

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 44720	De <b>M. Jean-Luc Bourgeaux</b> ( Les Républicains - Ille-et-Vilaine )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie, finances et relance		<b>Ministère attributaire</b> > Logement
<b>Rubrique</b> >logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >Retard de traitement des dossiers MaPrimeRénov'	<b>Analyse</b> > Retard de traitement des dossiers MaPrimeRénov'.
Question publiée au JO le : <b>08/03/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>12/04/2022</b> page : <b>2435</b> Date de changement d'attribution : <b>22/03/2022</b>		

### Texte de la question

M. Jean-Luc Bourgeaux appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur « MaPrimeRénov' » reconduite dans le cadre du PLF pour 2022 et mise en place pour inciter les familles à engager des travaux de rénovation énergétique dans les logements. Force est de constater que cette prime de rénovation rencontre de nombreuses failles et dysfonctionnements lors du traitement des dossiers par les organismes compétents. En effet, ces dossiers se trouvent très souvent bloqués et prennent du retard à être soldés. De nombreuses familles ont engagé des travaux de rénovations énergétiques et, en fin de travaux, ont réglé les entreprises qui ont effectué ces améliorations énergétiques. Elles attendent désespérément le remboursement de « MaPrimeRénov' » dont les dossiers sont en instance de traitement. Ces retards placent ces ménages dans une situation financière précaire et difficile, c'est pourquoi il lui demande de lui préciser les mesures que le Gouvernement entend pour accélérer le traitement de la part à prendre en compte par l'État.

### 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 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 accordée (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](https://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 cellule dédiée 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 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, 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.