

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>7144</b>	De <b>M. Philippe Pradal</b> ( Horizons et apparentés - Alpes-Maritimes )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Logement
<b>Rubrique</b> >logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >MaPrimeRénov, logement, dysfonctionnements	<b>Analyse</b> > MaPrimeRénov, logement, dysfonctionnements.
Question publiée au JO le : <b>11/04/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>14/11/2023</b> page : <b>10248</b> Date de changement d'attribution : <b>21/07/2023</b>		

### Texte de la question

M. Philippe Pradal appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les dysfonctionnements et les retards conséquents de versement des primes accordées au titre du programme « MaPrimeRénov », géré par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Ce dispositif est entré en vigueur le 1er janvier 2020 afin de remplacer le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et les aides de l'ANAH et a pour vocation d'inciter les propriétaires à rénover leur logement afin de réaliser des économies d'énergie. « MaPrimeRénov » a été bien comprise et bien reçue par la population comme par les professionnels et connaît depuis 3 ans un franc succès. Cependant, les versements des primes se font attendre et accusent beaucoup de retard, mettant les entreprises ayant effectué les travaux dans des situations financières difficiles et parfois même de cessation d'activité. Celles-ci ne peuvent pas faire face à plusieurs mois de retard de règlement et se mettre en danger. Le risque, qui commence à se manifester, est que ni les entreprises ni les particuliers ne recourent plus à ce dispositif, dont l'objet est pourtant d'aider les Français à améliorer leurs conditions de vie et de consommation. Le budget dédié à « MaPrimeRénov » étant voté chaque année, il s'agirait de ne pas aboutir à une situation absurde où l'argent public et la politique ambitieuse qu'il soutient soient enrayés puis abandonnés. Il souhaite donc lui demander les solutions que le Gouvernement envisage de mettre en place afin de rendre toute son efficacité à ce dispositif, qui satisfait à la fois les particuliers et les professionnels.

### 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.