tout particuliers de l'agence dans le parcours des usagers. Le taux d'appels décrochés par semaine au centre Anah a ainsi été durablement stabilisé au-delà de 80 % au second semestre 2021. Plus largement et en dehors du suivi de traitement des dossiers, la structuration du réseau France Rénov' vise à constituer un maillage de guichets clairement identifiés sur l'ensemble du territoire pour renseigner, conseiller et orienter nos concitoyens dans leurs parcours de travaux de rénovation énergétique, en particulier ceux en situation d'illectronisme ou de précarité numérique qui risqueraient d'être tenus éloignés de la procédure dématérialisée de MaPrimeRénov'.