

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5803</b>	<b>De M. Loïc Kervran</b> ( Horizons et apparentés - Cher )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Ville et logement		<b>Ministère attributaire</b> > Ville et logement
<b>Rubrique</b> >logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >Persistance d'importants dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRenov'	<b>Analyse</b> > Persistance d'importants dysfonctionnements du dispositif MaPrimeRenov'.
Question publiée au JO le : <b>21/02/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>28/03/2023</b> page : <b>2938</b>		

### Texte de la question

M. Loïc Kervran 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 la persistance d'importants dysfonctionnements de MaPrimeRenov'. M. le député avait déjà attiré l'attention du Gouvernement sur ce sujet en septembre 2021, avec une réponse fournie en mars 2022 indiquant que « la totalité des dossiers restant en difficulté en décembre 2021 a pu être débloquée et résolue en ce début d'année, l'objectif étant désormais de normaliser sur le long terme le traitement de ce type de dossiers ». Pourtant les particuliers comme les entreprises du bâtiment et leurs organisations professionnelles comme la CAPEB continuent à faire remonter des délais de versement très longs avec un impact important pour les foyers les plus modestes et les entreprises qui ont effectué les travaux. Les difficultés des foyers des demandeurs à obtenir des renseignements sur l'avancement de leur dossier et la résolution des blocages persistent également. Aussi, il aimerait connaître la manière dont le Gouvernement évalue la performance de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) dans la gestion de ses responsabilités dans la mise en œuvre de MaPrimeRenov' et les éventuels plans d'action correctifs décidés.

### 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 MonAccompagnateurRenov' permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation.