



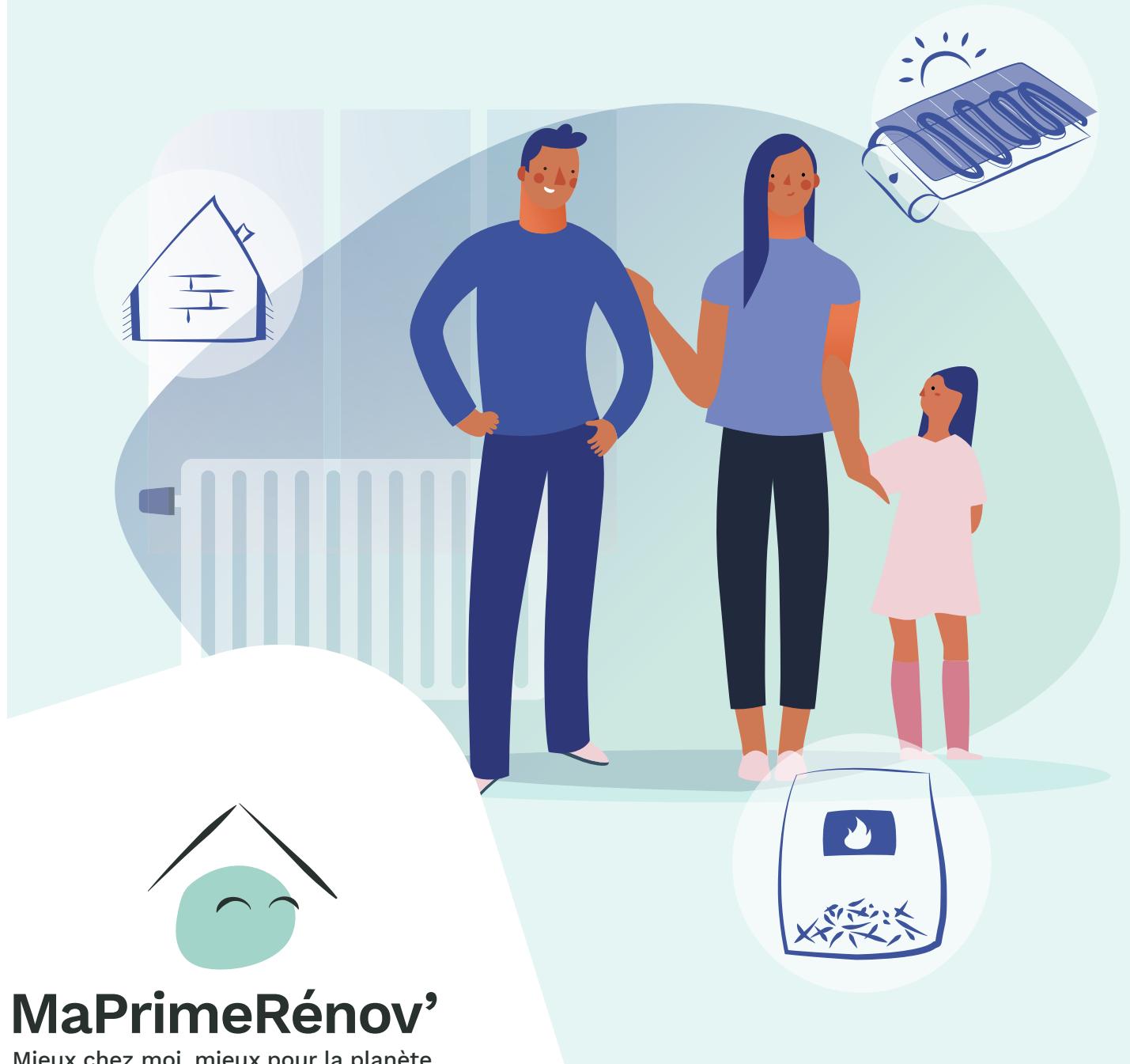
RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



FOIRE AUX QUESTIONS DES PROFESSIONNELS

Déploiement de MaPrimeRénov'



MaPrimeRénov'

Mieux chez moi, mieux pour la planète

Dans le cadre du Plan de Relance et depuis le 1^e octobre 2020, tous les propriétaires occupants ou bailleurs, en maison individuelle ou en copropriété, souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique peuvent bénéficier de MaPrimeRénov'.

La présente foire aux questions est un document d'appui à destination de la filière professionnelle. Elle vise à faciliter l'appropriation du dispositif par l'ensemble des acteurs concourant à la distribution de la prime. Ce document comporte notamment des messages clefs à destination des usagers, des recommandations sur l'utilisation de la plateforme et des conseils permettant de faciliter le traitement des dossiers. Ce document est un outil pédagogique destiné à faciliter le déploiement de MaPrimeRénov' et n'a pas de valeur réglementaire.

Il fait suite à d'autres documents déjà mis à disposition des professionnels.

L'ensemble de ce corpus est téléchargeable sur les sites du Ministère de la Transition écologique et de l'Anah:

- <https://www.ecologie.gouv.fr/evolutions-maprimerenov>
- <https://www.anah.fr/professionnel/professionnels-du-batiment/sinformer-sur-maprimerenov/>

01

P.5

MAPRIMERÉNOV': PRÉSENTATION

- Qui sont les ménages concernés par MaPrimeRénov'?
- Quels sont les travaux éligibles à MaPrimeRénov'?
- MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec le CITE?
- Quels sont les bonus prévus pour MaPrimeRénov'?
- Comment bénéficier de ces bonus?
- Quel est le montant de ces bonus?
- Quand puis-je demander un bonus?
- Comment bénéficier du forfait «rénovation globale»?
- Les travaux prévus dans le cadre du forfait «rénovation globale» permettent-ils de financer des gestes de travaux non-financés par MaPrimeRénov' (ex: isolation des combles)?
- Quel est le plafond de dépenses éligibles pour la rénovation globale?
- Le recours à un AMO est-il obligatoire?
- Comment sont définies les missions de l'AMO?
- Le forfait AMO de MaPrimeRénov' est-il cumulable avec le financement SARE («service d'accompagnement pour la rénovation énergétique»)?
- Quelles sont les structures éligibles?
- En tant que propriétaire bailleur, à quelles conditions est-il possible de bénéficier de MaPrimeRénov'?
- Quels sont les publics éligibles?

02

P.9

PRÉSENTATION DES DOCUMENTS (DEVIS, FACTURES...)

- Sur quels principaux points attirer l'attention du particulier lors de l'établissement du devis?
- Est-il possible de déduire directement le montant de MaPrimeRénov' du montant du devis? Comment la prime peut-elle figurer sur ce document?
- Quelques recommandations dans la préparation des devis
- Quelques recommandations dans la préparation des factures
- Est-il possible d'utiliser le logo et l'identité visuelle de l'Anah ou de MaPrimeRénov'?
- Est-il possible de créer le compte d'un demandeur en ligne pour un propriétaire n'ayant pas d'accès à Internet?

03

P.12

UTILISATION DE LA PLATEFORME ET DÉMARCHES EN LIGNE

- Est-il possible pour un même propriétaire de déposer plusieurs dossiers en même temps?
- En cas d'évolution du projet de travaux, est-il possible de modifier la demande de prime?
- La vérification automatique de la qualification RGE de l'entreprise bloque-t-elle le dossier si le résultat est négatif?
- Le plan de financement généré automatiquement lors de la demande peut-il être signé en ligne ou doit-il être téléchargé, signé et reversé par le particulier?
- Lors du dépôt de la demande, quel document est requis pour justifier l'adresse du logement à rénover lorsque celle-ci diffère de l'adresse fiscale?
- Vers quel interlocuteur orienter un client qui rencontre une difficulté technique lors de la saisie en ligne de son dossier?

04

P.14

ÊTRE MANDATAIRE

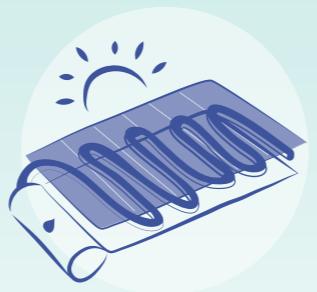
- Comment devenir mandataire?
- Lors de la demande de création de compte par mail, comment déterminer l'appartenance à la catégorie personne morale privée ou personne physique professionnelle?
- Quels sont les types de mandat?
- Est-il possible de cumuler plusieurs mandats?
- Quand l'accompagnement des clients peut-il commencer?
- Les libellés des virements reçus par les mandataires pour la perception des fonds mentionnent-ils les références de dossiers?
- Est-il possible de réaliser le suivi des dossiers depuis maprimerenov.gouv.fr?
- Quelles informations sur les dossiers sont transmises par courrier électronique?

05

P.16

LES TRAVAUX ET LEUR RÉALISATION

- Est-il possible de changer d'entreprise entre la demande de subvention et la réalisation des travaux? Comment le signaler?
- Les travaux périphériques, ou travaux induits, sont-ils financables avec MaPrimeRénov'? Sont-ils inclus dans le plafond de dépense éligible?
- Quels sont les critères techniques que les travaux et prestations doivent respecter pour être éligibles à MaPrimeRénov'?
- Un particulier peut-il demander MaPrimeRénov' pour l'installation d'un poêle ou d'un insert si ce n'est pas son mode de chauffage principal?
- Les artisans peuvent-ils bénéficier du forfait Assistance à Maîtrise d'Ouvrage?



06

P.17

CALCUL DE LA PRIME

- MaPrimeRénov' est plafonnée à un montant maximum de 20 000 € sur 5 ans, quelles sont les modalités d'application de ce plafond ?

- Si le montant de CEE perçu diffère entre la demande de subvention et la demande de paiement, MaPrimeRénov' s'ajustera-t-elle en conséquence ? Comment justifier ces montants pour un projet multi-travaux ?

- Le montant des travaux subventionnables à considérer est-il HT ou TTC ?

07

P.19

DÉLAIS ET CONTRÔLES

- MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec d'autres dispositifs ?
- MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec MaPrimeRénov' Copropriété ?
- MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec Habiter Mieux Sérénité ?
- Quel est le niveau du taux d'écrêttement ?
- Quelles conditions réunir pour obtenir une avance ?
- À combien s'élève cette avance au maximum ?
- Dans quels délais les demandes de subvention sont-elles instruites ?
- Dans quels délais les demandes de paiement sont-elles traitées suite au téléversement de la facture ?
- Quels sont les contrôles effectués par l'Anah ?

08

P.20

ÉLIGIBILITÉ À MAPRIMERÉNOV'

- Quels sont les revenus du ménage et les occupants pris en compte pour déterminer l'éligibilité ?
- Une société civile immobilière (SCI), un usufruitier, un nu-propriétaire ou des indivisaires peuvent-ils bénéficier de MaPrimeRénov' ?
- Un client ayant acheté un bien et voulant le rénover avant d'y emménager peut-il bénéficier de la prime ?
- Est-il possible de bénéficier de MaPrimeRénov' dans le cadre d'une vente en viager ?

01

MAPRIMERÉNOV' : UNE PRIME POUR TOUS LES PROPRIÉTAIRES ET POUR LES COPROPRIÉTÉS

Qui sont les ménages concernés par MaPrimeRénov' ?

Tous les propriétaires qu'ils soient propriétaires occupants, copropriétaires, bailleurs ou usufruiseurs sont éligibles à MaPrimeRénov'.

L'ensemble des travaux qui font l'objet d'un devis signé après le 1^{er} octobre sont éligibles à MaPrimeRénov'.

Quels sont les travaux éligibles à MaPrimeRénov' ?

MaPrimeRénov' est une prime forfaitaire, calculée en fonction des revenus des ménages et des économies d'énergies réalisées.

Les barèmes de travaux et modalités d'éligibilité sont disponibles sur le site FAIRE <https://www.faire.gouv.fr/aides-de-financement/simulaides>

MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec le CITE ?

Non, MaPrimeRénov' **n'est pas cumulable avec le CITE.**

MaPrimeRénov' remplace définitivement le CITE depuis le 1^{er} janvier 2021.

Un kit de communication dédié aux professionnels est disponible sur <https://www.ecologie.gouv.fr/evolutions-maprimerenov>. Il vous permet notamment de présenter clairement à vos clients les travaux éligibles et le montant de la prime à laquelle ils peuvent prétendre en fonction de leur situation.

Quels sont les bonus prévus pour MaPrimeRénov' ?

Afin d'encourager les rénovations ambitieuses, des bonus sont prévus pour les travaux permettant la sortie du statut de passoires thermiques (logement étiqueté F ou G) – dit **bonus «sortie de passoire énergétique»** – et pour ceux permettant d'atteindre une très bonne performance énergétique (logement étiqueté B ou A) – dit **bonus «BBC»**.

Comment bénéficier de ces bonus ?

Ces bonus peuvent être versés **sur la base d'un audit énergétique préalable** (datant de moins d'un an) qui prescrit les travaux à réaliser et **qui atteste de la sortie du statut de passoire énergétique** (sortie étiquettes énergie F et G du DPE), **ou de l'atteinte d'une très bonne performance énergétique** (atteinte étiquettes énergie B ou A du DPE).

Justificatifs :

Avant travaux :

- une fiche synthèse de l'audit énergétique ;
- une attestation de conformité du projet de travaux aux préconisations de l'audit énergétique, signée par l'auditeur énergétique et le bénéficiaire ;



Après travaux:

- une attestation de conformité des travaux réalisés par laquelle l'auditeur énergétique, les entreprises et le bénéficiaire attestent que les travaux réalisés sont conformes aux programmes de travaux proposés dans l'audit énergétique en vue de satisfaire la condition de performance énergétique;
- la liste des entreprises ayant effectué les travaux, indiquant la nature de ces travaux et la référence de leur qualification (ou certification) RGE lorsque cela est requis

Quel est le montant de ces bonus ?

Le montant, pour chacun de ces deux bonus, varie selon le niveau de revenus:

- 1500 € pour les ménages « MaPrimeRénov' Bleu » et « MaPrimeRénov' Jaune »;
- 1000 € pour les ménages « MaPrimeRénov' Violet »;
- 500 € pour les ménages « MaPrimeRénov' Rose ».

Quand puis-je demander un bonus ?

Tous les propriétaires peuvent déposer une demande de bonus au moment du dépôt de leur dossier, sous réserve que les travaux réalisés respectent les règles d'éligibilité décrites précédemment.

Comment bénéficier du forfait « rénovation globale » ?

La mise en œuvre de MaPrimeRénov' a pour objectif d'encourager les ménages à réaliser une rénovation globale, c'est-à-dire des programmes de travaux permettant de traiter plusieurs aspects du bâtiment. La rénovation globale doit être accessible à tous: **les ménages correspondant aux catégories « MaPrimeRénov' Bleu » et « MaPrimeRénov' Jaune » (ménages aux ressources modestes et très modestes) sont toujours éligibles au dispositif Habiter Mieux Sérenté, qui reste en vigueur en 2021.**

Les ménages « MaPrimeRénov' Violet » et « MaPrimeRénov' Rose » (ménages aux ressources intermédiaires et supérieures) sont éligibles au forfait rénovation globale de MaPrimeRénov' selon les conditions suivantes:

Critères techniques:

Les travaux doivent permettre d'atteindre un gain minimum de 55% en énergie primaire (en cohérence avec le coup de pouce CEE pour la rénovation globale des maisons individuelles fondé sur la fiche d'opération standardisée BAR-TH-164 et la charte d'engagement en annexe IV-2 de l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des Certificats d'économie d'énergie).

Justificatifs:

Avant travaux:

- une fiche synthèse de l'audit énergétique;
- une attestation de conformité du projet de travaux aux préconisations de l'audit énergétique, signée par l'auditeur énergétique et le bénéficiaire;

Après travaux:

- une attestation de conformité des travaux réalisés par laquelle l'auditeur énergétique, les entreprises et le bénéficiaire attestent que les travaux réalisés sont conformes aux programmes de travaux proposés dans l'audit énergétique en vue de satisfaire la condition de performance énergétique;
- la liste des entreprises ayant effectué les travaux, indiquant la nature de ces travaux et la référence de leur qualification (ou certification) RGE lorsque cela est requis.

Montant de la prime:

Le montant de la prime est forfaitaire et est fixé à 7 000 € pour les ménages « MaPrimeRénov' Violet » et à 3 500 € pour les ménages « MaPrimeRénov' Rose ».

Les travaux prévus dans le cadre du forfait « rénovation globale » permettent-ils de financer des gestes de travaux non-financés par MaPrimeRénov' (ex: isolation des combles) ?

Le forfait « rénovation globale » finance un projet dans son ensemble, dès lors que les travaux sont préconisés par un audit énergétique et contribuent, de façon justifiable, à l'atteinte d'un gain énergétique minimum de 55%.

Quel est le plafond de dépenses éligibles pour la rénovation globale ?

Le plafond de dépenses éligibles est fixé à 50 000 €.



Le recours à un AMO est-il obligatoire ?

Le recours à un AMO est optionnel, mais recommandé. Il est rappelé qu'un **forfait spécifique de 150 €** est prévu dans MaPrimeRénov' pour financer un accompagnement des ménages via un AMO, quelles que soient ses ressources.

Comment sont définies les missions de l'AMO ?

Les missions assurées par l'AMO doivent être définies par un contrat entre le bénéficiaire et le prestataire. Ce contrat doit faire mention du coût complet de la prestation et des missions listées au 3 de l'article 13-1 de l'arrêté du 17 novembre 2020.

Le forfait AMO de MaPrimeRénov' est-il cumulable avec le financement SARE (« service d'accompagnement pour la rénovation énergétique ») ?

Le forfait AMO de MaPrimeRénov' n'est pas cumulable avec l'accompagnement financé par le programme SARE pour cette même prestation d'AMO.

Quelles sont les structures éligibles ?

Les structures éligibles sont les entreprises qui ne participent pas à la réalisation des travaux objets de la prestation ou par un maître d'œuvre participant à la maîtrise d'œuvre de ces mêmes travaux, à l'exception des architectes participant à la maîtrise d'œuvre des travaux. Cette entreprise doit de plus être indépendante de tout fournisseur de matériaux, d'énergie ou d'équipements.



En tant que propriétaire bailleur, à quelles conditions est-il possible de bénéficier de MaPrimeRénov'?

Les propriétaires bailleurs peuvent bénéficier de MaPrimeRénov', comme les propriétaires occupants, pour les travaux sur les parties privatives des logements lorsqu'ils sont en immeuble collectif (notamment ceux qui ont des chaudières individuelles) ou lorsqu'il s'agit d'une maison individuelle.

- **Niveau de revenus:** le montant des forfaits est identique à ceux des propriétaires occupants, en fonction de la catégorie de revenus à laquelle appartient le propriétaire bailleur (MaPrimeRénov' Bleu / Jaune / Violet / Rose). Seuls les revenus du propriétaire bailleur sont pris en compte. La zone géographique à prendre en compte pour définir le barème est celle de la résidence principale du bailleur.

- **Niveau de prime maximal:** un même propriétaire peut être aidé pour jusqu'à trois logements mis en location, avec un plafond de 20 000 € de prime par logement (plafond glissant sur 5 ans). Il peut en plus bénéficier de la prime aux propriétaires occupants s'il est également propriétaire de sa résidence principale, avec le même plafond de prime.

- **Cumul avec d'autres dispositifs:** MaPrimeRénov' est cumulable avec les CEE, avec l'avantage fiscal lié à la déductibilité des travaux des revenus fonciers conformément aux dispositions de l'article 29 du code général des impôts*, avec les aides des collectivités locales, les aides d'Action Logement, la TVA à taux réduit de 5,5% et l'éco-prêt à taux zéro.

- **Calendrier:** tous les travaux éligibles à MaPrimeRénov' et dont les devis ont été signés à compter du 1^{er} octobre 2020 peuvent bénéficier de cette prime. Les dossiers peuvent être déposés à partir du 1^{er} juillet 2021.

- **Les travaux dans les parties communes :** les travaux réalisés en partie communes de copropriétés (travaux votés en AG de copropriété) sont éligibles au dispositif MaPrimeRénov' Copropriétés. La demande de prime est alors faite par le syndic de copropriété, et la subvention est versée directement au syndicat de copropriétaires. La limite de trois logements ne s'applique pas à ces logements.

Quels sont les publics éligibles ?

Le parcours MaPrimeRénov' pour les propriétaires bailleurs comme pour les propriétaires occupants s'adresse à des **personnes physiques**. Ne sont donc pas éligibles au dispositif: les personnes morales (y compris les bailleurs sociaux), les sociétés civiles immobilières (SCI), y compris celles soumises à l'impôt sur le revenu).

02

PRÉSENTATION DES DEVIS, FACTURES ET DOCUMENTS DE COMMUNICATION

Sur quels principaux points attirer l'attention du particulier lors de l'établissement du devis ?

Il est important d'attirer l'attention des demandeurs sur plusieurs points:

- **Les ménages doivent déposer leur demande de prime avant d'avoir commencé les travaux**, sinon celle-ci leur sera refusée par l'Anah. Les seules exceptions sont l'audit énergétique et l'AMO, qui peuvent être réalisés avant la demande de prime. Par dérogation, certains ménages peuvent avoir réalisé leurs travaux avant d'avoir demandé la prime:
 - les propriétaires occupants correspondant aux catégories «MaPrimeRénov' Violet» et «MaPrimeRénov' Rose» (ménages aux ressources intermédiaires et supérieures) qui ont réalisé des travaux entre le 1^{er} octobre 2020 et le 31 décembre 2020 peuvent déposer leurs demandes entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021
 - les propriétaires bailleurs et les usufruitiers, qui ont réalisé des travaux entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 juin 2021 peuvent déposer leurs demandes entre le 1^{er} juillet 2021 et le 31 décembre 2021

- **La prime MaPrimeRénov' n'est réservée qu'après notification d'une décision d'octroi par l'Anah.** Le montant de la prime ne peut être indiqué que de façon prévisionnelle sur le devis, et de manière indépendante du montant global de celui-ci. La prime MaPrimeRénov' peut être revue à la baisse lorsque d'autres financements sont mobilisés pour le projet afin que l'ensemble des aides ne dépasse pas les seuils prévus à l'article 3 du décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 ou lorsque les travaux réalisés ne correspondent pas à ceux déclarés lors de la demande de prime.

- L'attribution de la prime implique la **conformité à la réglementation des pièces justificatives et des informations déclarées** par le ménage sur le logement, sa situation, son plan de financement et le respect des conditions de réalisation des travaux (délai, recours à une entreprise RGE, ...).

- La non-conformité de la déclaration faite par le demandeur ou son caractère erroné peut entraîner le rejet de la demande de subvention, son retrait si elle a déjà été accordée voire le versement des sommes perçues à l'Anah ainsi que d'éventuelles sanctions et actions devant les tribunaux en cas de manœuvres frauduleuses.

- Plusieurs types de travaux éligibles peuvent paraître similaires pour des propriétaires n'ayant pas une connaissance technique approfondie des travaux de rénovation énergétique.
Il convient donc d'attirer l'attention du client sur l'importance de sélectionner le bon type de travaux (par exemple, un propriétaire peu vigilant pourrait déclarer faire poser une chaudière à granulés alors qu'il installe en réalité un poêle à granulés, entraînant à l'instruction une diminution de subvention pouvant atteindre jusqu'à 7 000 €).

Est-il possible de déduire directement le montant de MaPrimeRénov' du montant du devis ?

L'Anah demande aux entreprises qui souhaitent faire figurer MaPrimeRénov' sur leurs devis:

- De **présenter la prime comme non-acquise** avec un intitulé explicite tel que «Estimation de la prime MaPrimeRénov'» ou «Montant prévisionnel de MaPrimeRénov'» et introduire une clause suspensive dans le devis.



- D'indiquer un **renvoi à côté du montant prévisionnel de subvention** (sous la forme d'une note de bas de page ou d'un astérisque) vers un encart situé sur la même page intitulé « conditions particulières relatives à MaPrimeRénov' » comprenant le texte suivant:

«Dans le cas où la prime notifiée au client est inférieure au montant de la prime prévisionnelle, l'usager n'est pas lié par le devis et l'entreprise s'engage à proposer un devis rectificatif. Le client conserve alors un droit de rétractation d'une durée de quatorze jours à partir de la date de présentation du devis rectificatif.

La prime MaPrimeRénov' est conditionnelle et soumise à la conformité des pièces justificatives et informations déclarées par le bénéficiaire. En cas de fausse déclaration, de manœuvre frauduleuse ou de changement du projet de travaux subventionnés, le bénéficiaire s'expose au retrait et reversement de tout ou partie de la prime. Les services de l'Anah pourront faire procéder à tout contrôle des engagements et sanctionner le bénéficiaire et son mandataire éventuel des manquements constatés».

Quelques recommandations dans la préparation des devis afin de fluidifier l'instruction des dossiers

En sus du respect de la réglementation portant sur les documents précontractuels en matière de travaux et afin de faciliter le traitement des demandes de subvention et la saisie par le demandeur de son dossier, l'Anah recommande aux entreprises de:

- Adresser l'ensemble des pièces (devis, factures, mandat Cerfa, etc) au nom et prénom du demandeur et non à ceux d'un autre membre du ménage;

- Faire apparaître clairement la nature des travaux qui seront réalisés en mentionnant distinctement sur le devis chaque geste de travaux éligible;
- Faire apparaître précisément les critères de performance énergétique de l'équipement ou du matériel rendant l'opération éligible à la prime;
- Mentionner explicitement le recours à la sous-traitance et le cas échéant les coordonnées des entreprises (dont le SIREN) réalisant les travaux pour chaque geste éligible;
- Afficher de façon explicite le montant TTC de la dépense éligible par type de travaux (sous-total si plusieurs types de travaux figurent sur le même devis);
- Faire apparaître les aides complémentaires, notamment les aides CEE lorsqu'elles font partie du plan de financement du projet sous l'intitulé « Certificats d'économies d'énergie » ou « CEE » en plus de son intitulé commercial et respecter les règles de mention des CEE sur un devis;
- Distinguer les montants relevant des éventuelles remises commerciales, de manière distincte des aides CEE;
- Distinguer clairement le montant total TTC des travaux du montant à la charge du client une fois les primes déduites.

Quelques recommandations dans la préparation des factures afin de fluidifier l'instruction des demandes de paiement

L'établissement de la facture doit reprendre les mêmes éléments de présentation que ceux recommandés pour le devis:

- Mentionner le nom et prénom du demandeur;
- Faire apparaître clairement la nature des travaux réalisés en mentionnant distinctement sur la facture chaque geste de travaux éligible;
- Faire apparaître précisément les critères de performance énergétique de l'équipement ou du matériel rendant l'opération éligible à la prime;
- Mentionner explicitement le recours à la sous-traitance et le cas échéant les coordonnées des entreprises (dont le SIREN) ayant réalisé les travaux pour chaque geste éligible;
- Afficher de façon explicite le montant TTC de la dépense éligible par type de travaux (sous-totaux si plusieurs types de travaux figurent sur la même facture);
- Distinguer les montants relevant des éventuelles remises commerciales, de manière distincte des aides CEE;
- Distinguer clairement le montant total TTC des travaux du montant restant à la charge du client une fois les primes et l'acompte éventuellement versé déduits.

Enfin, il est fortement recommandé de mentionner sur la facture la date de début des travaux afin de fluidifier l'instruction des demandes de paiement.

Est-il possible d'utiliser le logo et l'identité visuelle de l'Anah ou de MaPrimeRénov' sur des documents d'information ou sur les devis et factures ?

L'identité visuelle de l'Anah et de MaPrimeRénov' sont pleinement la propriété de l'Anah.

Les professionnels ne sont pas autorisés à faire apparaître le logo de l'Anah ou de MaPrimeRénov' sur leurs outils de communication ni sur les documents précontractuels ou contractuels.

Toute utilisation illicite de l'identité visuelle par des entreprises de travaux doit être signalée et l'Anah se réserve le droit d'engager des poursuites à l'encontre de ces professionnels.

Est-il possible de créer le compte d'un demandeur en ligne pour un propriétaire n'ayant pas d'accès à Internet ?

Une entreprise ne doit **en aucun cas créer de dossier à la place de l'usager**. Cette démarche appartient exclusivement au demandeur.

Si le demandeur ne possède pas d'adresse électronique, il doit se faire accompagner par un tiers de confiance qui pourra renseigner son adresse électronique. Celle-ci ne peut en aucun cas être une adresse de son entreprise.

Il est fortement recommandé d'orienter les clients en situation d'illectronisme ou de précarité numérique vers un conseiller Faire le plus proche de son domicile : <https://www.faire.gouv.fr/>. Celui-ci pourra alors l'orienter vers les structures publiques d'accompagnement aux démarches numériques qui existent sur son territoire (maisons France Services ou services communaux par exemple).

03

UTILISATION DE LA PLATEFORME ET DÉMARCHES EN LIGNE

Est-il possible pour un même propriétaire de déposer plusieurs dossiers en même temps ?

Il n'est pas possible de monter plusieurs dossiers MaPrimeRénov' en même temps pour le même logement. Le premier doit être finalisé et soldé (c'est-à-dire que les travaux doivent être réalisés et que le bénéficiaire a sollicité le versement du solde de la prime en produisant les justificatifs prouvant l'achèvement des travaux) avant de pouvoir en déposer un deuxième. En cas de projet contenant plusieurs types de travaux, il est possible de déclarer plusieurs gestes dans le même dossier.

Les propriétaires bailleurs peuvent demander simultanément jusqu'à 4 primes: 3 primes pour 3 logements différents en tant que bailleur et 1 prime pour leur résidence principale en tant que propriétaire occupant.



En cas d'évolution du projet de travaux, est-il possible de modifier la demande de prime ?

Tout demandeur faisant évoluer son projet après sa demande de prime a la possibilité de supprimer sa demande initiale afin de déposer une nouvelle demande de prime MaPrimeRénov' dès lors que les travaux n'ont pas démarré.

La vérification automatique de la qualification RGE de l'entreprise bloque-t-elle le dossier si le résultat est négatif ?

Sur la plateforme, la vérification de la qualification RGE des entreprises de travaux est faite automatiquement à partir du numéro de SIRET saisi par le demandeur.

Lorsque l'entreprise de travaux n'est pas reconnue RGE automatiquement, l'usager n'est pas bloqué et doit télécharger lui-même le certificat RGE de l'entreprise réalisant les travaux. L'absence de ce document peut conduire au rejet du dossier par l'instructeur, si cette pièce n'est pas jointe au dossier lors du dépôt ou envoyée suite à une relance de l'instructeur.

Le plan de financement généré automatiquement lors de la demande peut-il être signé en ligne ou doit-il être téléchargé, signé et reversé par le particulier ?

La déclaration du plan de financement est entièrement dématérialisée et les informations sur les autres aides sont saisies directement en ligne. Il n'y a pas besoin de formulaire à signer par le propriétaire: l'acceptation, au moment du dépôt en ligne de la demande, des conditions générales d'utilisation et des engagements du demandeur vaut confirmation.

Lors du dépôt de la demande, quel document est requis pour justifier l'adresse du logement à rénover lorsque celle-ci diffère de l'adresse fiscale ?

La liste de justificatifs possibles lorsque l'adresse du logement à rénover est différente de l'adresse fiscale peut varier en fonction des situations de chaque logement et occupant. Il sera laissé au demandeur le choix dans la production du justificatif de propriété (taxe foncière ou acte notarié si le logement a été acquis récemment), ou du justificatif de domiciliation (taxe d'habitation, attestation ou facture d'assurance du logement, facture de téléphone fixe, facture de gaz et d'électricité sauf les attestations, facture d'eau et avis d'imposition ou certificat de non-imposition). Les équipes d'instruction peuvent prendre contact avec le demandeur en vue de contrôler les informations et pièces justificatives produites nécessaires à l'identification de l'adresse du logement.

MaPrimeRénov' : mieux chez moi, mieux pour la planète

Améliorer la confort de votre logement tout en réduisant vos factures d'énergie ! C'est possible dès le 1er janvier 2020 ! L'Etat vous propose une nouvelle aide financière : MaPrimeRénov', une aide juste qui s'adapte en fonction de vos revenus, une démarche simple et un bon geste pour la planète. MaPrimeRénov' vous permet de réaliser des travaux de rénovation pour améliorer votre quotidien. De plus, une assistance personnalisée à l'obtention de l'aide, l'Etat vous accompagne.

Me renseigner →

Vers quel interlocuteur orienter un client qui rencontre une difficulté technique lors de la saisie en ligne de son dossier ?

En se connectant à son compte, le demandeur pourra accéder aux informations utiles afin d'être assisté dans ses démarches via l'onglet «besoin d'aide ?» du site maprimerenov.gouv.fr (foire aux questions, formulaire de contact, plateforme téléphonique).



04

ÊTRE MANDATAIRE



Comment devenir mandataire ?

Pour devenir mandataire, [une entreprise doit faire parvenir à l'Anah un certain nombre d'informations et de pièces justificatives](#) conformément à l'annexe 3 de l'arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique.

L'ensemble de ces demandes complètes sera examiné par l'Anah, qui procédera ensuite à la création du compte mandataire et à l'attribution d'un identifiant par mandataire.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur maprimerenov.gouv.fr

Lors de la demande de création de compte par mail, comment déterminer l'appartenance à la catégorie personne morale privée ou personne physique professionnelle ?

Les SARL, SAS, SAS unipersonnelle (SASU), EURL, appartiennent à la catégorie «personnes morales privées». Relève de la catégorie «personne physique professionnelle» les auto-entrepreneurs ou encore les agents commerciaux. En cas de doute, [il suffit de vérifier sur le Kbis](#). Celui-ci intègre soit la mention «identification de la personne physique» soit la mention «identification de la personne morale».

Quels sont les types de mandat ?

Il existe 3 types de mandat:

- **Mandat administratif:** il permet d'accompagner le bénéficiaire dans ses démarches en ligne pour déposer une demande de subvention et/ou une demande de paiement. Le mandataire accède au dossier et réalise l'ensemble des démarches pour lesquelles il a été nommé;
- **Mandat financier:** il permet de percevoir directement la prime obtenue. Le mandataire n'a pas accès au dossier et ne peut réaliser aucune démarche;
- **Mandataire mixte:** il implique d'être mandataire à la fois pour la réalisation des démarches en ligne et la perception des fonds.

Est-il possible de cumuler plusieurs mandats ?

Les mandats étant exclusifs, un mandat **administratif** ne permet que de gérer l'aspect administratif des dossiers; un mandat **financier** ne permet que de percevoir des fonds; et un mandat **mixte** engage à gérer les aspects administratif et financier des dossiers **sans qu'ils ne puissent être dissociés**. Un mandataire mixte ne peut donc pas gérer certains dossiers en tant que mandataire mixte et d'autres en tant que mandataire administratif.

Dans le cas où le mandataire souhaite gérer plusieurs types de mandat, il doit demander la création de profils distincts par type de mandat souhaité en fournissant une adresse électronique par type de profil.

Quand l'accompagnement des clients peut-il commencer ?

Une fois le compte mandataire créé, les usagers ayant préalablement créé eux-mêmes leur compte sur le service en ligne ont la possibilité de désigner le mandataire de leur choix en renseignant le numéro d'immatriculation transmis par l'Anah au mandataire. L'accompagnement dans les démarches en ligne peut alors commencer.

Les libellés des virements reçus par les mandataires pour la perception des fonds mentionnent-ils les références de dossiers ?

Les libellés de virement comportent systématiquement [le numéro de dossier MaPrimeRenov'](#), afin de permettre un traitement automatisé par les mandataires pour perception de fonds intervenant sur plusieurs dossiers.

Est-il possible de réaliser le suivi des dossiers depuis maprimerenov.gouv.fr ?

Seuls les dossiers nécessitant une action de la part du mandataire s'affichent sur maprimerenov.gouv.fr. [Le mandataire n'a pas de visibilité sur les dossiers en cours de traitement côté Anah](#). Afin de tracer l'ensemble des dossiers pour lesquels il est mandataire, il est nécessaire de disposer d'un outil propre.

Quelles informations sur les dossiers sont transmises par courrier électronique ?

Des courriers électroniques automatiques sont envoyés sur l'adresse que vous avez désignée comme adresse principale pour chacune des étapes suivantes :

- Désignation comme mandataire par un demandeur;
- Accusé de réception du dépôt d'un dossier;
- Notification d'octroi de la subvention;
- Accusé de réception d'une demande de solde;
- Lettre de versement à l'acceptation de la demande de solde (au moment de la mise en paiement, avant que le virement soit effectif);
- Le cas échéant, révocation du mandat par le demandeur.

Des précisions sur un dossier peuvent être demandées lors de l'instruction. Celles-ci sont alors envoyées par le service instructeur directement à l'adresse mail du mandataire ayant complété le dossier du demandeur (et non sur l'adresse principale).

05

LES TRAVAUX ET LEUR RÉALISATION

Est-il possible de changer d'entreprise entre la demande de subvention et la réalisation des travaux ? Comment le signaler ?

Un changement d'entreprise ou de sous-traitant est effectivement possible entre le dépôt de la demande de prime et la réalisation des travaux.
C'est au moment de transmettre la facture pour demander le paiement de la prime que ce changement devra être déclaré par l'usager.

La facture transmise devra explicitement détailler les informations rendant l'opération éligible (notamment les informations relatives à l'entreprise réalisant les travaux, à la mention RGE et celles relatives à la nature des travaux réalisés).

Le montant de la prime est plafonné au montant notifié lors de l'octroi de la subvention et ne pourra pas être revu à la hausse même si le montant de la facture est supérieur à celui du devis initialement fourni par le particulier.

Les travaux périphériques, ou travaux induits, sont-ils finançables avec MaPrimeRénov' ? Sont-ils inclus dans le plafond de dépense éligible ?

Certains travaux dits périphériques ou induits peuvent être pris en compte dans le calcul de la dépense éligible dans la limite du plafond de dépense éligible fixé à l'annexe 1 de l'arrêté du 14 janvier 2020.

À noter: le dépassement de ce plafond ne rend pas l'opération de travaux inéligible.

De manière générale, les travaux nécessaires au fonctionnement ou à l'installation de l'équipement ou de l'isolant sont financés (par exemple dépose des équipements antérieurs, installation d'échafaudages, modification de la plâtrerie et des peintures consécutives aux travaux...).

06

CALCUL DE LA PRIME



MaPrimeRénov' est plafonnée à un montant maximum de 20 000 € sur 5 ans, quelles sont les modalités d'application de ce plafond ?

Ce plafond de 20 000 € de prime couvre une période de 5 ans à compter de la date de la première décision d'attribution de prime. Il s'applique par logement et par usager.

Cette limite s'applique uniquement aux montants versés au titre de MaPrimeRénov', elle ne tient pas compte des sommes éventuellement perçues avant 2020 pour d'autres projets de travaux au titre du CITE ou des aides de l'Anah, notamment l'ancienne aide Habiter Mieux Agilité.

Si le montant de CEE perçu diffère entre la demande de subvention et la demande de paiement, MaPrimeRénov' s'ajustera-t-elle en conséquence ? Comment justifier ces montants pour un projet multi-travaux ?

À l'étape de demande de paiement, le bénéficiaire devra déclarer toute évolution du plan de financement initial (et donc toute modification éventuelle des montants de CEE perçus). Le montant de la prime versée sera mis à jour en fonction de ces informations. **Le montant final de la prime ne pourra en aucun cas être supérieur au montant initialement notifié.**

Le montant des travaux subventionnables à considérer est-il HT ou TTC ?

La dépense prise en compte est **la dépense TTC**. La dépense éligible est plafonnée pour chaque type de travaux ou prestation financé.

MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec d'autres dispositifs ?

Pour les mêmes travaux, MaPrimeRénov' peut se cumuler **avec les aides versées au titre des Certificats d'économie d'énergie (CEE), les aides des collectivités locales et celles d'Action Logement**. Par ailleurs, ces travaux bénéficient de la TVA à 5,5% et le reste à charge peut être financé par un éco-prêt à taux zéro.

MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec MaPrimeRénov' Copropriété ?

MaPrimeRénov' ne pouvant financer des travaux en parties communes, **cette prime individuelle ne peut être sollicitée que si elle a vocation à financer des travaux en parties privatives**. Dans ce cadre, elle peut effectivement se cumuler avec MaPrimeRénov' Copropriété, qui est une prime collective versée directement au syndicat de copropriétaires, pour le financement de travaux en parties communes ou en parties privatives d'intérêt collectif.

07

DÉLAIS ET CONTRÔLES



MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec Habiter Mieux Sérénité ?

Non, MaPrimeRénov' n'est pas cumulable avec Habiter Mieux Sérénité.

Quel est le niveau du taux d'écrêttement ?

Le taux d'écrêttement est fixé à 90% pour les ménages « MaPrimeRénov' Bleu »; à 75% pour les « MaPrimeRénov' Jaune »; à 60% pour les « MaPrimeRénov' Violet » et à 40% pour les « MaPrimeRénov' Rose ».

Cet écrêttement s'applique à la dépense éligible, qui est plafonnée pour chaque type de travaux ou prestation financé. L'écrêttement prend en compte la somme des aides suivantes lorsqu'elles sont mobilisées : MaPrimeRénov' + CEE + aides Action Logement + aides CRE en Outre-Mer.

Quelles conditions réunir pour obtenir une avance ?

Seuls les ménages « MaPrimeRénov' Bleu » peuvent bénéficier d'une avance. Lors du dépôt de la demande de prime, le bénéficiaire doit indiquer qu'il souhaite bénéficier d'une avance et son devis mentionner qu'il doit verser un acompte à l'artisan en charge de la réalisation des travaux. Lorsque le ménage a confié son dossier à un mandataire perception de fonds, il est impossible de demander une avance.

À combien s'élève cette avance au maximum ?

Le montant de l'avance peut s'élever **jusqu'à 70% de la prime estimée de MaPrimeRénov'.**

Dans quels délais les demandes de subvention sont-elles instruites ?

Une fois le dossier complet, **l'Anah dispose d'un délai réglementaire de 2 mois** afin d'instruire le dossier. Au terme de ce délai, le silence de l'Anah vaut rejet de la demande de prime.

Les dossiers complets ne nécessitant pas d'échanges supplémentaires sont instruits dans un délai de **15 jours ouvrés**.

Dans quels délais les demandes de paiement sont-elles traitées suite au téléversement de la facture ?

Comme lors de la demande de subvention, l'Anah dispose d'un délai réglementaire de 2 mois pour traiter la demande de paiement. L'objectif est d'effectuer le virement bancaire dans un délai de **15 jours ouvrés** après réception d'une demande de paiement complète.

Quels sont les contrôles effectués par l'Anah ?

Pour s'assurer du respect de la réglementation et de la fiabilité des projets de travaux subventionnés, l'Anah réalise notamment deux types de contrôles à tout moment :

- **Des contrôles sur pièces** à partir des pièces justificatives et informations déclarées et transmises par le demandeur lors de l'instruction de la demande de prime puis de la demande de paiement. dans ce cadre, l'instructeur peut être amené à contacter l'usager, le mandataire et l'entreprise ayant réalisé les travaux;
- **Des contrôles sur place** (non systématique) pouvant intervenir avant ou après le versement de la prime.

Le refus de ces contrôles peut entraîner le versement de la prime.



08

ELIGIBILITÉ À MAPRIMERÉNOV'



Quels sont les revenus du ménage et les occupants pris en compte pour déterminer l'éligibilité ?

Le revenu du ménage pris en compte est le revenu fiscal de référence figurant sur la première page de l'avis d'impôt, rapporté au nombre d'occupants du logement. L'avis d'impôt demandé sur maprimerenov.gouv.fr est le dernier avis d'impôt ou Avis de Situation Déclarative à l'Impôt sur le Revenu (ASDIR) disponible, celui de l'année N-1, à défaut celui de l'année N-2. Si les deux sont disponibles, c'est le plus récent (avis N-1) qui doit être utilisé, et non le plus avantageux.

Pour le cas d'un ménage avec plusieurs avis d'impôts (couple ni marié, ni pacsé ou enfant majeur vivant toujours chez ses parents par exemple), c'est la somme des revenus fiscaux de référence qui est considérée.

Pour le cas d'un ménage avec des enfants en garde alternée, ceux-ci sont comptabilisés comme des occupants à part entière.

Depuis juin 2021, il est possible en cas de modification de la situation fiscale du ménage de l'indiquer lors de la création de son compte par l'usager. La situation actualisée sera alors analysée par le service instructeur en fonction des justificatifs fournis pour permettre la prise en compte des ressources du ménage au plus juste.

Une société civile immobilière (SCI), un usufruitier, un nu-propriétaire ou des indivisaires peuvent-ils bénéficier de MaPrimeRenov' ?

Pour pouvoir bénéficier de MaPrimeRenov', il faut être une personne physique et être propriétaire du bien ou titulaire d'un droit réel immobilier conférant l'usage du bien.

En conséquence, les personnes suivantes sont éligibles :

- Les usufruitiers titulaires d'un droit réel immobilier conférant l'usage d'un logement qu'ils occupent ou qu'ils louent. Ces personnes peuvent déposer leurs demandes de prime depuis le 1^{er} juillet 2021, pour des travaux réalisés entre le 1^{er} octobre et le 31 juin (sur la base d'un devis signé entre ces mêmes dates).
- Les indivisaires, s'ils occupent ensemble le bien. Dans ce cas-là, une seule prime doit être demandée pour l'ensemble de l'indivision.

En revanche, les personnes suivantes sont inéligibles :

- Les SCI (société civile immobilière), en tant que personnes morales.
- Les nu-propriétaires, ne possédant pas l'usage du bien.
- Les indivisaires, sauf s'ils occupent ensemble le logement.

Un client ayant acheté un bien et voulant le rénover avant d'y emménager peut-il bénéficier de la prime ?

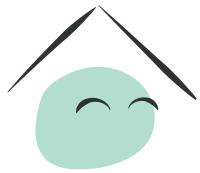
Oui. En 2021, le logement doit être occupé à titre de résidence principale par le ou les propriétaires dans les 6 mois à compter de la date du versement de la prime.

Est-il possible de bénéficier de MaPrimeRenov' dans le cadre d'une vente en viager ?

L'acquéreur (ou débirentier) peut bénéficier de MaPrimeRenov' s'il est en viager libre (le logement est immédiatement disponible), car à la date du contrat de vente en viager il acquiert l'usufruit du bien immobilier. Il peut alors en jouir de la manière qui lui convient et notamment engager des travaux.

En revanche, dans le cas d'un viager occupé (le vendeur occupe le logement), l'acquéreur ne peut bénéficier de MaPrimeRenov' puisqu'il ne possède que la nue-propriété du logement. C'est le vendeur occupant le logement qui est alors éligible à MaPrimeRenov'.





MaPrimeRénov'

Mieux chez moi, mieux pour la planète

www.maprimerenov.gouv.fr

