



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5329</b>	De <b>Mme Stéphanie Kochert</b> ( Horizons et apparentés - Bas-Rhin )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique et cohésion des territoires		<b>Ministère attributaire</b> > Logement
<b>Rubrique</b> >logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >Gestion des demandes MaPrimeRenvov	<b>Analyse</b> > Gestion des demandes MaPrimeRenvov.
Question publiée au JO le : <b>07/02/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>14/11/2023</b> page : <b>10246</b> Date de changement d'attribution : <b>19/09/2023</b>		

### Texte de la question

Mme Stéphanie Kochert alerte M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les difficultés rencontrées par ses concitoyens dans la gestion de leurs dossiers relatifs à MaPrimeRenov. En effet, de nombreux habitants de la 8ème circonscription du Bas-Rhin ont partagé auprès de Mme la députée leurs inquiétudes quant à l'aboutissement de leurs demandes. Les délais d'examen vont jusqu'à deux ans, les délais de versement de la prime peuvent être identiques et les concitoyens ont le sentiment de ne pas pouvoir bénéficier d'un interlocuteur qui puisse apporter des réponses à leurs interrogations. L'action du Gouvernement en faveur de la rénovation des logements est ambitieuse, inédite et répond aux défis de la transition écologique. Cependant, la gestion délicate des dossiers relatifs à cette prime pourrait altérer l'adhésion des concitoyens à ce défi commun. Elle lui demande comment on pourrait améliorer l'accompagnement des concitoyens dans ces démarches.

### 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](http://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](http://maprimerenov.gouv.fr) et [monprojetanah.gouv.fr](http://monprojetanah.gouv.fr)) permettant de concilier fluidité des étapes de dépôt et d'instruction des dossiers et sécurité des processus de contrôle.