



**MaPrimeRénov'**

Mieux chez moi, mieux pour la planète



**monprojet.anah.gouv.fr**  
Une aide en ligne qui change tout !

---

# Guide à destination des mandataires

Mai 2025



# Sommaire

## 1. Une aide pour deux parcours

## 2. Pourquoi devenir mandataire ?

1. Qui peut être mandataire ?
2. Quelle différence entre le mandataire, l'AMO et le MAR ?
3. Quel type de mandat choisir ?
4. Les grandes étapes d'un dossier avec mandataire
5. A quel moment le demandeur peut-il nommer ou révoquer un mandataire ?

## 3. Comment devenir mandataire ?

1. Etre mandataire MaPrimeRénov : un dispositif, deux plateformes
2. Créer un compte mandataire sur la plateforme MaPrimeRénov
3. Activer mon compte mandataire sur la plateforme MaPrimeRénov
  - Zoom sur l'attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds
4. Créer un compte mandataire sur la plateforme MonProjetAnah

## 4. Fonctionnement et actions possibles sur la plateforme MaPrimeRénov'

1. Accéder à vos dossiers demandeurs
2. Déposer un dossier pour un demandeur
3. Suivre mes dossiers depuis mon espace

## 5. Fonctionnement et actions possibles sur la plateforme MonProjetAnah

1. Accéder à vos dossiers demandeurs
2. Suivre mes dossiers depuis mon espace

## 6. Les bonnes pratiques du mandataire

## 7. Nous contacter



# Contexte

Ce guide a pour objectif de comprendre le rôle du mandataire dans les parcours MaPrimeRénov' selon le type de mandat souhaité par les demandeurs.

Il précise les conditions et les modalités de la création d'un compte mandataire.

Ce guide détaille le fonctionnement des plateformes MaPrimeRénov' et MonProjetAnah, les pièces nécessaires au montage des dossiers et les actions à mener, en tant que mandataire, sur les plateformes.



Pour plus d'informations sur le dispositif MaPrimeRénov', nous vous invitons à consulter les liens suivants :

- Site France Rénov' :  
<https://france-renov.gouv.fr/professionnels>
- Guide des aides financières 2025 :  
<https://www.anah.gouv.fr/anatheque/le-guide-des-aides-financieres-2025>

Guide pas-à-pas à destination des demandeurs :  
<https://www.anah.gouv.fr/anatheque/guide-pas-pas-destination-des-demandeurs-maprimerenov>

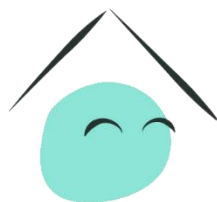


# Une aide pour deux parcours



**maprimerénov'**  
Mieux chez moi, mieux pour la planète





**MaPrimeRénov'**

Mieux chez moi, mieux pour la planète



**MaPrimeRénov'  
par geste**

**MaPrimeRénov'  
Parcours  
accompagné**



**Rénovation  
par geste**

**Rénovation  
d'ampleur**



**Subvention calculée  
forfaitairement pour  
chaque geste de  
travaux en fonction  
des revenus du  
demandeur**

**Subvention calculée en  
fonction du coût réel  
des travaux (plafonné),  
du gain de classe réalisé  
et des revenus du  
demandeur**



# Pourquoi devenir mandataire ?



**maprimerénov'**  
Mieux chez moi, mieux pour la planète



# Pourquoi faire appel à un mandataire ?

Un ménage éligible peut faire le choix de **nommer un tiers pour l'assister dans ses démarches en vue de l'obtention d'une subvention MaPrimeRénov'**.

Ce tiers, appelé mandataire, peut accompagner le demandeur dans ses **démarches en ligne et/ou percevoir directement la subvention** de l'Anah, selon le type de mandat choisi :

- Les demandeurs de MaPrimeRénov' souhaitant déléguer à un tiers la constitution et le dépôt en ligne de leur dossier de demande de prime et de demande de paiement, ainsi que le traitement de leurs correspondance avec l'Anah **peuvent recourir au « mandat administratif. »**
- Les demandeurs peuvent également **demande le versement de la subvention à un tiers via un « mandat financier».**
- Pour **cumuler ces deux types de mandats** les demandeurs peuvent recourir à un **mandat mixte.**



## Bon à savoir

Un mandataire **ne peut pas créer le compte du demandeur** sur la plateforme MaPrimeRénov' à sa place **sous peine de poursuites et de sanctions pénales et financières.** Cette démarche doit être accomplie par le seul bénéficiaire qui renseigne son adresse mail personnelle.

# Pourquoi devenir mandataire ?



## **Pour les professionnels :**

- Faciliter les démarches de vos clients en les réalisant à leur place
- Assurer un suivi complet de l'ensemble des démarches effectuées
- Percevoir directement les aides
- Développer des partenariats de confiance avec l'Anah



## **Pour les non-professionnels :**

- Faciliter les démarches de vos proches en les réalisant à leur place
- Assurer un suivi complet de leurs dossiers





# 1. Qui peut être mandataire ?

**Tout le monde peut être mandataire.** Pour cela, il suffit de demander la création de son compte mandataire. Toutefois, les pièces justificatives demandées sont différentes en fonction de **votre catégorie** (voir ci-dessous).



## Personne morale publique

- Membre du réseau FAIRE
- Opératrice Habitat
- Association de pays
- Entreprise publique locale
- Collectivité territoriale
- GIP
- Organisme de maîtrise d'ouvrage d'insertion
- Société de tiers financement
- ...



## Personne morale privée

- Entreprise réalisant les travaux, plus largement l'ensemble des entreprises
- Intermédiaire dans la réalisation des travaux (financement, conseil, syndic professionnel)
- Toute SARL, SAS, SAS unipersonnelle (SASU, EURL.)
- ...



## Personne physique professionnelle

- Auto-entrepreneur
- Agent-commercial
- EIRL
- Profession libérale



## Personne physique non professionnelle

- Proche
- ...



## Nouveaux engagements mandataire

A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025, les mandataires financiers et mixtes doivent s'engager à respecter plusieurs conditions pour exercer l'activité de mandataire. Vous trouverez plus d'informations en page 19 de ce guide.

Cette exigence ne s'applique que pour les mandataires exerçant sur l'aide nationale (demandes formulées sur la plateforme [maprimerenov.gouv.fr](https://maprimerenov.gouv.fr)) et pas sur les aides à la pierre, (demandes formulées sur la plateforme [monprojetanah.gouv.fr](https://monprojetanah.gouv.fr))



# 2. Quelle différence entre mandataire, AMO et Mon Accompagnateur Rénov' ?

| MANDATAIRE   | MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV'  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Le mandataire administratif effectue les démarches de dépôt de dossier et demande de paiement de la subvention à la place du demandeur.</li><li>Le mandataire financier perçoit la subvention à la place du demandeur.</li></ul> <p><i>Le mandataire peut cumuler ces deux rôles. Il s'agit dans ce cas d'un mandataire mixte.</i></p> | <p>L'Accompagnateur Rénov' accompagne le demandeur tout au long de son parcours, depuis la conception jusqu'à la réception des travaux, en passant par leur réalisation.</p> |
| <p>Tout personne physique ou morale avec laquelle le mandant a contracté un mandat peut être mandataire.</p> <p>Ex:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>AMO</li><li>MonAccompagnateurRénov'</li><li>Artisan</li><li>Personne aidante</li></ul>   | <p>L'Accompagnateur Rénov' doit être agréé* par l'Anah.</p> <p>*(L.232-3 du code de l'énergie)</p>   |
| <p>Les prestations du mandataire ne sont pas obligatoirement payantes. Le demandeur et son mandataire doivent obligatoirement signer un mandat (voir page suivante).</p>   | <p>Le demandeur et son Accompagnateur Rénov' signent un contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans lequel le montant des prestations du MAR est inscrit.</p>             |

Un mandataire administratif ou mixte aide uniquement au montage administratif (dépôt) du dossier de demande de prime. L'Accompagnateur Rénov' assiste le demandeur tout au long de la réalisation de son projet de travaux et de son dossier de demande d'aide.

Un Accompagnateur Rénov' peut être mandataire, tout comme un mandataire peut solliciter un agrément pour devenir un Accompagnateur Rénov'.

# Zoom sur la plateforme Mon Projet Anah

Sur la plateforme [monprojet.anah.gouv.fr](https://monprojet.anah.gouv.fr), les mandataires ont un profil et des actions sur le parcours du ménages différents des AMO et des MAR.

The screenshot shows the 'Mon Projet ANAH' login interface. At the top, there's a header with the French Republic logo and the text 'Mon Projet ANAH Une aide en ligne qui change tout !'. A 'Se connecter' button is in the top right. Below the header, there are two tabs: 'Je fais une demande d'aide' and 'J'ai été désigné mandataire'. The 'J'ai été désigné mandataire' tab is active, showing a login form titled 'J'ai été désigné mandataire'. The form includes a 'Se connecter avec son compte' section with fields for 'Identifiant' (Format attendu : nom@domaine.fr) and 'Mot de passe', with an 'Afficher' link for the password. There's a 'Mot de passe oublié ?' link and a 'Se souvenir de moi' checkbox. A 'Se connecter' button is at the bottom. At the very bottom, there's a link for 'Je n'ai pas d'identifiant : Créer un compte'.

Les mandataires disposent d'un accès spécifique dans l'onglet « Se connecter ». Un espace « J'ai été désigné mandataire » leur est dédié, dans lequel ils peuvent rentrer leur identifiant et leur mot de passe de connexion.

Cet accès permet aux mandataires de mener les actions de validation pour le compte du demandeur.

Les AMO, les MAR et les autres intervenants peuvent se connecter via l'onglet « Accès MAR, AMO, délégations ».

Cet accès permet aux AMO et aux MAR de compléter le dossier avant que celui-ci ne soit soumis à la validation du demandeur.

The screenshot shows the main page of the 'Mon Projet ANAH' platform. At the top, there's a header with the French Republic logo and the text 'Mon Projet ANAH Une aide en ligne qui change tout !'. A 'Se connecter' button is in the top right. Below the header, there's a main section with the text 'Vous souhaitez faire des travaux ou louer votre logement ? L'Agence nationale de l'habitat vous aide dans votre projet !'. There are three main cards: 'Je suis propriétaire occupant', 'Je suis propriétaire bailleur', and 'Je représente une copropriété'. Each card has a description of the user's role and a 'COMMENCER LA DÉMARCHE' button. Below these cards, there's a card for 'J'ai été désigné comme mandataire' with a 'CRÉER UN COMPTE' button. At the bottom, there's a section for 'Besoin d'informations sur nos aides ?' with a phone number and a 'Services publics' logo. To the right, there's a section for 'Suivez-nous sur les réseaux sociaux' with icons for Twitter, LinkedIn, Facebook, and YouTube. At the very bottom, there's a footer with the French Republic logo and a link for 'Accès MAR, AMO, délégations' highlighted in a green box. Other links include 'Assistance utilisateur', 'Guides utilisateur', 'info.gouv.fr', 'service-public.fr', 'legifrance.gouv.fr', and 'data.gouv.fr'.

# 3. Quel type de mandat choisir?

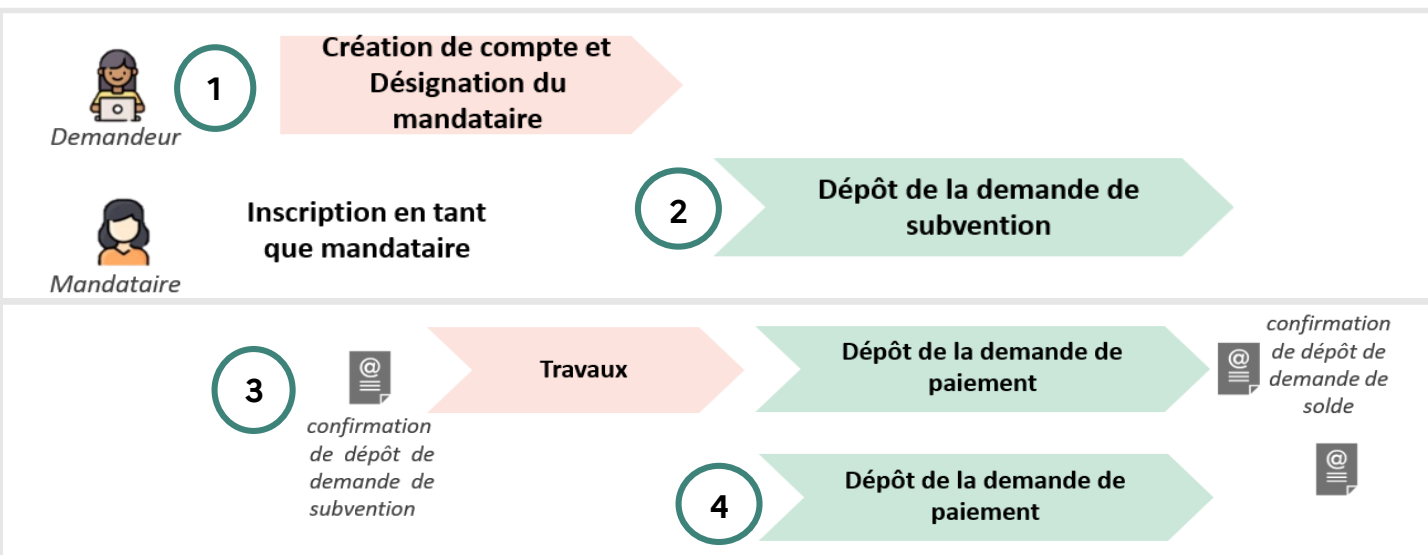
Il existe 3 types de mandats :



## Bon à savoir

- Il est possible pour un demandeur de faire appel à un mandataire administratif et à un mandataire financier **distincts**.
- Si vous créez un compte en tant que mandataire mixte (rôle administratif et financier), alors vous devrez assurer pour tous **les dossiers qui vous seront confiés cette double mission**.
- Pour opérer **avec un mandat distinct** (soit administratif, soit financier), **vous devrez déposer une demande d'enregistrement en tant que mandataire financier et une demande d'enregistrement en tant que mandataire administratif séparées auprès de nos services**.

## 4. Les grandes étapes d'un dossier avec mandataire



1

Lorsqu'un mandataire administratif ou mixte est désigné par le demandeur, celui-ci peut prendre la main sur le dossier. Le demandeur n'aura alors plus la possibilité de réaliser ses démarches et devra se référer à son mandataire pour toute demande sur son dossier. S'il veut reprendre la main sur son dossier, il doit révoquer son mandataire.

2

### Informations nécessaires :

- Pièces justificatives obligatoires pour la constitution du dossier
- Liste des travaux que le demandeur souhaite effectuer
- Devis pour chacun des travaux
- Informations liées au plan de financement du projet de travaux (autres aides perçues, etc.)

3

Suite au dépôt, le demandeur est notifié par mail des avancées de son dossier (confirmation de dépôt de demande de subvention, décision de l'instruction, etc.) avec le mandataire en copie.

4

Une fois les travaux réalisés, le mandataire réalise la demande de paiement de la subvention.

### Informations nécessaires :

- Pièces justificatives obligatoires pour la demande de solde
- Liste des travaux que le demandeur a effectués
- Factures pour chacun des travaux
- Informations liées au plan de financement du projet de travaux (autres aides perçues, etc.)
- RIB du demandeur ou son mandataire (en cas de mandat financier)

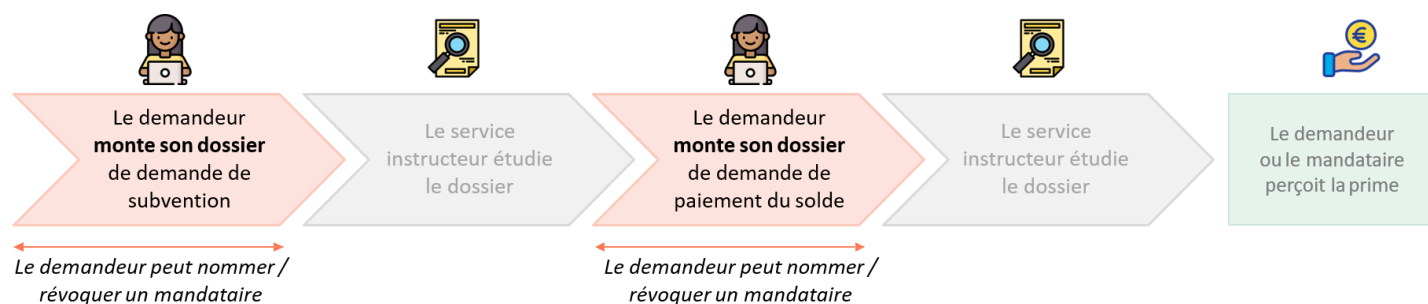


### Bon à savoir

Lors de l'instruction de la demande l'Anah est susceptible de contacter l'utilisateur directement afin de vérifier son consentement au mandat.



## 5. A quel moment le demandeur peut-il nommer ou révoquer un mandataire ?



Le demandeur peut nommer ou révoquer un mandataire **lors du montage de sa demande de subvention ou de sa demande de solde**. Il n'a pas cette possibilité pendant l'instruction de sa demande de subvention. Une fois le dossier déposé au solde, le mandataire ne peut plus être révoqué sans annuler le dossier.

**Pour nommer un mandataire, le demandeur doit :**

- **Compléter et joindre un formulaire Cerfa** à sa demande de subvention ou de paiement. Le document est à signer par les deux parties.

Le **Cerfa 16089\*03** relatif à la nomination d'un mandataire sur [maprimerenov.gouv.fr](https://www.maprimerenov.gouv.fr) est disponible sur le site de l'Anah :

<https://www.anah.gouv.fr/document/cerfa-mandat-general-mpr>

Le **Cerfa 13462\*01** relatif à la nomination d'un mandataire sur la plateforme [monprojetanah.gouv.fr](https://www.monprojetanah.gouv.fr) est disponible au lien suivant :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R2365>

- **Renseigner le numéro d'immatriculation du mandataire** qui lui aura été fourni par l'Anah au moment de son enregistrement sur la demande. **Le mandataire est informé par mail qu'il a été désigné mandataire par un usager.**



### Bon à savoir

- Lorsqu'un demandeur **désigne son mandataire au cours du montage de sa demande** au lieu de le faire au début lorsque cela lui est proposé, la **demande est réinitialisée**. Les informations du dossier saisies ne sont pas conservées et doivent être à nouveau saisies par le mandataire.
- La même chose a lieu s'il révoque son mandataire ou si le mandataire renonce à son mandat.





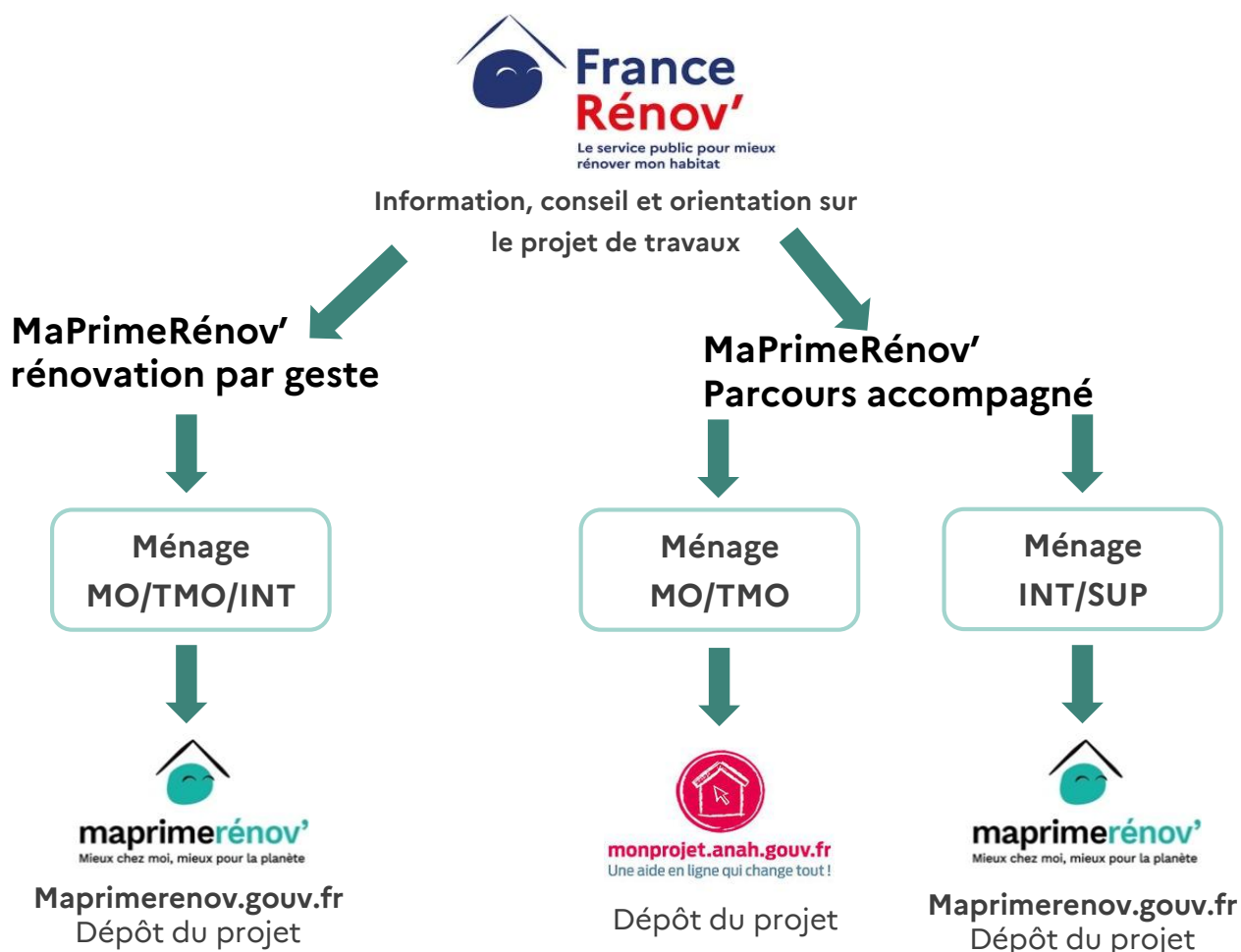
# Comment devenir mandataire ?



**maprimerénov'**  
Mieux chez moi, mieux pour la planète



# 1. Etre mandataire MaPrimeRénov' : un dispositif, deux plateformes



Selon l'aide demandée, le dossier devra être déposé sur l'une des deux plateformes suivantes:

- Maprimerenov.gouv.fr pour MaPrimeRénov' par geste (ménages aux revenus intermédiaires, modestes et très modestes) et pour MaPrimeRénov' parcours accompagné (ménages aux revenus intermédiaires et supérieurs).
- MonProjetAnah.gouv.fr pour MaPrimeRénov' parcours accompagné (ménages aux revenus modestes et très modestes).

**Pour agir en tant que mandataire, le mandataire devra s'enregistrer séparément sur chacune de ces plateformes.**





## 2. Créer un compte mandataire sur la plateforme MaPrimeRénov'



1

Je télécharge le formulaire de demande de création de compte sur le site [MaPrimeRénov'](https://www.maprimerenov.fr). Je le remplis et rassemble les pièces justificatives demandées, selon le statut qui me concerne (personne physique professionnelle, personne morale, etc.). Je compresse le dossier au format zip.

2

J'envoie un mail en joignant le formulaire à l'adresse suivante : [maprimerenov.mandataire@anah.fr](mailto:maprimerenov.mandataire@anah.fr) en l'intitulant selon ma situation « *Création de compte mandataire – Raison sociale ou Nom Prénom – Catégorie d'intervenant – Type de mandat* »

4

Après validation du compte, vous recevrez un mail contenant votre identifiant et votre mot de passe afin de vous connecter à votre compte.

5

Après réception du mail de validation de la création de mon compte, je me connecte à mon espace MaPrimeRénov' et je **modifie mon mot de passe**.

Je récupère, dans le mail de création de compte, mon **numéro d'immatriculation mandataire**. Je le conserve précieusement car grâce à cet identifiant, les demandeurs pourront m'envoyer des demandes de mandat.



### Bon à savoir avant de faire votre demande

- La création du compte n'est pas instantanée, un délai de traitement est à prévoir.
- Nous vous conseillons de demander un **profil utilisateur\*** pour toute personne amenée à traiter régulièrement des dossiers MaPrimeRénov'. Vous pourrez attribuer à chacun de ces profils des dossiers sur lesquels vous êtes mandatés.
- Il vous faudra une **adresse mail différente pour chaque profil utilisateur** : nous vous conseillons d'utiliser des adresses mails génériques plutôt que nominatives.

*\*Profil utilisateur : pour chaque compte mandataire, il est possible d'avoir plusieurs profils utilisateurs. Cela permet de centraliser les demandes de mandat dans un seul compte puis de répartir le traitement sur chaque profil. Vous pourrez demander de nouveaux profils à tout moment en envoyant un mail à [maprimerenov.mandataire@anah.fr](mailto:maprimerenov.mandataire@anah.fr)*

# Pièces justificatives à fournir

Les pièces justificatives à fournir varient en fonction du type de mandat et du type d'intervenant. Le tableau suivant détaille pour chaque catégorie d'intervenant les différentes pièces à joindre au mail pour déposer une demande.

|  | Pièces justificatives attendues  |
|--|--|
| Personne morale privée                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pièce d'identité du représentant légal</li><li>• RIB en cas de mandat financier ou mixte</li><li>• Liste consolidée des mandats sociaux du représentant légal</li><li>• Statuts de l'organisme</li><li>• Extrait de casier judiciaire du représentant légal (B3)</li><li>• Cerfa DBE (déclaration au bénéficiaire effectif, téléchargeable <a href="#">ici</a> ou <a href="#">ici</a>)</li><li>• Attestation Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, Multirisque Professionnelle et/ou Décennale</li><li>• Le cas échéant, attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds, – <b>plus de précisions page suivante</b></li></ul> |
| Personne morale<br>(publique, parapublique, conventionnée) | <ul style="list-style-type: none"><li>• RIB en cas de mandat financier ou mixte</li><li>• Statuts de l'organisme</li><li>• Le cas échéant, attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds, – <b>plus de précisions page suivante</b></li></ul>  |
| Personne physique non professionnelle                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• RIB en cas de mandat financier (PF) ou mixte</li><li>• Le cas échéant, extrait de casier judiciaire (B3)</li><li>• Le cas échéant, attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds – <b>plus de précisions page suivante</b></li></ul>   |
| Personne physique professionnelle                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• RIB en cas de mandat financier ou mixte</li><li>• Le cas échéant, extrait de casier judiciaire (B3)</li><li>• Attestation Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, Multirisque Professionnelle et/ou Décennale</li><li>• Le cas échéant, attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds – <b>plus de précisions page suivante</b></li></ul>   |

## Bon à savoir avant de faire votre demande

- La liste des mandats sociaux du représentant légal consiste en une attestation sur l'honneur reprenant l'ensemble des mandats exercés, la raison sociale de chacune des sociétés et son numéro de SIRET.
- Pour être étudié, votre mail devra contenir l'ensemble des pièces justificatives demandées.





## Zoom sur l'attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds

Les engagements du mandataire financier vise à sécuriser l'intervention du mandataire. Elle ne **concerne que les mandataires financiers ou mixtes**.

Par la signature de cette **attestation sur l'honneur**, le mandataire déclare n'avoir fait l'objet d'aucune condamnation pénale, ni de sanction civile ou administrative de nature à lui interdire de gérer, administrer ou diriger une entreprise ou une activité commerciale.

Le mandataire s'engage en outre à :

- informer l'Anah de toute condamnation de nature à interdire l'activité de mandataire ;
- exécuter les mandats confiés conformément à la réglementation ;
- reverser à l'Anah les primes indument perçues pour le compte du demandeur.

Les mandataires financiers personnes morales et personnes physiques professionnelles ayant reçu plus de trois mandats s'engagent également à :

- disposer de la capacité financière pour exécuter les mandats confiés, en particulier pour couvrir le besoin en fonds de roulement.
- mettre en œuvre une politique de contrôle de leur activité.

Cette **attestation sur l'honneur** doit être transmise signée à l'Anah **par tous les mandataires financiers**.

**Les engagements portant sur la capacité financière et la politique de contrôle sont à compléter exclusivement par les personnes morales et les personnes physiques professionnelles ayant reçu plus de trois mandats.**

Retrouvez cette attestation en cliquant [ici](#).





# Comment transmettre l'attestation sur l'honneur du mandataire perception de fonds ?

## Avant le 1<sup>er</sup> juillet :

L'obligation de fournir l'attestation sur l'honneur relative à la perception de fonds entre en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2025.

Les mandataires sont toutefois encouragés à transmettre cette attestation à l'Anah avant le 28 juin 2025, afin d'assurer la continuité de leur activité. Cette attestation doit être transmise à l'adresse [maprimerenov.mandataire@anah.fr](mailto:maprimerenov.mandataire@anah.fr).

Vous recevrez un mail de confirmation une fois votre attestation d'engagement ajoutée à votre compte mandataire.

## Après le 1<sup>er</sup> juillet

A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2025, les nouveaux mandataires financiers ou mixtes transmettront cette attestation sur l'honneur lors de la création de tout compte mandataire.

### Je veux devenir mandataire

Les demandeurs de MaPrimeRénov' souhaitant un accompagnement ont la possibilité de confier à un tiers la gestion de leurs démarches en ligne grâce au mandat administratif. Ils peuvent également demander le versement de la subvention à un tiers via un mandat financier. Enfin, un mandat mixte cumule ces deux mandats sans possibilité de les dissocier.

**Vous trouverez [en cliquant ici](#) un guide pas-à-pas pour vous accompagner dans vos démarches en tant que mandataire.**

Pour pouvoir devenir mandataire, vous devez demander la création de votre compte auprès de l'Anah et obtenir un numéro d'immatriculation. Pour cela vous devez au préalable envoyer un formulaire de demande de création de compte **et les pièces justificatives nécessaires**, par courrier électronique à l'adresse [maprimerenov.mandataire@anah.fr](mailto:maprimerenov.mandataire@anah.fr). **Sans ces informations et pièces justificatives, votre compte mandataire ne sera pas créé.** Vous trouverez la liste des pièces à joindre selon votre situation dans le guide ci-dessus ou en page 4 du formulaire.

**Le formulaire est téléchargeable [en cliquant ici](#)** Il s'agit d'un pdf modifiable, nous vous recommandons pour fluidifier le traitement de votre demande de le compléter de manière numérique.

Veuillez veiller à ce que votre courrier électronique et ses pièces jointes n'excèdent pas la limite de 5Mo. Au-delà de ce seuil, merci de compresser vos fichiers avant de les envoyer.

Il est nécessaire de préciser dans votre envoi si vous souhaitez exercer une activité comme mandataire administratif, mandataire financier ou mandataire mixte. Votre profil permettra de traiter uniquement le type de mandat demandé. Ainsi, un profil mandataire mixte, ne permet pas de gérer un dossier en tant que mandataire administratif uniquement, ni en tant que mandataire financier uniquement. Vous avez cependant la possibilité de demander la création de plusieurs profils correspondant à chacun des types de mandat.

Si vous souhaitez devenir mandataire mixte ou financier, vous devrez nous transmettre l'attestation sur l'honneur faisant preuve de vos engagements en tant que mandataire percepteur de fonds. Cette attestation est disponible [en cliquant ici](#).

**A noter :** en tant que mandataire personne morale, cette attestation est obligatoire pour créer votre compte ; en tant que mandataire personne physique, elle vous sera obligatoirement demandée pour continuer votre activité au-delà de 3 dossiers.

Les mandataires existants qui n'auraient pas fourni l'attestation au 1<sup>er</sup> juillet pourront continuer de l'envoyer à l'adresse : [maprimerenov.mandataire@anah.fr](mailto:maprimerenov.mandataire@anah.fr)

Vous recevrez un mail de confirmation une fois votre attestation d'engagement validée et ajoutée à votre compte mandataire. Dans l'attente de la réception de l'attestation, les mandataires ne pourront pas être désignés sur de nouveaux dossiers.



## Bon à savoir

Ces nouvelles dispositions ne remettent pas en cause le statut d'un mandataire pour les **dossiers sur lesquels il aurait été désigné avant le 1<sup>er</sup> juillet 2025. Aucune démarche n'est requise pour ces dossiers.**



# 3. Activer mon compte mandataire sur la plateforme MaPrimeRénov

## a. Recevoir le mail de confirmation de création de compte et cliquer sur le lien

Depuis le mail, vous pouvez :

- Accéder à ce guide
- Accéder au site MaPrimeRénov' pour finaliser l'activation de votre compte



Je clique sur le lien « Je crée mon compte »

## b. Se connecter à son compte mandataire



Je clique sur « Me connecter » pour activer mon compte



### Bon à savoir

Seuls les profils **mandataire administratif ou mixte** ont un compte sur MaPrimeRénov'.

Les profils **mandataire financier** auront simplement à communiquer leur numéro d'immatriculation aux demandeurs mais n'ont pas besoin d'accéder à la plateforme. Il n'y a donc pas de lien d'activation sur lequel cliquer.



c. Sécuriser mon compte

Réceptionner un code de vérification

Relever | Écrire | Adresses | Étiquette | Imprimer

Répondre | Transférer | Archiver | Commenter | Indésirable | Supprimer

De > maprimerenov.noreply (par Internet, dépôt d9b6ab85.au4aaax5ef4aaaaaaaaaaacvyfeaaaaarlaaaaaaaa-vjgl

Sujet **Vérification du code pour changement de mot de passe** 15:42

Pour:

> Commentaire(s):

Bonjour,

Veuillez utiliser ce mot de passe unique pour terminer votre transaction.

19600989

→

Après ma première connexion je reçois un code de vérification (OTP) par mail

Nous vous remercions.

Entrer le code de vérification reçu par mail

CHANGEMENT DE MOT DE PASSE

Pour des raisons de sécurité vous devez modifier votre mot de passe.

Entrez le mot de passe unique envoyé à cette adresse électronique : h\*\*\*\*@anah\*gouv\*fr.

Code de vérification

Entrer un code de vérification

Soumettre

Renvoyer le code de vérification

Je saisis le code reçu par mail



## d. Modifier mon mot de passe

### Choisir un nouveau mot de passe

Changement de mot de passe

Pour des raisons de sécurité vous devez modifier votre mot de passe.

← Current Password \*

← New Password \*

← Confirm Password \*

Change password

Je saisis le mot de passe provisoire reçu dans le mail d'activation de mon compte

Je définis un nouveau mot de passe et le confirme

### Se connecter avec votre nouveau mot de passe et votre mail

Authentification du compte

Veuillez saisir votre adresse mail et mot de passe afin d'authentifier votre compte. Vous pourrez ensuite déposer votre demande d'aide.

Adresse mail

User name

[Mail oublié](#)

Mot de passe

Password

[Mot de passe oublié](#)

Me connecter

Retour à la page d'accueil





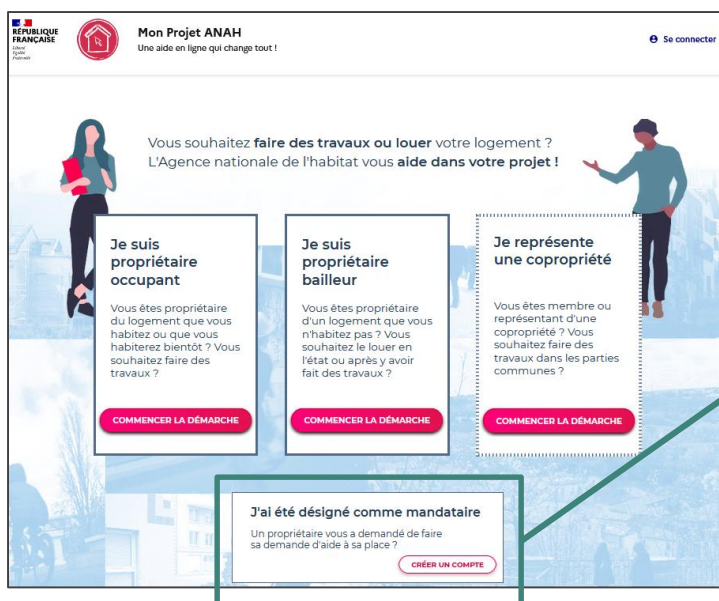
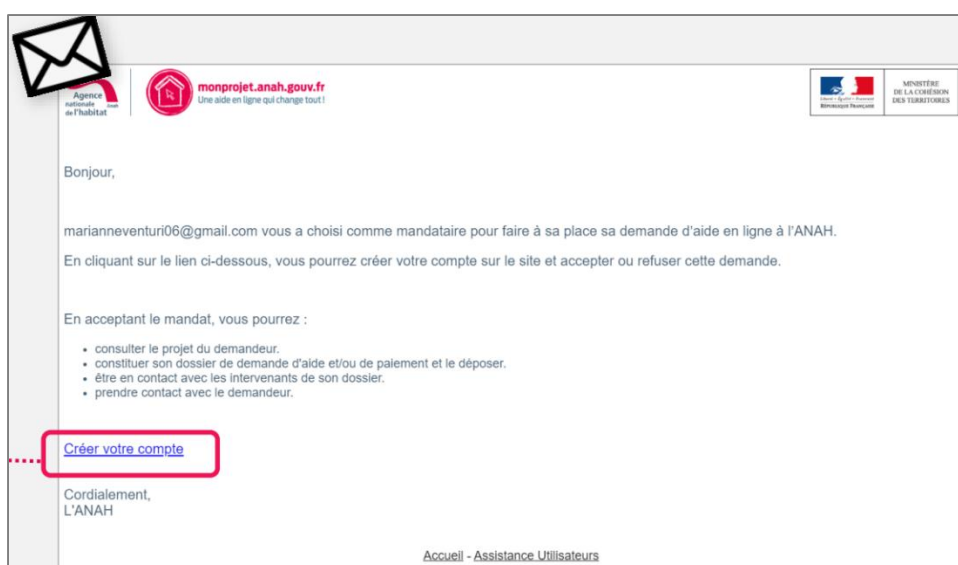
## 4. Créer un compte mandataire sur la plateforme MonProjetAnah

La plateforme MonProjetAnah est la plateforme sur laquelle sont instruites et déposées les demandes MaPrimeRénov' Parcours Accompagné pour les ménages très modestes et modestes.

Afin de pouvoir suivre l'avancée de vos dossiers sur cette plateforme, il est nécessaire de créer un compte mandataire.

Pour cela vous devez :

- Etre désigné mandataire par un usager afin de pouvoir créer votre compte.
- Dans le mail vous informant du choix de l'utilisateur, vous avez la possibilité d'accéder à l'espace de création de compte



Vous pouvez aussi accéder à l'espace de création de votre compte mandataire sur la plateforme MonProjetAnah.

Sur la page d'accueil, vous trouverez l'encadré « J'ai été désigné comme mandataire ». Il vous suffit alors de cliquer sur « créer un compte ».





Accédez ensuite à l'espace de création du compte.

Complétez le formulaire de création de compte.

[J'ai déjà un compte](#) [SE CONNECTER](#)

Un particulier vous a proposé d'être mandataire pour effectuer à sa place ses démarches de demande d'aide à l'amélioration de l'habitat.

Vous pouvez commencer dès maintenant en créant votre compte sur le site [monprojet.anah.gouv.fr](#)

Je crée mon compte

Tous les champs sont obligatoires

Civilité

☐ Madame ☐ Monsieur

Prénom

Nom

Téléphone

Adresse mail (ou courrier électronique)

Confirmation de l'adresse mail (ou courrier électronique)

Mot de passe

8 caractères minimum

Confirmation du mot de passe

VALIDER

[J'ai déjà un compte](#) [SE CONNECTER](#)

Bienvenue sur [monprojet.anah.gouv.fr](#) !

Je fais une demande d'aide

J'ai été désigné mandataire

Je me connecte avec mes identifiants

[Je crée un nouveau compte](#)

Merci d'utiliser vos identifiants de connexion pour accéder à votre dossier

Adresse mail (ou courrier électronique)

Mot de passe

J'ai oublié mon mot de passe

SE CONNECTER

Une fois la création du compte mandataire effective, vous pouvez vous connecter à tout moment en utilisant vos identifiants (adresse mail et mot de passe).

# Fonctionnement et actions possibles sur la plateforme



# 1. Accéder à vos dossiers demandeurs

a. Rendez-vous dans le portefeuille collectif, sélectionnez le dossier voulu et appuyez sur le bouton « Transférer les dossiers dans les dossiers du jour »

| N° dossier    | Etape | Date de dépôt | Nom du bénéficiaire | Prénom du bénéficiaire | Type de bénéficiaire | Mandat |
|---------------|-------|---------------|---------------------|------------------------|----------------------|--------|
| MPR-2020-3997 |       | --            |                     |                        | TMO                  | test U |

Transférer les dossiers dans les dossiers du jour

Dès que vous recevez une demande de mandat, elle s'affiche dans le portefeuille collectif. Si vous souhaitez la traiter, sélectionnez la ligne du dossier et cliquez sur « Transférer les dossiers dans les dossiers du jour ».



## Bon à savoir

- Seuls les profils avec mandat administratif ou mixte peuvent effectuer les démarches à la place des demandeurs.
- Il est possible d'avoir à valider une seconde fois la demande de mandat à l'étape de la demande de paiement sur certains dossiers.
- Si vous vous avez des questions concernant le dépôt des demandes de subvention ou de solde, veuillez vous référer au guide pas-à-pas à destination des demandeurs disponible sur le site [maprimerenov.gouv.fr](https://maprimerenov.gouv.fr).



b. Rendez-vous dans l'onglet « Mes dossiers du jour »\*, cliquez sur le numéro du dossier souhaité et remplissez le dossier, après avoir validé la demande de mandat

|                      |               |               |
|----------------------|---------------|---------------|
| N° dossier           | MPR-2020-3997 | Mandataire PF |
| Etape                |               | Etat          |
| Date                 |               | Montant       |
| Type de Bénéficiaire | TMO           | MaPrimeRénov' |
| Identité             |               | A payer       |
| Mandataire DL        |               | Décision      |

Validation demande de mandat

Annuler



Prenez connaissance du récapitulatif du dossier. Puis, vous pourrez, si vous le souhaitez, accepter la demande en cliquant sur « Validation de la demande de mandat ».

\*Vous trouverez l'onglet « Mes dossiers du jour » en haut à gauche de la plateforme.



## 2. Déposer un dossier pour un demandeur

### Demande de subvention

Dès que vous acceptez la désignation en qualité de mandataire du demandeur, vous pouvez commencer à prendre la main sur son dossier. Pour déposer sa demande de subvention, vous avez besoin des éléments suivants :

- La liste des travaux que le demandeur souhaite effectuer
- Les pièces justificatives obligatoires, notamment les devis pour chacun des travaux
- Les informations liées au plan de financement du projet de travaux (autres aides perçues, etc.)

Le [guide pour les bénéficiaires](#) détaille pas à pas les étapes à suivre.

### Demande de solde

Dès que vous acceptez la désignation en qualité de mandataire du demandeur, vous pouvez commencer à prendre la main sur sa demande de paiement.

Pour déposer une demande de paiement, vous avez besoin des éléments suivants :

- La liste des travaux que le demandeur a effectué
- Les pièces justificatives obligatoires notamment les factures pour chacun des travaux
- Les informations liées au plan de financement du projet de travaux (autres aides perçues, etc.)



#### Bon à savoir

- Pour déposer une demande de subvention, il est nécessaire que le demandeur ait déjà créé son propre compte sur [maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr) et qu'il vous ait désigné comme mandataire, **vous ne pouvez pas créer un compte à sa place.**
- **Lorsque le dossier est validé, il disparaît de l'écran** mandataire car il est envoyé au service instructeur. Le dossier ne **réapparaît** dans le portefeuille collectif qu'**une fois la demande de subvention acceptée**. Vous pouvez ensuite faire une demande de paiement.
- Vous trouverez l'ensemble des **mentions nécessaires pour établir vos devis et factures** dans [le guide à destination aux professionnels – travaux éligibles et induits, devis et factures.](#)

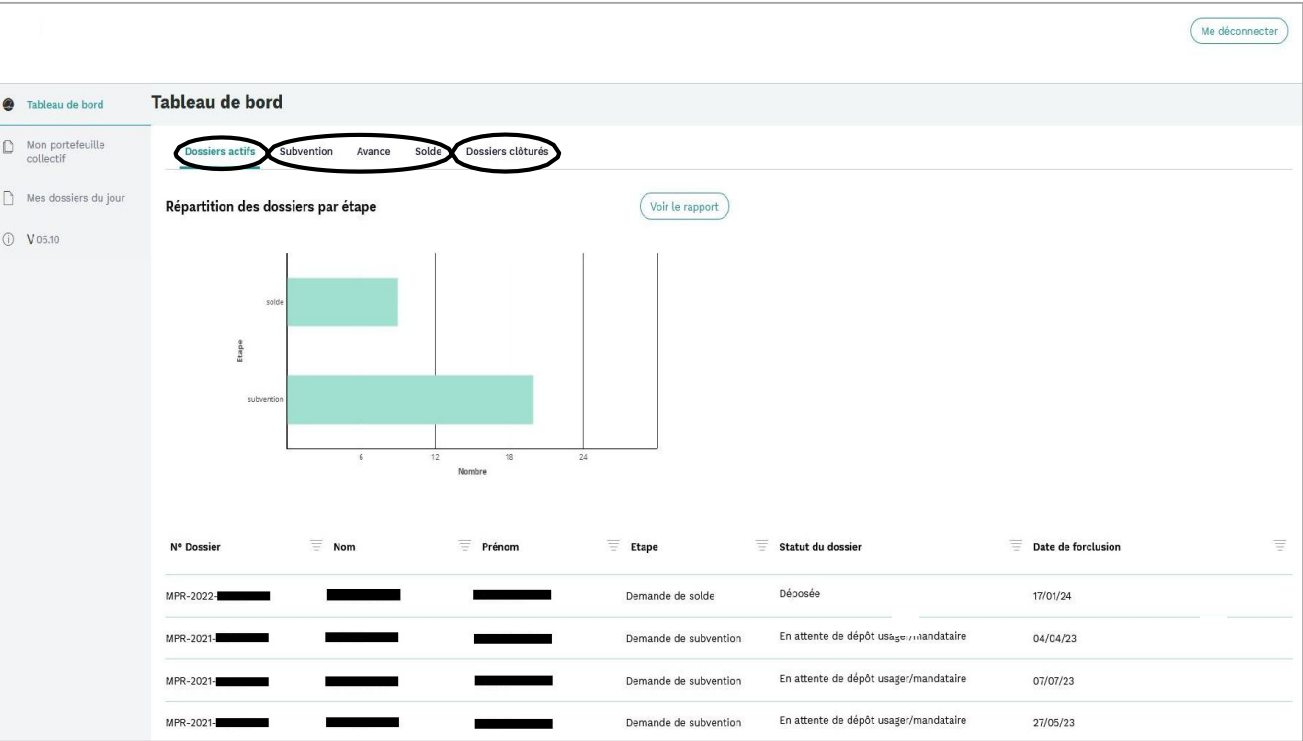


# 3. Suivre vos dossiers depuis mon espace

## a. Accès au tableau de bord

Lorsque vous vous connectez à votre compte, vous accédez à un tableau de bord présentant la **liste des dossiers** et une **répartition graphique** qui donne une vue globale sur l'état des dossiers dont vous êtes en charge.

Plusieurs onglets sont accessibles depuis votre tableau de bord :



**Dossiers actifs** : Ensemble des dossiers dont la demande a été déposée et qui ne sont pas encore clôturés. Les dossiers en cours de montage n'apparaissent pas.

**Dossiers clôturés** : Dossiers dont la demande est payée, rejetée ou retirée. Les dossiers désactivés avant d'avoir été déposés ne sont pas affichés.

**Subvention, Avance, Solde** : Ces trois onglets présentent, pour chaque étape, les dossiers dont la demande est déposée selon l'état de leur instruction.



## b. Comprendre les informations disponibles sur votre tableau de bord

Pour chaque onglet, vous trouverez ci-dessous les **statuts** et **états** possibles et leurs significations :

### Onglet « Dossiers actifs »

- **Déposée** : une demande de subvention ou de solde a été déposée, elle est en cours de traitement par l'Anah. L'état exact du dossier peut être consulté dans l'onglet dédié.
- **En attente de dépôt usager/mandataire** : L'Anah a réservé une prime sur le dossier. La demande de solde peut être déposée.

### Onglet « Subvention »

- **Dossier déposé – départ d'instruction** : la demande a été déposée et l'instruction va démarrer prochainement.
- **En cours d'instruction** : l'instruction suit son cours normalement.
- **En attente de compléments d'information** : des précisions ou justificatifs ont été demandés au mandataire ou une vérification de consentement réalisée auprès de l'usager, l'Anah attend une réponse pour reprendre l'instruction.
- **Compléments demandés reçus** : l'Anah a reçu une réponse et l'instruction va reprendre sur cette base.

### Onglet « Dossiers clôturés »

- **Acceptée pour paiement** : le dossier a été payé par l'Anah.
- **Subvention rejetée** : la demande de subvention a été refusée.
- **Solde rejeté** : la demande de subvention avait été initialement acceptée mais lors de l'instruction au solde une irrégularité a été relevée, ce qui a entraîné le retrait de la subvention.



#### Bon à savoir

Les dossiers « en cours de montage » n'ayant pas encore été déposés à la subvention ne sont pas consultables dans le tableau de bord. Ils apparaissent toutefois dans le portefeuille collectif ou dans les dossiers du jour.



## Onglet « Solde »

- **Dossier déposé – départ d’instruction** : la demande a été déposée et l’instruction va démarrer prochainement.
- **En cours d’instruction** : l’instruction suit son cours normalement.
- **En cours d’instruction – réexamen** : l’instruction initiale a révélé une difficulté sur ce dossier, qui fait l’objet d’une nouvelle instruction afin d’être traitée dans les meilleures conditions.
- **Demande de compléments usager/mandataire** : des précisions ou justificatifs ont été demandés au mandataire ou une vérification de consentement réalisée auprès de l’usager, l’Anah attend une réponse pour reprendre l’instruction.
- **Instruction en cours suite à un contrôle sur place** : le rapport de contrôle sur place a été reçu récemment sur ce dossier et l’instruction va reprendre sur cette base.
- **Compléments demandés reçus** : l’Anah a reçu une réponse et l’instruction va reprendre sur cette base.
- **En cours de contrôle au paiement** : le dossier a été transmis à l’Agence comptable et fait l’objet des dernières vérifications avant paiement.
- **Attente de réponse – information préalable** : l’inspecteur envisage de retirer la prime sur ce dossier, il a communiqué le motif à l’usager et à son mandataire qui disposent de 2 mois pour faire part d’éventuelles observations en cas de désaccord.
- **Information préalable – réponse réceptionnée** : les observations contestant le retrait envisagé par l’inspecteur ont été reçues et vont être examinées par l’Anah.



### Bon à savoir

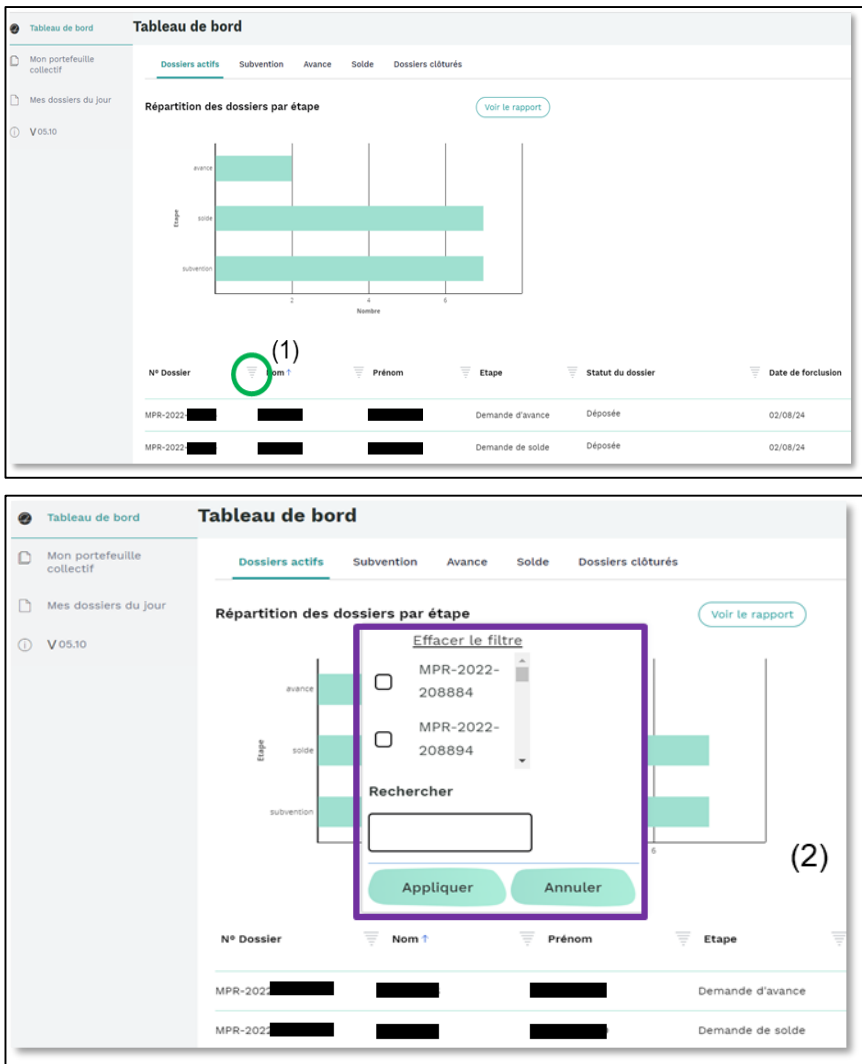
- Il n’existe **pas de statut indiquant que le dossier fait l’objet d’un contrôle sur place**. Pour permettre d’avoir cette information, il est possible de se référer à la colonne « **Date de décision superviseur** ». Si une date apparaît, c’est que l’inspecteur a proposé d’envoyer le dossier en contrôle sur place. Si le contrôle est terminé, une date apparaît dans la colonne « Date de résultat du contrôle sur place ». Il est donc possible de déduire qu’un dossier est en cours de contrôle sur place si seule la première colonne contient une date.
- Attention, certains dossiers sont présélectionnés pour faire l’objet d’un contrôle sans finalement y être envoyés. Dans ce cas là, il y a une date de décision superviseur sans pour autant qu’un contrôle ne soit en cours. Ces cas restent cependant assez minoritaires.





## c. Rechercher un dossier avec les nom et prénom de l'utilisateur ou avec le numéro de dossier

Pour **rechercher un dossier**, il suffit de cliquer sur l'**icône de filtre** (1) des colonnes **N° dossier**, **Nom** ou **Prénom**. Une fenêtre contextuelle s'ouvre dans laquelle vous pouvez saisir la donnée cherchée (2). Il est également possible d'effectuer une recherche par date ou sur une plage de temps.



The first screenshot shows the 'Tableau de bord' interface. The 'Dossiers actifs' tab is selected. A horizontal bar chart titled 'Répartition des dossiers par étape' shows the distribution of dossiers across 'avance', 'solde', and 'subvention' stages. Below the chart, a table lists dossiers with columns: N° Dossier, Nom, Prénom, Etape, Statut du dossier, and Date de forclusion. A green circle labeled (1) highlights the filter icon in the 'Nom' column header.

The second screenshot shows the same interface with a search modal open. The modal has a title 'Effacer le filtre', a list of checkboxes for 'MPR-2022-20884' and 'MPR-2022-208894', a 'Rechercher' input field, and 'Appliquer' and 'Annuler' buttons. A green circle labeled (2) highlights the 'Appliquer' button.

Pour trouver un dossier, il peut être nécessaire de réaliser la recherche dans plusieurs onglets. Il est recommandé d'effectuer la recherche dans un premier temps dans l'onglet « **Dossiers actifs** ».

- Si le dossier apparaît, il peut alors être utile de regarder la colonne **Etape** pour le chercher dans l'onglet spécifique et avoir une information plus précise.
- S'il n'apparaît pas dans l'onglet « **Dossiers actifs** », il convient alors de chercher dans « **Dossiers clôturés** ».
- Si le dossier n'apparaît dans aucun onglet, c'est que vous n'avez pas été désigné mandataire sur la plateforme ou qu'il n'a jamais été déposé.



## d. Exporter vos données

Le tableau de bord propose une fonctionnalité d'export des données. Il n'est pas possible d'exporter l'ensemble des dossiers en une manipulation unique mais des **exports par onglet** sont réalisables.

- Pour ce faire, il faut se positionner sur l'onglet voulu et cliquer sur « Voir le rapport » (1) permettant de consulter la **liste à exporter**.
- Un tableau apparait dans une nouvelle fenêtre avec le nombre de dossiers par état (2).
- Il faut ensuite cliquer sur un **état** pour exporter tous les dossiers dans cet état ou cliquer sur « **Tous** » (3) pour faire un export global de l'onglet.



Liste des dossiers déposés au solde

(2) [Répartition des dossiers par état après le dépôt du solde](#)

Généré le octobre 26, 2022 09:53:04

(3) [Réduire tous les en-têtes de groupe](#)

| État  | Nombre |
|---|--------|
| Tous  | 665    |
| Attente d'une réponse - information préalable | 54     |
| Compléments demandés reçus                    | 18     |
| Demande de compléments usager/mandataire      | 79     |
| Dossier déposé - départ d'instruction         | 335    |
| En cours de contrôle au paiement              | 67     |
| En cours d'instruction                        | 50     |
| En cours d'instruction - réexamen             | 61     |



### Bon à savoir

Si le mandataire ne clique pas sur un état ou sur « Tous » avant d'exporter, les données s'exporteront sous forme de tableau avec le nombre de dossier par état, sans la liste détaillée par dossiers.



- Une fois l'état sélectionné, la liste des dossiers correspondant apparaît (4).
- Pour l'exporter, il faut aller dans les « **Actions** » (5) en haut à droite de la fenêtre puis sur « Exporter au format PDF » ou « Exporter vers Excel ». Les colonnes affichées varient en fonction de l'onglet exporté, il est **parfois nécessaire de faire défiler latéralement avant d'accéder au bouton des actions**.

(4)

Liste des dossiers actifs

Actions

Généré le octobre 25,2022 14:33:03

Liste des dossiers actifs > solde

Affichage de 50 enregistrements

1 2 3 4 5 6 7 8 9 Suivant

| N° Dossier | Nom | Prénom | Etape            | Statut du dossier | Date de forclusion |
|------------|-----|--------|------------------|-------------------|--------------------|
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 14/02/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 25/08/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 20/06/24           |
| MPR-2021   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 03/08/22           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 05/09/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 17/08/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 21/06/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 29/07/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 22/03/24           |
| MPR-2021   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 07/10/22           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 05/07/24           |
| MPR-2022   |     |        | Demande de solde | Déposée           | 05/09/24           |

(5)

Actions

Généré le octobre 26,2022 09:53:19

1 2 Suivant

Actualiser

Exporter au format PDF

Exporter vers Excel

Montant octroyé

Montant à payer

Mandataire

3 000,00

0

@



# Fonctionnement et actions possibles sur la plateforme




**monprojet.anah.gouv.fr**


Une aide en ligne qui change tout !





# 1. Accéder à vos dossiers demandeurs

En vous connectant à votre espace mandataire, vous pouvez accéder au tableau de bord qui regroupe les dossiers pour lesquels vous êtes mandatés.









test MANDAT

MON PROFIL

TABLERAU DE BORD

QUITTER

Les résultats de ma recherche

EXPORTER LA LISTE

NOUVELLE RECHERCHE

PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS

TRIER

Dernière date de modification

↑ ↓

VOIR 10 Projets

PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS (2)

Denis PATRIX

1085089

EN COURS

Adresse

12 AVENUE DES PIERRES-PLATES  
61140 BAGNOLES DE L'ORNE  
NORMANDIE

Aides

MAPRIMEADAPT

Mandataire

TEST MANDAT

Programme

0610PA039 - OPAH DOMFRONT TINCHERBAY INTERCO ET CDC  
ANDAINNE PASSAIS

Accompagnateur

CDHAT

Messages

Voir le projet

Annie RIMBAU

1001743

EN PROSPECTION

Adresse

17 ALLÉE DES HAUTES FUTAIES  
91450 SOISY-SUR-SEINE

Aides

MAPRIMERÉNOV-PARCOURS  
ACCOMPAGNÉ  
AUTONOMIE


Mandataire


TEST MANDAT

Messages

2

Voir le projet





# 2. Suivre mes dossiers depuis mon espace

L'onglet « Rechercher un projet en particulier » me permet de retrouver le dossier exact pour lequel je souhaite connaître l'état de traitement.

Retrouvez les projets sur lesquels vous intervenez

Rechercher un projet en particulier

Rechercher plusieurs projets à la fois

PUBLIC

☐ Propriétaires occupants

☐ Propriétaires bailleurs

☐ Syndicats de copropriété

DEMANDEUR OU REPRÉSENTANT LÉgal

Prénom

Nom

Service en ligne

Opal

COPROPRIÉTÉ

Nom de la copropriété

N° d'immatriculation

ADRESSE

Code postal

Ville

COURRIER ÉLECTRONIQUE

VOIR LE PROJET

L'onglet « Rechercher plusieurs projets à la fois » vous permet de rechercher les dossiers par type de demandeurs (PO/PB), par état du dossier ou encore par date de création ou de dépôt.

Une fois les filtres choisis, une liste des dossiers correspondants aux critères indiqués apparaît.

Vous avez la possibilité d'exporter cette liste au format excel en cliquant sur « Exportez la liste ».



# Les bonnes pratiques du mandataire

## Les devis

Assurez-vous de la conformité des devis joints lors de la demande de subvention. Au minimum, ces devis doivent comprendre :

- le nom et prénom du titulaire du compte MaPrimeRénov’.
- le label RGE de l’entreprise.
- le nom et numéro de SIRET de l’entreprise de travaux.
- la date du devis.
- le détail des travaux et les critères techniques correspondants.

## Les factures

Afin de faciliter la demande de solde, les factures doivent obligatoirement mentionner :

- le nom et le prénom du titulaire du compte MaPrimeRénov’
- le nom et numéro de SIRET de l’entreprise de travaux
- le montant total des travaux
- la date de réalisation des travaux
- le détail des travaux et les critères techniques correspondants

Plus d’information dans [le guide à destination aux professionnels – travaux éligibles et induits, devis et factures.](#)

## La qualification RGE

Pour obtenir la subvention, les professionnels de travaux doivent impérativement être certifiés par le label « RGE – reconnu garant de l’environnement ». Pour m’en assurer, je vérifie que :

- Le label est valide lors de la demande de subvention et pendant le chantier.
- Le label correspond au type de travaux réalisé. En cas de doute il est possible de vérifier sur [francerenov.gouv.fr/annuaire-rge.](https://francerenov.gouv.fr/annuaire-rge)





## Les RIB des demandeurs

Ce document est à transmettre uniquement en cas de mandat administratif.

Au dépôt de la demande de solde, je m'assure que l'identité du demandeur (nom et prénom indiqués sur le dossier) est cohérente avec celle présente sur le RIB.

## Les recours

Les recours doivent être envoyés en recommandé par les demandeurs dans les deux mois suivants la notification de la décision. **Le mandat n'inclut pas la réalisation de cette démarche.**

Les modalités de recours sont indiquées dans les divers courriers de notification.

Les recours formés par les mandataires peuvent être examinés mais feront systématiquement l'objet d'une vérification auprès de l'utilisateur afin de s'assurer qu'il a connaissance du recours déposé en son nom.

Pour plus d'information,  
rendez-vous sur le site  
[francerenov.gouv.fr](https://francerenov.gouv.fr)



# Nous contacter





## **Vous avez des questions sur les travaux, les aides, le fonctionnement de la plateforme :**

1. Rendez-vous sur le site [MaPrimeRénov'](#), notamment dans la rubrique « Besoin d'aide ? ».
2. Consultez la page du site France Rénov' à destination des professionnels : <https://france-renov.gouv.fr/professionnels>.
3. Vous n'avez toujours pas trouvé la réponse à votre question ? Contactez-nous via le formulaire de contact disponible dans la rubrique « Besoin d'aide ? » en précisant que vous êtes mandataire.

## **Vous rencontrez un problème technique durant votre parcours mandataire :**

Remplissez le formulaire de contact en spécifiant : votre problème, votre raison sociale ou Nom Prénom (si vous ne représentez pas une personne morale), votre N° de SIREN (si vous en avez un) et les dossiers demandeurs pour lesquels vous rencontrez ce problème. Des captures d'écran peuvent vous être demandées.

## **Vous souhaitez modifier votre compte mandataire, ajouter ou supprimer un ou plusieurs profils :**

Contactez [maprimerenov.mandataire@anah.fr](mailto:maprimerenov.mandataire@anah.fr).



**Il n'est pas nécessaire d'appeler le centre d'appels de l'Anah à destination des professionnels pour faire un suivi de dossiers déposés depuis moins d'un mois.**



**[www.maprimerenov.gouv.fr](http://www.maprimerenov.gouv.fr)**

