

16ème législature

Question N° : 5798	De M. Florian Chauche (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Territoire de Belfort)	Question écrite
Ministère interrogé > Ville et logement		Ministère attributaire > Ville et logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Dysfonctionnements de « MaPrimeRénov' »	Analyse > Dysfonctionnements de « MaPrimeRénov' ».
Question publiée au JO le : 21/02/2023 Réponse publiée au JO le : 28/03/2023 page : 2938		

Texte de la question

M. Florian Chauche alerte 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 insuffisances, voire les dysfonctionnements, du dispositif MaPrimeRénov' géré par l'Anah. Sur le site de l'Anah, on peut lire : « Avec MaPrimeRénov', vous connaissez le montant de l'aide à l'avance. La prime est versée par virement après les travaux, sur présentation de la facture. Vous pouvez la demander facilement en ligne sur maprimerenov.gouv.fr ». Alors non, on ne peut pas demander facilement la prime en ligne et on peut encore moins facilement recevoir l'aide. Alors qu'il est censé simplifier les démarches des particuliers, ce dispositif peut finalement avoir l'effet contraire, en raison de difficultés techniques pour l'établissement des dossiers mais aussi et surtout de délais extrêmement longs de traitement des demandes et des réclamations. Parfois même, les particuliers reçoivent des aides plus faibles que celles qui leur avaient été indiquées au moment de la réalisation du dossier, sans raison et sans recours possible. MaPrimeRénov' est ainsi devenue une véritable « galère au quotidien » comme le soulignent à la fois les usagers, les associations qui les aident et les entreprises et leurs syndicats, comme la Capeb. L'Anah n'a manifestement pas reçu les moyens nécessaires au traitement des dossiers qui arrivent et des retards très importants s'accumulent, avec des conséquences financières lourdes pour des gens qui ont fait des avances de frais importantes. Dans un certain nombre de cas en outre, les clients se retournent contre les entreprises qui ont fait les travaux et qu'ils tiennent pour responsables ; celles-ci remontent en effet un certain nombre de tensions liées à la difficulté de se voir verser la prime. À cela s'ajoute l'impossibilité d'avoir un interlocuteur « en direct » pour le suivi des dossiers. À l'heure où la rénovation énergétique est un enjeu essentiel, où les dépenses des propriétaires sont souvent conséquentes et peuvent les mettre en difficulté si les aides ne sont pas versées ou que le montant finalement versé est moindre, il lui demande ce qu'il prévoit pour fluidifier le traitement des dossiers MaPrimeRénov' et faire en sorte que les incitations à la rénovation énergétique soient réellement opérantes.

Texte de la réponse

Pour permettre aux ménages d'améliorer le confort de leur logement et de réduire leur consommation d'énergie, le Gouvernement a fait de la rénovation énergétique une priorité. Depuis son lancement en 2020, près d'un million et demi de foyers ont pu bénéficier de MaPrimeRénov' pour réaliser des travaux dans leur logement. Pour répondre à cet afflux de demandes, tout en traitant chaque situation individuelle, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) mobilise pleinement ses équipes. Chaque semaine, jusqu'à 25 000 demandes de subvention ou de paiement sont instruites. Dans un contexte de forte demande et de montée en puissance du dispositif, avec l'extension des publics éligibles en 2021 et les primes exceptionnelles dans le cadre du plan de résilience en 2022, certaines demandes ont



pu rencontrer des difficultés à aboutir dans les délais habituels. Mais le nombre de cas est très limité, si on le compare aux plus de 600 000 primes engagées en 2022 par exemple. L'ANAH met ainsi tous les moyens nécessaires en œuvre pour assurer la qualité et la rapidité du traitement des dossiers. Le délai moyen de traitement observé pour un dossier MaPrimeRénov' est inférieur à 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 peuvent atteindre 3 mois. Aussi, ces derniers mois il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer ses contrôles sur de nombreux dossiers de demandes de prime. Ces contrôles qui ont permis de sécuriser le parcours des ménages concernés ont également généré des délais de traitement des dossiers plus longs, notamment à l'étape des demandes de paiement. L'ANAH se mobilise fortement pour fluidifier le parcours usagers avec la mise en place d'une équipe dédiée aux situations les plus difficiles. Les dossiers en difficulté font l'objet d'un suivi individualisé pour résoudre au plus vite ces situations. L'amélioration de l'information aux usagers est également une priorité avec l'objectif d'accompagner l'augmentation du volume de projets de rénovation. Ainsi, la création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRénov' permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation.