



16ème législature

Question N° : 8239	De Mme Mathilde Hignet (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Ille-et-Vilaine)	Question écrite
Ministère interrogé > Ville et logement		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement	Tête d'analyse >Retards de versement MaPrimeRenov'	Analyse > Retards de versement MaPrimeRenov'.
Question publiée au JO le : 23/05/2023 Réponse publiée au JO le : 14/11/2023 page : 10251 Date de changement d'attribution : 21/07/2023		

Texte de la question

Mme Mathilde Hignet 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 les délais de versement des subventions accordées dans le cadre du dispositif MaPrimeRenov'. Lancée le 1er janvier 2020, MaPrimeRenov' vise à financer les travaux de rénovation énergétique mis en œuvre par les propriétaires sur les logements. Mme la députée est régulièrement interpellée par des citoyens lui témoignant de retards de versement de la subvention. Le retard pouvant aller de plusieurs mois à plus d'un an. Ces retards mettent en difficulté financière certains bénéficiaires ou les artisans effectuant les travaux lorsque les bénéficiaires ne sont pas en capacité d'avancer la totalité des travaux effectués. Par ailleurs de nombreux citoyens se plaignent de ne pas arriver à communiquer avec les services de l'Anah, agence nationale en charge du dispositif. Malgré l'envoi de courriers, courriels, appels téléphoniques, aucune réponse claire ne leur aie apporté concernant le délai de versement. Alors que la rénovation énergétique est un impératif écologique pour répondre à l'enjeu de sobriété, il est nécessaire que le soutien des pouvoirs publics soit à la hauteur. Aussi elle lui demande quelles mesures sont envisagées pour améliorer le délai de versement des primes et donner à l'Anah les moyens de mettre en œuvre sa mission.

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. 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 et monprojetanah.gouv.fr) permettant de concilier fluidité des étapes de dépôt et d'instruction des dossiers et sécurité des processus de contrôle.