



15ème législature

Question N° : 1668	De M. Hervé Saulignac (Socialistes et apparentés - Ardèche)	Question orale sans débat
Ministère interrogé > Transition écologique		Ministère attributaire > Transition écologique
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Retards dans le versement des aides du dispositif MaPrim'Rénov'	Analyse > Retards dans le versement des aides du dispositif MaPrim'Rénov'.
Question publiée au JO le : 25/01/2022 Réponse publiée au JO le : 02/02/2022 page : 1317		

Texte de la question

M. Hervé Saulignac appelle l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les retards dans le versement des aides du dispositif MaPrim'Rénov'. Le Gouvernement a lancé, en 2020, MaPrim'Rénov' pour aider financièrement les ménages à engager des travaux de rénovation thermique de leur logement. Réservée dans un premier temps aux ménages les plus modestes, elle est ouverte depuis un an à tous les propriétaires. Ce dispositif a trouvé son public. Le Gouvernement a d'ailleurs prévu un objectif de 800 000 demandes et une enveloppe de 2 milliards d'euros pour 2022. Or un grand nombre d'Ardéchois font part de retards importants dans le versement des aides qui peuvent aller jusqu'à 6 mois, voire un an, alors que l'État annonce un délai de 15 jours une fois le dossier complet. Par ailleurs, le site internet MaPrim'Rénov' fait face à de nombreux dysfonctionnements et n'enregistre pas toujours les informations saisies, les conseillers sont difficiles à joindre et n'ont pas d'information sur l'avancement des dossiers. Ces situations ardéchoises ne sont pas isolées : un groupe Facebook intitulé « MaPrim'Rénov' : le parcours du combattant ! » rassemble 17 000 membres ; une pétition a déjà récolté 12 000 signatures et les conseillers du réseau « Faire », qui guident les particuliers dans leurs démarches, estiment que 20 % des dossiers rencontrent des problèmes. Les retards anormalement longs ne font que dégrader la situation financière de ménages déjà fragilisés par la crise actuelle qui n'auraient pas pu engager les travaux sans cette aide. Certaines familles doivent même souscrire à un crédit pour pallier leurs problèmes de trésorerie. Les délais ont également un impact chez les artisans qui ont des difficultés pour être payés. Aussi, il lui demande quelles sont les mesures envisagées pour résoudre les dysfonctionnements dans le traitement des demandes et pour résorber les délais de versement des aides.

Texte de la réponse

DISPOSITIF MAPRIMERÉNOV'

M. le président. La parole est à M. Hervé Saulignac, pour exposer sa question, n° 1668, relative au dispositif MaPrimeRénov'.

M. Hervé Saulignac. Ma question, qui s'adresse à Mme Barbara Pompili, ministre de la transition écologique, concerne le dispositif MaPrimeRénov', que le Gouvernement a lancé il y a deux ans pour aider financièrement les



ménages effectuant des travaux de rénovation thermique de leur logement.

Réservée dans un premier temps aux ménages les plus modestes, MaPrimeRénov' est ouverte depuis un an à tous les propriétaires. Ce dispositif a trouvé son public puisque le Gouvernement, tablant sur un objectif de 800 000 demandes, a prévu d'y consacrer dans le projet de loi de finances pour 2022 une enveloppe de 2 milliards d'euros.

Or, un grand nombre d'Ardéchois m'ont fait part de retards très importants dans le versement des aides. Ceux-ci peuvent aller jusqu'à six mois, voire un an, alors que l'État annonce un délai de traitement de quinze jours, lorsqu'un dossier est complet.

Par ailleurs, le site internet MaPrimeRénov' connaît de nombreux dysfonctionnements et n'enregistre pas toujours les données saisies par les demandeurs. Les conseillers sont difficiles à joindre et parfois incapables de donner la moindre information sur l'avancement des dossiers. Le mécontentement ne se limite pas à l'Ardèche et fait tache d'huile en France : un groupe Facebook intitulé « MaPrimeRénov' : le parcours du combattant ! » rassemble ainsi 17 000 membres ; une pétition a déjà récolté plus de 12 000 signatures et les conseillers du réseau FAIRE – faciliter, accompagner et informer sur la rénovation énergétique – qui guident les particuliers dans leurs démarches estiment que 20 % des dossiers rencontrent des problèmes sérieux.

Certains retards pris dans les versements dégradent considérablement la situation financière de ménages déjà fragilisés par la crise et qui ont engagé leurs travaux en espérant ces aides. Certaines familles doivent même souscrire un crédit pour pallier les problèmes de trésorerie. Les délais affectent également les artisans qui rencontrent des difficultés à se faire payer pour leurs prestations. Quelles mesures sont envisagées afin de faire cesser ces désordres et de résorber les délais de versement des aides ?

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué chargé des transports.

M. Jean-Baptiste Djebbari, *ministre délégué chargé des transports*. Depuis son lancement en 2020, le succès du dispositif MaPrimeRénov' est incontestable. En 2021, plus de 760 000 dossiers ont été déposés et 660 000 ont été engagés, pour un montant de plus de 2 milliards d'euros. Les Français sont au rendez-vous de la rénovation énergétique et nous pouvons en être fiers.

En 2021, 94 % des dossiers déposés complets ont été traités dans les quinze jours ouvrés à l'engagement. Toutefois, certains dossiers nécessitent des échanges car ils ne sont pas complets ou présentent des erreurs : pour ceux-ci, la décision est rendue en moyenne en trente jours ouvrés, en intégrant le temps de retour des ménages aux sollicitations. Cela concerne aujourd'hui moins de la moitié des dossiers à l'engagement. En 2021, 72 % des dossiers déposés complets au paiement ont été traités en moins de quinze jours, en prenant en compte les contrôles sur place, indispensables pour lutter contre les fraudes, de certains dossiers.

Par ailleurs, les enquêtes de satisfaction menées par Ipsos sont sans conteste : 89 % des bénéficiaires se sont déclarés satisfaits de MaPrimeRénov' et 84 % satisfaits du respect des délais annoncés.

Toutefois, des bugs informatiques et la très forte demande en faveur de ce dispositif ont pu entraîner des retards de traitement de certains dossiers dits en difficulté. Mme la ministre de la transition écologique est particulièrement attentive à cette question et a demandé à l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) de débloquer au plus vite les dossiers qui sont en attente depuis trop longtemps. Ainsi, 3 000 dossiers en difficulté ont été identifiés en octobre et ont été entièrement résolus à la mi-janvier 2022 grâce à une équipe dédiée. Le ministère continue d'agir par ailleurs pour traiter le plus rapidement possible les nouveaux dossiers en difficulté lorsqu'ils sont signalés. Je rappelle que ceux-ci n'ont représenté que 0,5 % des dossiers MaPrimeRénov' déposés en 2021.



Le Gouvernement agit donc avec détermination et sans relâche afin de mener à bien son ambitieuse politique en faveur de la rénovation énergétique des bâtiments.

M. le président. La parole est à M. Hervé Saulignac.

M. Hervé Saulignac. Je vous remercie de la précision de vos chiffres, bien que je ne sois certain qu'ils reflètent la réalité à laquelle sont confrontés les demandeurs sur le terrain. Le taux de personnes insatisfaites doit dépasser 16 % si l'on se fie aux déclarations de ceux qui attendent le règlement de leur dossier et à l'ampleur de leur mobilisation ; j'ai bien compris néanmoins votre intention de réduire ce chiffre le plus possible. Il serait dommage que le Gouvernement soit victime du succès de son dispositif, dont j'ai par ailleurs salué la pertinence.