



16ème législature

Question N° : 4027	De Mme Élodie Jacquier-Laforge (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Isère)	Question écrite
Ministère interrogé > Ville et logement		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Difficultés et freins du dispositif « MaPrimeRénov' »	Analyse > Difficultés et freins du dispositif « MaPrimeRénov' ».
Question publiée au JO le : 13/12/2022 Réponse publiée au JO le : 14/11/2023 page : 10244 Date de changement d'attribution : 21/07/2023		

Texte de la question

Mme Élodie Jacquier-Laforge 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, sur les difficultés techniques du dispositif « MaPrimeRénov' ». Lancé en 2020, ce dispositif tend à répondre aux nécessaires rénovations énergétiques des logements pour aider financièrement les ménages les plus modestes, les propriétaires et bailleurs. En effet, la rénovation et l'isolation des logements porte une part importante dans la lutte contre le gaspillage d'énergie, à l'heure de l'économie d'énergie choisie et de la transition écologique. Néanmoins, il apparaît que le dispositif mis en place présente des difficultés pour les utilisateurs. D'une part, le dispositif en lui-même ne tient pas compte de la situation des concitoyens et concitoyennes n'ayant pas accès au numérique ou ayant des problèmes de connexion. Mme la députée souhaite rappeler que nombreuses communes se situent encore dans des zones blanches, où la connexion internet ou téléphonique est quotidiennement interrompue. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que certaines personnes se retrouvent éloignées des outils numériques, accentuant la rupture d'égalité entre citoyens devant l'espace numérique, comme l'a évoqué la Défenseuse des droits dans une décision publiée en octobre 2022. Pour les personnes ayant accès au numérique et souhaitant déposer un dossier, la procédure dématérialisée présente de nombreux problèmes. Devant les difficultés de remplir un dossier, l'allongement des délais de réponses ou encore le blocage des étapes supérieures, les utilisateurs se retrouvent seuls face à une absence d'accompagnement immédiat, préférant l'abandon de la procédure devant tant d'obstacles. Mme la députée est consciente des efforts qui sont fait en matière de rénovation et dans le travail effectué par les professionnels de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), mais les difficultés qui persistent découragent de nombreux citoyens et citoyennes à effectuer les démarches pour entreprendre des rénovations. La délégation de certaines activités à des sous-traitants et d'autres filiales perturbent d'autant plus la communication et le suivi des dossiers entre services. Elle souhaite donc connaître les réponses qu'il peut apporter, notamment sur les avancées des travaux d'amélioration du dispositif.

Texte de la réponse

MaPrimeRénov', principale aide de l'État pour accompagner les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, a dépassé en septembre dernier la barre des 2 millions de chantiers financés depuis son lancement en janvier 2020. Dans ce contexte de forte sollicitation, certaines demandes ont pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. L'Agence nationale de l'habitat (Anah) est pleinement consciente de ces difficultés et met

tous les moyens en œuvre pour assurer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers : - l'Anah mobilise pleinement ses équipes : chaque semaine, jusqu'à 25 000 demandes de subvention ou de paiement sont instruites ; - le délai moyen de traitement observé pour un dossier MaPrimeRénov'est de 5 semaines. Pour un dossier complet et ne nécessitant aucun contrôle renforcé, il est environ de 2 semaines pour une demande de subvention et d'environ 3 semaines pour en obtenir le paiement. Lorsqu'un dossier nécessite des documents justificatifs complémentaires, ou fait l'objet d'un contrôle sur place pour lutter contre la fraude, ces délais peuvent être allongés et atteindre 3 mois. - 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. Depuis début 2022, sur les 1125 dossiers qui ont été signalés par la Défenseure des droits, la totalité a été pris en charge par l'équipe de gestion des difficultés et 85% ont déjà été résolus. Pour renforcer la qualité des dossiers déposés et faciliter l'instruction de la demande d'aide, l'Anah a entrepris de renforcer l'information des usagers, au moyen du site France-renov.gouv.fr. Aujourd'hui, le réseau France Rénov'propose un maillage de près de 550 guichets clairement identifiés sur l'ensemble du territoire pour renseigner, conseiller et orienter nos concitoyens dans leurs parcours de demande d'aide. A compter du 1er janvier 2024, le partenariat entre France Rénov'et le réseau France Services viendra par ailleurs renforcer le maillage territorial de proximité et l'appui aux ménages éloignés des démarches numériques. En complément, des travaux plus structurels sont engagés visant à simplifier le parcours de demande d'aide et notamment renforcer la qualité des pièces, en particulier des devis déposés. Pour accélérer les paiements, un système d'avance sur prime versée aux ménages justifiant de ressources très modestes et occupant eux-mêmes le logement a été mis en place, dans la limite de 70 % du montant prévisionnel de la prime. La demande d'avance auprès de l'Anah doit respecter certaines conditions, notamment être adressée avant le début des travaux et être accompagnée d'un devis daté et signé par le demandeur et l'entreprise, faisant mention de la demande d'acompte. De même, l'Anah a amélioré son système d'information pour obtenir automatiquement une partie des données financières du bénéficiaire sur la base de son numéro fiscal. Enfin, concernant les difficultés informatiques constatées, la direction des systèmes d'information de l'Anah est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses plateformes de traitement des demandes d'aides (maprimerenov.gouv.fr et monprojetanah.gouv.fr) permettant de concilier fluidité des étapes de dépôt et d'instruction des dossiers et sécurité des processus de contrôle.