

15ème législature

Question N° : 44228	De M. Fabien Matras (La République en Marche - Var)	Question écrite
Ministère interrogé > Logement		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Problèmes liés à l'obtention des subventions du dispositif « MaPrimeRénov' »	Analyse > Problèmes liés à l'obtention des subventions du dispositif « MaPrimeRénov' ».
Question publiée au JO le : 15/02/2022 Réponse publiée au JO le : 15/03/2022 page : 1739		

Texte de la question

M. Fabien Matras appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur les problèmes rencontrés par certains citoyens dans l'obtention des subventions « Ma Prime Rénov' ». Dans le cadre de sa politique de lutte contre le réchauffement climatique, le Gouvernement a mis en place le 1er janvier 2020 le dispositif d'aide à la rénovation énergétique « MaPrimeRénov' » en remplacement du crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et des aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) « Habiter mieux agilité » et « Habiter mieux sérénité ». Ce dispositif est ouvert à l'ensemble des propriétaires, quels que soient leurs revenus, qu'ils occupent le logement à rénover ou le louent et permet de financer les travaux d'isolation, de chauffage, de ventilation ou d'audit énergétique d'une maison individuelle ou d'un appartement en habitat collectif. À ce titre, Mme la ministre a récemment indiqué qu'un nombre de 800 000 demandes était attendu pour l'année 2021, tandis qu'une enveloppe de près de 2 milliards d'euros a été attribuée à cette aide pour l'année 2022. Les personnes pouvant bénéficier de cette subvention sont ainsi invitées à postuler en déposant directement leur dossier sur le site internet www.maprimerenov.gouv.fr, cette prime devant supposément être obtenue dans un délai de 15 jours après la fin des travaux et la transmission de la facture acquittée. Pourtant, il peut être constaté qu'un grand retard a été pris dans le versement de cette aide financière pour de nombreux destinataires, notamment du fait de multiples défaillances informatiques. Ces retards persistent parfois pendant plusieurs mois et placent certains foyers dans une situation économique délicate, nécessitant de ce fait une réponse hâtive afin de ne pas fragiliser davantage leurs ressources financières. Ainsi, il lui demande si des mesures sont actuellement à l'étude par le Gouvernement afin de répondre rapidement aux problèmes liés aux défaillances du site informatique et à la lenteur du versement de cette aide.

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'.