

# EVALUATION DU DISPOSITIF « MA PRIME RÉNOV' » AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

---

Vague 5 – Juin 2023

Maïder BEFFA, Directrice associée  
Florian MOREAU, Consultant Opinion  
Margot HOCHÉ, Chargée d'études



Image de vectorjuice sur Freepik

# SOMMAIRE

<b>1. - MÉTHODOLOGIE</b>	<b>3</b>
<b>2. - RÉSULTATS DÉTAILLÉS</b>	<b>6</b>
<b>2.1 - LA CONNAISSANCE DU DISPOSITIF ET LE PARCOURS DES USAGERS</b>	<b>7</b>
<b>2.2 - LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE</b>	<b>16</b>
<b>2.3 - LA SATISFACTION DES USAGERS ENVERS LE DISPOSITIF</b>	<b>20</b>

# 1. Méthodologie



Image de vectorjuice sur Freepik

## NOTE TECHNIQUE

### 5ÈME VAGUE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION USAGERS SUR LE DISPOSITIF « MA PRIME RÉNOV' »



Enquête en ligne (CAWI) par mailing d'invitation réalisée du **25 mai 2023 au 15 juin 2023**.

Un mail d'invitation a été envoyé aux 32 091 derniers paiements effectués aux bénéficiaires de « MaPrimeRénov' ». Au global, **7318 personnes** bénéficiaires du dispositif ont répondu à l'enquête soit un taux de participation de **23%**.



Echantillon redressé selon **la structure du fichier de contact** (32 091 derniers paiements pour la vague 5) et selon les critères suivants :

- Région
- Nature des travaux réalisés
- Montant de la prime reçue

## STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

Age	
Moins de 35 ans	9%
De 35 à 50 ans	29%
50 ans et plus	62%

Revenus mensuels du foyer	
Moins de 1 200€	9%
De 1 200€ à 1 999€	29%
De 2 000€ à 3 000€	34%
Plus de 3 000€	26%

Régions UDA5	
Région parisienne	11%
Nord-Est	26%
Nord-Ouest	30%
Sud-Ouest	13%
Sud-Est	20%

Type de logement	
Une maison individuelle isolée	71%
Une maison individuelle jumelée	26%
Un appartement	3%

Ancienneté dans le logement	
Moins de deux ans	19%
De deux ans à cinq ans	15%
De cinq ans à dix ans	12%
De dix ans à vingt ans	18%
Plus de vingt ans	36%

Type de travaux réalisés	
Audit énergétique	6%
Chauffage	73%
Isolation	18%
Autre	3%

Date de construction du logement	
Avant 1900	14%
Entre 1900 et 1948	14%
Entre 1949 et 1974	25%
Entre 1975 et 1981	14%

Entre 1982 et 1989	10%
Entre 1990 et 2000	8%
Entre 2001 et 2011	9%
Entre 2012 et 2017	1%
En 2017 ou après	1%
Vous ne savez pas	4%

Montant de la prime	
Moins de 2000€	40%
De 2000€ à 3999€	36%
4000€ et plus	24%

## 2. Résultats détaillés



Image de vectorjuice sur Freepik

## 2.1

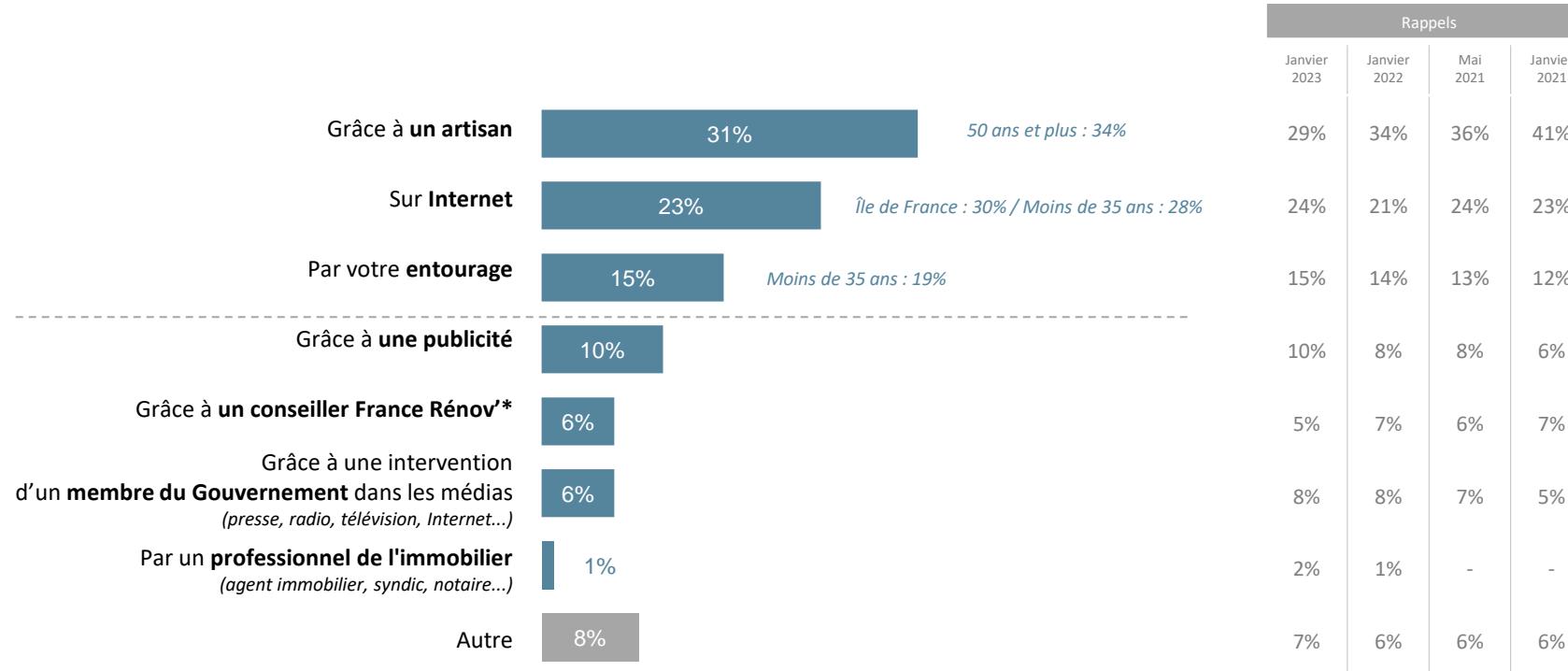
### LA CONNAISSANCE DU DISPOSITIF ET LE PARCOURS DES USAGERS



Image de vectorjuice sur Freepik

**Comment avez-vous connu MaPrimeRénov' ?**

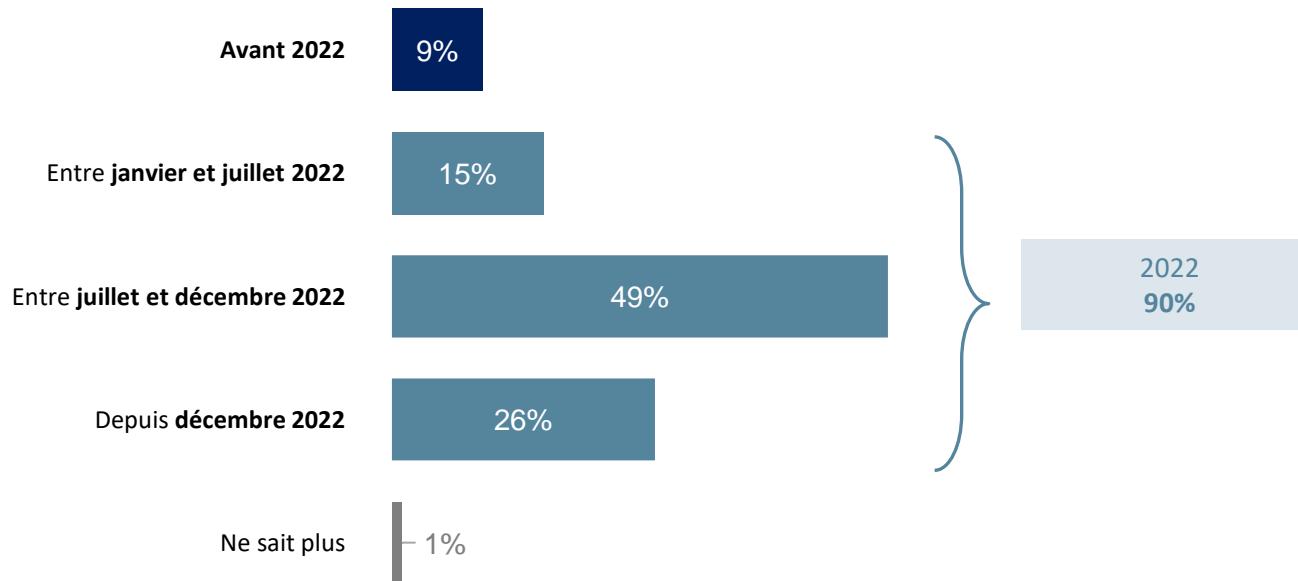
Base : Ensemble (7318 personnes)



\* Dans les vagues 1 à 3, l'item posé était : « Grâce à un conseiller FAIRE (« Faciliter, Accompagner et informer pour la Rénovation Energétique »)

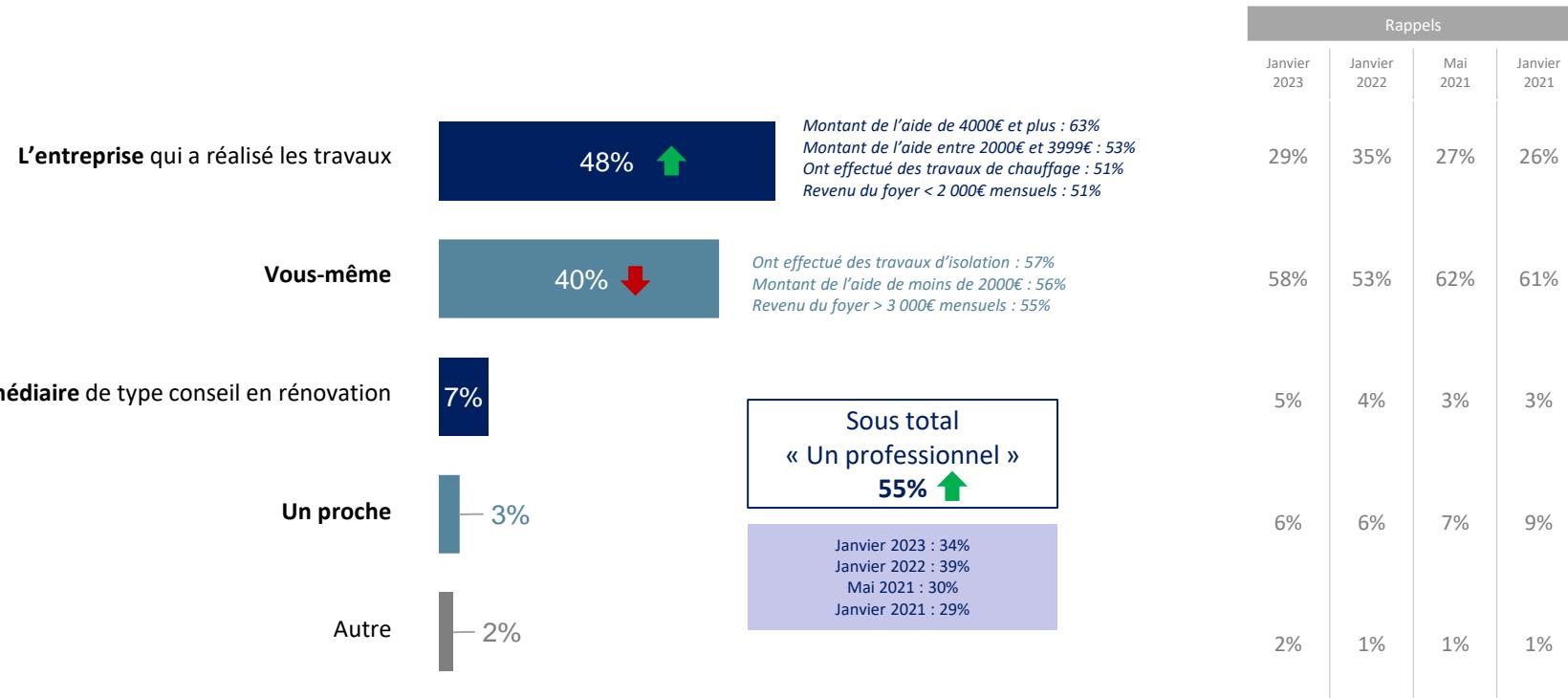
**Quand avez-vous effectué votre demande pour MaPrimeRenov' ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



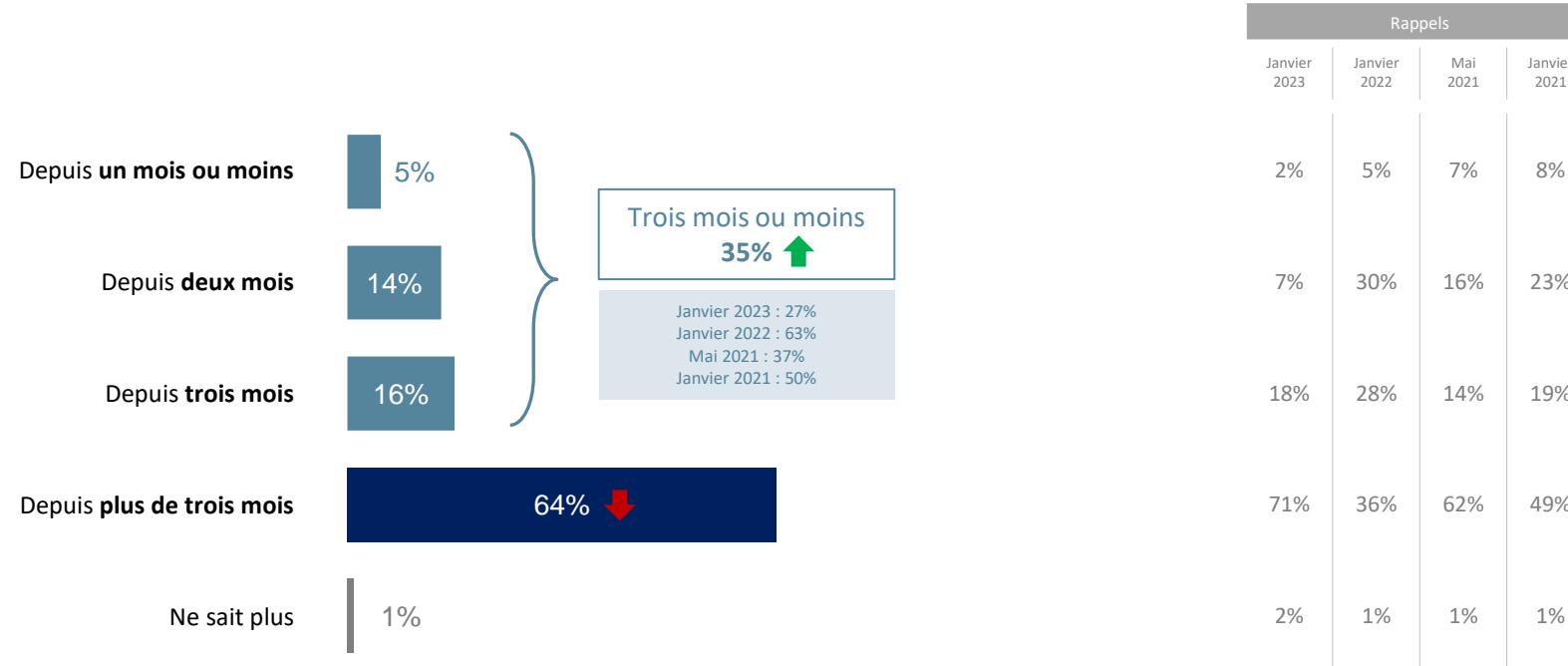
**Les démarches pour obtenir MaPrimeRénov' ont-elles été effectuées par...?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



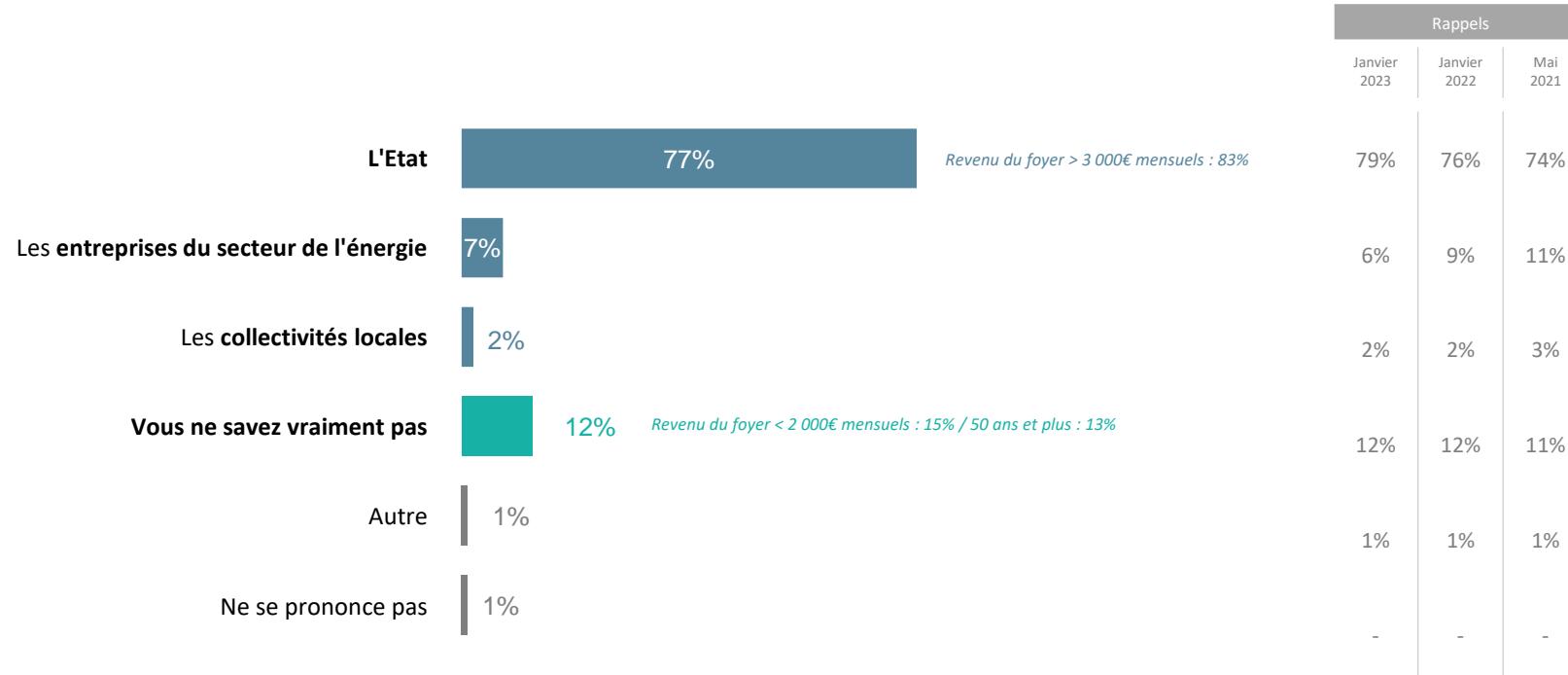
**Depuis quand les travaux effectués grâce à MaPrimeRénov' ont-ils été réalisés ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



**Selon vous, par qui sont versées les aides de MaPrimeRénov' ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



**Pour ces travaux, avez-vous bénéficié des certificats d'économie d'énergie (CEE) dits parfois "prime énergie" ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

Oui, en faisant une demande à part

21% 

Oui, mais pris en charge par l'entreprise qui m'a accompagné ou qui a fait les travaux

27%

Non

26%

Vous ne savez pas vraiment

25%

Vous ne savez vraiment pas

1%

Sous total  
« Oui »  
48%

Montant de l'aide de 4000€ et plus : 60%

Rappels

Total Oui  
54% 55% 45% 48%

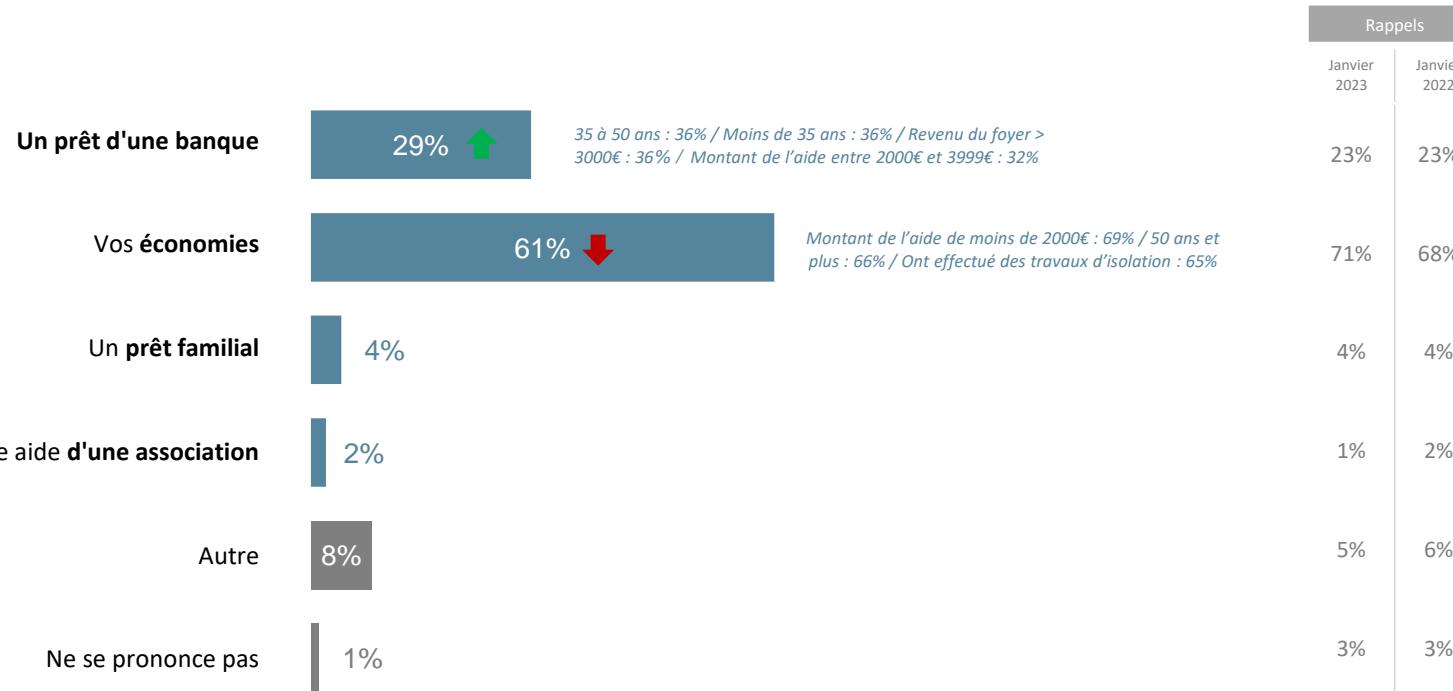
29% 27% 27% 21%

Oui, en faisant une demande à part

Mai 2021 Janvier 2022 Janvier 2023 Juin 2023

**Pour financer vos travaux, en complément des différentes aides, avez-vous fait appel à... ?**

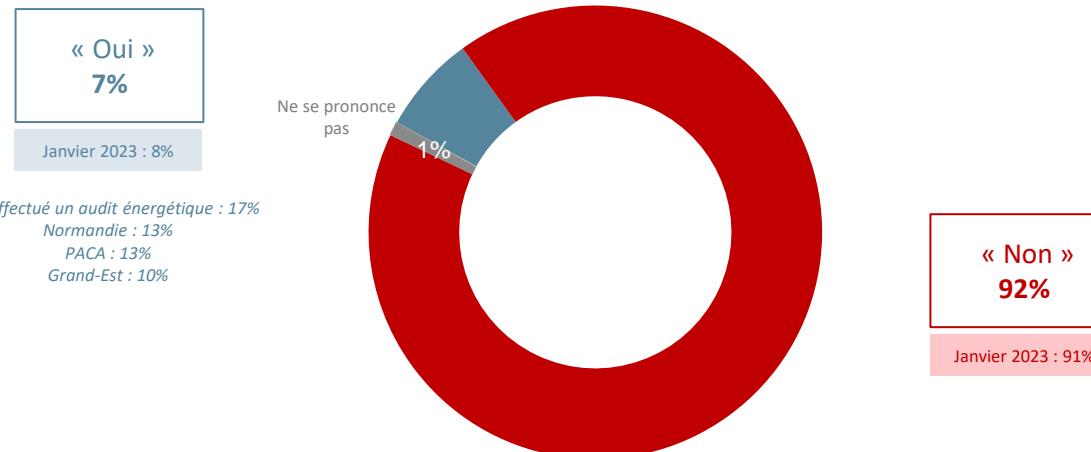
Base : Ensemble (7318 personnes)



Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles

**Et toujours pour ces travaux, avez-vous bénéficié d'aides financières de la part de collectivités territoriales (commune, Intercommunalité, département, région) ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



## 2.2

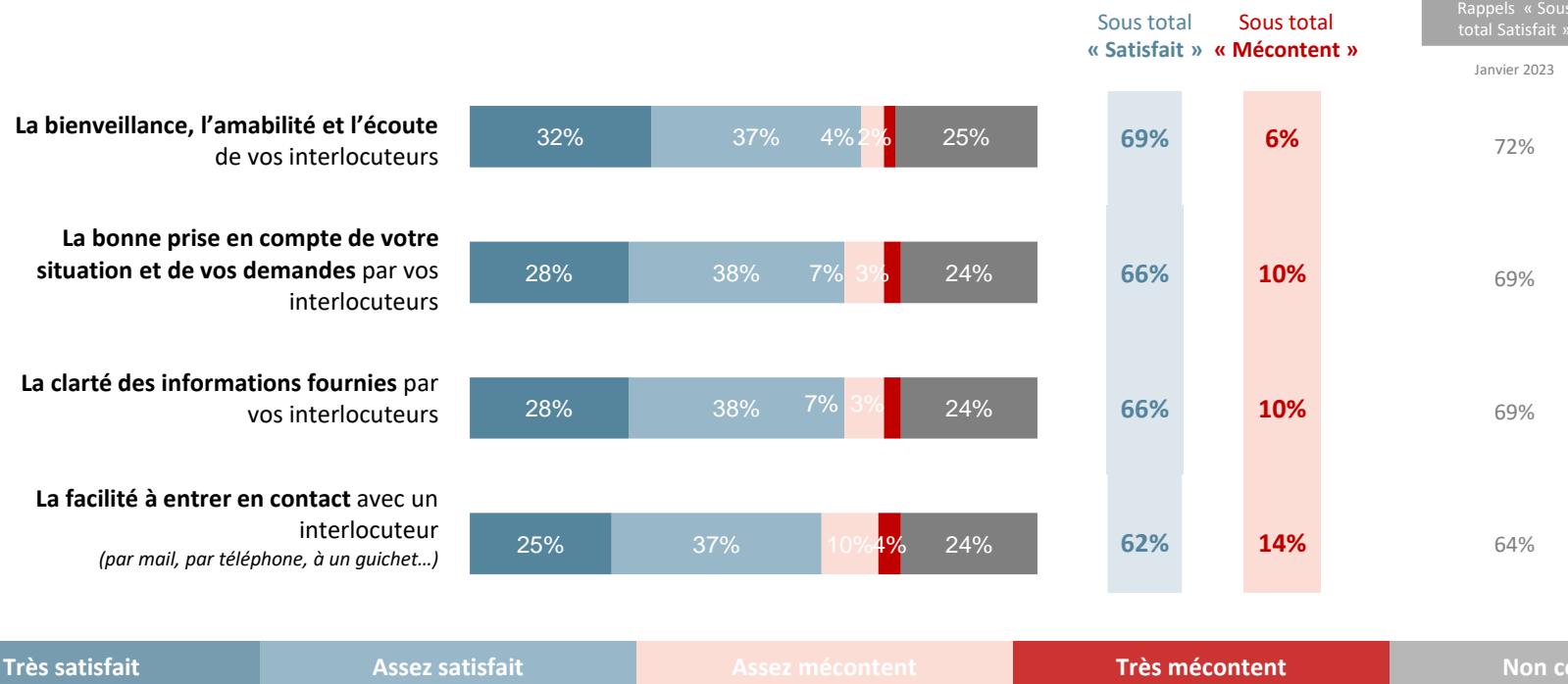
### LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



Image de vectorjuice sur Freepik

**Au cours de vos démarches avec vos interlocuteurs (en ligne, par téléphone, en présentiel...), diriez-vous que vous avez été plutôt satisfait ou plutôt mécontent de chacun des éléments suivants ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

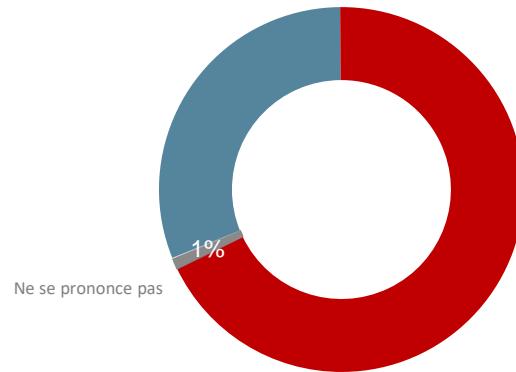


**Et plus précisément, au cours de vos démarches, avez-vous eu recours à un conseiller France Rénov' \* ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

« Oui »  
**31%**

Janvier 2023 : 33%  
Janvier 2022 : 22%  
Mai 2021 : 24%  
Janvier 2021 : 29%



\*En janvier 2022, la question était la suivante « Au cours de vos démarches, avez-vous eu recours à un conseiller FAIRE (« Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique ») ? »

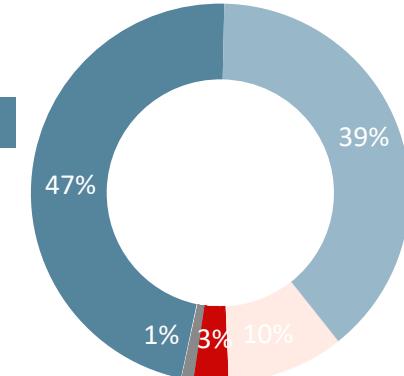
**Et êtes-vous satisfait de ce recours à un conseiller France Rénov' ?**

Base : A ceux qui ont eu recours à un conseiller France Rénov (2245 personnes)

Sous total  
« Oui »  
**86%**

Janvier 2023 : 82%  
Janvier 2022 : 86%  
Mai 2021 : 84%  
Janvier 2021 : 87%

Rappels  
Oui, tout à fait  
Janvier 2023 : 45%  
Janvier 2022 : 51%  
Mai 2021 : 48%  
Janvier 2021 : 54%

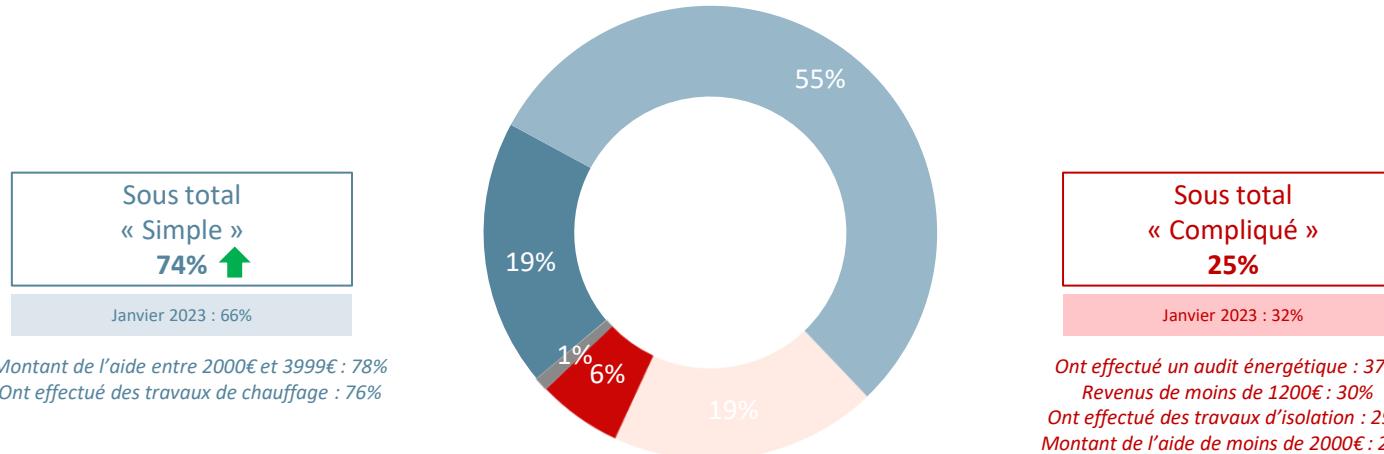


Sous total  
« Non »  
**13%**

Opinion	Pourcentage
Oui, tout à fait	47%
Oui, plutôt	39%
Non, plutôt pas	10%
Non, pas du tout	3%
Ne se prononce pas	1%

**De manière générale, diriez-vous que votre parcours pour bénéficier de MaPrimeRénov' a été... ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



Très simple

Assez simple

Assez compliqué

Très compliqué

Ne sait pas

## 2.3

### LA SATISFACTION DES USAGERS ENVERS LE DISPOSITIF



Image de vectorjuice sur Freepik

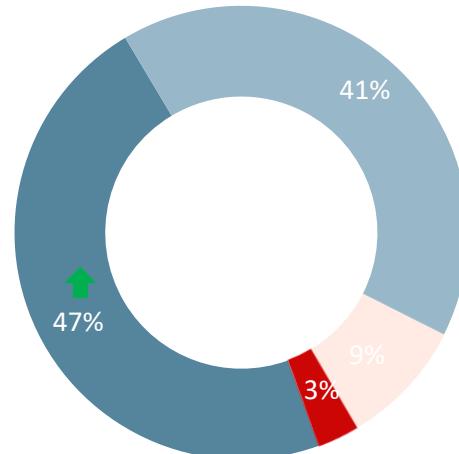
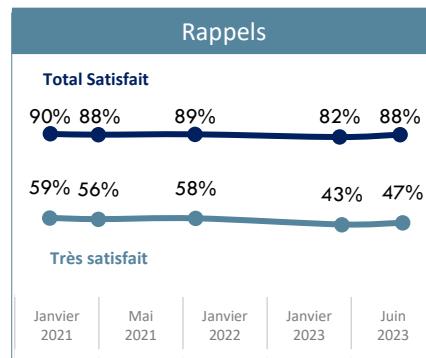
## SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU DISPOSITIF MA PRIME RÉNOV'

**Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes satisfait du dispositif MaPrimeRénov' ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

Sous total  
« Satisfait »  
88% ↑

Montant de l'aide entre 2000€ et 3999€ : 92%  
Ont effectué des travaux de chauffage : 90%



Sous total  
« Insatisfait »  
12%

Très satisfait

Assez satisfait

Plutôt pas satisfait

Pas du tout satisfait

Ne se prononce pas

## Et plus précisément, pourquoi êtes-vous satisfait du dispositif MaPrimeRénov' ?

Base : Répondants satisfaits du dispositif MaPrimeRénov' (6412 personnes) - Question ouverte, total supérieur à 100%.

Sous-total économies et réduction des coûts	35%
Aide financière utile, appréciée / participation non négligeable aux travaux / montant apprécié / véritable coup de pouce	24%
Permet d'effectuer des travaux malgré de faibles revenus / sans cette prime, incapacité à faire les travaux / aide à la décision	10%
Economies d'énergie / économies sur factures d'énergie / réduction des dépenses de chauffage	3%

Sous total accompagnement et communication	9%
Qualité de l'aide, de l'accompagnement, du suivi	3%
Accompagnement des entreprises / possibilité de leur déléguer les démarches administratives	3%
Interlocuteurs à l'écoute, professionnels, qui répondent bien aux questions, fiabilité, sérieux, réactivité	2%
Qualité des entreprises, des artisans, des travaux réalisés	2%

Sous total qualités générales du dispositif	34%
Rapidité de traitement / réactivité	10%
Rapidité de remboursement	10%
Facilité & simplicité des démarches / du site	10%
Efficace / fonctionne bien / sans surprise / sérieux	7%
Très bonne initiative / dispositif satisfaisant / dispositif à poursuivre	5%

Sous total avis mitigés	11%
Démarches fastidieuses, longues, manque d'explications	5%
Délai d'obtention assez long / temps de virement de la prime trop long / fonds à avancer	3%
Montant de la prime assez faible (en général ou pour certains types de travaux en particulier comme fenêtre, isolation)	2%
L'existence du dispositif incite les artisans à gonfler leurs prix / les travaux (notamment d'isolation) restent extrêmement coûteux et inaccessibles pour certains / reste à charge encore élevé	2%

Autre	4%
Ne se prononce pas	24%

## Et plus précisément, pourquoi n'êtes-vous pas satisfait du dispositif MaPrimeRénov' ?

Base : Répondants insatisfaits du dispositif MaPrimeRénov' (883 personnes) - Question ouverte, total supérieur à 100%.

Sous total dispositif général	58%
Manque de rapidité du traitement / délai de réponse trop long	23%
Délais de versement de la prime trop long / prime toujours pas versée	20%
Montant de la prime trop faible vs montant des travaux / montant dérisoire	17%
Montant de la prime inférieur à ce qui avait été annoncé	5%
Prime trop limitée sur ressources du foyer et types de travaux (beaucoup de travaux faiblement - fenêtre- ou non pris en charge - PAC Air-Air )	6%
Sous total démarches fastidieuses	47%
Démarches complexes, fastidieuses, longues / trop de perte de temps / difficultés à remplir le dossier / nécessité de recommencer	24%
Démarches en ligne compliquées, peu intuitives, problèmes techniques, bug...	13%
Trop de papiers à fournir/ complexité des documents à fournir / demande toujours de nouvelles pièces ou infos	10%
Peu incitatif / tout est fait pour décourager les demandeurs	8%
Manque d'information, d'explications / démarches à effectuer & critères d'attribution peu claires	5%
L'envoi des mêmes pièces à plusieurs reprises	4%
Usine à gaz / usant / parcours du combattant	4%
Impossibilité de corriger les informations / de changer les adresses / difficultés à annuler un dossier pour en ouvrir un autre	4%

Sous total manque de suivi, d'aide, d'accompagnement	30%
Beaucoup de problèmes / usurpation d'identité /refus non justifié / mauvaise gestion des dossiers par ANAH (mélange dossier, fermeture de dossier, dossier perdu, pointillisme...) / nécessité de faire des recours (tribunal administratif...)	11%
Des interlocuteurs peu à l'écoute, pas professionnels, qui ne répondent pas aux questions ou donnent des informations contradictoires	8%
Manque de suivi, de communication, d'aide, d'accompagnement	8%
Difficulté / impossibilité à joindre les conseillers par téléphone / trop d'attente	5%
Nécessité de faire des relances systématiques/nombreuses	5%
Sous total insatisfactions lors de la phase travaux	14%
Mauvaise qualité des travaux ou du matériel / pas de SAV / prestataires peu scrupuleux / travail baclé ou non terminé / arnaque .... Mais pas/peu contrôle avant de leur verser la prime	13%
Les artisans RGE gonflent leurs prix	2%
Autre	3%
Ne se prononce pas	1%

## SATISFACTION DÉTAILLÉE À L'ÉGARD DU DISPOSITIF MA PRIME RÉNOV

**Et plus précisément êtes-vous satisfait vis-à-vis... ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

	Sous total « Satisfait »	Sous total « Insatisfait »	Rappels			
			Janvier 2023	Janvier 2022	Mai 2021	Janvier 2021
... du délai entre le dépôt du dossier et l'accord sur la prime	33% 43% 10% 5% 2% 7%	76% 15%	78%	86%	82%	-
... du respect des délais annoncés pour le traitement de votre dossier	33% 41% 10% 5% 3% 8%	74% 15%	76%	84%	80%	78%
... du délai entre l'envoi des factures et le versement de la prime	34% 38% 11% 6% 4% 7%	72% 17%	75%	84%	81%	-
... du montant de l'aide	27% 44% 16% 5% 1% 7%	71% 21%	68%	85%	87%	92%
... de la facilité des démarches en ligne (dépôts des pièces, facilité d'utilisation)	27% 39% 14% 6% 6% 8%	66% 20%	69%	77%	75%	76%
... de la clarté du parcours en ligne (mode d'emploi de MPR)	25% 40% 14% 5% 7% 9%	65% 19% 	70%	78%	76%	79%

Très satisfait

Assez satisfait

Peu satisfait

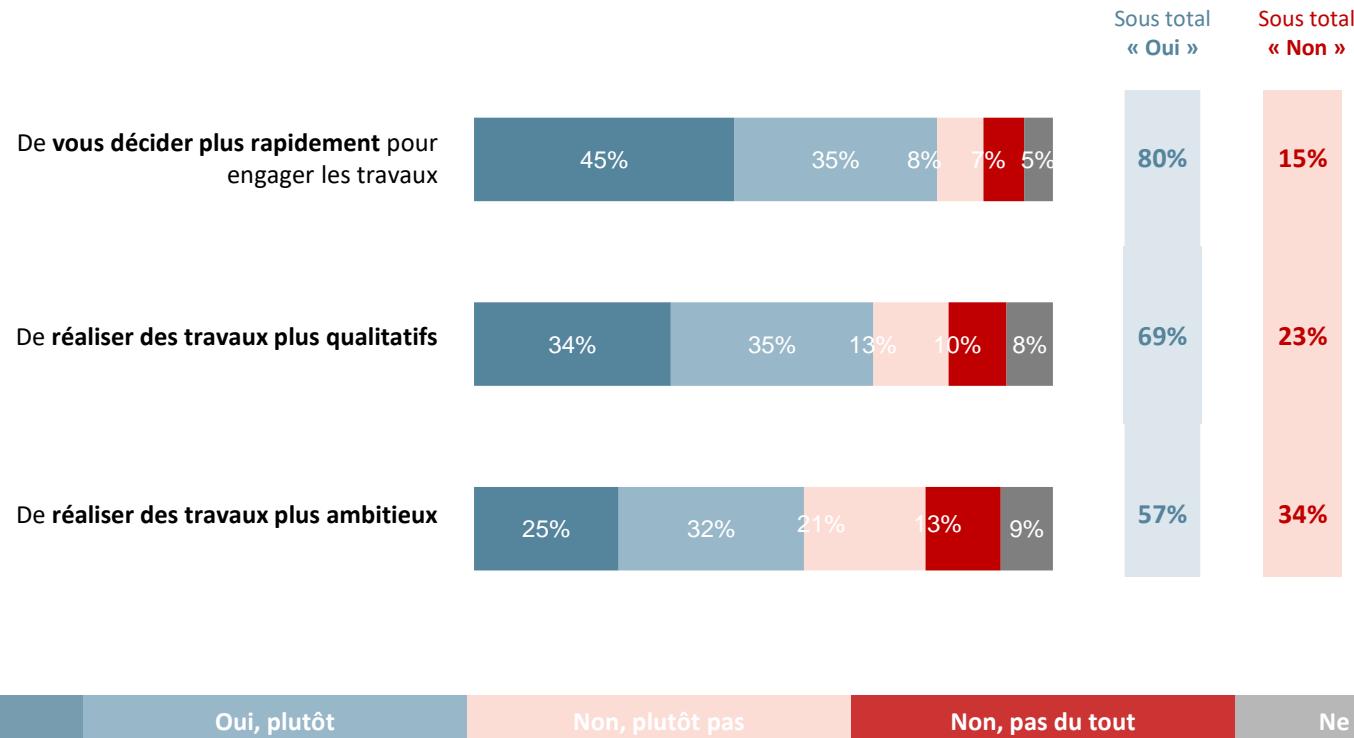
Pas du tout satisfait

Vous ne savez pas vraiment

Ne se prononce pas

**Diriez-vous que l'aide MaPrimeRenov' vous a permis ...**

Base : Ensemble (7318 personnes)



**Êtes-vous satisfait de chacun de ces aspects ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

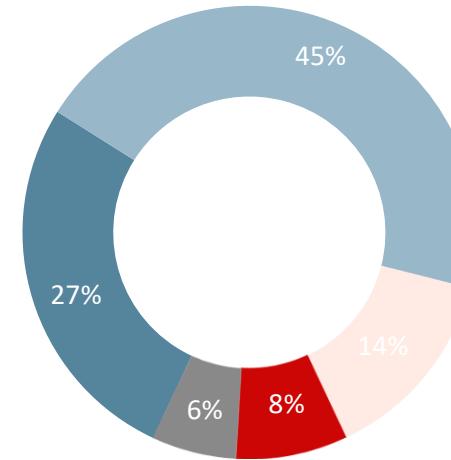
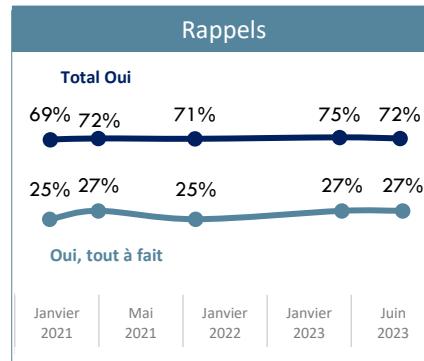


**Avez-vous noté depuis les travaux une réduction de vos dépenses de chauffage ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

Sous total  
« Oui »  
**72%**

Ont effectué des travaux de chauffage : 75%



Sous total  
« Non »  
**22%**

Ont effectué un audit énergétique : 47%  
Île de France : 25%  
Revenu du foyer < 2 000€ mensuels : 24%

Oui, tout à fait

Oui, plutôt

Non, plutôt pas

Non, pas du tout

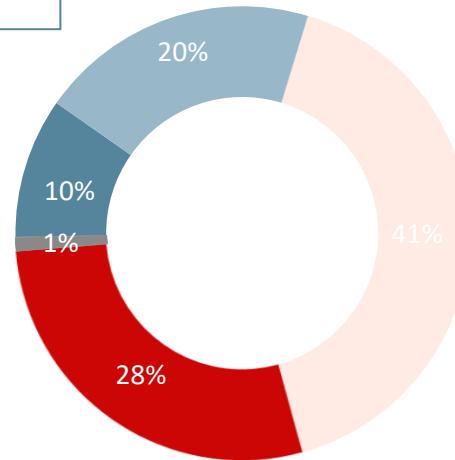
Ne sait pas

**Auriez-vous réalisé les mêmes travaux même si vous n'aviez pas bénéficié d'aides publiques ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

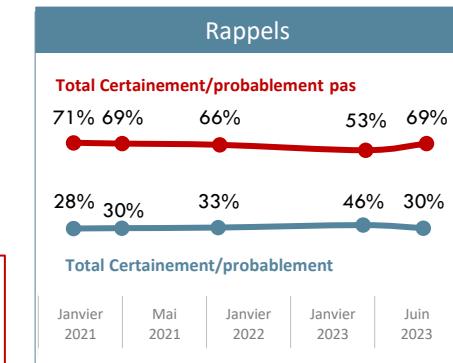
Sous total  
« Certainement/probablement »  
30% 

Ont effectué des travaux d'isolation : 50%  
Montant de moins de 2000€ : 49%  
Revenu du foyer > 3 000€ mensuels : 43%



Sous total  
« Certainement/probablement pas »  
69% 

Montant de 4000€ et plus : 87%  
Ont effectué un audit énergétique : 78%  
Revenu du foyer < 2 000€ mensuels : 77%  
Montant entre 2000€ et 3999€ : 76%



Certainement

Probablement

Probablement pas

Certainement pas

Ne se prononce pas

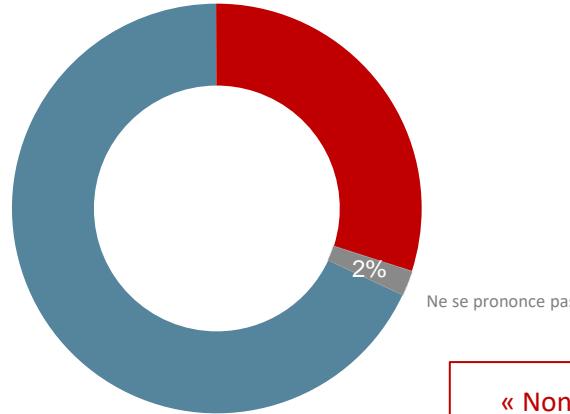
**Le montant de l'aide perçue correspondait-il globalement à ce que vous envisagiez avant d'entamer la démarche ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)

« Oui »  
**68%** 

Janvier 2023 : 60%  
Janvier 2022 : 72%  
Mai 2021 : 73%  
Janvier 2021 : 77%

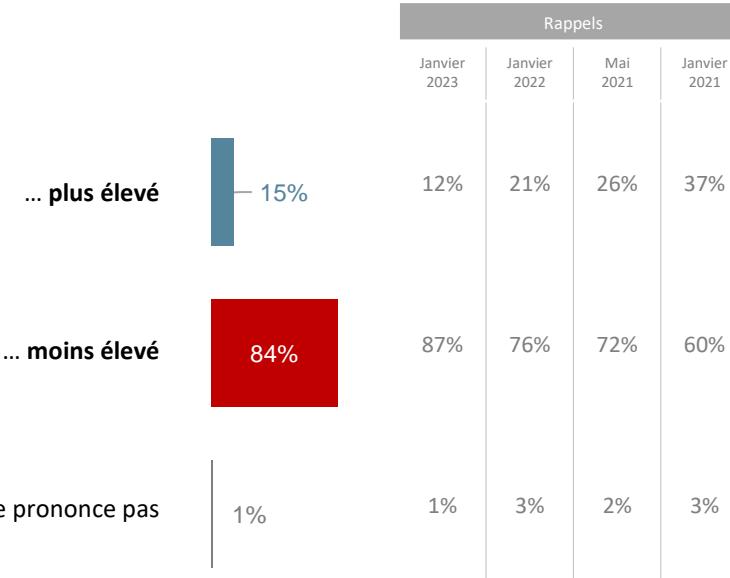
Ont effectué des travaux de chauffage : 74%



Ont effectué des travaux d'isolation : 50%

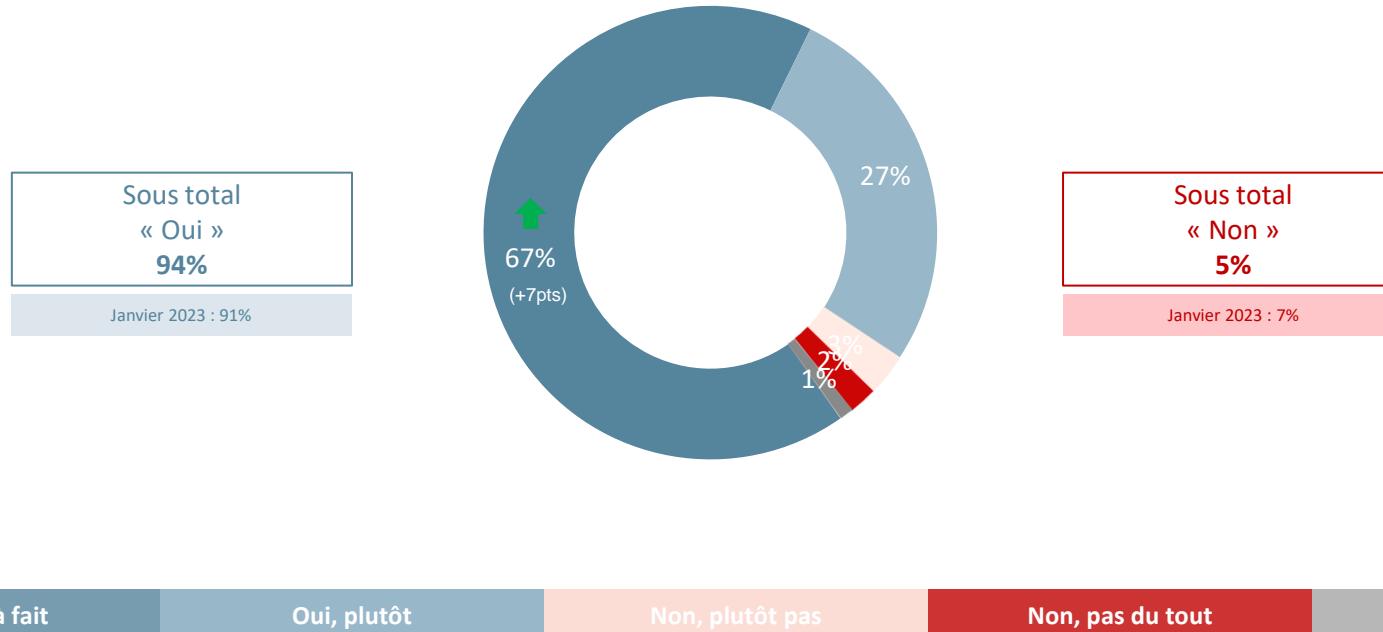
**Le montant de l'aide perçue a-t-il été plus ou moins élevé que ce que vous envisagiez avant d'entamer la démarche ?**

Base : Ensemble (7318 personnes)



Au final si un de vos proches envisageait de réaliser des travaux d'isolation, de chauffage, de ventilation ou d'audit énergétique à son domicile, lui conseilleriez-vous de réaliser les démarches pour tenter de bénéficier du dispositif MaPrimeRénov' ?

Base : Ensemble (7318 personnes)



*« La réalité ne pardonne pas qu'on la méprise. »*  
Joris-Karl Huysmans

# VIAVOICE

Études Conseil Stratégie  
pour l'avenir des entreprises et des institutions

Retrouvez toutes nos  
actualités :



Les récentes études d'opinion publiées dans la presse sont consultables sur [www.institut-viavoice.com](http://www.institut-viavoice.com)  
9, rue Huysmans, 75 006 Paris. + 33 (0)1 40 54 13 71.

Viavoice est une SAS indépendante qui appartient à ses fondateurs.