



16ème législature

Question N° : 4907	De M. Bertrand Bouyx (Renaissance - Calvados)	Question écrite
Ministère interrogé > Ville et logement		Ministère attributaire > Ville et logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Difficultés d'accès au dispositif MaPrimeRénov'	Analyse > Difficultés d'accès au dispositif MaPrimeRénov'.
Question publiée au JO le : 24/01/2023 Réponse publiée au JO le : 14/02/2023 page : 1553		

Texte de la question

M. Bertrand Bouyx appelle 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 le traitement des dossiers MaPrimeRénov'. Depuis le 1er janvier 2020, MaPrimeRénov' est ouverte à l'ensemble des propriétaires, sans condition de revenu, qu'ils occupent leur logement ou qu'ils le louent. Ce dispositif permet de financer les travaux d'isolation de chauffage, de ventilation ou d'audit énergétique d'une maison individuelle ou d'un appartement en habitat collectif. Malgré le fort succès rencontré auprès des Français et le réel avantage que cette aide apporte aux propriétaires, nombre d'entre eux font état de difficultés dans le montage de leurs dossiers et de lenteurs administratives. En effet, certains se découragent même en cours de dépôt du dossier, avant même l'instruction de celui-ci, face aux nombreux retards, voire même aux absences de réponse et de traitement de dossier. Par ailleurs, les personnes souhaitant bénéficier du dispositif rencontrent de nombreux obstacles informatiques, ils voient les pièces jointes perdues alors même qu'ils sont en train de compléter ce dossier, et passent parfois des jours entiers à compléter l'ensemble des informations demandées et à communiquer les documents nécessaires. Ce dispositif a été pensé pour simplifier et encourager la rénovation énergétique des particuliers, et de nombreux particuliers sont volontaires et souhaitent participer à cet effort. À l'heure de la crise énergétique que traverse la France et de la hausse des prix, un effort collectif doit être mené pour encourager ces initiatives. Il lui demande les pistes envisagées par le Gouvernement pour rendre plus accessible ce dispositif et en simplifier les démarches.

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 été engagés par l'Agence nationale de l'habitat (Anah) pour un montant de 2,06 Md€. En 2022, c'est à nouveau plus de 600 000 dossiers qui ont pu être engagés pour un montant de 2,33 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. 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 ;
- 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.