

# MaPrimeRénov'

Mieux chez moi, mieux pour la planète

Guide à destination des mandataires

# Sommaire

## 1. Pourquoi devenir mandataire ?

1. [Le rôle de mandataire dans MaPrimeRenov' ?](#)
2. [Qui peut être mandataire ?](#)
3. [Bien choisir son mandat](#)
4. [Les grandes étapes d'un dossier avec mandataire](#)

## 2. Comment devenir mandataire ?

1. [Obtenir un compte mandataire](#)
2. [Pièces justificatives à fournir](#)
3. [Activer mon compte mandataire](#)

## 3. Être désigné comme mandataire

1. [A quel moment le demandeur peut-il nommer / révoquer un mandataire ?](#)
2. [Accéder à mes dossiers demandeurs](#)
3. [Déposer un dossier de demande de subvention / solde pour un demandeur](#)

## 4. [Les bonnes pratiques du mandataire](#)

## 5. [Nous contacter](#)

# Pourquoi devenir mandataire ?

# 1.1. Le rôle de mandataire dans MaPrimeRénov'

## Pourquoi faire appel à un mandataire ?

Un ménage éligible peut faire le choix de **nommer un tiers pour mener directement certaines de ses démarches en ligne.**

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 la gestion de leurs démarches en ligne **peuvent faire appel à un tiers grâce au mandat administratif.**
- ils peuvent également **demander le versement de la subvention à un tiers via un mandat financier.**
- pour **cumuler ces deux types de mandat** 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** ; seul le bénéficiaire pourra le faire.

## Pourquoi être 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

# 1.2. Qui peut être mandataire ?

Il existe **5 grands types d'intervenant** pouvant être mandataires. Lors de votre demande de création de compte, vous devrez préciser à laquelle vous appartenez et fournir les pièces justificatives demandées (voir [p10](#) de ce document).



## 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
- Intermédaire 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
- ...



## Syndic non professionnel



### Bon à savoir

En cas de doute, référez-vous à votre Kbis ou certificat SIRENE :

- **personne morale privée** => mention de « identification de la personne morale »
- **personne physique professionnelle** => mention de « identification de la personne physique » ou « entreprise individuelle »

# 1.3. Bien choisir son mandat

Il existe 3 types de mandats :



### Administratif



**Le demandeur**

choisit un mandataire pour lui déléguer ses démarches en ligne afin de déposer une demande de subvention et / ou une demande de paiement.



**Le mandataire**

pourra accéder au dossier et réaliser l'ensemble des démarches pour lesquelles il a été nommé.



### Financier



**Le demandeur**

peut désigner un mandataire de perception des fonds, l'Anah versera la prime obtenue directement à ce dernier.



**Le mandataire**

n'aura pas accès et ne pourra réaliser aucune démarche en lien avec le dossier.



### Administratif et financier (mixte)



**Le demandeur**

peut également choisir d'avoir un mandataire à la fois pour la réalisation des démarches en ligne et la perception des fonds.



**Le mandataire**

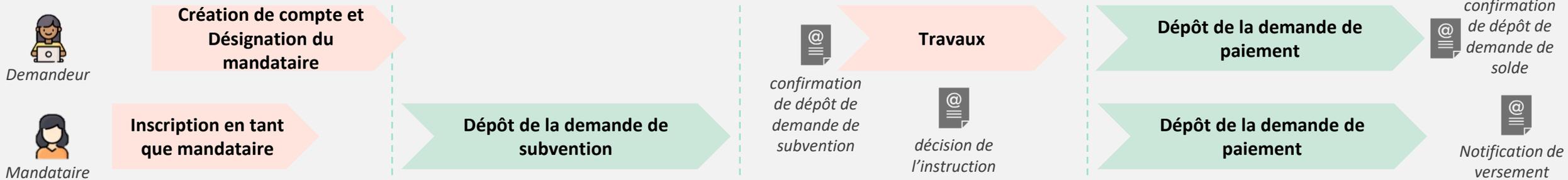
pourra accéder au dossier et réaliser l'ensemble des démarches pour lesquelles il a été nommé. Il recevra également directement la prime.



## Bon à savoir avant de faire votre demande

- Il est possible pour un demandeur de faire appel à un mandataire administratif et à un mandataire financier **distincts**
- Si votre compte est créé en tant que rôle administratif et financier, alors tous **les dossiers qui vous seront confiés seront traités selon ce double mandat.** Pour opérer **avec un mandat distinct** (soit administratif, soit financier), **vous devrez créer des profils supplémentaires.**

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



Une fois qu'un mandataire administratif ou mixte est désigné par le demandeur, **celui-ci peut commencer à 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 toutes demandes sur son dossier (dès que le mandataire a validé le mandat)

## Informations nécessaires :

- Liste des travaux que le demandeur souhaite effectuer
- Devis pour chacun des travaux (via artisan RGE)
- Informations liées au plan de financement du projet de travaux (autres aides perçues, etc.)

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

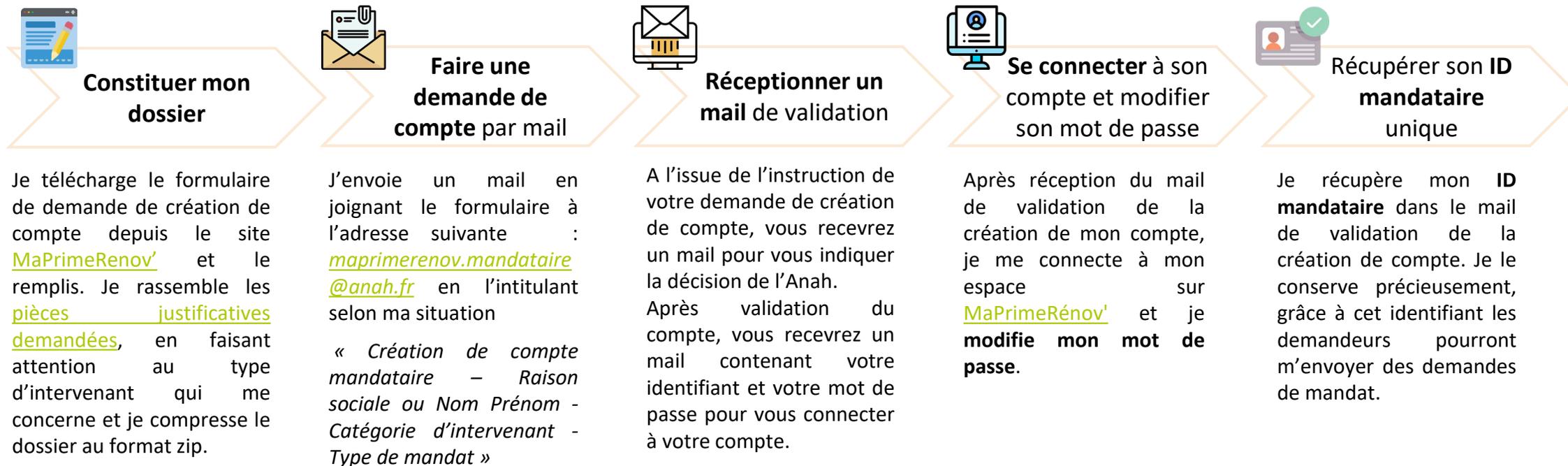
Une fois ses travaux réalisés, **le mandataire réalise la demande de paiement**

## Informations nécessaires :

- Liste des travaux que le demandeur a effectué
- Factures pour chacun des travaux
- Informations liées au plan de financement du projet de travaux (autres aides perçues, etc.)
- RIB du demandeur (en cas de mandat administratif)

# Comment devenir mandataire MaPrimeRénov' ?

## 2.1. Obtenir un compte mandataire



### Bon à savoir avant de faire votre demande

- La création du compte n'est pas instantanée, un délai de traitement est à prévoir.
- Pour être étudié, votre mail devra contenir l'ensemble des pièces justificatives demandées.
- Nombre de **profils\* utilisateurs** souhaités : nous vous conseillons de demander un profil utilisateur pour toute personne amenée à traiter régulièrement des dossiers MaPrimeRenov'. Vous pourrez attribuer à chacun de ses profil des dossiers sur lesquels vous ^tes mandatés. andes de mandat reçues.
- 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)

## 2.2. 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
<b>Personne morale privée</b>	<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>▪ L'attestation Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, Multirisque Professionnelle et/ou Décennale</li></ul>
<b>Personne morale</b> (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></ul>
<b>Syndic non professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pièce d'identité du représentant légal du syndic</li><li>▪ PV d'AG mentionnant le désignation du gestionnaire</li><li>▪ RIB en cas de mandat financier ou mixte</li></ul>
<b>Personne physique non professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ RIB en cas de mandat financier (PF) ou mixte</li></ul>
<b>Personne physique professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ RIB en cas de mandat financier ou mixte</li><li>▪ L'attestation Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, Multirisque Professionnelle et/ou Décennale</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.

# 2.3. Activer mon compte mandataire (1/2)

## Première connexion

### 1. Je reçois le mail de confirmation de création de compte et je clique sur le lien



Je clique sur le lien « Je crée mon compte »

### 2. Je me connecte à mon compte mandataire



Je clique sur « me connecter » pour activer mon compte

Depuis le mail, vous pouvez :

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

### Bon à savoir

Seuls les profils ayant **mandat administratif ou mixte** ont un compte sur MaPrimeRénov'. Les profils avec un **mandat 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.



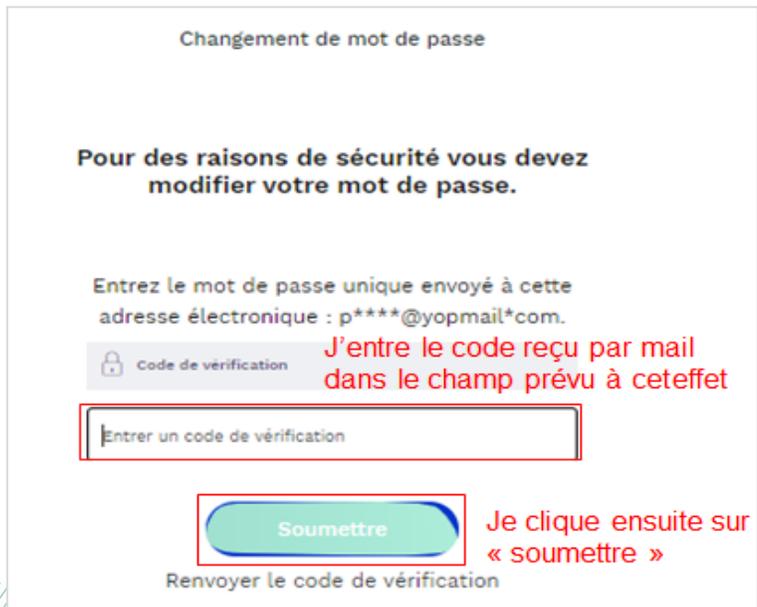
# 2.3. Activer mon compte mandataire (2/2)

## Modifier mon mot de passe

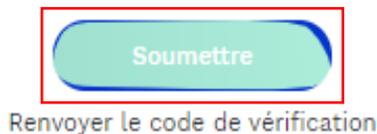
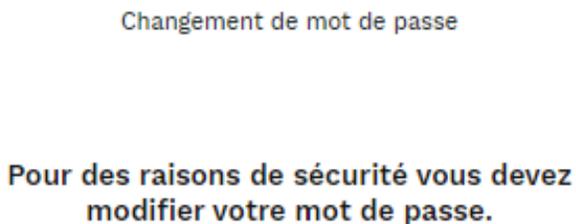
### 1. Réceptionner un code de vérification



### 2. Entrer le code de vérification reçu par mail



### 3. Choisir un nouveau mot de passe



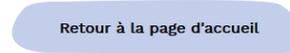
**J'entre le code reçu par mail dans le champ prévu à cet effet**

### 4. Se Connecter avec votre nouveau mot de passe et votre mail

#### Authentification du compte

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

The screenshot shows a login form with the following fields:  
- 'Adresse mail' section with a 'User name' input field.  
- 'Mail oublié' link.  
- 'Mot de passe' section with a 'Password' input field.  
- 'Mot de passe oublié' link.

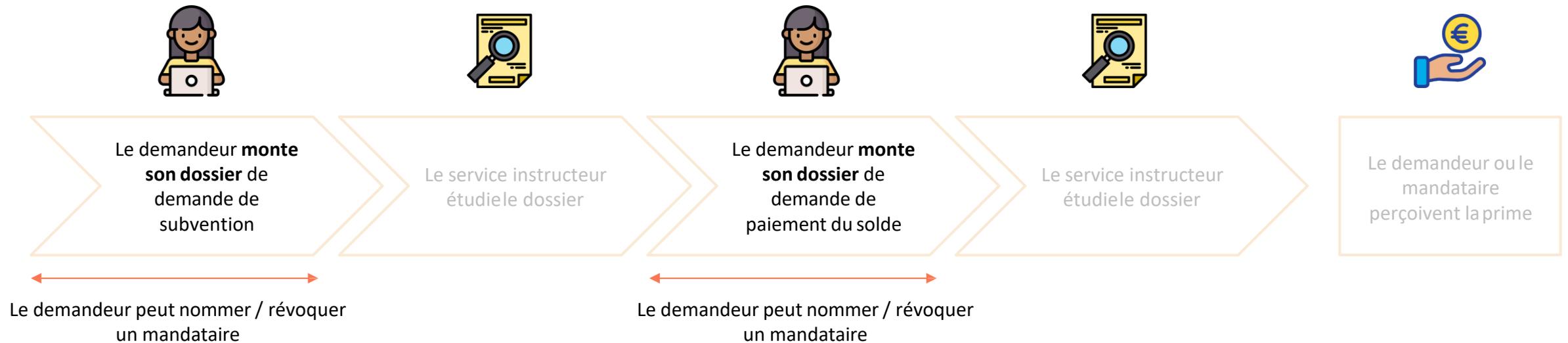


# Être désigné comme mandataire

# 3.1. A quel moment le demandeur peut-il nommer / révoquer un mandataire ?

Le demandeur peut nommer / révoquer un mandataire **dès qu'il le souhaite.**

Il faut simplement que le service instructeur n'ait pas le dossier ouvert au même moment



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. Il s'agit du **cerfa 16089\*01** disponible [ici](#)
- **Renseigner l'ID mandataire** que vous lui aurez fourni quand il initiera sa demande. **Le mandataire est informé par mail qu'il a reçu une nouvelle demande de mandat**

## 3.2. Accéder à mes dossiers demandeurs

1. Je me rends dans le portefeuille collectif, je sélectionne le dossier et j'appuie sur le bouton « Transférer les dossiers dans les dossiers du jour »

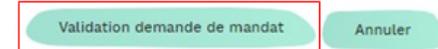
N° dossier	Etape	Date de dépôt	Nom du bénéficiaire	Prénom du bénéficiaire	Type de bénéficiaire	Mand
MPR-2020-3997	---				TMO	test L

Dès que je reçois une demande de mandat, elle s'affiche dans le portefeuille collectif. Si je souhaite la traiter, je sélectionne la ligne du dossier et je clique sur « transférer les dossiers dans les dossiers du jour »

2. Je me rends dans l'onglet « Mes dossiers du jour » (en haut à gauche) ; je clique sur le numéro du dossier souhaité et remplis 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

Je prends connaissance du récapitulatif du dossier et peux, si je le souhaite, accepter la demande en cliquant sur « Validation de la demande de mandat »



### Bon à savoir

- Seul 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'](https://www.mprime-renov.fr)



# 3.3. Déposer un dossier de demande de subvention / solde pour un demandeur

## Demande de subvention

Dès que j'accepte la désignation en qualité de mandataire du demandeur, je peux commencer à prendre la main sur son dossier. Pour déposer sa demande de subvention, j'ai besoin des éléments suivants :

- ✓ La liste des travaux que le demandeur souhaite effectuer
- ✓ 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. Un tutoriel vidéo est également disponible [ici](#)

## Demande de solde

Dès que j'accepte la désignation en qualité de mandataire du demandeur, je peux commencer à prendre la main sur sa demande de paiement.

Pour déposer une demande de paiement, j'ai besoin des éléments suivants :

- ✓ La liste des travaux que le demandeur a effectué
- ✓ 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 un compte sur [maprimerenov.gouv.fr](http://maprimerenov.gouv.fr) et qu'il m'ait désigné comme mandataire, je ne peux pas créer un compte à sa place
- **Lorsque le dossier est validé, il disparaît de l'écran** mandataire car il part en instruction. Le dossier ne **réapparaît** dans le portefeuille collectif **qu'une fois la demande de subvention acceptée**. Vous pouvez ensuite faire une demande de paiement

# 4. Les bonnes pratiques du mandataire

## Les devis

Assurez vous que les devis joints à demande de subvention soient conformes, et qu'ils comprennent au minimum :

- 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, la facture doit obligatoirement mentionner :

- le nom et le prénom du titulaire du compte MaPrimeRénov'
- la référence du devis correspondant
- le montant total des travaux
- la date de réalisation des travaux
- le détail des travaux et les critères techniques correspondants

## Les RIB des demandeurs (uniquement pour les mandataires administratifs)

Quelques vérifications préalables au dépôt de la demande de solde peuvent faciliter la démarche :

- Je m'assure que l'identité du demandeur (nom et prénom) est cohérente avec celle présente sur le RIB
- Si l'identité est différente, je demande au demandeur de remplir l'attestation de quote-part définitive

## 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 que le demandeur effectue.
- Un doute sur ces informations ? Rendez-vous sur le site [faire.gouv.fr](http://faire.gouv.fr)

## Les recours

Les recours ne peuvent être envoyés que par les demandeurs, les mandataires ne sont pas autorisés à réaliser cette démarche. Les modalités de recours sont indiquées dans les divers courriers de notification reçus par le demandeur.



Pour plus d'informations, référez-vous au site [MaPrimeRenov'](http://MaPrimeRenov.fr)



## Nous contacter

### **J'ai des questions sur les travaux, les aides, le fonctionnement de la plateforme**

1. Je m'informe sur le site [MaPrimeRénov'](#), notamment dans la rubrique « Besoin d'aide ? »
2. Je consulte la [foire aux questions à destination des professionnels](#) sur le site de l'Anah
3. Vous n'avez toujours pas trouvé la réponse à votre question ? Contactez-nous via le [formulaire de contact](#) en précisant que vous êtes un mandataire

### **Je rencontre un problème technique durant mon parcours mandataire**

Je remplis le [formulaire de contact](#) en spécifiant : mon problème, ma raison sociale ou Nom Prénom (si je ne suis pas une personne morale), mon N° de SIREN (si j'en ai un), les dossiers demandeurs pour lesquels je rencontre ce problème

### **Je veux modifier mon compte mandataire, ajouter/ supprimer un (ou plusieurs) profil(s), supprimer un (ou plusieurs) profil(s)**

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

[WWW.MAPRIMERENOV.GOUV.FR](http://WWW.MAPRIMERENOV.GOUV.FR)

