



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5124</b>	De <b>M. Franck Allisio</b> ( Rassemblement National - Bouches-du-Rhône )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique et cohésion des territoires		<b>Ministère attributaire</b> > Ville et logement
<b>Rubrique</b> > logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >MaPrimeRénov	<b>Analyse</b> > MaPrimeRénov.
Question publiée au JO le : <b>31/01/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>14/02/2023</b> page : <b>1554</b> Date de changement d'attribution : <b>07/02/2023</b>		

### Texte de la question

M. Franck Allisio appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les difficultés de versement du dispositif « Ma PrimeRenov » auxquelles sont confrontés les ménages qui souhaitent entreprendre des travaux de rénovation énergétique dans leurs habitations. Dans un rapport d'octobre 2022, le Défenseur des droits met en avant les obstacles pour les concitoyens à bénéficier de ce dispositif et souligne de graves dysfonctionnements techniques récurrents du dispositif. Les difficultés pour s'inscrire, modifier un dossier, enregistrer une demande ont conduit certains d'entre eux à retarder, abandonner ou à financer le projet par des emprunts. Un grand nombre d'utilisateurs se sont vu refuser également l'aide compte tenu de l'impossibilité de téléverser les pièces justificatives demandées et de la non-prise en compte de la situation fiscale du ménage. Un déficit réel d'informations sur les différentes étapes de la procédure et les délais de traitement extrêmement longs pour les dossiers ainsi qu'une absence d'interlocuteur sont dommageables et regrettables. Face à cette situation, il lui demande s'il compte examiner des solutions qui pourraient être apportées pour que les demandeurs soient mieux accompagnés et que les aides soient attribuées avec plus de souplesses administratives aux propriétaires éligibles afin d'éviter de graves conséquences pour les ménages concernés.

### 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'utilisateurs 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'habitat (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, 91 % ont ainsi 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.