

# FOIRE AUX QUESTIONS DES PROFESSIONNELLS

## Déploiement de MaPrimeRénov'



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

Dans le cadre du Plan de Relance et à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2020, tous les propriétaires occupants ou bailleurs, en maison individuelle ou en copropriété, souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur résidence principale 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 l'aide. 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 le site du Ministère de la Transition écologique :

- <https://www.ecologie.gouv.fr/evolutions-maprimerenov> .

## CONTENU.

01<sub>P.5</sub>

## MAPRIMERÉNOV' : PRÉSENTATION

- Qui sont les ménages concernés par MaPrimeRénov' ?
- Quels sont les travaux éligibles à MaPrimeRénov' ?
- MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec le CITE ?
- Quelles sont les bonifications prévues pour MaPrimeRénov' ?
- Comment bénéficier de ces bonifications ?
- Quel est le montant de ces bonifications ?
- Puis-je bénéficier par anticipation des nouveaux forfaits ?
- Quand puis-je demander une bonification ?
- 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<sub>P.9</sub>

## 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 l'aide 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<sub>P.12</sub>

## 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 d'aides ?
- 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<sub>P.14</sub>

## 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](http://maprimerenov.gouv.fr) ?
- Quelles informations sur les dossiers sont transmises par courrier électronique ?

05<sub>P.16</sub>

## 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 finançables 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 20000€ 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?
- 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'écrêtement?
- Quelles conditions réunir pour obtenir une avance?
- A combien s'élève cette avance au maximum?
- Est-il possible d'obtenir une avance avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021?

## 07 P.19

### DÉLAIS ET CONTRÔLES

- Dans quels délais les demandes de subvention seront-elles instruites?
- Dans quels délais les demandes de paiement seront-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 l'aide?
- Est-il possible de bénéficier de MaPrimeRénov' dans le cadre d'une vente en viager?

# 01

## MAPRIMERÉNOV' : UNE AIDE POUR TOUS LES PROPRIÉTAIRES ET POUR LES COPROPRIÉTÉS

### Qui sont les ménages concernés par MaPrimeRénov' ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les propriétaires occupants modestes bénéficient de MaPrimeRénov'.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les autres propriétaires occupants et les copropriétés pourront déposer leur dossier MaPrimeRénov'.

À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021, les propriétaires bailleurs pourront déposer leur dossier.

L'ensemble des travaux qui feront l'objet d'un devis signé après le 1<sup>er</sup> octobre seront éligibles à MaPrimeRénov'.

### Quels sont les travaux éligibles à MaPrimeRénov' ?

MaPrimeRénov' est une aide 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/simulaid>

### MaPrimeRénov' est-elle cumulable avec le CITE ?

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

Par ailleurs, MaPrimeRénov' remplacera définitivement le CITE au 1<sup>er</sup> 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 l'aide à laquelle ils peuvent prétendre en fonction de leur situation.

### Quelles sont les bonifications prévues pour MaPrimeRénov' ?

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

### Comment bénéficier de ces bonifications ?

Ces bonifications pourront être versées sur la base d'un audit énergétique préalable (datant de moins d'un an) qui aura prescrit les travaux à réaliser et qui attestera 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 bonifications ?

Le montant, pour chacune de ces deux bonifications, 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 ».

#### Puis-je bénéficier par anticipation des nouveaux forfaits ?

Pour l'ensemble des ménages, si je dépose mon dossier avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021, je ne peux pas bénéficier par anticipation des nouveaux forfaits. Si je suis un ménage « MaPrimeRénov' Bleu » ou « MaPrimeRénov' Jaune » et que je dépose un dossier en 2020, je suis éligible aux forfaits en vigueur pour l'année 2020.

#### Quand puis-je demander une bonification ?

Pour tous les ménages, je peux déposer à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 un dossier pour une demande de bonification au titre de travaux réalisés entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre 2020 ou pour des travaux réalisés après le dépôt de ma demande, sous réserve que ceux-ci 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 » sont toujours éligibles au dispositif Habiter Mieux Sérénité**, qui reste en vigueur en 2021.

**Les ménages « MaPrimeRénov' Violet » et « MaPrimeRénov' Rose » sont éligibles au forfait rénovation globale de MaPrimeRénov' selon les conditions suivantes :**

#### Critères techniques :

Les travaux devront 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).

\* Sur la consommation conventionnelle annuelle en énergie primaire, rapportée à la surface habitable du logement, sur les usages chauffage, refroidissement et production d'eau chaude sanitaire.



#### 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 d'aide :

Le montant d'aide est forfaitaire et est fixé à 7000 € pour les ménages « MaPrimeRénov' Violet » et à 3500 € 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 de l'AMO sont en train d'être précisées et seront connues d'ici la fin de l'année 2020. Elles pourraient être alignées sur les actes « métier d'accompagnement » qui s'appliquent pour le programme SARE (service d'accompagnement pour la rénovation énergétique).



### 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 en train d'être précisées et seront connues d'ici la fin de l'année 2020.

### 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 copropriété** (notamment ceux qui ont des chaudières individuelles) **ou lorsqu'il s'agit d'une maison individuelle**. Les propriétaires bailleurs pourront déposer leur dossier à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

● **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 (adresse de la résidence principale du propriétaire ou adresse du logement à rénover) à prendre en compte pour définir le barème sera précisée d'ici la fin de l'année.

- **Niveau d'aide maximal**: un même propriétaire pourra être aidé pour jusqu'à trois logements mis en location, avec un plafond de 20000€ d'aide par logement (plafond glissant sur 5 ans). Il pourra en plus bénéficier de l'aide aux propriétaires occupants s'il est également propriétaire de sa résidence principale, avec le même plafond d'aide.
- **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 auront été signés **à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2020** pourront bénéficier de cette aide. Les dossiers devront être déposés **à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021**.

### Quels sont les publics éligibles ?

Le parcours MaPrimeRénov' pour les propriétaires bailleurs 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 :

- **L'aide MaPrimeRénov' n'est acquise qu'après notification d'une décision d'octroi par l'Anah**. Le montant de l'aide ne peut être indiqué que de façon prévisionnelle sur le devis, et de manière indépendante du montant global de celui-ci. L'aide 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 d'aide.
- L'attribution de l'aide 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 reversement 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 7000€).

- Pour les nouveaux publics éligibles à MaPrimeRénov', **les travaux dont le devis a été signé après le 1<sup>er</sup> octobre 2020 peuvent débiter dès à présent**. Le bénéficiaire devra créer son compte sur [maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr) et déposer sa demande d'aide à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

### 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 l'aide comme non-acquise** avec un intitulé explicite tel que « Estimation de l'aide 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 l'aide notifiée au client est inférieure au montant de l'aide 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. »*



*L'aide 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 l'aide. 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 :

- Faire apparaître clairement la nature des travaux qui seront réalisés en mentionnant distinctement sur le devis chaque geste de travaux éligibles ;
- Faire apparaître précisément les critères de performance énergétique de l'équipement ou du matériel rendant l'opération éligible à l'aide ;
- Mentionner explicitement le recours à la sous-traitance et le cas échéant les coordonnées des entreprises 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 :

- Faire apparaître clairement la nature des travaux réalisés en mentionnant distinctement sur la facture chaque geste de travaux éligibles ;
- Faire apparaître précisément les critères de performance énergétique de l'équipement ou du matériel rendant l'opération éligible à l'aide ;
- Mentionner explicitement le recours à la sous-traitance et le cas échéant les coordonnées des entreprises 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'utilisateur. 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. 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.

Une exception à cette règle est prévue pour les propriétaires d'appartement résidant en immeuble collectif qui peuvent avoir dans le même temps un dossier finançant leur quote-part de travaux sur les équipements et parties communes de leur copropriété et un dossier finançant des travaux dans les parties privatives, c'est-à-dire dans leur appartement. Il est recommandé de signaler ces situations dans la zone de commentaires prévue à cet effet en fin de parcours avant le dépôt de la demande.



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

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 d'aides 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 SIREN saisi par le demandeur.

Lorsque l'entreprise de travaux n'est pas reconnue RGE automatiquement, l'utilisateur 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 du demandeur.

### 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 (taxe foncière, attestation de propriété, fiche individuelle du propriétaire, acte notarié de propriété, factured'électricité ou de gaz...), 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.



### 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 client pourra accéder aux informations utiles afin d'être assisté dans ses démarches (foire aux questions, formulaire de contact, plateforme téléphonique). Un onglet « besoin d'aide ? » est également disponible sur le site [maprimerenov.gouv.fr](https://maprimerenov.gouv.fr).



# 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](http://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 MaPrimeRénov'**, 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](http://maprimerenov.gouv.fr) ?

Seuls les dossiers nécessitant une action de la part du mandataire s'affichent sur [maprimerenov.gouv.fr](http://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 ?

S'il n'y a pas de modification du projet de travaux, un changement d'entreprise ou de sous-traitant est effectivement possible entre le dépôt de la demande d'aide 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...).

À l'inverse, n'entrent pas dans le périmètre de MaPrimeRénov' les travaux relevant davantage d'éléments décoratifs (carreaux de faïence décoratifs des parois extérieures d'un poêle par exemple) ou de rénovations ne figurant pas dans la liste des travaux éligibles (réfection totale de la toiture ou extension du système de chauffage dans des pièces non chauffées initialement par exemple).

### Quels sont les critères techniques que les travaux et prestations doivent respecter pour être éligibles à MaPrimeRénov' ?

Pour ouvrir le droit à MaPrimeRénov', chaque geste de travaux doit répondre aux caractéristiques techniques et aux critères de performance définis par l'article 18 bis de l'annexe 4 du Code général des impôts. Cet article a récemment été mis à jour par un arrêté du 13 février 2020.

### 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 poêles et inserts sont éligibles à MaPrimeRénov' y compris s'ils ne constituent pas le mode de chauffage principal du logement.

### Les artisans peuvent-ils bénéficier du forfait Assistance à Maîtrise d'Ouvrage ?

L'assistance à maîtrise d'ouvrage doit être réalisée par un professionnel proposant des missions d'accompagnement: architecte, opérateur, bureau d'études, artisans... Ces professionnels doivent être indépendants des artisans qui réalisent les 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 aide 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 aide collective versée directement au syndicat de copropriétaires, pour le financement de travaux en parties communes ou en parties privatives d'intérêt collectif.



### 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'écrêtement ?

Le taux d'écrêtement 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 écrêtement s'applique à la dépense éligible, qui est plafonnée pour chaque type de travaux ou prestation financé. L'écrêtement 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 d'aide, 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.

### A combien s'élève cette avance au maximum ?

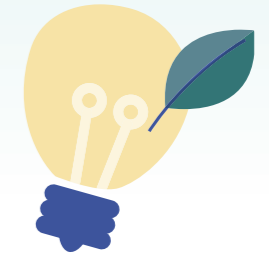
Le montant de l'avance peut s'élever jusqu'à 70% de l'aide estimée de MaPrimeRénov'.

### Est-il possible d'obtenir une avance avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021 ?

Les ménages « MaPrimeRénov' Bleu » étant éligibles à la prime depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, ils peuvent obtenir une avance dès à présent.

# 07

## DÉLAIS ET CONTRÔLES



### Dans quels délais les demandes de subvention seront-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.

À terme, l'objectif est d'atteindre des délais d'instruction inférieurs à 15 jours ouvrés.

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

L'objectif est d'effectuer le virement bancaire moins de 15 jours après réception de la demande de paiement complète. Ce délai est actuellement plus long du fait de la situation sanitaire actuelle.

### 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 d'aide puis de la demande de paiement. Dans ce cadre, l'instructeur peut être amené à contacter l'utilisateur, le mandataire et l'entreprise ayant réalisé les travaux ;
- Des contrôles sur place (non systématique) pouvant intervenir avant ou après le versement de l'aide.

# 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](http://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.

Les conditions de ressources à MaPrimeRénov' sont vérifiées à partir de la situation fiscale du ménage, telle que recensée par la base de données de l'administration fiscale. En cas de modification de la situation fiscale (naissance, décès...), il convient de solliciter l'administration fiscale pour une mise à jour de ses bases avant de déposer une demande sur le site en ligne.

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

Pour pouvoir bénéficier de MaPrimeRénov', il faut être une personne physique et posséder la pleine propriété du bien. En conséquence, **les SCI (société civile immobilière) ne sont pas éligibles à MaPrimeRénov'. Un usufruitier occupant ou un nu-propriétaire occupant ne peuvent pas non plus bénéficier de MaPrimeRénov'.**

De même, des indivisaires ne sont pas éligibles, sauf s'ils occupent ensemble le logement. Dans ce cas-là, une seule prime doit être demandée pour l'ensemble de l'indivision.

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

En 2020, le logement doit être occupé à titre de résidence principale par le ou les propriétaires à la date de début des travaux et prestations.

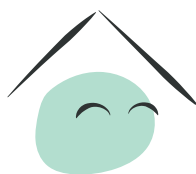
### Est-il possible de bénéficier de MaPrimeRénov' dans le cadre d'une vente en viager ?

L'acquéreur (ou débirentier) peut bénéficier de MaPrimeRénov' s'il est en viager libre, car à la date du contrat de vente en viager il acquiert la propriété et le droit d'usage et d'habitation du bien immobilier. Il peut alors en jouir de la manière qui lui convient et notamment engager les travaux qui sont entièrement à sa charge. Dès lors qu'à la date du début des travaux il occupe le bien à titre de résidence principale, il peut prétendre à bénéficier de MaPrimeRénov'.

En revanche, dans le cas d'un viager occupé, l'acquéreur ne peut bénéficier de MaPrimeRénov' car le crédientier continue à occuper le logement. Ce point rend donc incompatible la possibilité pour le débirentier de bénéficier de MaPrimeRénov' puisqu'il ne peut justifier d'occuper le logement à titre de résidence principale.

Le vendeur (ou crédientier) ne peut pour sa part pas bénéficier de MaPrimeRénov' car il n'est plus propriétaire du bien.





**MaPrimeRénov'**

Mieux chez moi, mieux pour la planète

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

