

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>9150</b>	<b>De M. Idir Boumertit</b> ( La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Rhône )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition écologique et cohésion des territoires		<b>Ministère attributaire</b> > Logement
<b>Rubrique</b> >logement : aides et prêts	<b>Tête d'analyse</b> >MaPrimeRénov : quelles garanties pour aider les plus précaires ?	<b>Analyse</b> > MaPrimeRénov : quelles garanties pour aider les plus précaires ?.
Question publiée au JO le : <b>20/06/2023</b> Date de changement d'attribution : <b>09/04/2024</b> Question retirée le : <b>11/06/2024</b> (fin de mandat)		

### Texte de la question

M. Idir Boumertit interroge M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les mesures d'amélioration du dispositif « MaPrimeRénov' » annoncées lors de la récente restitution du CNR Logement. Lancé en 2020, le dispositif « MaPrimeRenov' » est une aide gouvernementale pensée initialement afin de permettre aux propriétaires précaires d'améliorer la consommation énergétique de leur logement, en finançant une partie des travaux de rénovation énergétique. Trois ans après sa mise en place, force est de constater que cette plateforme présente des dysfonctionnements récurrents aux conséquences parfois graves, puisqu'elle plonge ces mêmes bénéficiaires dans des situations critiques. La Défenseure des droits, Mme Claire Hédon, dénombrait en octobre 2022 environ 500 réclamations depuis la mise en place du dispositif. Celles-ci font état de retards notamment de versements de la prime, de travaux mal effectués laissant certains usagers sans chauffage en hiver, mais aussi d'incapacité à accéder au site pour créer un compte. Nombre de ces difficultés sont liées principalement à la dématérialisation, au manque d'interlocuteurs et de suivi des démarches. Afin de pallier ces irrégularités, le service en ligne « MonAccompagnateurRénov' » a été instauré en janvier 2023. Or, entre les mois d'octobre 2022 et avril 2023, se sont près de 900 nouvelles réclamations qui ont été recensées. Et pour cause, l'accès à cette plateforme nécessite de disposer d'une connexion à internet et d'outils technologiques ainsi que des connaissances informatiques. En réponse à ce besoin de service matérialisé, la restitution du CNR Logement le 5 juin 2023 annonçait la mise en place d'un service assuré par des accompagnateurs physiques à travers le réseau France Services. À ce titre, M. le député s'interroge sur la répartition géographique des bureaux France Services, puisqu'un grand nombre sont éloignés et difficilement accessibles aux personnes non-véhiculées. Par ailleurs, M. le député relève le manque d'information relatives aux modalités de mise en œuvre de l'objectif de recrutement de 4 000 à 5 000 opérateurs qualifiés présents dans les 3 096 bureaux de France services. Aussi, il souhaiterait savoir si ces opérateurs garantiront un accompagnement physique. Quant aux usagers qui renouvellent inlassablement leurs demandes, M. le député souhaite connaître les mesures de traitement d'urgence prévues par le Gouvernement. Des agents formés doivent être mis à disposition afin de garantir une aide directe et humanisée aux propriétaires se trouvant dans une situation de précarité suite à l'utilisation de ce dispositif et empêcher que certains d'entre eux ne passent un second hiver sans chauffage. M. le député rappelle à M. le ministre que la Fondation Abbé Pierre précise dans son rapport paru en début d'année que 30 % en moyenne du coût global reste à la charge des ménages modestes, ce qui présente un coût onéreux et décourageant pour nombre d'entre eux. En réponse, la publication des récentes propositions lors de la restitution du CNR Logement annonçait que ce reste à charge deviendra nul pour les foyers les plus modestes. Au vu de ces annonces, il l'interroge au sujet des modalités d'éligibilité, du caractère



rétroactif de cette mesure, des moyens ainsi que du calendrier de mise en œuvre du reste à charge ; il est essentiel de garantir l'équité et d'accompagner de manière globale les citoyens, même les plus modestes, dans leur participation à l'effort collectif de rénovation du parc immobilier.