

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>3356</b>	De <b>Mme Christine Engrand</b> ( Rassemblement National - Pas-de-Calais )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Ville et logement		<b>Ministère attributaire</b> > Ville et logement
<b>Rubrique</b> >logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >Les délais de paiement, une faille du dispositif MaPrimeRénov'	<b>Analyse</b> > Les délais de paiement, une faille du dispositif MaPrimeRénov'.
Question publiée au JO le : <b>22/11/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>27/12/2022</b> page : <b>6737</b>		

### Texte de la question

Mme Christine Engrand attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé de la ville et du logement, à propos des délais de paiement de MaPrimeRénov' et de ses conséquences néfastes. L'ambition du Gouvernement pour 2022 était que soient portés 800 000 dossiers instruits par l'ANAH concernant l'obtention de MaPrimeRénov'. Ce dispositif mis en place afin de faciliter, donc d'accélérer, la transition énergétique, se donne pour objectif de permettre aux ménages français de bénéficier d'une prime substantielle en quotité du gain énergétique promis par la rénovation envisagée dans leur logement. Les bénéficiaires de cette prime sont en grande partie des ménages dans le besoin : 68 % des dossiers traités concernent des ménages modestes, voire très modestes. Ces ménages emploient en grande majorité cette prime à l'amélioration de leur système de chauffage, puis à l'isolation de leur logement. L'ANAH relève ainsi que pour les ménages très modestes à intermédiaires le geste le plus effectué est réalisé en faveur de l'installation d'un poêle à granulés. Ce choix est le plus souvent réalisé pour des raisons économiques : il reste moins coûteux d'installer un poêle à granulés qu'une pompe à chaleur ou qu'un dispositif permettant de se chauffer à la biomasse. Le critère économique est donc la principale boussole dans la réalisation de ces travaux. Ainsi, ce sont 66 % des bénéficiaires de l'aide qui n'auraient pas entrepris ces aménagements sans MaPrimeRénov'. Il est donc crucial que l'aide apportée le soit effectivement en temps et en heure. Ce qui n'est malheureusement pas le cas actuellement. En effet, bon nombre de dossiers instruits ne sont pas réglés dans les délais de 2 semaines à 2 mois pourtant renseignés sur le site de l'ANAH. Ainsi il est rapporté par plusieurs entreprises du secteur que certains dossiers sont parfois traités avec plus d'un an de retard. Les erreurs dans la transmission des dossiers ne peuvent pas être les seules imputées dans ce délairement du paiement. Les moyens humains de l'ANAH ne semblent pas être à la hauteur du rythme qui leur est imposé. Au bout du compte, ce sont les ménages et les entreprises de rénovation énergétique qui payent le prix fort. Les premiers se retrouvent dans une situation délicate vis-à-vis de l'entreprise qui a réalisé leurs travaux, tandis que les seconds voient leur trésorerie et leurs prévisions budgétaires chamboulées par l'incertitude de la date à laquelle le paiement sera perçu. Finalement, c'est la dynamique du secteur de la transition énergétique qui est freinée par ces retards. Ainsi, elle lui demande comment le Gouvernement prévoit d'endiguer cette faille du dispositif MaPrimeRénov'.

### 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](http://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.