

# Annuaire des professionnels Pass'Réno Habitat

Guide d'utilisation à destination des particuliers

## Sommaire

<b>Avant - propos</b> .....	1
<b>Fonctionnement et fonctionnalités principales</b> .....	2
Effectuer une recherche d'entreprises selon ses critères.....	2
Comprendre le résultat des recherches d'entreprises.....	6
Comment envoyer une demande de devis.....	10
Comment consulter les demandes de devis en cours.....	11
<b>Foire aux questions (F.A.Q)</b> .....	14

## Avant-propos

Ce document est à destination des propriétaires dont le projet de rénovation est accompagné sur Pass'Réno Habitat afin de les aider à prendre en main et utiliser l'annuaire de mise en relation de la plateforme.

Pass'Réno Habitat est la **plateforme du service public de la rénovation énergétique de l'habitat individuel** et du micro-collectif sur la Métropole du Grand Paris. **Gratuite, neutre et indépendante**, elle permet aux propriétaires accompagnés par un **espace conseil France Rénov'** d'être mis en relation avec des professionnels affiliés au réseau Pass'Réno Habitat pour réaliser leurs travaux de rénovation.

Si vous avez une interrogation ne trouvant pas de réponses dans le document suivant, merci de contacter votre conseiller France'Rénov via la plateforme Pass'Réno Habitat ou nous envoyer un mail : [contact@passrenohabitat.fr](mailto:contact@passrenohabitat.fr)

Ce guide est composé de deux parties :

Une première partie présentera le fonctionnement de l'annuaire et ses fonctionnalités principales.

La deuxième partie, sous forme de Foire aux Questions (FAQ), présentera des cas communs d'utilisation de l'annuaire.

## Fonctionnement et fonctionnalités principales

### Effectuer une recherche d'entreprises selon ses critères

Pour se rendre sur l'annuaire des professionnels, connectez-vous sur votre compte particulier Pass'Réno Habitat et rendez-vous sur la page « Mes entreprises » sur la gauche

The screenshot shows the user interface of the Pass'Réno Habitat website. At the top, there are logos for PASS'Réno HABITAT and France Rénov'. Below the logos, there is a navigation menu with items like 'Qui sommes-nous?', 'Actualités', 'Mon projet', 'Mes solutions techniques', 'Mon budget', and 'Choisir mes professionnels'. A 'Contactez-nous' button is visible in the top right. The main content area is titled 'Mon espace personnel' and contains a sidebar with menu items: 'Tableau de bord', 'Mon profil', 'Ressources documentaires', 'Messagerie', 'Mes entreprises' (highlighted with a red box), and 'Déconnexion'. The main content area is divided into two sections: 'Tableau de bord' and 'Mon parcours projet'. The 'Mon parcours projet' section shows a progress bar with five steps: 'Définition des besoins', 'Définition du projet', 'Consultation des entreprises' (highlighted in green), 'Réalisation des travaux', and 'Evaluation'. Below the progress bar, there are two main sections: '3a Je rédige le programme de travaux' and '3b Je consulte les entreprises'. Section 3a includes 'Choisir les travaux' and 'Etablir mon programme de travaux'. Section 3b includes 'Connaître les entreprises affiliées' and 'Demander des devis'.

Une fois sur l'annuaire, vous verrez apparaitre les prestations que vous souhaitez réaliser au cours de votre projet de rénovation et que vous avez renseigné précédemment dans votre Etat des Lieux. Elles s'affichent par catégorie de travaux (Audit et Conception, Ventilation, etc.). Cliquez sur la petite flèche à gauche de la catégorie pour afficher toutes les prestations dans celle-ci.

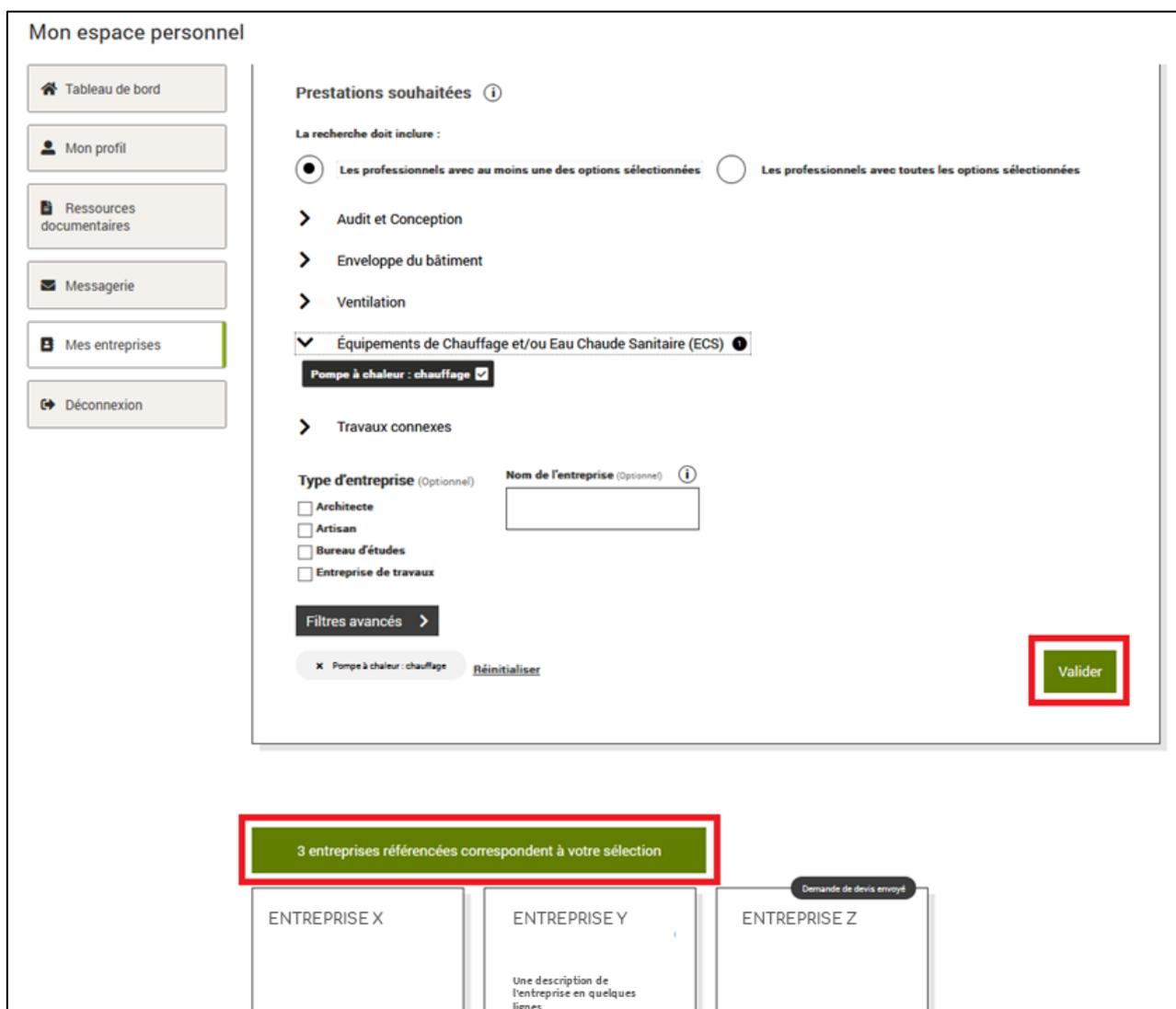
- > Audit et Conception
- > Enveloppe du bâtiment
- > Ventilation
- > Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS)
- > Travaux connexes

The screenshot shows a list of search filters for various categories. Each category has a dropdown arrow on the left and a list of sub-categories with checkboxes. The categories and their sub-categories are: 'Audit et Conception' (Audit énergétique), 'Enveloppe du bâtiment' (Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds, Fenêtres de toit, Isolation des murs par l'extérieur), 'Ventilation' (Ventilation simple flux), 'Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS)' (Pompe à chaleur : chauffage), and 'Travaux connexes' (Revêtement de sol).

ATTENTION : Si vous souhaitez afficher plus de prestations, alors rendez-vous sur la page « Mon profil ». Dans l'onglet « Mon projet », vous pouvez alors cocher les prestations qui rentrent dans votre projet de rénovation, et décochez celles ne convenant pas. En cas de doute sur les prestations rentrant dans le cadre de votre projet de rénovation, contactez votre conseiller France Renov'.

Pour chercher des professionnels effectuant une prestation spécifique :

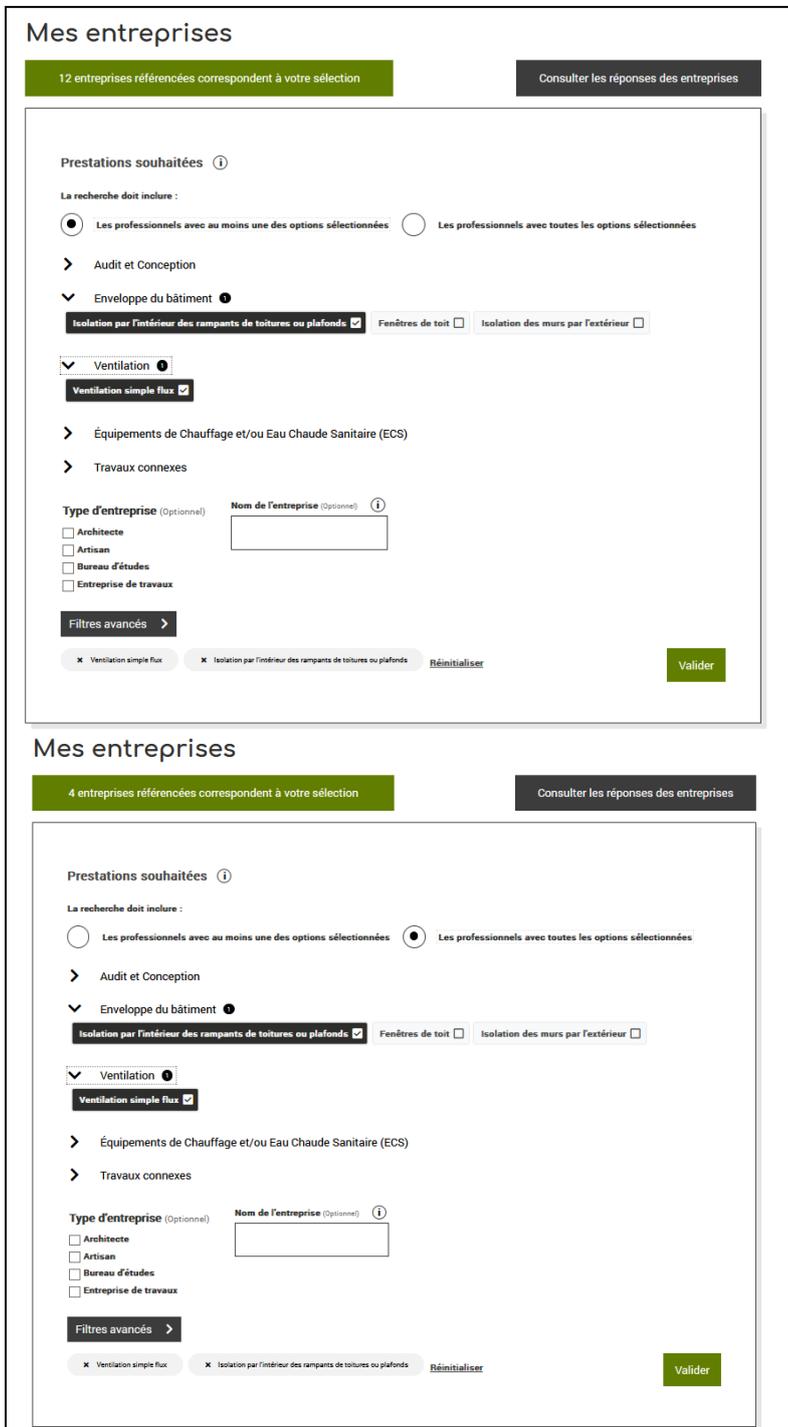
- Cliquez sur la case blanche correspondant à la prestation recherchée
- Cliquez sur Valider
- Les entreprises correspondantes s'affichent alors dans la deuxième moitié de la page. Le nombre de résultats est affiché en haut à gauche dans un cadre vert



The screenshot shows the 'Mon espace personnel' (My personal space) interface. On the left is a navigation menu with buttons for 'Tableau de bord', 'Mon profil', 'Ressources documentaires', 'Messagerie', 'Mes entreprises', and 'Déconnexion'. The main area is titled 'Prestations souhaitées' and includes a search filter section. Under 'La recherche doit inclure', there are two radio buttons: 'Les professionnels avec au moins une des options sélectionnées' (selected) and 'Les professionnels avec toutes les options sélectionnées'. Below this are expandable categories: 'Audit et Conception', 'Enveloppe du bâtiment', 'Ventilation', 'Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS)', and 'Travaux connexes'. Under 'Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS)', the option 'Pompe à chaleur : chauffage' is checked. There are also fields for 'Type d'entreprise' (with checkboxes for Architecte, Artisan, Bureau d'études, and Entreprise de travaux) and 'Nom de l'entreprise'. A 'Filtres avancés' button is present. At the bottom of the filter section, there is a 'Reinitialiser' button and a 'Valider' button highlighted with a red box. Below the filter section, a green box indicates '3 entreprises référencées correspondent à votre sélection'. Below this, three company cards are shown: 'ENTREPRISE X', 'ENTREPRISE Y' (with a description: 'Une description de l'entreprise en quelques lignes'), and 'ENTREPRISE Z'. A 'Demande de devis envoyée' button is visible above the 'ENTREPRISE Z' card.

A noter que vous pouvez :

- Soit afficher tous les pros effectuant au moins une des prestations que vous avez cochées : choisir alors « **Les professionnels avec au moins une des options sélectionnées** »
- Soit afficher tous les pros effectuant toutes les prestations que vous avez cochées : choisir alors « **Les professionnels avec toutes les options sélectionnées** »



**Mes entreprises**

12 entreprises référencées correspondent à votre sélection

Consulter les réponses des entreprises

Prestations souhaitées ⓘ

La recherche doit inclure :

Les professionnels avec au moins une des options sélectionnées  Les professionnels avec toutes les options sélectionnées

> Audit et Conception

▼ Enveloppe du bâtiment ⓘ

Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds  Fenêtres de toit  Isolation des murs par l'extérieur

▼ Ventilation ⓘ

Ventilation simple flux

> Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaud Sanitaire (ECS)

> Travaux connexes

Type d'entreprise (Optionnel) Nom de l'entreprise (Optionnel) ⓘ

Architecte  
 Artisan  
 Bureau d'études  
 Entreprise de travaux

Filtres avancés >

X Ventilation simple flux X Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds Réinitialiser Valider

**Mes entreprises**

4 entreprises référencées correspondent à votre sélection

Consulter les réponses des entreprises

Prestations souhaitées ⓘ

La recherche doit inclure :

Les professionnels avec au moins une des options sélectionnées  Les professionnels avec toutes les options sélectionnées

> Audit et Conception

▼ Enveloppe du bâtiment ⓘ

Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds  Fenêtres de toit  Isolation des murs par l'extérieur

▼ Ventilation ⓘ

Ventilation simple flux

> Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaud Sanitaire (ECS)

> Travaux connexes

Type d'entreprise (Optionnel) Nom de l'entreprise (Optionnel) ⓘ

Architecte  
 Artisan  
 Bureau d'études  
 Entreprise de travaux

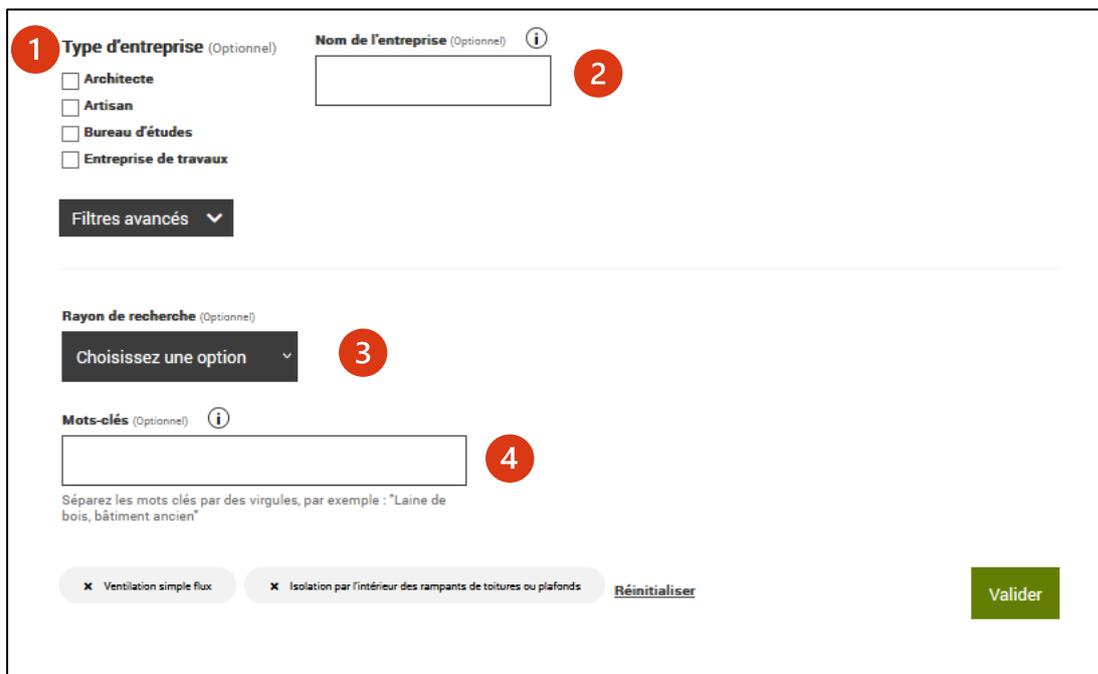
Filtres avancés >

X Ventilation simple flux X Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds Réinitialiser Valider

Ici, on a sélectionné deux fois les mêmes prestations mais en affichant :

- En haut, toutes les entreprises réalisant soit l'une soit l'autre des prestations (12 résultats)
- En bas, toutes les entreprises réalisant l'une ET l'autre (4 résultats)

Vous pouvez ajouter des critères de recherche pour affiner votre recherche avec les filtres de bases et les filtres avancés (disponibles en cliquant sur le bouton éponyme)



The screenshot shows a search filter interface with the following elements:

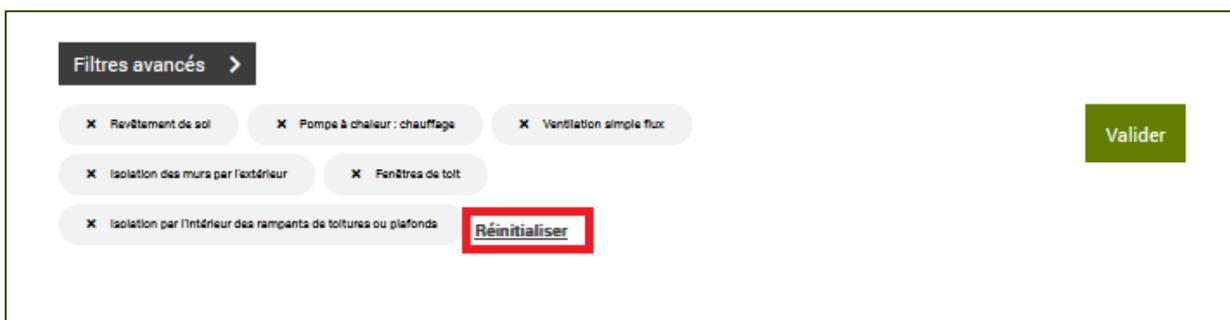
- 1** Type d'entreprise (Optionnel): A list of checkboxes for "Architecte", "Artisan", "Bureau d'études", and "Entreprise de travaux".
- 2** Nom de l'entreprise (Optionnel): A text input field with an information icon.
- 3** Rayon de recherche (Optionnel): A dropdown menu labeled "Choisissez une option".
- 4** Mots-clés (Optionnel): A text input field with an information icon. Below it, a note says "Séparez les mots clés par des virgules, par exemple : 'Laine de bois, bâtiment ancien'".

At the bottom, there are filter tags: "X Ventilation simple flux", "X Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds", and a "Réinitialiser" button. A green "Valider" button is on the right.

- (1) Choisissez le type d'entreprise recherchée : Artisan, Architecte, etc.
- (2) Si vous connaissez une entreprise référencée, vous pouvez rentrer son nom ici
- (3) Choisissez le rayon de recherche par rapport à votre domicile
- (4) Vous pouvez ajouter des mots clés permettant de distinguer l'entreprise. Chaque mot clé doit être séparé par une virgule. Les professionnels possédant au moins un des mots clés dans leur présentation seront affichés.  
*Ex : Si vous cherchez une entreprise utilisant des matériaux biosourcés et spécialisé dans le bâti ancien, entrez « biosourcé, bâti ancien »*

Comme les filtres « réguliers », n'oubliez pas de cliquer sur le bouton « Valider » pour appliquer les filtres avancés.

Pour effacer tous vos critères de filtre (pour reprendre une recherche « de zéro » par exemple), cliquez sur **Réinitialiser** tout en bas du menu de filtrage



This screenshot shows the search filter interface with several filter tags: "X Revêtement de sol", "X Pompe à chaleur : chauffage", "X Ventilation simple flux", "X Isolation des murs par l'extérieur", "X Fenêtres de toit", and "X Isolation par l'intérieur des rampants de toitures ou plafonds". A green "Valider" button is on the right, and a "Réinitialiser" button is at the bottom, highlighted with a red box.

## Comprendre le résultat des recherches d'entreprises

Une fois les différents filtres appliqués, vous avez accès à une liste d'entreprises présentées dans une grille de cartes. Chaque carte de cette grille est une **fiche entreprise**.

14 entreprises référencées correspondent à votre sélection

<p>Demanda de datos enviado</p> <p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Estigny (93000)</p>	<p>Demanda de datos enviado</p> <p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Rosny-sous-Bois (93110)</p>	<p>Demanda de datos enviado</p> <p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Créteil-Beaumont (77183)</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Bagnol (93170)</p>
<p>Demanda de datos enviado</p> <p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Cennevillers (93230)</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Livry-Gargan (93190)</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Montreuil (93100)</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Montreuil (93100)</p>
<p>Demanda de datos enviado</p> <p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Rosny-sous-Bois (93110)</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p> <p>Villeneuve-la-Floir (94290)</p>	<p>NOM ENTREPRISE</p> <p>Description de l'entreprise en quelques lignes (historique, spécialités, etc.)</p> <p>Artisan</p>

Sur chaque fiche de cette liste, vous avez déjà accès aux informations importantes sur les entreprises :

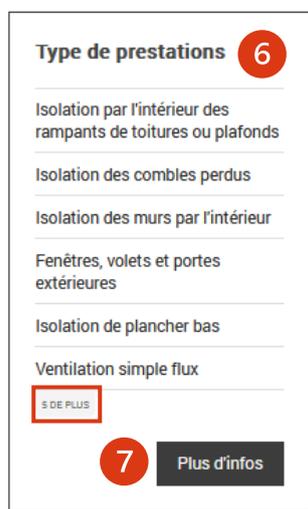


- (1) Le nom de l'entreprise
- (2) Le logo de l'entreprise
- (3) La description de l'entreprise
- (4) Le type de l'entreprise
- (5) La commune de domiciliation de l'entreprise avec le code postal

Si la description de l'entreprise est trop longue, elle ne s'affichera que partiellement dans la vue principale mais vous pourrez la retrouver en entier dans la vue détaillée (cf. plus bas)

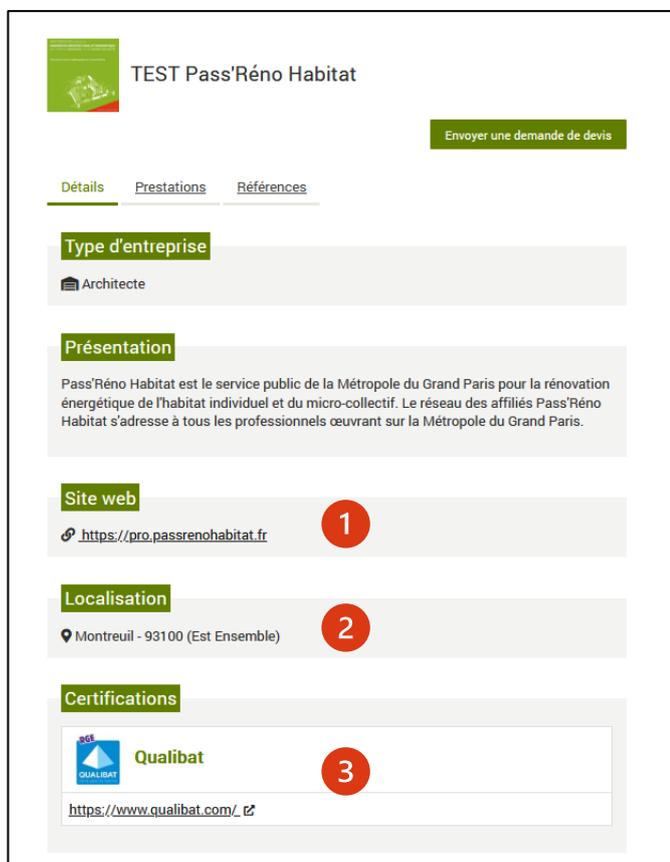
En passant la souris sur une fiche entreprise, vous pouvez aussi voir quelques prestations proposées par l'entreprise (6), ainsi qu'un bouton nommé **Plus d'infos** (7).

Si le professionnel propose plus de 6 prestations, vous verrez aussi un bouton « X de plus » (où X est un nombre) qui indique que X prestations ne sont pas affichées dans cette vue. En cliquant sur le bouton, vous pourrez accéder à l'onglet prestations de la vue détaillée (cf. plus bas) et consultez toutes les prestations proposées.



En cliquant sur le bouton **Plus d'infos**, vous pouvez alors avoir accès à la **vue détaillée** de la fiche entreprise. La vue détaillée comporte 3 onglets nommés **Détails**, **Prestations** & **Références**.

Dans l'onglet Détails vous pouvez retrouver les informations de la vue principale, avec en plus :



- Le site web de l'entreprise (1)
- Le localisation exacte (enrichie du territoire par rapport à la vue principale) (2)
- Les certifications de l'entreprise (3)
- L'appartenance à une organisation professionnelle (4)
- Les attestations de qualifications (RGE) et de labels (inscription à l'ordre des architectes sur l'année en cours), au format numérique (5)
- Les attestations d'assurances responsabilité civile et responsabilité décennale, au format numérique (6)

Dans l'onglet Prestations, vous pouvez retrouver toutes les prestations proposées par l'entreprise, classées par grandes catégories techniques (Enveloppe du bâtiment, Chauffage et Eau Chaude Sanitaire, etc.), ainsi que les éventuels organismes certificateurs pour chaque prestation (Qualibat, Qualit'ENR, etc.)

**C'est ici que vous pouvez vérifier la mention RGE de l'entreprise pour chaque prestation proposée.**

Vous pouvez aussi voir quelles prestations sont RGE pour le pro.

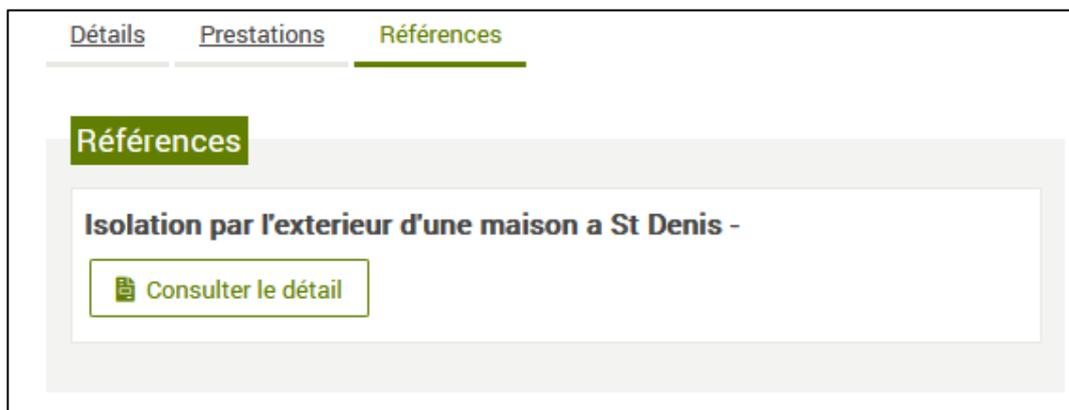
**ATTENTION** : Pour vérifier si un professionnel est qualifié RGE pour une prestation, toujours vérifier les dates de validité des documents officiels dans la partie **Attestations des labels et qualifications** dans l'onglet Détails de la vue détaillée, la mention RGE à côté de la prestation est seulement indicative.



The screenshot shows the 'TEST Pass'Réno Habitat' interface. At the top left is a small image of a house. To its right is the title 'TEST Pass'Réno Habitat'. On the top right is a green button labeled 'Envoyer une demande de devis'. Below the title are three tabs: 'Détails', 'Prestations' (which is selected and highlighted with a green underline), and 'Références'. Under the 'Prestations' tab, there is a section titled 'Types de prestations' in a green box. This section is divided into two categories: 'Enveloppe du bâtiment' and 'Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS)'. Under 'Enveloppe du bâtiment', there are three items: 'Isolation des toitures par l'extérieur (Qualibat)' with a yellow 'RGE' button, 'Charpente / Couverture', and 'Fenêtres de toit (Qualibat)' with a yellow 'RGE' button. Under 'Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS)', there is one item: 'Chauffage et/ou eau chaude solaire (Qualibat)' with a yellow 'RGE' button.

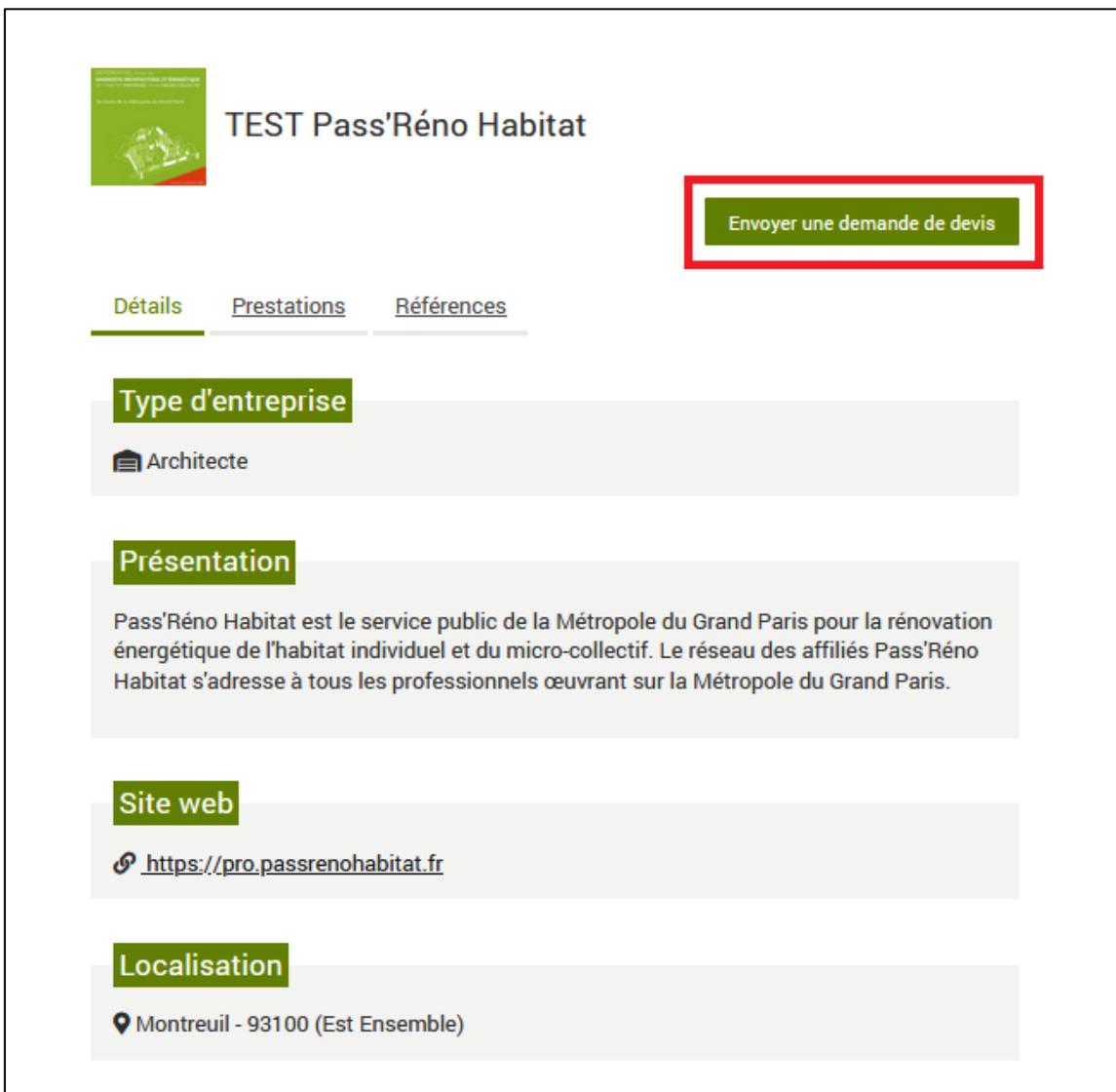
Enfin, vous pouvez retrouver dans l'onglet Références des exemples de projets réalisés par l'entreprise.

**ATTENTION** : Beaucoup d'entreprises n'ont pas de références, mais cela n'est pas un gage de non-qualité. Seules les entreprises les plus anciennes du réseau Pass'Réno Habitat ont des références.



The screenshot shows the 'Références' tab selected in the interface. The 'Références' tab is highlighted with a green underline. Below the tabs, there is a section titled 'Références' in a green box. Under this section, there is a card titled 'Isolation par l'extérieur d'une maison a St Denis -'. Below the card title is a green button with a document icon and the text 'Consulter le détail'.

## Comment envoyer une demande de devis



The screenshot shows a web interface for 'TEST Pass'Réno Habitat'. At the top left is a small image of a house. To its right is the title 'TEST Pass'Réno Habitat'. On the right side, a green button with the text 'Envoyer une demande de devis' is highlighted with a red rectangular border. Below the title are three tabs: 'Détails' (which is active and underlined), 'Prestations', and 'Références'. Under the 'Détails' tab, there are four sections, each with a green header: 'Type d'entreprise' (with a sub-header 'Architecte'), 'Présentation' (with a paragraph of text), 'Site web' (with a link to <https://pro.passrenohabitat.fr>), and 'Localisation' (with a location pin icon and the text 'Montreuil - 93100 (Est Ensemble)').

Si une entreprise vous semble correspondre à votre projet de rénovation, vous pouvez lui envoyer **une demande de devis** afin que celle-ci étudie les détails techniques de votre projet.

L'entreprise peut accepter ou refuser votre demande mais s'engage à répondre dans un délai de 5 jours ouvrés. Pour faire une demande de devis, vous devez vous rendre dans la vue détaillée de la fiche de l'entreprise. Une fois sur cette vue, cliquez sur le bouton vert « Envoyer une demande de devis » en haut à droite des onglets de présentation.

## Comment consulter les demandes de devis en cours

Vous pouvez de plus consulter vos demandes en cours, acceptées ou refusées, afin d'avoir une vision globale de l'avancement de votre projet.

Pour cela, cliquez sur le bouton « Consultez les réponses des entreprises » tout en haut à droite de la page « Mes entreprises »

The screenshot displays the 'Mon espace personnel' (My personal space) interface. On the left, a sidebar contains navigation buttons: 'Tableau de bord', 'Mon profil', 'Ressources documentaires', 'Messagerie', 'Mes entreprises' (highlighted with a red box), and 'Déconnexion'. The main area is titled 'Mes entreprises' and shows '18 entreprises référencées correspondent à votre sélection'. A button 'Consulter les réponses des entreprises' is highlighted with a red box in the top right. Below this, there are search filters for 'Prestations souhaitées' (Audit et Conception, Enveloppe du bâtiment, Ventilation, Équipements de Chauffage et/ou Eau Chaude Sanitaire (ECS), Travaux connexes) and 'Type d'entreprise' (Architecte, Artisan, Bureau d'études, Entreprise de travaux). A 'Nom de l'entreprise' field is also present. At the bottom, there are 'Filtres avancés' and 'Réinitialiser' buttons, and a green 'Valider' button.

Une fois arrivée sur la page « Réponse des entreprises », vous pouvez consulter tout votre historique de demande de devis, organisé en 3 colonnes :

- La colonne (1) liste toutes les entreprises ayant accepté votre demande de devis
- La colonne (2) liste toutes les entreprises ayant refusé votre demande de devis
- La colonne (3) liste toutes les entreprises ne vous ayant pas encore répondu.

Mon espace personnel

- Tableau de bord
- Mon profil
- Ressources documentaires
- Messagerie
- Mes entreprises
- Déconnexion

## Réponses des entreprises

[Retour](#)

### 1 Entreprises ayant répondu favorablement

**Entreprise 4**

**Contact**  
Téléphone  
Email  
Date de la demande : mercredi 16 novembre 2022  
Date de la réponse : mercredi 16 novembre 2022

[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Réponse de l'entreprise**  
OKOK !!

**Travaux concernés**

- Isolation étanchéité toiture-terrasse

### 2 Entreprises ayant décliné

**Artisan Y**

Date de la demande : mardi 06 juin 2023  
Date de la réponse : mardi 06 juin 2023

**Réponse de l'entreprise**  
Message de test un peu long, comme le font souvent les pros pour voir le rendu côté PART :

Bonjour,

Vous avez reçu une nouvelle demande de devis de la part d'un propriétaire.

Il s'agit de la demande [TEST] Equipe PRH (Montreuil - 93100) en date du mardi 06 juin 2023.

Pour la consulter et y répondre, rendez-vous dans votre Espace Professionnel sur [pro.passrenohabitat.fr](http://pro.passrenohabitat.fr) dans la rubrique "Demandes de devis".

N'hésitez pas à prendre contact avec nous pour toute question, notre équipe reste à votre disposition : [pro@passrenohabitat.fr](mailto:pro@passrenohabitat.fr).

Merci.

Cordialement,  
L'équipe de Pass'Réno

### 3 Entreprises n'ayant pas répondu

**Entreprise 1**

Date de la demande : jeudi 15 juin 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Entreprise 2**

Date de la demande : vendredi 09 juin 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Artisan X**

Date de la demande : mardi 06 juin 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Architecte A**

Date de la demande : mardi 06 juin 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Artisan Z**

Date de la demande : mardi 16 mai 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Entreprise 3**

Date de la demande : lundi 15 mai 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Architecte B**

Date de la demande : lundi 15 mai 2023  
[Voir la fiche de l'entreprise](#)

Pour chaque entreprise (peu importe les colonnes), vous pouvez retrouver la date de votre demande initiale ainsi qu'un lien pour consulter la fiche de l'entreprise.

Dans la colonne des demandes refusées, vous pouvez retrouver la date de la réponse de l'entreprise et un message justifiant du refus.

**ARTISAN Z**

Date de la demande : mardi 11 janvier 2022

**Date de la réponse** : vendredi 24 juin 2022

**Réponse de l'entreprise** : Pas possible désolé

[Voir la fiche de l'entreprise](#)

Dans la colonne des demandes acceptées, vous pouvez retrouver

- Le nom du contact au sein de l'entreprise, ainsi que son numéro et son adresse email.
- La date de la réponse et un message à votre attention (généralement pour préparer la suite des échanges)
- La liste des prestations pour lesquelles l'entreprise a accepté votre demande de devis

### Architecte C

<b>Contact</b>	Eric Martin
<b>Téléphone</b>	06 67 42 2138
<b>Email</b>	<a href="mailto:emartin.archi@gmail.com">emartin.archi@gmail.com</a>
<b>Date de la demande</b>	mardi 15 novembre 2022
<b>Date de la réponse</b>	mercredi 16 novembre 2022

 [Voir la fiche de l'entreprise](#)

**Réponse de l'entreprise**

TEST 2

**Travaux concernés**

- Isolation étanchéité toiture-terrasse

## Foire aux Questions (F.A.Q.)

### Sommaire de la F.A.Q.

---

**Puis-je contacter le plus d'entreprises possibles sur une prestation pour maximiser mes chances de signer un devis ?**

**Un professionnel a répondu favorablement à une de mes demandes de devis, comment continuer les échanges ?**

**Les professionnels ne répondent pas ou ont refusé mes demandes de devis, que puis-je faire ?**

**Je souhaite trouver un professionnel proposant de la paille comme isolant par l'extérieur, comment procéder ?**

**Comment trouver un prestataire pour un Diagnostic Architectural et Energétique (DAE) ?**

**Je souhaite retrouver un professionnel qui m'avait orienté vers la plateforme, comment faire ?**

**J'ai un doute sur les professionnels que je contacte pour une demande de devis, que puis-je faire ?**

**Est-ce que je peux trouver un mandataire Ma Prime Rénov' ou CEE sur l'annuaire ?**

## Puis-je contacter le plus d'entreprises possibles sur une prestation pour maximiser mes chances de signer un devis ?

---

Traiter une demande de devis demande toujours du temps et des ressources pour les professionnels de l'annuaire, dont une grande partie travaille en équipe réduite (Artisans, Architectes indépendants, etc.). Si tous les propriétaires contactaient un maximum d'entreprises, alors celles-ci devraient traiter un plus grand nombre de demandes tout en sachant que chacune de ces demandes a peu de chances d'aboutir sur un devis signé, au vue du nombre d'entreprises mises en concurrence.

La recommandation de l'équipe Pass'Réno Habitat est donc de ne pas envoyer plus de 3 demandes de devis à la fois sur une même prestation, ce qui permet à la fois de faire jouer la concurrence pour le propriétaire tout en évitant des sollicitations inutiles pour les professionnels. En tant que propriétaire, vous pourrez toujours recontacter d'autres entreprises si vous recevez une réponse négative ou n'avez pas reçu de réponses dans les délais (5 jours ouvrés)

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## Un professionnel a répondu favorablement à une de mes demandes de devis, comment continuer les échanges ?

---

Pour le moment, la suite de l'échange commercial doit se faire hors plateforme, soit par mail et/ou par téléphone. Pensez bien à récupérer les informations de contact des entreprises ayant accepté votre demande, dans le menu « **Consultez les réponses des entreprises** ».

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## Les professionnels ne répondent pas ou ont refusé mes demandes de devis, que puis-je faire ?

---

Comme indiqué dans [cette question](#), vous devez attendre 5 jours ouvrés pour considérer qu'une de vos demandes est sans réponse.

Une fois ce délai passé, vous pouvez envoyer une nouvelle demande de devis à une autre entreprise (sur la même prestation). Même chose si une entreprise est dans les délais mais refuse votre demande de devis.

Attention cependant de rester dans la limite des 3 demandes simultanées pour une prestation : chaque nouvelle demande de devis doit remplacer un refus ou une attente hors délai mais ne doit pas s'ajouter aux demandes initiales.

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## Je souhaite trouver un professionnel proposant de la paille comme isolant par l'extérieur, comment procéder ?

---

Dans le menu **Prestations souhaitées**, sélectionner uniquement la case « Isolation des murs par l'extérieur » dans la section **Enveloppe du bâtiment**.

Cliquez ensuite sur **Filtres avancés** et tapez « paille » dans le champ **Mots-clés**

Cliquez enfin sur **Valider** pour lancer votre recherche. Tous les professionnels faisant de l'isolation par l'extérieur et ayant précisé le mot-clé « paille » dans leur description seront alors affichés.

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## Comment trouver un prestataire pour un Diagnostic Architectural et Énergétique (DAE) ?

---

Dans le menu **Prestations souhaitées**, sélectionner uniquement la case « Diagnostic Architectural et Énergétique (DAE) » dans la section **Audit et Conception**.

Vous pouvez aussi décider d'être fléché uniquement vers des architectes pour cette prestation. Pour cela, cocher la case « Architecte » dans le champ **Type d'entreprise**.

Attention cependant : certains architectes effectuent la prestation en duo avec un bureau d'études(car ils ne réalisent pas la partie « audit énergétique »). Si c'est le cas, cela sera précisé dans leur description mais ils apparaîtront tout de même dans les résultats filtrés. Un bureau d'études proposant un D.A.E sera quant à lui forcément en binôme avec un ou une architecte.

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## Je souhaite retrouver un professionnel qui m'avait orienté vers la plateforme, comment faire ?

---

Il peut arriver qu'un professionnel vous oriente vers la plateforme pour vous permettre de profiter l'accompagnement des espaces conseils France Renov' avant d'entamer toute démarche de devis.

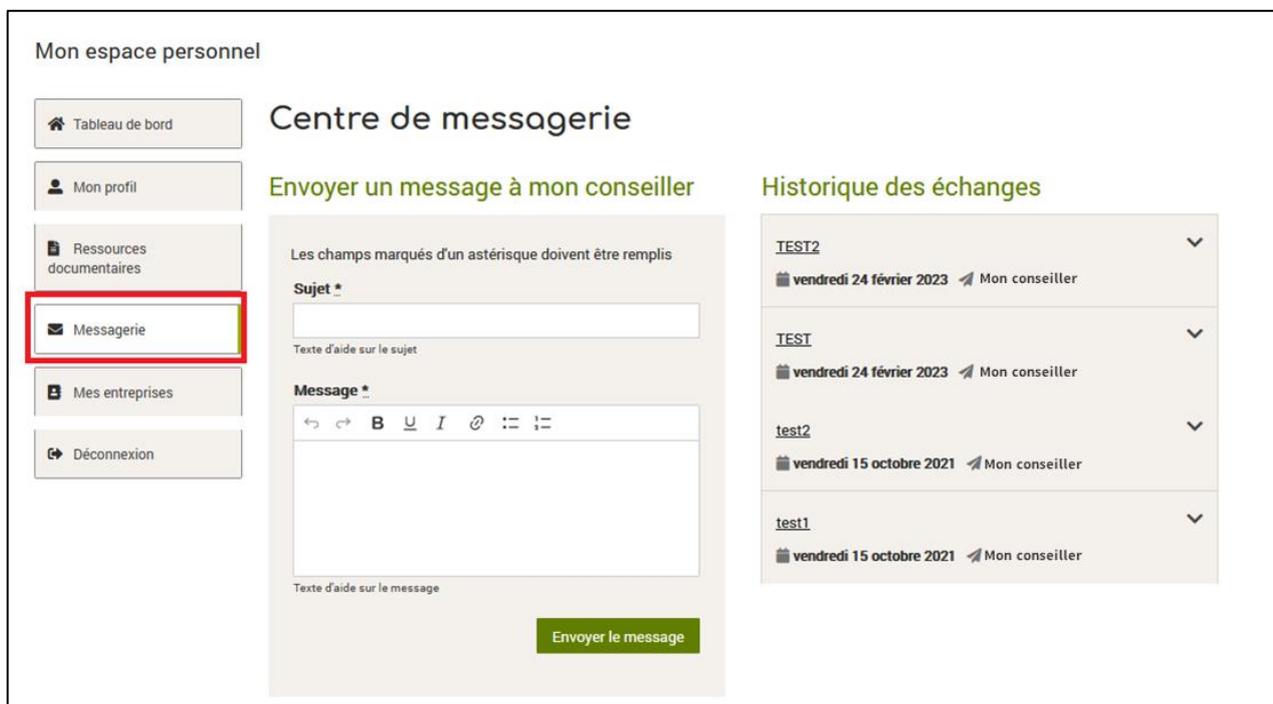
Si vous voulez faire intervenir ce professionnel sur votre projet, tapez simplement son nom dans le champ **Nom de l'entreprise**.

Cependant, si vous le voyez apparaître dans la liste déroulante du champ de recherche, mais que vous ne le voyez pas dans les résultats de votre recherche, cela signifie que le professionnel que vous recherchez ne réalise pas les prestations de votre projet de rénovation.

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## J'ai un doute sur les professionnels que je contacte pour une demande de devis, que puis-je faire ?

Si vous avez le moindre doute sur les pratiques d'un professionnel (prix, certifications, etc.), le bon réflexe est de contacter votre conseiller France Rénov' via l'onglet Messagerie de votre espace particulier.



Mon espace personnel

- Tableau de bord
- Mon profil
- Ressources documentaires
- Messagerie**
- Mes entreprises
- Déconnexion

### Centre de messagerie

Envoyer un message à mon conseiller

Les champs marqués d'un astérisque doivent être remplis

Sujet \*

Texte d'aide sur le sujet

Message \*

Texte d'aide sur le message

Envoyer le message

### Historique des échanges

- TEST2  
vendredi 24 février 2023 Mon conseiller
- TEST  
vendredi 24 février 2023 Mon conseiller
- test2  
vendredi 15 octobre 2021 Mon conseiller
- test1  
vendredi 15 octobre 2021 Mon conseiller

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)

## Est-ce que je peux trouver un mandataire Ma Prime Rénov' ou CEE sur l'annuaire ?

Les prestations de mandataire pour les aides financières ne sont pas répertoriées tel quels dans l'annuaire mais peuvent être précisées dans la description de l'entreprise.

Effectuez une recherche en remplissant le champ **Mots-clés** avec le terme « mandataire ».

Dans tous les cas, tournez-vous vers votre conseiller France Rénov' avant de chercher un mandataire Ma Prime Rénov' ou CEE.

[REVENIR AU SOMMAIRE](#)