



16ème législature

Question N° : 9147	De M. Guy Bricout (Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique et cohésion des territoires		Ministère attributaire > Logement
Rubrique >logement : aides et prêts	Tête d'analyse >Délais d'octroi de « MaPrimeRenov' »	Analyse > Délais d'octroi de « MaPrimeRenov' ».
Question publiée au JO le : 20/06/2023 Réponse publiée au JO le : 05/12/2023 page : 10978 Date de changement d'attribution : 21/07/2023 Date de signalement : 14/11/2023		

Texte de la question

M. Guy Bricout appelle l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les délais moyens de l'octroi de « MaPrimeRenov' ». Cette prime, issue de la fusion initiale de deux aides, facilite les démarches de rénovations des logements de plus de quinze ans par le biais entre autres d'un recours à un seul organisme pour le versement de la prime. Qui plus est, l'accès à cette aide est cumulable avec la « prime énergie », ce pour une durée de validité permettant normalement de réaliser les travaux sereinement. Le recours à ce dispositif a été croissant depuis sa création en 2020. En effet, en 2022 on retrouve plus de 747 000 dossiers et 584 000 demandes de soldes déposées pour un total de 2,3 milliards d'euros de primes financées. Or on constate que, pour cette même année, un différentiel de cinquante et un mille paiements existe entre les demandes de soldes déposées et les dossiers payés. Aussi, si le délai indiqué relatif aux demandes de soldes est de 15 jours à trois semaines depuis avril 2020, l'écart mentionné ci-dessus en 2022, prouve qu'il n'est parfois pas respecté. Selon le ministère de la transition écologique, le délai moyen de paiement était de 18 jours pour l'année 2021. Par ailleurs, le taux de satisfaction de « MaPrimeRenov' » au début 2023 a chuté de 7 points depuis début 2022, bien que restant élevé, aux alentours de 82 %. Si elles sont minoritaires, les victimes de ces retards n'en restent pas moins importantes, d'autant que les témoignages, auprès d'élus ou sur les plateformes du Gouvernement comme « Services+ » semblent témoigner d'une réalité poussant à des interrogations et à de potentiels mécontentements des intéressés, parfois poussés dans des situations très précaires dès lors que de nombreuses opérations bénéficiant de « MaPrimeRenov' » ont été lancées en raison de l'éligibilité et de la confirmation du droit à cette même prime. Aussi, au vu des nombreux bénéficiaires que procurent cette aide pour la rénovation énergétique et compte tenu de la nécessité du versement effectif et rapide de celle-ci pour nombre de citoyens y faisant recours, il souhaiterait savoir dans quelle mesure un bilan actualisé des délais de paiement de la « MaPrimeRenov' » pourrait lui être communiqué, mentionnant les temps maximums constatés et comment, à la lumière de ce bilan, des solutions pourraient être envisagées afin de réduire les délais anormalement longs constatés.

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. À 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.