

16ème législature

Question N° : 2984	De M. Jérôme Buisson (Rassemblement National - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique et cohésion des territoires		Ministère attributaire > Ville et logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Délais et modalités de versement de « MaPrimeRénov' »	Analyse > Délais et modalités de versement de « MaPrimeRénov' ».
Question publiée au JO le : 08/11/2022 Réponse publiée au JO le : 27/12/2022 page : 6737 Date de changement d'attribution : 15/11/2022		

Texte de la question

M. Jérôme Buisson appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les dysfonctionnements de traitement des dossiers « MaPrimeRénov' ». En effet, cette aide destinée principalement à des foyers aux revenus modestes est trop souvent versée plusieurs mois après le règlement des travaux par les demandeurs, alors qu'elle devrait être versée dans les quinze jours ouvrés, ce qui place les ménages les plus fragiles en difficulté financière alors même que l'objet du dispositif est de les soutenir financièrement. En outre, les demandeurs se voient également trop souvent contraints de relancer les services de l'Agence nationale de l'habitat pour obtenir ledit financement après des mois d'attente parfois sans réponse. Aussi, il lui demande s'il entend remédier à ces dysfonctionnements afin de garantir aux ménages le versement de l'aide « MaPrimeRénov' » dans les délais prévus.

Texte de la réponse

Depuis son lancement en janvier 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 à la fin de l'année et 644 000 ont pu être engagés par l'Agence nationale de l'habitat (Anah) pour un montant de 2,06 Md€. Au 1er octobre 2022, plus de 550 000 dossiers ont été déposés depuis le début de l'année et 467 000 ont pu être engagés pour un montant de 1,83 Md€. Le dispositif MaPrimeRénov' est ainsi devenu depuis son lancement en 2020 le principal levier de la rénovation énergétique des logements privés. 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. Dans le cadre de la mise en œuvre des plans de relance et de résilience portés par le Gouvernement, l'Anah a été amenée à accroître les ambitions du service proposé aux usagers pour la rénovation énergétique de leur logement. L'accès à MaPrimeRénov' a ainsi été étendu en 2021 à tous les propriétaires, au-delà des seuls ménages modestes et très modestes, ainsi qu'aux propriétaires bailleurs. Les montants de primes ont été adaptés aux besoins les plus urgents de rénovation énergétique, notamment pour favoriser les modes de chauffage les moins énergivores et les moins carbonés, et plusieurs évolutions réglementaires importantes ont été réalisées depuis deux ans comme le financement bonifié de cinq gestes de travaux. Ces évolutions ont amené l'Anah à faire évoluer régulièrement la

plateforme, dans un souci permanent de lisibilité pour les usagers. Dans ce contexte, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels et des dysfonctionnements ont pu être constatés au cours de la montée en charge du dispositif. Pour y répondre, l'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, conformément aux engagements de l'agence ; - 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. 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'. À compter de septembre 2023, l'accompagnement des ménages dans leur parcours de travaux et administratif deviendra obligatoire pour les bouquets de travaux associés à un montant de prime supérieur à 10 000€, ce qui renforcera encore la sécurisation des usagers. Enfin, selon une enquête de satisfaction réalisée par IPSOS en décembre 2021 auprès de 12 000 bénéficiaires de MaPrimeRénov', 89 % des bénéficiaires sont satisfaits de l'aide. 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'. L'amélioration continue de la qualité de service restera une priorité de l'Anah au cours des prochains mois.