



16ème législature

Question N° : 4236	De M. Olivier Falorni (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Charente-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Ville et logement		Ministère attributaire > Ville et logement
Rubrique >logement	Tête d'analyse >Difficultés du dispositif « MaPrimeRénov' »	Analyse > Difficultés du dispositif « MaPrimeRénov' ».
Question publiée au JO le : 20/12/2022 Réponse publiée au JO le : 14/02/2023 page : 1551		

Texte de la question

M. Olivier Falorni 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 rencontrées à propos du dispositif « MaPrimeRénov' ». « MaPrimeRénov' », pilotée par l'ANAH, est une aide financière permettant de réduire le montant des travaux de rénovation énergétique. Elle remplace le CITE (crédit d'impôt pour la transition énergétique). Lancé en 2020, ce dispositif a été créé pour aider financièrement aux travaux de rénovation énergétique des logements pour tous, locataires, bailleurs et propriétaires. Le projet de loi de finances pour l'année 2023 prévoit de stimuler le dispositif « MaPrimeRénov' » par plusieurs dispositions et notamment une facilité d'accès pour les copropriétés qui représentent actuellement seulement 1 % des demandes d'aide. Il n'en reste pas moins que de nombreuses failles demeurent. La Défenseure des droits (autorité indépendante), Mme Claire Hédon, indique avoir reçu près de 500 réclamations en deux ans. Les dysfonctionnements semblent récurrents : qu'il s'agisse des difficultés d'accès au service internet (zone blanche, difficultés d'accès au numérique), des délais de réponse anormalement longs, des obstacles pour monter le dossier et un retard qui aboutit à une réponse négative, des délais de remboursement des sommes engagées très longs pour certains dossiers. En outre, les utilisateurs se retrouvent souvent seuls face à une absence d'accompagnement, préférant alors l'abandon de la procédure devant tant d'obstacles. Cette aide indispensable pour améliorer la performance énergétique des logements peut encore être améliorée. Il souhaite donc connaître les réponses que le Gouvernement peut apporter pour mettre un terme à ces dysfonctionnements et ainsi améliorer le dispositif.

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'habita (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 par exemple, 91 % ont 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.