



15ème législature

Question N° : 45050	De M. Marc Le Fur (Les Républicains - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Dysfonctionnement du dispositif MaPrimeRénov'	Analyse > Dysfonctionnement du dispositif MaPrimeRénov'.
Question publiée au JO le : 29/03/2022 Réponse publiée au JO le : 19/04/2022 page : 2593 Date de changement d'attribution : 05/04/2022		

Texte de la question

M. Marc Le Fur alerte Mme la ministre de la transition écologique sur les dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'. Ces derniers mois et plus encore depuis le début de l'année 2022, les dysfonctionnements du dispositif d'aide à la rénovation énergétique MaPrimeRenov' vont croissant. Entre les dossiers bloqués, les personnes qui peinent à percevoir leur prime, celles qui se la voient retirer pour des raisons farfelues, il n'y a que des soucis. Cette situation est plus que problématique. À longueur de journée, on encourage les Français à remplacer leur vieille chaudière en leur promettant des aides conséquentes et c'est une bonne chose. Hélas, certains d'entre eux ne reçoivent jamais l'aide promise. Or c'est à chaque fois plusieurs milliers d'euros qui sont en jeu. En somme, ce dispositif qui devait initialement aider les gens, les pénalise financièrement puisque sans prime, tout est de leur poche. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures entend prendre le Gouvernement afin de remédier à ces dysfonctionnements et ne plus exclure injustement les Français qui sont éligibles aux aides du dispositif MaPrimeRénov'.

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 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 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, 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 leur 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'.