

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 44572	De <b>M. Grégory Labille</b> ( UDI et Indépendants - Somme )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt;</b> Logement		<b>Ministère attributaire &gt;</b> Logement
<b>Rubrique &gt;</b> logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse &gt;</b> Difficultés Prime Renov	<b>Analyse &gt;</b> Difficultés Prime Renov.
Question publiée au JO le : <b>01/03/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>22/03/2022</b> page : <b>1952</b>		

### Texte de la question

M. Grégory Labille appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur des subventions dans le cadre de « MaPrimeRénov », dispositif d'aide à la rénovation énergétique lancé en 2020. Grâce à MaPrimeRénov, les Français peuvent réduire le coût de leurs travaux de rénovation énergétique, à condition qu'ils soient effectués par une entreprise labellisée RGE (reconnue garante de l'environnement). Pour en bénéficier, les ménages doivent en faire la demande sur le site [maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr). La procédure est exclusivement numérique, aucun conseiller n'est disponible par téléphone, générant une certaine frustration devant le manque d'interlocuteur pour obtenir des informations lorsque la personne rencontre un problème sur la plate-forme. Or de nombreux bugs informatiques sont recensés : dossiers sans réponse, site qui dysfonctionne, pièces justificatives impossibles à téléverser. De nombreux bénéficiaires attendent encore le versement de l'aide, alors que celui-ci est censé intervenir dans les 15 jours ouvrés dès lors que le dossier est complet. Selon l'ANAH, qui est en charge du dispositif, le délai moyen de réponse est même de 11,5 jours ouvrés. Or pour les ménages les plus modestes, ces retards de versement pèsent lourd dans le budget. Alors que le Gouvernement s'était engagé à ce que l'ensemble des problèmes soient réglés d'ici fin 2021, les mécontentements semblent plus nombreux et 20 % des dossiers rencontrent encore des difficultés selon des conseillers du Réseau Faire. C'est pourquoi il lui demande de préciser ce qu'entend faire le Gouvernement pour corriger ces dysfonctionnements.

### 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 1,5 Md€ pour un objectif de 500 000 dossiers engagés. Plus de 760 000 dossiers ont finalement été déposés sur l'année et près de 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](http://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 que représentent certains dossiers bloqués pour les ménages et artisans. 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 cellule 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 restants en difficulté en décembre 2021 a pu être débloquée 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 ainsi permettre une résolution beaucoup plus rapide. 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, fragilisé par la crise sanitaire, a ainsi été durablement stabilisé au-delà de 80 % au deuxième 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'.