



16ème législature

Question N° : 9146	De Mme Karen Erodi (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Tarn)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique et cohésion des territoires		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Délai anormalement long du paiement de « Ma PrimRénov' »	Analyse > Délai anormalement long du paiement de « Ma PrimRénov' ».
Question publiée au JO le : 20/06/2023 Réponse publiée au JO le : 02/04/2024 page : 2626 Date de changement d'attribution : 19/03/2024		

Texte de la question

Mme Karen Erodi appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les longueurs anormalement excessives des mises en paiement du dispositif appelé « MaPrimeRénov' ». En effet, de plus en plus de citoyens sollicitent Mme la députée afin d'intervenir auprès de l'ANAH car les paiements n'interviennent pas en temps et en heure. Cette situation se reproduit partout en France. Fin 2022, une habitante de Carmaux a fait part d'une attente de plus de cinq mois pour le versement de sa prime. Au mois de mai 2023, une habitante de Graulhet patientait depuis sept mois quand un nouveau dossier est parvenu à la permanence de Mme la députée avec une attente de onze mois malgré plusieurs lettres de relance auprès de l'organisme. Les Français sont encouragés à rénover leur logement grâce à ce dispositif mais la durée anormalement longue de traitement des dossiers est réhivitoire et peut mettre à mal les finances de ceux qui se lancent dans des projets de rénovation de leur habitat. Mme la députée s'étonne quant à la sous-traitance des dossiers par Docaposte, filiale du groupe La Poste et l'impossibilité pour les agents de l'ANAH d'accéder au traitement des dossiers. N'y a-t-il pas là une source évidente de la lenteur dans le traitement des dossiers à laquelle il faudrait apporter une correction ? Elle demande si un plan d'action immédiat sera mis en place en vue de résorber très rapidement les retards anormalement excessifs des mises en paiement de « MaPrimeRénov' » et pour améliorer le traitement des futurs dossiers.

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, plus de deux millions de logements ont pu bénéficier des aides 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 500 000 primes engagées en 2023 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 correspondant à un dossier complet

ne nécessitant aucun contrôle renforcé, soit environ 2 semaines pour le traitement de la demande de subvention et d'environ 3 semaines pour 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, il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer de manière substantielle 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. Un chantier de réflexion concernant l'écosystème des mandataires financiers et administratifs proposant leurs services aux ménages est d'ailleurs en cours afin de mieux encadrer cette activité et proposer des pistes d'amélioration visant à fluidifier, sécuriser le parcours et réduire le risque de fraude. En parallèle, 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 : analyse systématique des difficultés remontées, accompagnement des usagers, démarche proactive d'identification des dossiers en difficulté avant signalement et sécurisation globale de la plateforme. La création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' et de l'évolution des aides depuis le 1er janvier 2024 permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation. Il est notamment prévu d'élargir le dispositif d'avances de subvention applicable pour les « très modestes » aux ménages « modestes » avec un taux d'avance allant jusqu'à 70% du montant prévisionnel de l'aide dans le cadre de la réalisation de travaux d'ampleurs afin d'éviter à l'avenir des difficultés trop importantes pour les ménages les plus modestes et les entreprises impactées par des allongements de délais d'instruction. Enfin, afin d'aider et « aller vers » les publics les plus éloignés du numérique et/ou de l'administration à comprendre et effectuer des demandes d'aides à la rénovation et l'adaptation de leur logement, l'Anah a conclu en 2023 un partenariat avec France Services, opérationnel depuis le 1er janvier 2024, pour accompagner et faciliter l'accès des ménages aux aides à la rénovation des logements.