# FAQ - Réforme du régime des primes

**Version du 13/02/2025**

## 1) Demandes introduites jusqu'au 13 février 2025, 23h59

- J'ai introduit **une demande de prime** avant le 14 février 2025. Ma demande sera-t-elle traitée conformément aux dispositions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59 ?

  - **Prime habitation (2019/2023)**

  **Oui**. Les demandes de primes habitation (c'est-à-dire primes pour la réalisation d'un audit ou pour des travaux) introduites jusqu'au 13 février 2025, 23h59, seront traitées conformément aux dispositions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59.

  1. Pour une demande introduite de manière digitale via "Mon Espace Wallonie", la date de l'accusé de réception automatique fait foi.
  2. Pour une demande introduite par courrier, le cachet de la poste fait foi.
  3. Pour une demande déposée en mains propres à l'Administration, la date reprise sur l'accusé de réception de l'Administration adressé sous quinzaine fait foi.

  - **Prime Toiture et petits travaux sans audit**

  **Oui**. Les demandes de primes Toiture et petits travaux sans audit introduites jusqu'au 13 février 2025, 23h59, seront traitées conformément aux dispositions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59.

  1. Pour une demande introduite de manière digitale via "Mon Espace Wallonie", la date de l'accusé de réception automatique fait foi.
  2. Pour une demande introduite par courrier, le cachet de la poste fait foi.
  3. Pour une demande déposée en mains propres à l'administration, la date reprise sur l'accusé de réception de l'administration adressé sous quinzaine fait foi.

  - **Prime chauffage**

  **Oui**. Les demandes de primes chauffage introduites jusqu'au 13 février 2025, 23h59, seront traitées conformément aux dispositions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59.

  1. Pour une demande introduite de manière digitale via "Mon Espace Wallonie", la date de l'accusé de réception automatique fait foi.
  2. Pour une demande introduite par courrier, le cachet de la poste fait foi.
  3. Pour une demande déposée en mains propres à l'Administration, la date reprise sur l'accusé de réception de l'Administration adressé sous quinzaine fait foi.

- J'ai introduit une **demande de prêt à taux zéro (Rénopack) auprès de la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) ou du Fond du Logement de Wallonie (FLW)**

avant le 14 février 2025. Ma demande sera-t-elle traitée conformément aux dispositions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59 ?

- **Oui**. Les dossiers de prêt introduits et immatriculés auprès de la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) ou du Fond du Logement de Wallonie (FLW) jusqu'au 13 février 2025, 23h59 (cachet de la poste faisant foi) seront traités en bénéficiant du régime en vigueur jusqu'au 13 février 2025, 23h59. Nous vous invitons à consulter le site https://www.wallonie.be pour plus d'infos.

## 2) Maintien du bénéfice des primes valable du 14 février 2025 au 28 février 2025, 23h59

- J'ai **entamé des démarches** pour des travaux de rénovation. Je n'ai donc pas encore introduit de demande de prime. Puis-je introduire une demande de prime et bénéficier des conditions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59 ?
  - **Oui MAIS préalablement, vous devez introduire une demande complète de maintien du bénéfice des primes pour le 28 février 2025, 23 h 59,** et **répondre à certaines conditions**.
    Pour bénéficier des conditions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59, vous devez :
    1. **Avoir commandé un rapport d'audit ou des travaux.**
    2. **Avoir payé au moins 20% de cette commande** avant le 14 février 2025.
    3. Fournir le devis ou assimilé (par ex. : bon de commande) relatif aux travaux OU à la réalisation d'un rapport d'audit par un auditeur agréé par la Région wallonne
    4. Fournir la preuve du paiement d'au moins 20 % réalisé avant le 14 février 2025.

    Une demande est complète si elle est constituée :
    1. Du formulaire dûment complété et signé valablement ;
    2. D'une copie du devis ou assimilé (par ex. : bon de commande) relatif aux travaux OU à la réalisation d'un rapport d'audit par un auditeur agréé par la Région wallonne ;
    3. De la preuve de paiement d'au moins 20% de cette commande.

    **Attention** : Une demande incomplète sera **irrecevable** et ne pourra **PAS** être prise en compte et vous ne pourrez **PAS** la compléter par la suite.

- Comment introduire une demande de maintien du bénéfice des primes ?
  - Vous pouvez introduire votre demande :
    - Soit, via la voie d'un formulaire sur le guichet en ligne "Mon Espace Wallonie" : https://monespace.wallonie.be/ Vous recevrez un accusé de réception automatique ;
    - Soit, utiliser la voie du courrier **recommandé**. Il est important de conserver la preuve d'envoi du recommandé, laquelle tient lieu

d'accusé de réception, car aucun accusé de réception ne sera envoyé par l'Administration. Veuillez adresser votre courrier à l'adresse suivante :

*Service Public de Wallonie*
*Territoire, Logement, Patrimoine, Energie*
*Département du Logement*
*Direction des Aides aux Particuliers*
***Rue des Brigades d'Irlande, 1***
***5100 Jambes.***

- Comment puis-je m'assurer que l'Administration a reçu ma demande / Quand recevrai-je une réponse ?
    - L'Administration n'enverra AUCUN accusé de réception et ne sera PAS en mesure de confirmer la bonne réception des demandes lors des permanences téléphoniques ou lors des permanences tenues dans les Espaces Wallonie. Vous recevrez un accusé de recevabilité ou de non-recevabilité dans les 3 mois.
      L'utilisation du formulaire sur le guichet en ligne « Mon Espace Wallonie » est fortement recommandée.

- Jusque **quand** puis-je introduire une demande de maintien du bénéfice des primes ?
    - Vous devez introduire une demande **COMPLETE** auprès de l'Administration **pour le 28 février 23 h 59.**

- Quels sont les conditions pour qu'une demande de maintien du bénéfice des primes soit complète ?
    - Une demande est complète si elle est constituée :
        1. Du formulaire dûment complété et signé valablement,
        2. D'une copie du devis **ou** de la preuve de la commande définitive relative aux investissements
        3. De la preuve de paiement d'au moins 20% de cette commande.

      **Attention** : Une demande incomplète sera **irrecevable** et ne pourra **PAS** être prise en compte et vous ne pourrez pas la compléter par la suite.

- J'ai déjà **terminé mes travaux**, j'ai respecté les différentes étapes (passage d'un estimateur ou d'un auditeur quand cela était nécessaire) j'ai payé au moins 20 % de la facture/des factures avant le 14 février 2025 **mais je n'ai PAS introduit ma demande de prime**, puis-je bénéficier des conditions en vigueur jusqu'au 13 février 2025, 23h59 ?
    - **Oui** vous pourrez bénéficier des conditions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59, **MAIS seulement si vous répondez à certaines conditions** :

1. **Avoir introduit le formulaire de demande de maintien du bénéfice des primes pour le 28 février 2025, 23 h 59**, au moyen du formulaire adéquat et de ses annexes ;
2. Accompagner la demande de prime des **preuves de paiement des factures** (au moins 20% des factures doivent avoir été payées avant le 14 février 2025).

- J'ai envoyé ma demande de prime avant le 14 février 2025 mais je n'ai pas reçu d'accusé de réception, que puis-je faire ?
    - Si vous n'avez pas reçu d'accusé de réception pour ladite demande de prime le vendredi 21 février 2025, nous vous conseillons d'introduire une demande de maintien du bénéfice des primes. Cette demande de maintien doit être faite au plus tard le 28 février 2025, 23 h 59. Dans cette situation, la facture finale peut être jointe pour attester du paiement d'au moins 20% des investissements.

- Dans combien de temps l'Administration m'informera-t-elle de l'acceptation de ma **demande de maintien du bénéfice des primes** ?
    - L'Administration vous enverra sa décision endéans les 3 mois maximum de l'introduction de votre demande.

- Je n'ai PAS de **demande de prêt à taux zéro** introduite et immatriculée auprès de la SWCS ou du FLW. Je souhaite introduire une demande de prêt à taux zéro. Puis-je encore bénéficier des conditions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59 ? Existe-t-il des mesures transitoires ?
    - **Non**. Si vous introduisez une demande de prêt à taux zéro à partir du 14 février 2025, vous bénéficierez du nouveau régime. Veuillez consulter les sites de la SWCS ou du FLW pour plus d'informations.

- J'ai un devis avec des postes sur lesquels je ne compte PAS demander de primes, ou bien des postes qui ne sont PAS éligibles (par ex : cuisine équipée, etc) j'ai payé un acompte mais il ne s'élève PAS à 20% du total du devis, suis-je éligible à la demande de maintien du bénéfice des primes ?
    - **Oui, si** vous pouvez démontrer que votre acompte correspond à minimum 20% des travaux pour lesquels vous demanderez la prime (et donc uniquement pour les travaux éligibles à une prime). En remplissant le formulaire de demande de maintien du bénéfice des primes, indiquez seulement le montant des investissements pour lesquels vous comptez demander la prime et indiquez le montant de l'acompte. Veuillez annexer les devis et preuves de paiement à votre demande.

- J'ai plusieurs devis et je compte demander la prime pour plusieurs investissements. Comment dois-je m'y prendre ?

- En remplissant le formulaire de demande de maintien du bénéfice des primes, indiquez les investissements pour lesquels vous comptez demander la prime.
  Faites la somme des montants des postes liés à ces investissements sur les devis et la somme des acomptes/factures payés.
  Joignez les preuves de paiement et les preuves de commande au formulaire.

- J'ai payé plusieurs acomptes/factures et fait plusieurs paiements en liquide (pour des commandes différentes) et la somme dépasse les 3000 EUR, puis-je introduire une demande de maintien du bénéfice des primes ?
  - **Oui**, si pour une même commande, le paiement en liquide est de maximum 3.000 €.
    Conformément à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation d'espèces, si vos paiements en liquide sont supérieurs à 3000€ pour un même devis ou une même commande, votre demande sera irrecevable, sans préjudice d'un signalement auprès des autorités compétentes.

- J'ai payé plusieurs acomptes/factures et fait plusieurs paiements, certains bancaires et d'autres en liquide, comment remplir le formulaire de maintien du bénéfice des primes ?
  - Si vous avez au moins fait un paiement liquide, veuillez cocher « oui » à la question concernant les paiements en liquide. Conformément à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation d'espèces, si la somme totale des paiements en liquide dépasse les 3.000 € (pour un même devis ou une même commande), votre demande sera irrecevable, sans préjudice d'un signalement auprès des autorités compétentes.

- J'ai une visite de l'estimateur logement qui est prévue jusqu'au 28 février 2025 inclus. Cette visite sera-t-elle maintenue ?
  - **Oui**. Toutes les visites programmées jusqu'au 28 février 2025 seront maintenues. MAIS SURTOUT N'OUBLIEZ PAS d'introduire une demande de maintien du bénéfice de primes pour pouvoir bénéficier du régime en vigueur jusqu'au 13 février 2025, 23h59.

- Je n'ai pas encore de visite d'un estimateur programmée mais j'en ai fait la demande auprès de l'Administration, la visite sera-t-elle programmée ?
  - **Oui** pour autant que vous ayez introduit une demande de maintien du bénéfice de primes et que votre demande soit éligible. Si vous êtes

éligible, la visite pourra être programmée, et ce, même après le 28 février 2025.

- Je n'ai pas encore fait ma demande de visite, puis-je encore en faire la demande ?
    - **Oui** pour autant que vous ayez introduit une demande de maintien du bénéfice de primes et que votre demande soit éligible. Si vous êtes éligible, la visite pourra être programmée, et ce, même après le 28 février 2025.

- J'ai introduit ma demande de maintien du bénéfice des primes mais je n'ai pas encore introduit ma demande de visite de l'estimateur logement, que dois-je faire ?
    - Vous devez introduire une demande de visite de l'estimateur pour autant que les travaux envisagés nécessitent la visite d'un estimateur. L'Administration vous recontactera afin de vous communiquer la date de la visite. Pour connaitre la liste des travaux nécessitant le passage d'un estimateur, veuillez consulter le site du SPW Logement : https://logement.wallonie.be.

- J'ai introduit ma demande de maintien du bénéfice des primes, afin de bénéficier des conditions applicables jusqu'au 13 février 2025, 23h59, mais je n'ai PAS encore de réponse et le délai pour introduire ma demande de prime arrive à échéance sous peu, que dois-je faire ?
    - Introduisez votre demande de prime et l'Administration la traitera selon les conditions qui seront d'application.

- Mes démarches ont trainé et je n'ai pas le devis ou je n'ai pas payé d'acompte ou de facture, que va-t-il se passer ?
    - Vous ne pourrez pas introduire de demande de maintien du bénéfice des primes.
      Vérifiez si vous êtes éligible au nouveau régime de soutien temporaire, le cas échéant, introduisez votre demande après la réalisation et la facturation des travaux.

      **Attention** : Pour bénéficier du régime temporaire, les travaux et l'introduction de la demande de prime devront être réalisés pour le 29 septembre 2026 maximum.

- Je suis éligible au régime de maintien du bénéfice des primes pour une partie des investissements et au régime de soutien temporaire pour l'autre partie de mes investissements. Comment dois-je procéder pour introduire mes demandes ?

- Pour les investissements éligibles au régime de maintien du bénéfice des primes : introduisez une demande pour les investissements qui y sont éligibles. Une fois que les travaux seront terminés, introduisez une demande de prime.
- Pour les investissements éligibles au régime de soutien temporaire : introduisez une demande de prime dans le régime de soutien temporaire après leur réalisation.

- Dans quel délai dois-je introduire ma demande de primes bénéficiant du régime en vigueur jusqu'au 13 février 2025, 23h59 ?
  - La demande de prime devra être introduite pour le 30 septembre 2026 maximum.
    Les factures liées au rapport d'audit ou aux investissements devront être antérieures au 30 septembre 2026.

- Je n'ai pas reçu d'accusé de réception automatique de Mon Espace :
  - Vérifiez que l'accusé de réception n'est pas dans les courriers indésirables de votre boite mail.

## 3) Régime de soutien temporaire, valable à partir du 14 février 2025

- Quel est le nouveau régime de soutien temporaire ?
  - Pour toutes les demandes de primes introduites à compter du 14 février 2025 et pour lesquelles aucune demande de maintien n'a été déclarée recevable par l'Administration, le nouveau régime, dit régime temporaire, sera applicable. Nous vous invitons à consulter le site du SPW Logement pour découvrir les conditions du nouveau régime de soutien temporaire : https://logement.wallonie.be

    **Attention** : pour bénéficier du régime temporaire, les travaux et l'introduction de la demande de prime devront être réalisés pour le 29 septembre 2026 maximum.

- A partir de quand le régime de soutien temporaire est-il valable ?
  - Le régime de soutien temporaire est valable à partir du 14 février 2025.

- Quand le régime de soutien temporaire prend-il fin ?
  - Le régime de soutien temporaire prendra fin le 30 septembre 2026.

- Dans le formulaire de demande de primes, les montants ont disparu, quels sont les montants applicables ?
  - Nous vous invitons à consulter le site du SPW Logement pour découvrir les conditions du nouveau régime de soutien temporaire : https://logement.wallonie.be

- Je ne m'y retrouve pas, je ne comprends pas ce que je fois faire ou je ne trouve pas le bon formulaire à compléter ?
    - Nous vous invitons à consulter le site du SPW Logement pour découvrir les conditions du nouveau régime de soutien temporaire : https://logement.wallonie.be

    - Prenez contact avec nos services d'informations :
        - 1718 (numéro vert)
        - Permanences info-conseils logement
        - Guichets énergie de Wallonie