



Cosne-Cours-sur-Loire, le 16 avril 2021

Madame Emmanuelle WARGON
Ministre déléguée auprès du Ministère
de la Transition écologique, chargée du
Logement

Madame la Ministre,

Nous avons été alertés sur les effets du dispositif « Ma Prime Rénov' » et la communication afférente, tant sur les habitants que sur les équipes mobilisées sur le terrain.

NADIA
SOLLOGOUB

SÉNATEUR DE LA
NIÈVRE

MEMBRE DE LA
COMMISSION DES
AFFAIRES SOCIALES

PRÉSIDENTE DU
GROUPE
INTERPARLEMENTAIRE
FRANCE-UKRAINE

Depuis plusieurs mois, le dispositif doit faire face à un nombre élevé de dossiers et n'apparaît pas dimensionné pour répondre aux demandes, si bien que le processus pose de multiples problèmes aux usagers confrontés à la rigidité de la plateforme Internet, ses bugs répétés et ses délais inadaptés, notamment dans le versement des aides.

Dans ce contexte, les usagers se tournent naturellement vers les équipes de conseil en rénovation énergétique mises en place par les collectivités locales dans nos territoires. Ces équipes connaissent une pression sans précédent car, outre l'afflux de demandes en tout genre, elles doivent palier les lacunes et les limites imposées par la plateforme Internet. Les conséquences sont assez désastreuses : démissions des conseillers, difficultés de recrutement, impuissance à accompagner des ménages mis en grandes difficultés. Ainsi, c'est toute la notion de service public sur la rénovation énergétique qui se trouve actuellement en difficulté.

Les principales causes de ces problèmes récurrents ont été identifiées par les « Espaces Info Énergie / Espaces Conseil FAIRE » comme étant au nombre de trois :

- En premier lieu, les aides financières constituent le cœur de la campagne de communication relative à la rénovation énergétique, au détriment des actes de conseil et d'information, si bien que les conseillers doivent faire face à des demandes sans fondement réel

(démarchage, arnaques, demandes de simple compréhension du dispositif, vérification du montant de l'aide et de l'éligibilité au dispositif, etc.).

- Deuxièmement, le programme SARE (Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique) qui finance le dispositif, privilégie la valorisation des actes d'accompagnement **aux dépens des actes de conseil et d'information, pourtant cruciaux pour conseiller les ménages, notamment les plus précaires, et cibler les travaux pertinents à réaliser.** Le traitement comptable des actes qu'il s'agisse de rémunération et de temps consacré favorise une forme de priorisation des ménages.

- La troisième cause identifiée réside dans la communication problématique du réseau FAIRE (Faciliter, Accompagner, Informer pour la Rénovation Énergétique), qui apparaît trop vaste, crée de la confusion en s'adressant à des cibles différentes et de **l'amalgame entre les conseils neutres et les opérateurs.**

Les désillusions et les mécontentements sont grandissants quant à ce dispositif, dont le choix du « tout numérique » s'est également traduit par **une exclusion de fait des ménages en territoire hyper-rural.** De nombreux ménages se sont ainsi vus exclus du dispositif par leur manque d'accès ou de maîtrise d'Internet.

De plus, il apparaît que des travaux effectués par certains ménages dans le cadre de Ma Prime Rénov' pourraient mettre ces derniers **en situation de fragilité voire de surendettement.**

Au vu des nombreuses problématiques soulevées par le dispositif de prime à la rénovation énergétique, nous vous demandons de bien vouloir apporter de façon urgente des mesures correctives en concertation avec les acteurs de terrain.

Restant à votre disposition pour échanger sur ces difficultés, nous vous prions d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de notre haute considération.

Bien amicalement,
Nadia SOLLOGOUB



Liste des sénateurs cosignataires :

Pierre-Antoine LEVI
Sénateur du Tarn-et-Garonne

Sylviane NOËL
Sénatrice de Haute-Savoie

Jean-Michel ARNAUD
Sénateur des Hautes-Alpes

Louis-Jean de NICOLAY
Sénateur de la Sarthe

Philippe BONNECARRÈRE
Sénateur du Tarn

Franck MENONVILLE
Sénateur de la Meuse

Joëlle GARRIAUD-MAYLAM
Sénatrice représentant les Français
établis hors de France

Nathalie DELATTRE
Sénatrice de la Gironde

Annick JACQUEMET
Sénatrice du Doubs

Pierre LOUAULT
Sénateur d'Indre-et-Loire

Marie-Claude VARAILLAS
Sénatrice de la Dordogne

Dany WATTEBLED
Sénateur du Nord

Sylvie VERMEILLET
Sénatrice du Jura

Anne-Catherine LOISIER
Sénatrice de la Côte-d'Or

Olivier HENNO
Sénateur du Nord

Alain JOYANDET
Sénateur de la Haute-Saône

Christian KLINGER
Sénateur du Haut-Rhin

Daniel CHASSEING
Sénateur de la Corrèze

Dominique de LEGGE
Sénateur d'Ille-et-Vilaine

Gilbert FAVREAU
Sénateur des Deux-Sèvres

Françoise FÉRAT
Sénatrice de la Marne

Jean-Pierre CORBISEZ
Sénateur du Pas-de-Calais

Jean-Noël GUÉRINI
Sénateur des Bouches-du-Rhône

Alain HOUPERT
Sénateur de la Côte-d'Or

Arnaud BAZIN
Sénateur du Val d'Oise

Antoine LEFÈVRE
Sénateur de l'Aisne

Patrick CHAUVET
Sénateur de la Seine-Maritime

Marie MERCIER
Sénatrice de la Saône-et-Loire

Vanina PAOLI-GAGIN
Sénatrice de l'Aube

Laurent SOMON
Sénateur de la Somme

Jean-François LONGEOT
Sénateur du Doubs

Dominique VÉRIEN
Sénatrice de l'Yonne

Yves DÉTRAIKNE
Sénateur de la Marne

Jean-Claude REQUIER
Sénateur du Lot

Françoise GATEL
Sénatrice d'Ille-et-Vilaine

Véronique GUILLOTIN
Sénatrice de Meurthe-et-Moselle

Alain CHATILLON
Sénateur de la Haute-Garonne

Rémy POINTEREAU
Sénateur du Cher

Annick BILLON
Sénatrice de la Vendée

Sabine DREXLER
Sénatrice du Haut-Rhin

Catherine MORIN-DESAILLY
Sénatrice de la Seine-Maritime

Pierre-Jean VERZELEN
Sénateur de l'Aisne

Sonia de la PROVÔTÉ
Sénatrice du Calvados

Guillaume GONTARD
Sénateur de l'Isère

Denise SAINT-PÉ
Sénatrice des Pyrénées-Atlantiques

Frédérique GERBAUD
Sénatrice de l'Indre

Patrice JOLY
Sénateur de la Nièvre

François BONHOMME
Sénateur du Tarn-et-Garonne

Serge BABARY
Sénateur d'Indre-et-Loire

Bernard FOURNIER
Sénateur de la Loire

Alain DUFFOURG
Sénateur du Gers

Valérie LÉTARD
Sénatrice du Nord