



# Mon Accompagnateur Rénov'

---

*Mercredi 17 janvier 2024*



# Ordre du jour

- 1 | **Mon Accompagnateur Rénov' et son ecosysteme**
- 2 | **Les missions de Mon Accompagnateur Rénov' et l'agrément**
- 3 | **La procédure d'agrément**
- 4 | **Le référencement**





# MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV' ET SON ECOSYSTEME

# Mon Accompagnateur Rénov' : un dispositif clé du service public de la rénovation de l'habitat

## L'accompagnement des ménages dans la rénovation globale

- Proposé par la Convention Citoyenne sur le Climat et consacré par la Loi Climat et Résilience du 22 août 2021, Mon Accompagnateur Rénov' est un dispositif décisif pour aider les ménages à s'engager dans un projet ambitieux de rénovation énergétique de leur logement.
- Les projets de rénovation peuvent être longs et leur gestion complexe. Cela conduit de nombreux particuliers à renoncer à leur projet ou revoir leurs ambitions à la baisse. Seul un accompagnement professionnel peut rassurer les ménages tout au long du parcours et les aider à s'engager dans des rénovations énergétiques globales et performantes\*
- Rendu progressivement obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 pour recourir aux aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) sur les projets de rénovations performantes, Mon Accompagnateur Rénov' est un interlocuteur de confiance des ménages tout au long de leur parcours de travaux. Il permet de répondre à la demande des ménages qui, trop souvent, ne savent pas vers qui se tourner pour obtenir des réponses neutres et qui redoutent les pratiques abusives et les malversations.

## L'objectif de Mon Accompagnateur Rénov' est triple :

- Stimuler la demande et inciter davantage de Français à lancer leur projet
- Relever le niveau d'ambition et de qualité des rénovations
- Simplifier le parcours de travaux pour les ménages, au travers d'un accompagnement pluridisciplinaire (technique, social, administratif et financier) et des modules complémentaires adaptés aux projets les plus complexes



FranceRénov'

# Un parcours de l'utilisateur au rendez-vous de la massification de la rénovation performante et globale



## Vers un nouveau pacte territorial autour du service public France Rénov'

Un accès égal au service public pour tous les ménages (garantir une couverture territoriale maximale en matière d'information, de conseil et d'accompagnement)

« Aller vers » la population et favoriser les écosystèmes locaux (professionnels, autres acteurs du logement...)

Informez, conseillez et accompagnez sur toutes les thématiques de l'amélioration de l'habitat

Un modèle de contractualisation simplifié entre l'Etat et les collectivités territoriales



## Massifier une offre d'accompagnement grâce à Mon Accompagnateur Rénov'

Un tiers de confiance auprès du ménage à chaque étape de son parcours

Un agrément obligatoire pour tous les acteurs dès janvier 2024

Un recours obligatoire à MAR' sur les rénovations ambitieuses à compter de janvier 2024

Un accroissement du nombre de structures qui vont pouvoir accompagner les ménages vers la rénovation globale



## Consolider et enrichir les aides à la rénovation de l'habitat privé

Une évolution des aides avec un parcours accompagné mieux financé pour accélérer les rénovations ambitieuses et renforcer l'isolation complète du logement

Un ciblage des forfaits MaPrimeRénov' vers la décarbonation, progressivement conditionnée à étiquette énergétique minimum (exclusion F/G à compter de juillet)

Des aides renouvelées pour l'adaptation des logements à la perte d'autonomie (MaPrimeAdapt') et le traitement de l'habitat dégradé (Ma Prime Logement Décent) lancées en 2024

# France Rénov', le service public pour mieux rénover son habitat

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, France Rénov' constitue le **point d'entrée unique** pour tous les **projets de travaux** de rénovation énergétique et d'amélioration de l'habitat.

Un service public de **proximité**, traduit par un **parcours usager simplifié et harmonisé** grâce à la mise en place de :



Une plateforme web unique

[france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr)

Un numéro de téléphone unique

0 808 800 700

Informer et orienter l'utilisateur



Conseillers France Rénov'

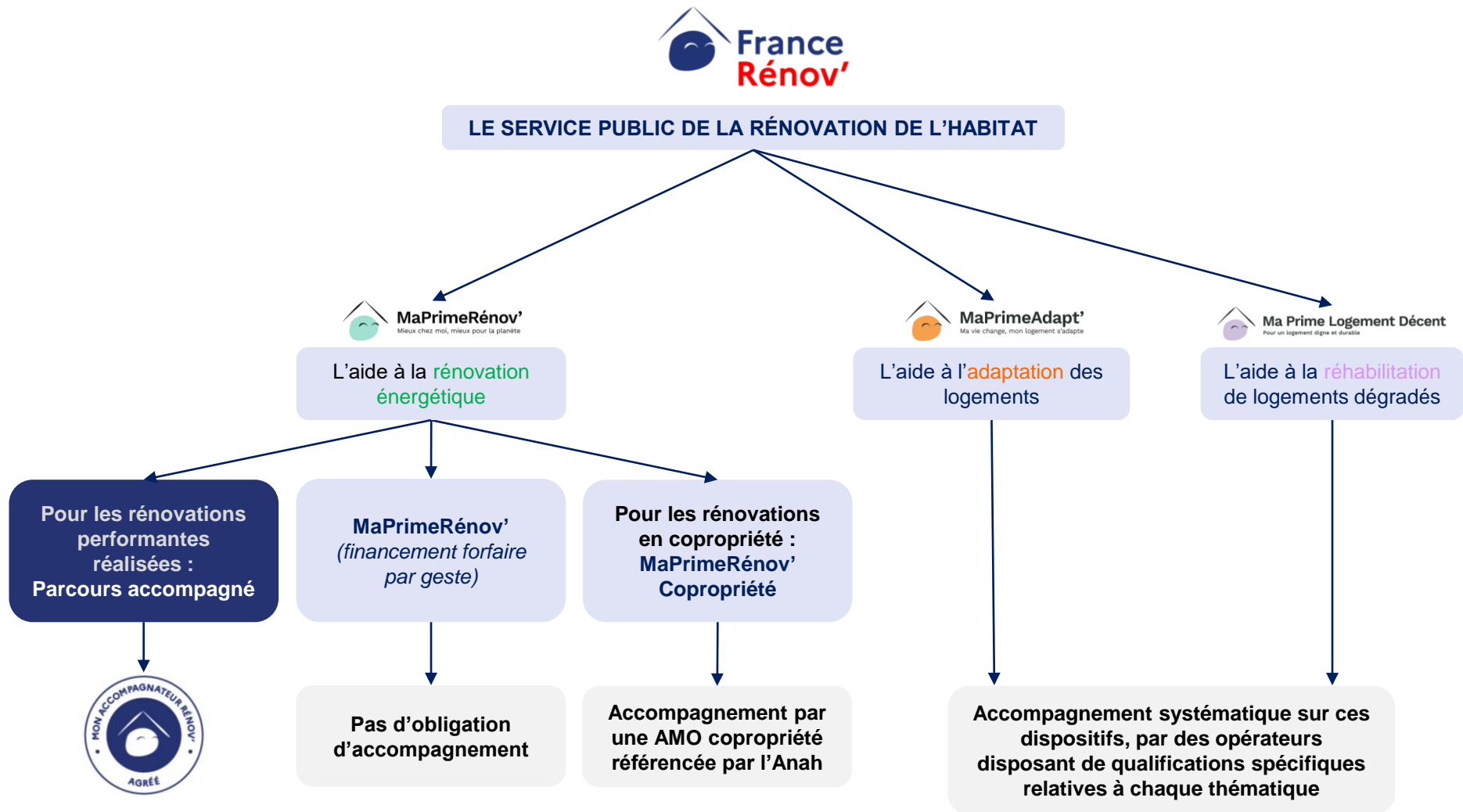
Au sein de +550 Espaces Conseil France Rénov'

Mon Accompagnateur Rénov'

Opérateurs publics ou acteurs privés agréés

Accompagner l'utilisateur dans son projet

# Le recours à Mon Accompagnateur Rénov' dans l'offre de service France Rénov'



## Niveau 1

Le point d'entrée unique pour bien préparer son projet, obtenir un premier niveau d'information

## Niveau 2

Une gamme d'aides resserrées autour de trois dispositifs, pour la rénovation et l'adaptation de l'habitat

## Niveau 3

Un parcours dédié pour les rénovations performantes, avec des aides et un accompagnement (Mon Accompagnateur Rénov') renforcés.

Un parcours dédié pour les copropriétés, avec MaPrimeRénov' Copropriété



# LES MISSIONS DE MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV' ET L'AGRÉMENT



# Les missions de Mon Accompagnateur Rénov' : prestations obligatoires

## Des missions socles

- > Un accompagnement multi-dimensionnel et personnalisé : **technique, social, administratif et financier**
- > Un accompagnement à toutes les étapes du projet : **en amont** des travaux, **pendant** leur réalisation et **à la prise en main du logement** après travaux
- > Une **obligation de signalement et de réorientation des ménages** dans les cas de fragilité nécessitant un **accompagnement renforcé**

## Entrée en vigueur

- > **1<sup>er</sup> janvier 2024** pour les accompagnements obligatoires sur MaPrimeRénov' Parcours accompagné

### TECHNIQUE

- ✓ Visite et état des lieux du logement
- ✓ Aide à la définition du projet de travaux (les scénarios possibles pour le ménage et leur impact énergétique)
- ✓ Conseil pour la sélection des entreprises, assistance à l'analyse des devis, explications sur la nature et la qualité d'un produit
- ✓ Aide au suivi du chantier de travaux
- ✓ Conseil pour la réception des travaux, des garanties
- ✓ Après les travaux : informations sur les bonnes pratiques, pour le logement

### SOCIAL

- ✓ Accompagnement spécifique des ménages en situation de précarité énergétique

### FINANCIER

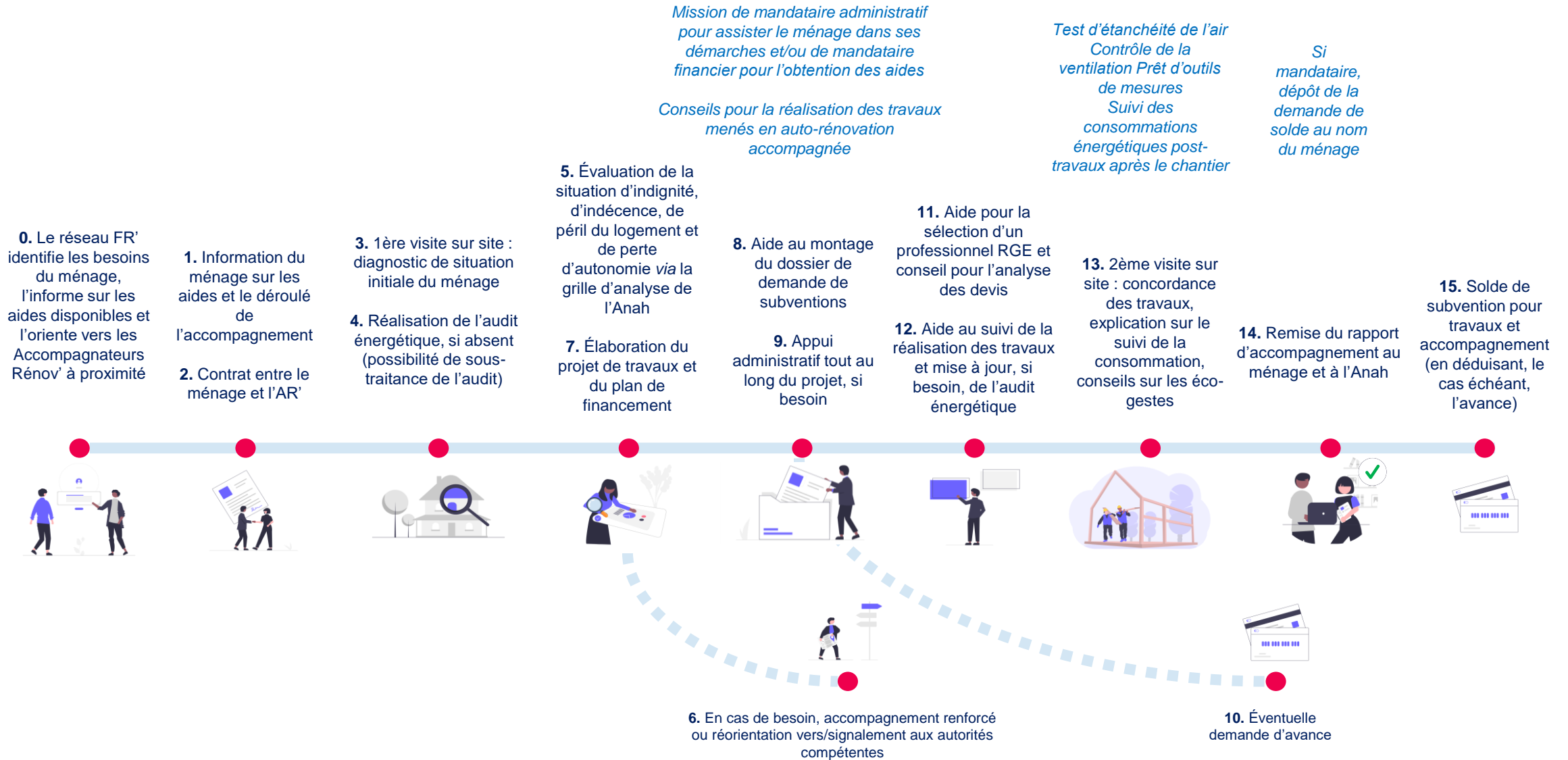
- ✓ Conseil et élaboration d'un plan de financement : aides mobilisables, reste à charge et aides complémentaires

### ADMINISTRATIF

- ✓ Appui aux démarches et assistance au montage des dossiers d'aide, notamment pour répondre aux problématiques d'inclusion numérique
- ✓ Possibilité de devenir mandataire si nécessaire
- ✓ Renseignement sur les procédures d'urbanisme



# Les missions de Mon Accompagnateur Rénov' dans le parcours du ménage



**Légende :** Missions obligatoires | Missions facultatives | Zoom et détails en page suivante

# Les modalités de financement de Mon Accompagnateur Rénov'

## Source du financement



Programme CEE « Mon Accompagnateur Rénov' »  
porté par l'Anah à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024

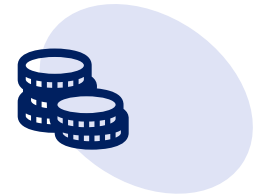
avec une enveloppe globale de 300 millions d'€ pour 3 ans

## Circuits de financement

- ✓ Par un versement directement au ménage , concomitant au versement des subventions MaPrimeRénov' d'aides aux travaux
- ✓ Par le biais de la collectivité, dans le cadre des contractualisations entre l'Anah et la collectivité

## Prise en charge

Un financement progressif selon la catégorie du ménage avec les taux de prise en charge suivants :



## Taux de financement

- ✓ 100% pour les TMO\*
- ✓ 80% pour les MO\*
- ✓ 40% pour les INT\*
- ✓ 20% pour les SUP\*

## Plafond du financement

**2 000 euros TTC**  
dont 20% TVA

- Pour un coût d'accompagnement de 2000€, un ménage TMO touche 2000€, un ménage MO 1600€, un ménage INT 800€ et un ménage SUP 400€
- Pour un coût d'accompagnement de 1500€, un ménage TMO touche 1500€, un ménage MO 1200€, un ménage INT 600€ et un ménage SUP 300€.

Le financement *via* le programme CEE concerne uniquement les accompagnements obligatoires, alignés sur le parcours accompagné

\*TMO = revenu très modeste ; MO = revenu modeste ; INT = revenu intermédiaire ; SUP = revenu supérieur



# LA PROCÉDURE D'AGRÉMENT

# Les acteurs éligibles à la réalisation de missions d'accompagnement

- > Tous les acteurs souhaitant effectuer des missions d'accompagnement doivent déposer une demande d'agrément
- > Peuvent être agréés :

<b>Espace Conseil France Rénov'</b> (guichet ayant contractualisé avec les collectivités)
<b>Opérateurs Anah</b> (agréés au titre du CCH)
<b>Structure concourant à la mise en œuvre d'une opération programmée</b> (collectivité contribuant en régie ou opérateur missionné par la collectivité)
<b>Qualité d'architecte</b> (article 2 de la loi n°77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture)
<b>Qualification auditeur énergétique</b> (annexe I du décret n°2018-416 du 30 mai 2018 relatif aux conditions de qualification des auditeurs)
<b>Société de tiers financement</b> (visées au 8 de l'article L. 511-6 du code monétaire et financier)
<b>Collectivités territoriales ou groupements de collectivités territoriales</b>

## Légende :



ces acteurs étaient réputés agréés  
jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2023



**Les signes de qualité RGE éligibles  
à l'agrément MAR'**

**Seuls les signes de qualité RGE « audit en maison individuelle » rendent éligibles à l'agrément :**

- > OPQIBI 1911 Audit énergétique maisons individuelles ;
- > QUALIBAT 8731 ;
- > OPQIBI 1905 Audit énergétique bâtiments tertiaires et/ou habitations collectives ;
- > AFNOR CERTIFICATION 01 A : Audit énergétique dans les domaines des bâtiments ;
- > LNE Audit énergétique Domaine Bâtiment.

# Les principes structurants de l'agrément et du référencement



**L'agrément est délivré par la délégation locale Anah du siège du candidat et a une portée nationale :**

**Le référencement sur l'annuaire des accompagnateurs s'effectue de façon territoriale** selon le périmètre validé par le service instructeur

- > Un MAR' ne sera référencé que sur ce périmètre
- > Les ménages pourront être orientés vers un MAR' uniquement sur son périmètre déclaré



**Les Comités Régionaux de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH)** des périmètres demandés pour le référencement émettent **un avis simple** sur la demande et sur le périmètre de référencement souhaité.

**La décision d'agrément** délivrée par l'Anah ou son représentant au niveau local **mentionne le périmètre de référencement**



Cas spécifique d'une **structure ayant plusieurs établissements sur le territoire :**

- > **L'agrément est demandé par la maison mère** qui renseigne les informations de toutes les succursales qu'elle souhaiterait référencer
- > **L'agrément est délivré au niveau à la maison mère (un agrément par SIREN) mais les succursales peuvent être référencées dans l'annuaire des MAR'**



En cas de souhait de **changement de périmètre d'intervention géographique** l'Anah ou sa délégation locale procède à une nouvelle instruction



Après délivrance de l'agrément :

- > **Contrôles** des structures et des actes d'accompagnement pouvant conduire à une **suspension** ou un **retrait de l'agrément**
- > **Renouvellement des agréments à demander tous les 5 ans**

# Le délai de la procédure d'instruction et les demandes de complétude

---



**3 mois**

d'instruction des demandes d'agrément  
*(dont 2 mois de consultation CRHH)*

Au-delà :

**rejet implicite de la demande**



À chaque demande de complétude formulée par le service instructeur (pièce manquante ou pièce complémentaire nécessaire à l'analyse), le candidat est notifié par courriel et dispose d'**1 mois pour répondre**. Le délai de l'instruction est suspendu le temps de la réponse du candidat. **Au-delà de ce délai, en absence de réponse, le dossier est rejeté.**



Une fois délivré, **l'agrément est valable 5 ans**. Période au-delà de laquelle le détenteur doit déposer une **demande de renouvellement**.

# Le parcours candidat

Je souhaite déposer  
une demande  
d'agrément

Je dépose ma demande  
définitivement après vérification de  
l'exactitude et de la complétude des  
informations et pièces déposées



## Parcours du candidat à l'agrément Mon Accompagnateur Rénov'



1



**Je me renseigne  
sur le dispositif**

Je **m'informe sur le dispositif** Mon Accompagnateur Rénov' et **vérifie mon éligibilité** en consultant soit :

- > [Décret du 22 juillet 2022 modifié](#)
- > [Arrêté du 21 décembre 2022 modifié](#)
- > [La rubrique](#) du site France Rénov' dédiée au dispositif
- > **Le guide candidat disponible sur France Rénov'**
- > [La FAQ Mon Accompagnateur Rénov'](#) sur [ecologie.gouv.fr](https://ecologie.gouv.fr)

2



**Je rassemble les informations  
nécessaires sur la structure et sur  
le représentant de la demande**

- > Coordonnées de contact du représentant (*Nom, prénom, adresse mail*)
- > Coordonnées de contact de la structure (*Adresse mail et postale, téléphone,...*)
- > *Éléments juridiques* (*Siren, date de création, qualité de la structure, forme juridique,...*)
- > Périmètre d'intervention souhaité pour la réalisation des missions

3



**Je prépare les pièces justificatives  
nécessaires pour compléter mon  
dossier**

En fonction de **la qualité de ma structure**, je dois **préparer différentes pièces justificatives**

**Un guide candidat ainsi que des modèles pour certaines pièces sont proposés** afin de faciliter le renseignement des informations et leur instruction. Ceux-ci sont disponibles sur la plateforme France Rénov'

4



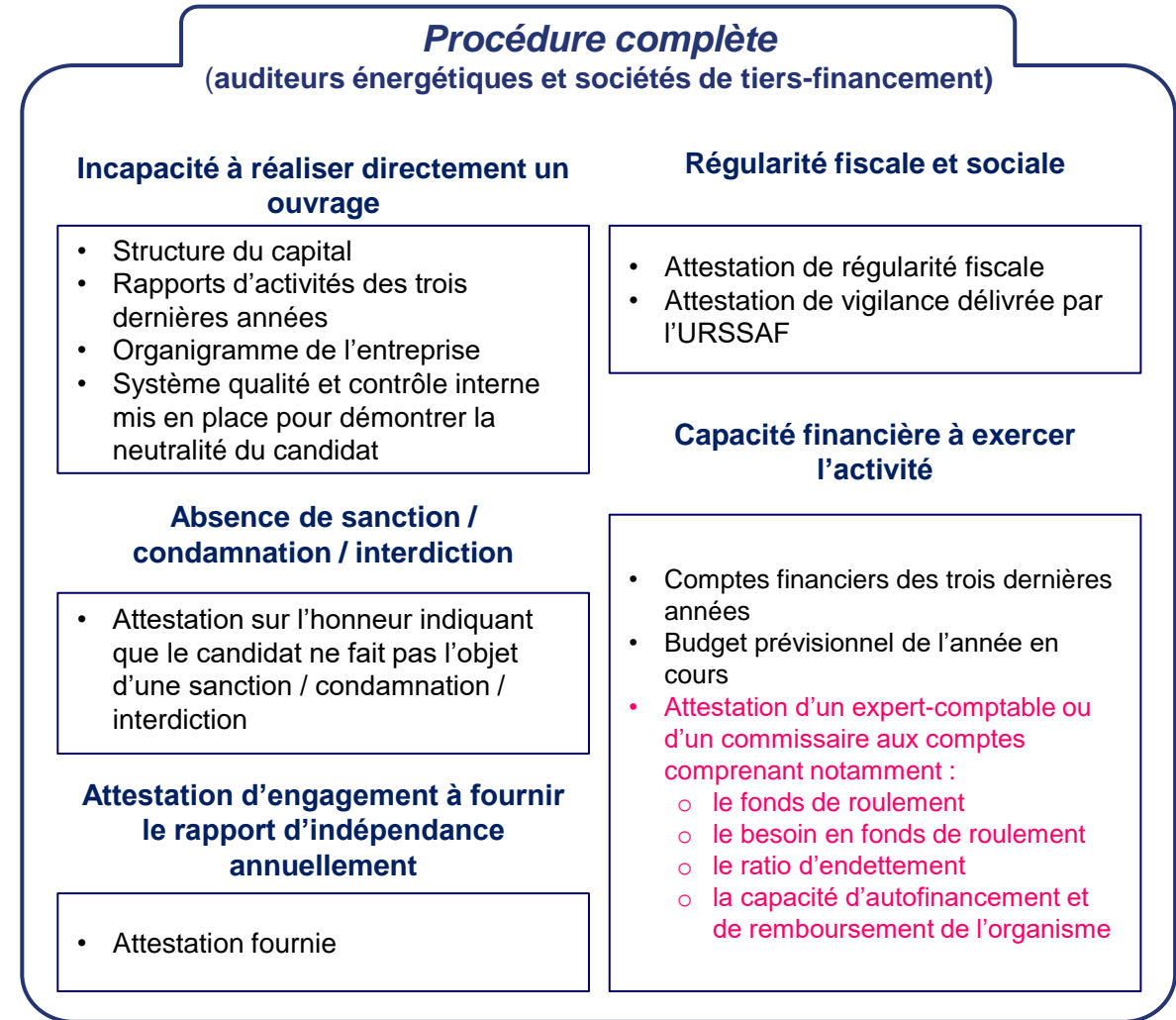
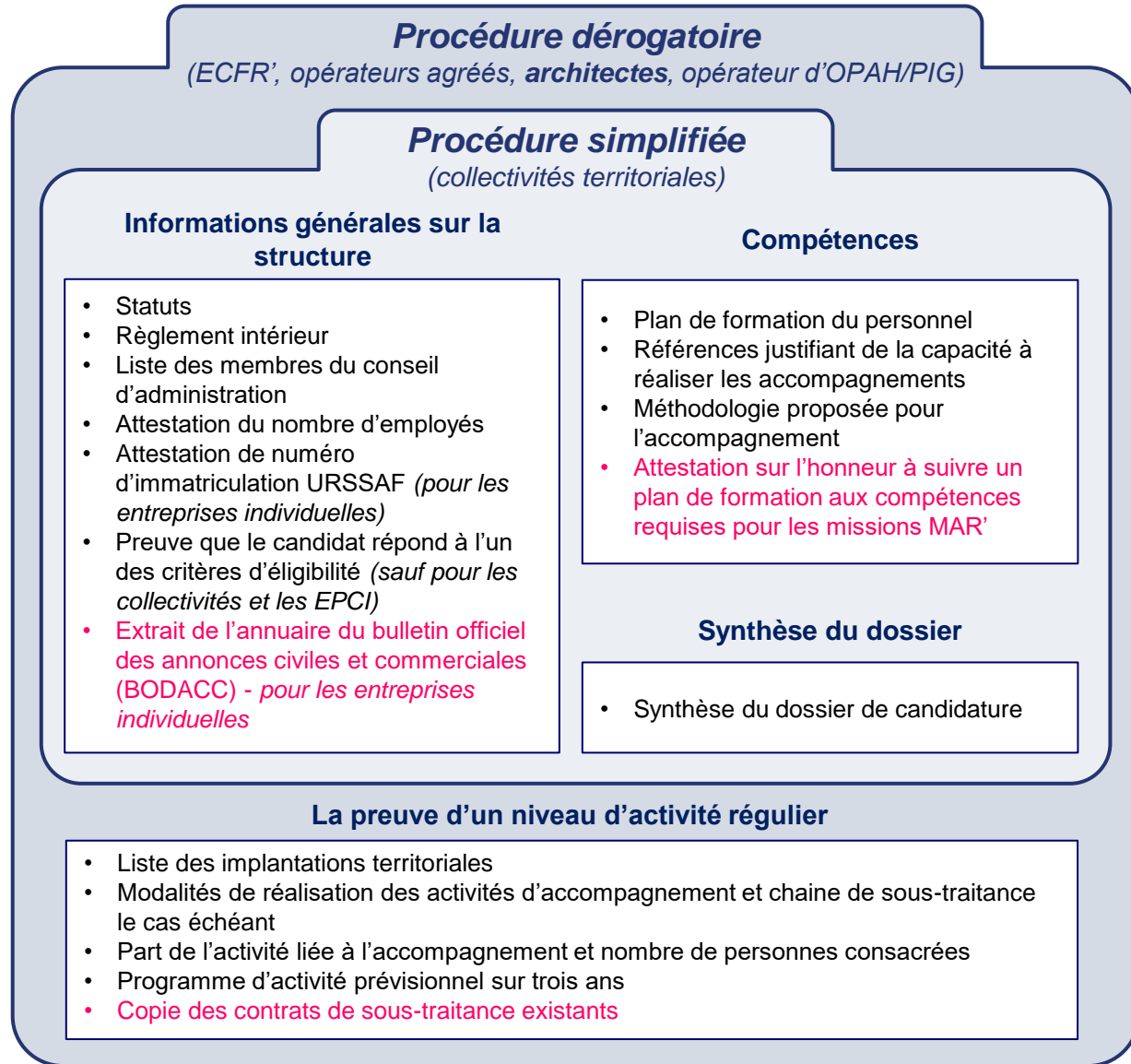
**Je crée un compte et procède au  
dépôt de ma demande**

Dès que j'ai créé un compte et que j'ai **rassemblé toutes les informations ainsi que les pièces justificatives** nécessaires au dépôt de la demande, je peux **déposer ma demande d'agrément sans interruption dans mon parcours et de façon optimisée.**

- > **Le lien de connexion vers la plateforme d'agrément est disponible à partir de la semaine du 3 juillet 2023 sur France Rénov'**



# Les pièces justificatives demandées



**Légende :**

• Rose pièces justificatives obligatoires à partir 1<sup>er</sup> avril 2024

# Aide à la constitution du dossier


*Indications à titre informatif. Seuls les textes réglementaires sont opposables.*

Pour fluidifier l'instruction du dossier de candidature et limiter le risque de demandes complémentaires, ci-dessous sont recensés **des modèles mis à votre disposition pour certaines pièces justificatives demandées.**



Liens utiles


- › Attestation de numéro d'immatriculation URSSAF

<https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/declarer-et-payer/obtenir-une-attestation/obtenir-vos-attestations--mode-d.html> 

- › Attestation de régularité fiscale

<https://www.impots.gouv.fr/formulaire/3666-sd/attestation-de-regularite-fiscale> 

- › Attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF

<https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur/declarer-et-payer/obtenir-une-attestation/attestation-de-vigilance.html> 



Modèles mis à disposition pour faciliter la constitution et l'instruction des dossiers

Les candidats sont fortement incités à les utiliser pour faciliter la constitution des dossiers :

- › Méthodologie proposée pour l'accompagnement des ménages
- › Liste des implantations territoriales
- › Modalités de réalisation des activités
- › Part de l'activité prévisionnelle de la structure
- › Programme d'activité prévisionnel
- › Système qualité et contrôle interne
- › Attestation sur l'honneur indiquant l'absence de condamnations
- › Attestation d'engagement à fournir annuellement un rapport d'indépendance
- › Synthèse des pièces communiquées dans le dossier



L'ensemble des modèles de pièces justificatives mis à disposition des candidats pour faciliter la préparation de leur demande d'agrément sont disponibles sur le site France Rénov' en cliquant ici :

<https://france-renov.gouv.fr/mon-accompagnateur-renov/modele-de-piece-justificative> 

# La plateforme d'agrément 'Mon Accompagnateur Rénov'

Une plateforme **100% accessible**, sur ordinateur comme sur mobile, **offrant au candidat un espace unique** pour :

- > créer son compte
- > déposer sa demande
- > suivre l'état d'avancement de son dossier
- > compléter son dossier à la demande du service instructeur
- > télécharger son attestation d'agrément

The screenshot shows the login interface. On the left, there is a graphic of a woman at a computer. The main text reads: "Bienvenue sur Mon Accompagnateur Rénov' La plateforme de dépôt et de suivi des demandes d'agrément des professionnels." The login form includes a "Connexion" button, a prompt to log in as a professional, a field for email (format: nom@domaine.fr), a password field with an "Afficher" toggle, a "Mot de passe oublié ?" link, a "Se souvenir de moi" checkbox, and a "Se connecter" button. Below the login form, there is a "Vous n'avez pas de compte ?" section with a "Créer un compte" button and a link to "Connectez-vous ici".

The screenshot shows the "Demande d'agrément" form. The title is "Demande d'agrément Mon Accompagnateur Rénov'". The instructions state: "Veuillez compléter le formulaire ci-dessous afin de poursuivre votre demande. Pour toute question référez-vous au Guide du dépôt de demande d'agrément." The form is divided into sections: "Saisie de vos informations" (with a sub-section for "Expérience sur des projets"), another "Saisie de vos informations" section with a note "Seuls mots de contrôle, tous les champs sont obligatoires", and "Informations du représentant de la structure candidate" which includes fields for "Nom" (Hochon), "Prénom" (Paul), "Adresse e-mail" (peulhochon@signal.com), "Numéro de téléphone professionnel" (06 00 00 00 00), and "Informations de la structure candidate" (with fields for "Numéro de SIREN" (123 456 789) and "Adresse postale" (Avenue quatre ROT)).

The screenshot shows a confirmation message. At the top, it says "Votre demande d'agrément a bien été prise en compte !" with a green checkmark icon. Below, it states: "Un email de confirmation vous a été envoyé à l'adresse suivante nom@domaine.fr". It then explains: "Les services en charge de l'instruction de votre demande d'agrément vont procéder à son étude sous un délai maximum de 3 mois. Au-delà de ce délai, si votre demande est restée sans réponse, elle sera considérée comme rejetée." and "L'instructeur en charge de votre dossier est susceptible de vous contacter en cas d'éléments manquants dans votre dossier. Vous pourrez suivre l'état de votre dossier via l'espace candidat en ligne." At the bottom, there is a "Récapitulatif de votre demande d'agrément" section with a date "14/10/2022" and a "Retour vers mon espace personnel" button.

# Les modalités d'appui conçues pour accompagner les candidats



FAQ MAR'

Une **FAQ** dédiée à Mon Accompagnateur Rénov', accessible au lien suivant :

<https://www.ecologie.gouv.fr/mon-accompagnateur-renov>



Site France Rénov'

Une **rubrique** « **professionnels** » dédiée à Mon Accompagnateur Rénov' sur le **site France Rénov'**



Un guide pas à pas

Un **guide d'utilisation de la plateforme** destiné aux candidats et des **modèles de pièces standardisées** mis à disposition sur le site France Rénov'



Un point de contact

Possibilité de contacter le **support technique via le numéro 0 808 800 700, (choix 4.4) ou via le formulaire de contact** accessible depuis la plateforme FR' et la plateforme d'agrément ou la **messagerie de la plateforme d'agrément** si le dossier est déjà déposé



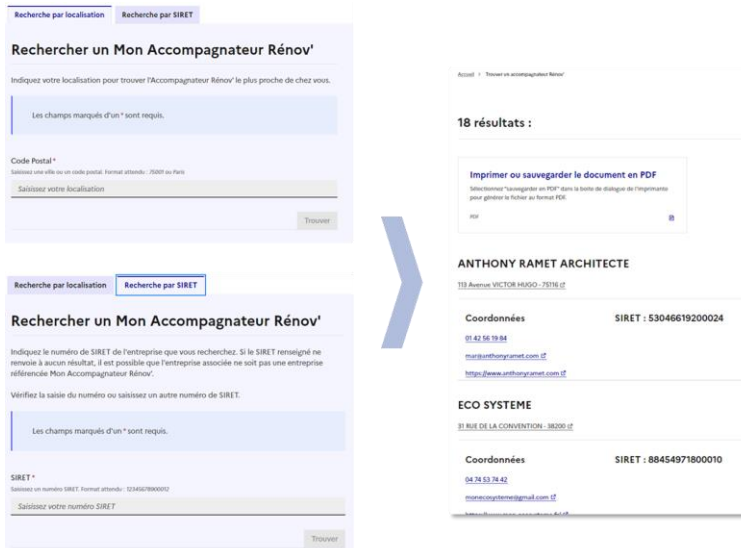
# LE REFERENCEMENT

# À quoi sert le référencement ?

Une fois l'agrément octroyé, la structure référence son/ses établissements dans la plateforme d'agrément pour **3 raisons** :

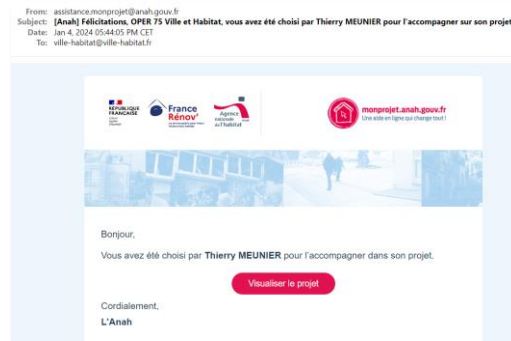
1

Apparaître dans **l'annuaire** des acteurs agréés Mon Accompagnateur Rénov' disponible sur France Rénov'



2

Être **mis en relation automatiquement** avec un usager qui commence un parcours accompagné MaPrimeRénov'



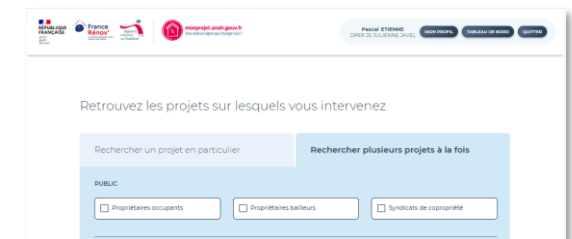
3

Avoir un **compte Clavis** pour :

*Accéder à ExtraRénov' et la mallette MAR'*



*Suivre les dossiers que vous accompagnez sur MonProjetAnah*



# L'annuaire Mon Accompagnateur Rénov'

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'annuaire des acteurs agréés Mon Accompagnateur Rénov' sera disponible sur le site de France Rénov', il permettra d'effectuer une recherche par localisation ou par numéro SIRET

The screenshot displays the France Rénov' website interface. At the top, there are navigation links for 'Accueil', 'Contact', and 'Qui sommes-nous?'. A search bar is present with the text 'Rechercher'. Below the search bar, there are several menu items: 'Particuliers', 'Préparer mon projet', 'Les travaux de rénovation', 'Obtenir une aide financière', and 'Les annuaires des professionnels'. The main content area features a heading 'Pour une rénovation performante en toute tranquillité, faites appel à Mon Accompagnateur Rénov'' followed by a sub-heading 'Après vous être renseigné auprès d'un conseiller France Rénov', vous avez la possibilité de solliciter Mon Accompagnateur Rénov', qui sera à vos côtés tout au long du projet.' Below this, there are three paragraphs of text describing the service. A 'À savoir' section provides information on when to call for help, and a 'Vigilance' section discusses the mandatory nature of the service starting from January 1, 2024. On the right side, there is a search form titled 'Trouver un Accompagnateur Rénov'' with two tabs: 'Recherche par localisation' and 'Recherche par SIRET'. The form includes a text input field with the placeholder 'Les champs marqués d'un \* sont requis.' and a 'Trouver' button. Below the search form, there are three search results for 'Archivox', 'Construct' & Rénov Lyon', and 'La Maison d'Or', each showing contact information and a SIRET number.

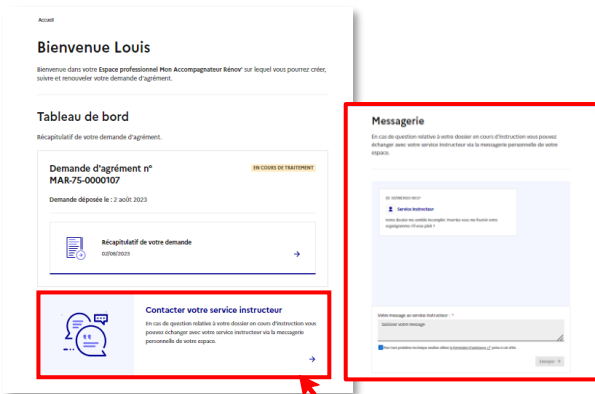
# En fonction de vos questions, plusieurs canaux disponibles

?

Une question sur le **statut de votre demande d'agrément**

## Je contacte mon service instructeur

J'accède à la messagerie de la plateforme d'agrément en cliquant sur "*Contactez votre service instructeur*" depuis mon tableau de bord.



?

Une **question générique** sur le fonctionnement des aides de l'Anah, sur le montage d'un dossier, ...

## J'appelle le numéro national France Rénov'

0 808 800 700

Service gratuit  
+ prix appel



À noter : l'interlocuteur de *Mon Accompagnateur Rénov'* pour échanger sur la **réglementation** est la **délégation locale de l'Anah** ou le **délégué**

?

Une question sur **un dossier** en particulier que vous suivez

## Je remplis un formulaire en ligne

### Sur [maprimerenov.gouv.fr](https://maprimerenov.gouv.fr) :

Je remplis mon formulaire en précisant que la question porte sur le sujet « MAR' » (en ligne à partir de février).

### Sur [monprojetanah.gouv.fr](https://monprojetanah.gouv.fr) :

Je remplis mon formulaire depuis la partie "assistance utilisateur" de la plateforme en sélectionnant "autre" comme sujet.



Un canal d'assistance téléphonique dédié aux **Accompagnateurs Rénov'** pour répondre aux questions sur le suivi de dossier est en cours de mise en place. Les informations seront communiquées d'ici fin janvier.





**Merci !**

# Liens utiles

## Textes juridiques de référence

[Loi Climat et Résilience \(21 août 2021\) : article 164](#)

[Décret du 22 juillet 2022](#)

[Arrêté du 21 décembre 2022](#)

## Contenu Internet d'information

[Présentation Mon  
Accompagnateur Rénov'  
pour les particuliers](#)

[Présentation Mon  
Accompagnateur Rénov'  
pour les professionnels](#)

[FAQ Mon Accompagnateur Rénov'](#)