

Type de questions QE
Interrogé : Ville et logement Attributaire : Ville et logement
Question n° 5797 : déposée au JO : 21/02/23 logement : aides et prêts <i>Difficultés rencontrées par MaPrimeRénov'</i> Mme Marie-Agnès Poussier-Winsback appelle 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 le traitement des dossiers MaPrimeRenov'. Depuis le 1er janvier 2020, MaPrimeRenov' est ouverte à l'ensemble des propriétaires, qu'ils soient occupants ou bailleurs de leurs logements, à conditions que le bâtiment ait plus de 15 ans. Cela permet de financer les travaux de rénovation énergétique des logements et de faciliter les démarches des particuliers. Malgré la réussite du dispositif, il semblerait que de nombreux propriétaires rencontrent des difficultés dans le montage de leurs dossiers, notamment face aux retards ou à l'absence de réponse. De plus, il semblerait que les demandeurs aient à faire face à des difficultés avec le site internet et notamment avec le dépôt des pièces justificatives. Elle demande si des pistes sont envisagées par le Gouvernement pour rendre plus accessible ce dispositif et en simplifier les démarches, afin d'encourager toujours plus la rénovation énergétique des bâtiments.
Réponse publiée le : 28/03/23 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, près d'un million et demi de foyers ont pu bénéficier de 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 600 000 primes engagées en 2022 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. 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 peuvent atteindre 3 mois. Aussi, ces derniers mois il a été constaté des pratiques irrégulières ayant conduit l'ANAH, depuis septembre 2022, à renforcer 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. 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. L'amélioration de l'information aux usagers est également une priorité avec l'objectif d'accompagner l'augmentation du volume de projets de rénovation. Ainsi, la création du service public France Rénov' en 2022 complétée par la montée en charge progressive de MonAccompagnateurRenov' permettra de faciliter le parcours des ménages dans leur projet de rénovation.