

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>2541</b>	<b>De M. Didier Le Gac ( Renaissance - Finistère )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Transition énergétique</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Ville et logement</b>
<b>Rubrique &gt; logement : aides et prêts</b>	<b>Tête d'analyse &gt; Dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'</b>	<b>Analyse &gt; Dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRénov'.</b>
Question publiée au JO le : <b>25/10/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>14/02/2023</b> page : <b>1549</b> Date de changement d'attribution : <b>15/11/2022</b>		

### Texte de la question

M. Didier Le Gac appelle l'attention de Mme la ministre de la transition énergétique sur le dispositif « MaPrimeRénov' ». Pilotée par l'Agence nationale de l'habitat (Anah), « MaPrimeRénov' » vise à aider les Français modestes à rénover leur logement pour réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de gaz à effet de serre. Ayant permis de dématérialiser la demande de prime, la plateforme « [maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr) » accompagne les ménages dans une logique de simplification et de lisibilité de l'obtention de l'aide. Depuis son lancement en 2020, « MaPrimeRénov' » rencontre un important succès. Il souhaite toutefois alerter Mme la ministre sur le fait que les démarches en ligne pour l'obtenir sont émaillées de nombreux dysfonctionnements. Pour les ménages et pour les artisans, les difficultés que représentent certains dossiers encore bloqués sont bien réelles. Ainsi, dans sa circonscription, M. le député est saisi par des administrés sur le manque d'interlocuteurs et la difficulté d'établir des contacts depuis la plateforme pour obtenir les informations adéquates. Il est aussi saisi par des entreprises de la rénovation énergétique sur la complexité administrative. Après avoir reçu près de 500 réclamations en deux ans, la Défenseure des droits pointe d'ailleurs « de graves dysfonctionnements techniques récurrents » dans une décision publiée ce 17 octobre 2022. Sont ainsi répertoriés des problèmes informatiques récurrents sur le portail où les usagers doivent impérativement créer un compte pour faire leurs démarches. L'absence d'alternative crée d'ailleurs une « rupture d'égalité devant le service public ». Certains ménages qui ne parvenaient pas à se créer un compte n'ont pas pu constituer leur dossier avant d'engager leurs travaux ont ainsi vu leur demande refusée au motif qu'elle avait été faite trop tard. D'autres n'ont pas pu verser les documents nécessaires à leur dossier, ni modifier une erreur dedans, en raison de limitations techniques, les obligeant à poursuivre leur démarche malgré les erreurs et ensuite à repartir de zéro ou à faire un recours. Dans les démarches, il arrive que des titres de propriété ou documents d'indivision soient en outre exigés. De la même manière, les entreprises relatent que les réclamations proviennent trop souvent d'erreurs d'instruction des dossiers « MaPrimeRénov' » ; ce qui impacte l'aboutissement des dossiers de primes et interroge sur le niveau de formation des instructeurs. Les nombreux *bugs* et le fait que le service soit indisponible à chaque début de semaine interrogent aussi les entreprises de la rénovation énergétique sur la fiabilité du fonctionnement de la plateforme dématérialisée. Par ailleurs, il apparaît que l'instruction de plusieurs dossiers simultanés pour un même demandeur ne soit en l'état techniquement pas envisageable ; le traitement d'une demande (acceptation puis paiement du dossier) conditionnant les dossiers suivants. Face à cette opacité perçue du dispositif et alors qu'un nombre important de personnes se trouve en situation d'illectronisme ou de précarité numérique, il souhaite savoir de quelle manière le Gouvernement entend répondre à ces difficultés.

## Texte de la réponse

MaPrimeRénov', principale aide de l'État pour accompagner les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, a permis de soutenir plus de 1,4 million d'usagers depuis son lancement en janvier 2020. Dans un contexte de forte demande et d'évolution de la plateforme informatique pour s'adapter à l'ambition accrue du dispositif, comme l'extension des publics éligibles en 2021, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Pour y répondre, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a été très fortement mobilisée au cours de l'année 2021 et 2022 pour fluidifier le parcours usager, tout en maintenant un dispositif de contrôle interne efficace. Ainsi, malgré ces difficultés, les indicateurs de qualité de service sont, en moyenne, satisfaisants en 2022 : - le délai moyen d'instruction des dossiers complets est de 15 jours ouvrés à l'engagement comme au paiement ; - la relation usagers de MaPrimeRénov' a été renforcée afin d'augmenter les capacités de réponse : notamment, le taux d'appels décrochés est de 83 %. Le Gouvernement est toutefois pleinement conscient des difficultés que représentent la minorité de dossiers pour lesquels les délais moyens d'instruction sont nettement dépassés. L'Anah a mis en place une équipe dédiée aux situations les plus difficiles et un ensemble d'actions a été pérennisé et permet désormais d'accompagner les usagers qui rencontrent des difficultés dans leur parcours, soit lorsque ces difficultés sont signalées directement auprès de l'Anah, soit lorsqu'elles émergent à l'issue des analyses réalisées par l'Agence. Ainsi, l'Anah propose chaque mois aux usagers concernés un accompagnement personnalisé, en parallèle des interventions techniques qui permettent à ces demandes de retrouver un parcours fluide. Sur les quelques 600 dossiers signalés par la Défenseure des droits en octobre 2022, 91 % ont ainsi déjà pu être accompagnés dans leurs démarches. Les autres sont en cours de résolution. L'amélioration continue de la qualité de service reste une priorité constante de l'agence. Plus largement, avec la mise en place depuis janvier 2022 du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', l'Anah 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. Bien s'informer et préparer son projet en amont étant la clé d'un parcours réussi, il s'agit avec France Rénov' de permettre aux ménages de réaliser le projet de travaux le plus adapté à leurs besoins et à leurs moyens, dans le cadre d'un parcours fluide et simplifié, y compris pour les ménages en situation d'illectronisme ou de précarité numérique qui risqueraient d'être tenus éloignés de la procédure dématérialisée de MaPrimeRénov'. La montée en charge progressive de l'accompagnement à la rénovation énergétique (MonAccompagnateurRenov') en 2023 permettra de faciliter encore davantage le parcours des ménages tout au long de leur projet de rénovation.