

RENO+

Une recherche-action menée par



Procédure CT dans le cadre du train de Braine l'Alleud

I. Avant la 1^{ère} visite

Tâches à effectuer par CT avant la visite :

- 1) Faire les captures d'écran du logement depuis Google Earth (vue aérienne, vue 3D et street view) > Appeler le CR si doute d'éligibilité
- 2) Relire les données issues du call de préqualification dans le CRM
- 3) Relire le calculateur issu du call (dont la classe de revenus pour voir dans quel cas le CR sera (cas A, cas B ou cas B audit critique))
- 4) Compléter le numéro du cadastre dans la charte à faire signer
<https://geoportail.wallonie.be/walonmap#BBOX=210221.37252157927,210541.51899520552,147795.15377885886,147914.7456847093#SHARE=91B6CCDD457492DE053D0AF A49DA89D>
- 5) Relire les réponses du CR au mail quizz (en particulier de la validation de CR de payer un audit, pour savoir comment axer le discours lié à l'audit)
- 6) Imprimer les documents nécessaires à la visite (présentation RENO+, schéma simplifié, charte, document de financement, listes des constatations, ...)
- 7) 30 minutes avant le départ : appeler le CR pour prévenir de son arrivée

II. Après la 1^{ère} visite – post-traitement du CT

Si le dossier est « **non éligible** » selon CT suite à la visite, le CT modifie le statut CRM du CR en « non éligible – visite ».

- Les CT informent directement le CR sur place de la non-éligibilité
 - Les CT documentent sur le CRM la raison de la non-éligibilité
 - S'il y a des photos et/ou constatations, les scanner et les enregistrer dans le dossier CR du dossier partagé
 - Les CT envoient un mail type à personnaliser avec
 - o les raisons de leur sortie du train
 - o les contacts pour la suite de leurs travaux (En'Hestia et le conseiller énergie de la commune)
 - o les coordonnées éventuelles d'auditeurs
 - o le lien vers la visite virtuelle
 - o des notes de conseils
- Exemple de mail template : [WP9_842.V1_Mail post 1ère visite - NON ELIGIBLE](#)

Si le dossier est « **éligible** » selon CT suite à la visite :

- 1) Faire le post-traitement du scan 3D (sur l'application de la caméra LIDAR)
 - Indiquer les miroirs et surfaces vitrées
 - Flouter les visages
 - Charger la visite virtuelle
- 2) Importer des documents dans le dossier CR du dossier partagé
 - photos et/ou scans des documents collectés lors de la visite
 - photos prises sur place

- 3) Compléter le CRM
 - compléter dans « notes » les principaux points de la visite (quels cas, état des conformités, particularités...)
 - onglet post-première visite : compléter TOUS les champs
 - noter dans les commentaires (à droite) s'il manque un ou plusieurs documents
- 4) Créer un Reno-Tool pour le dossier et le compléter
 - onglet paramétrage (dont cellules D39 et D41)
 - onglet constatations techniques (masquer les onglets des cas non concernés)
- 5) Lorsque l'importation de la visite virtuelle est terminée
 - modifier les paramètres de partage: dans « Partager », cocher « Non répertorié »
 - copier le lien d'accès dans le CRM
 - indiquer le statut « Prêt pour analyse » dans l'onglet post première visite (« statut ST analyse post première visite »).

[Analyse ST - éligibilité]

III. Après l'analyse de l'éligibilité par le ST

Si le dossier est « non éligible » selon ST (statut ST analyse post première visite « non-éligible »)

- Les CT envoient un mail type à personnaliser avec
 - les raisons de leur sortie du train
 - les contacts pour la suite de leurs travaux (En'Hestia et le conseiller énergie de la commune)
 - les coordonnées éventuelles d'auditeurs
 - le lien vers la visite virtuelle
 - des note de conseils
- Exemple de mail template : [WP9_842.V1_Mail post 1ère visite - NON ELIGIBLE](#)

Si le dossier est « éligible » selon ST (statut ST analyse post première visite)

Conformité électrique : Si nécessaire (parce que le CR n'a pas de certificat de conformité) :

- 1) ST demande le devis à l'électricien (devis réalisé à distance) : statut CRM « en attente du devis électricien »
- 2) Devis envoyé par l'électricien : statut « devis électricien reçu »
- 3) ST intègre le devis de mise en conformité au devis provisoire

Conformité gaz : Si nécessaire (soit parce que le CR n'a pas de certificat de conformité, soit parce que le ST ne valide pas le document transmis) :

- 1) CT téléphone à CR pour expliquer la procédure (délai et prix)
- 2) CT envoie un mail de synthèse procédure à CR Exemple : [WP9_842.V1_Mail pour l'explication de la conformité gaz.docx](#)
- 3) Une fois que le CR a donné accord, CT contacte ENT (chauffagiste) pour qu'ENT planifie sa visite payante en direct avec CR : statut CRM « en attente de la visite du chauffagiste »
- 4) Le chauffagiste se rend sur place : statut CRM « en attente du devis chauffagiste »
- 5) Après la visite, le chauffagiste établit son devis qui est transmis à RENO+ : statut CRM « devis chauffagiste reçu »

- 6) ST intègre le montant de la visite et du devis chauffagiste dans le devis provisoire.

[Analyse ST – élaboration du devis]

IV. Après l'élaboration du devis et bordereau provisoire par le ST

- Relecture par le CT du devis provisoire produit par le ST.
- Si SWCS, envoi de devis provisoire à Jim pour formatage.

CAS A et CAS B audit critique

Si la charte est signée :

- 1) Une fois le devis provisoire prêt, appeler le CR pour lui dire qu'on va lui envoyer le devis et bordereau provisoire, avec le contact de l'auditeur qui le contactera directement
- 2) Envoyer mail « post 1^{ère} visite » au CR
(devis et bordereau provisoire + résumé de la 1^{ère} visite + pistes de financement + recommandations ST du RENOTOOL + nom de l'auditeur + procédure SWCS le cas échéant : demande d'encodage du dossier sur AppiCrédit + accès ligne du temps)
- 3) Si SWCS, le CT s'assure que le dossier SWCS du CR a été introduit sur AppiCrédit et soit analysable par la SWCS (via Madame Poucet : s.poucet@swcs.be ou 0479/88.41.03) + demander au CR son numéro de dossier SWCS et le noter dans la partie « notes » du CRM
- 4) Envoyer un mail à l'auditeur désigné pour lui transmettre les coordonnées du CR et lui demander d'envoyer son contrat en direct au CR
- 5) Uploader la charte signée, le bordereau et devis provisoire sur la ligne du temps du CRM
- 6) Une fois le devis de l'auditeur signé par le CR, envoyer le dossier à l'auditeur (lien visite virtuelle + plans générés par la caméra LIDAR + CSV à transformer en excel avec les hauteurs de pièces, constatations allégées, photos, factures, sketchup éventuel, bordereau et devis provisoire) et organiser un réunion en visio avec l'auditeur afin de présenter le logement
- 7) Fixer la visite de restitution en présentiel avec l'auditeur (aller-retour auditeurs et CR pour trouver un créneau de 2-3h)
- 8) Envoyer le mail « [confirmation date visite de restitution + ligne du temps](#) » au CR

CAS B (sans audit)

Si la charte est signée :

- 1) Une fois le devis provisoire prêt, appeler le CR pour lui dire qu'on va lui envoyer le devis et bordereau provisoire, et pour fixer la visite de restitution (en présentiel ou en visio)
- 2) Envoyer mail « post 1^{ère} visite » au CR
(devis et bordereau provisoire + résumé de la 1^{ère} visite + pistes de financement + recommandations ST du RENOTOOL) + procédure SWCS le cas échéant + confirmation date visite restitu (visio/présentiel) + accès ligne du temps)
- 3) Si SWCS, le CT s'assure que le dossier SWCS du CR a été introduit sur AppiCrédit et soit analysable par la SWCS (via Madame Poucet : s.poucet@swcs.be ou 0479/88.41.03) + demander au CR son numéro de dossier SWCS et le noter dans la partie « notes » du CRM
- 4) Uploader la charte signée, le bordereau et devis provisoire sur la ligne du temps du CRM

V. Avant la visite de restitution

- 1) Relecture par le CT :
 - du Reno-Tool et des commentaires de ST
 - des notes dans le CRM

- 2) Si audit :
 - Relire le rapport d'audit
 - Vérifier que les surfaces de toiture correspondent aux surfaces calculées par les ST
 - Uploader le rapport d'audit provisoire sur la ligne du temps du CRM
 - Vérifier que l'auditeur imprime le rapport pour la visite de restitution
- 3) Préparer un beau dossier, imprimer :
 - devis provisoire
 - bordereau estimatif
 - argumentaire concernant les choix de matériaux (biosourcé et fibre de bois) - cahier des charges (à ne pas montrer systématiquement au CR)
 - schéma simplifié visite de restitution
- 4) Vérifier que le CR a bien rempli les 2 demandes de feedback (Call + 1^{ère} visite), afin de pouvoir le relancer le cas échéant
- 5) 30 minutes avant le départ : appeler le CR pour prévenir de son arrivée + si d'application, appeler l'auditeur pour vérifier qu'il/elle est en route

VI. Après la visite de restitution

- 1) Compléter le CRM (onglet Post-visite de restitution)
- 2) Le cas échéant, corriger Reno-Tool sur base des choix arrêtés par le CR
- 3) CT choisit l'entrepreneur sur base des critères suivants :
 - Attribution de façon systématique sur base aléatoire :
 - 1) Isolution
 - 2) Otra
 - 3) DMF-Isolation
 - 4) Oxira
 - ! certains entrepreneurs ne posent pas des fenêtres de toit, d'autres ne font pas d'isolation plancher des combles sans pare-vapeur (Supafil ou Ouate de cellulose)
 - prendre en compte la notion de flexibilité planning de CR et de ENT
 - prendre en compte la notion de similitude de chantier pour gagner en apprentissage
- 4) CT ou ST prépare le bordereau (format Excel) à transmettre à l'entrepreneur sélectionné avec ses prix unitaires (1 devis par entrepreneur)
 - Entrepreneur 1 : Isoleur + fenêtres de toit
 - Entrepreneur 2 : électricien (si nécessaire)
 - Entrepreneur 3 : chauffagiste (si nécessaire)
- 5) Vérifier que le prix du devis pré devis prérempli de l'entrepreneur corresponde +/- aux prix annoncés au CR dans le devis provisoire
- 6) CT envoie les informations suivantes aux entrepreneurs sélectionnés :
 - Contact et adresse du client
 - Travaux envisagés
 - Bordereau révisé à jour avec ses prix unitaires
 - Visite virtuelle
 - Cahiers des Charges (même s'ils les ont déjà reçus)

- Eventuelles fiches techniques, si des matériaux sont imposés par le CR
- Schéma simplifié entrepreneurs
- Date d'échéance pour la remise de prix

- 7) Si il y a eu un rapport d'audit :
- i. Une fois la facture payée par le CR, accompagner le CR dans la demande prime auprès de la Région Wallonne (pas nécessaire d'attendre que les travaux soient faits) > voir section XIV. Demande de primes)
 - ii. Vérifier que l'auditeur a bien transmis sa mise à jour du rapport d'audit (dans les 5 jours ouvrables) et uploader la dernière version du rapport d'audit sur la ligne du temps (cf vue Ligne du temps du CRM > Documents CR (! à la nomenclature du document et ! à supprimer l'ancienne version provisoire))

VII. Et après ?

- 1) Les entrepreneurs valident / corrigent le devis proposé par RENO+ et envoient au CT le devis/bordereau complété ainsi que les fiches techniques des produits utilisés, ainsi que les informations du devis nécessaires à la demande de prime et **indispensable pour la SWCS** (épaisseur, lambda ou résistance thermique...)
- 2) Ct vérifie les FT de l'entrepreneur
 - i. Onglet "Gestion administrative" dans le CRM + Colonne "Fiches techniques"
 - ii. S'assurer que tous les entrepreneurs ont transmis leurs fiches techniques avant le démarrage des chantiers et que celles-ci aient été validées par les CT
- 3) **Si nécessaire**, ST ou CT adapte le(s) devis et bordereau(x) des entrepreneurs dans Renotool (1 devis par entrepreneur)
- 4) CT vérifie que TOUS les entrepreneurs envoient directement au CR (avec RENO+ en copie) les documents suivants :
 - Devis définitif et bordereaux finalisés des entrepreneurs
 - Contrat accompagné de l'annexe 2 de la convention Buildwise-intervenants professionnels relatif à la gestion des sujétions imprévues
 - Fiches techniques des matériaux pour les travaux
- 5) Si SWCS, CT précise aux CR qu'ils doivent introduire leurs devis définitifs sur AppiCrédit
- 6) CT télécharge les devis définitifs, bordereaux et contrats sur la ligne du temps du CRM (cf vue Ligne du temps du CRM > Documents CR (! à la nomenclature du document))
- 7) CT introduit les montants ENT HTVA du CRM (ENT, ELEC et GAZ)
- 8) CT s'assure que le dossier SWCS du CR soit analysable par la SWCS (via Madame Poucet : s.poucet@swcs.be ou 0479/88.41.03)
 - Madame Poucet reçoit le dossier et vérifie s'il est complet. Si non, elle contacte le CR en direct pour lui demander les infos manquantes
 - Quand le dossier admin est complet, elle le transfère à Joël Stevens qui réalise la "note travaux".



- Pour réaliser son expertise (note travaux), J. Stevens a besoin du rapport d'audit (s'il y en a un), de la visite virtuelle, des devis définitifs
 - J. Stevens donne son avis et envoie sa note travaux à Mme Poucet
 - Mme Poucet envoie la note travaux au CR pour signature de celle-ci.
 - Quand la note travaux est signée, le dossier est considéré comme complet et peut être présenté par Mme Poucet au comité de crédit.
 - Passage en comité de crédit (il a lieu tous les jeudis)
 - Mme Poucet reçoit la réponse du comité de crédit et informe directement le CR et RENO+ du résultat, et elle demande au CR de signer le contrat de financement
 - Après signature, le dossier est validé et peut démarrer. Mme Poucet informe le CR et RENO+ que le dossier peut démarrer. Elle explique en direct au CR comment encoder les factures sur AppiCrédit.
- 9) CT s'assure que le CR ait la validation de son financement (banque ou SWCS) avant qu'il ne signe les devis et contrats des entrepreneurs.
- 10) Le CR envoie à l'entrepreneur les devis de l'entrepreneur et contrats **signés** (+ s'assurer que RENO+ est en copie)
- 11) CT contacte l'/les entrepreneur(s) pour
- une proposition de planning
 - définir s'il est nécessaire de faire une visite pré-travaux sur place avant le démarrage du chantier
 - s'assurer que TOUS les entrepreneurs envoient leurs factures d'acomptes au CR (max 30% du montant des travaux)
- CT met à jour le CRM avec ces informations.
- 12) CT vérifier le montant de la facture d'acompte (max 30% du montant des travaux) et la télécharge sur la ligne du temps du CRM (cf vue Ligne du temps du CRM > Documents CR (! à la nomenclature du document))
- 13) Le cas échéant, le CR encode la/les facture(s) d'acompte sur AppicCrédit pour que la SWCS lui verse l'argent sur son compte. Avec l'argent reçu sur son compte, le CR paye la facture de l'entrepreneur.
- 14) Si plus de 2 entrepreneurs sur le même chantier (ex : mise en conformité), contacter le CSS pour qu'il prépare le PGSS et collecter les PPSS des entrepreneurs concernés :
- Infos à transmettre au CSS :
- Adresse logement
 - Coordonnées du MO
 - Coordonnées des entrepreneurs sélectionnés : isoleur + élec + chauff et adresses mails
 - Métré et bordereau des travaux
 - Fiches techniques (en vue du DIU)
- Cf onglet "**Suivi CSS**" du CRM et fichier à compléter = [Listing de suivi des chantiers pour le CSS.xlsx](#) (dès que ce fichier est mis à jour, il doit être transmis à In-Plano = CSS aux 3 adresses In-Plano : lj@in-plano.be, ej@in-plano.be, [7](mailto:mw@in-

</div>
<div data-bbox=)



plano.be)

lj@in-plano.be = Lucas Joly = 0495 46 07 80

- Si le statut est "**CSS à missionner**" : cela vaut dire que le CR vient de signer les devis
 1. >>> envoyer un mail avec le fichier Excel à jour aux 3 adresses In-Plano en demandant que le CSS envoie son PGSS
 2. changer le statut dans le CRM
 - Si le statut est "**CSS prévenu**" : cela veut dire que le mail et le fichier Excel ont été envoyés >>> en attente du PGSS du CSS
 - Si le statut est "**CSS a envoyé son PGSS**" : cela veut dire que le PGSS a été reçu (à enregistrer dans le dossier CSS qui est dans le dossier CR)
 1. >>> le transmettre aux entrepreneurs concernés en leur demandant d'envoyer leur PPSS (ne pas hésiter à faire des relances car ça traîne souvent) et les transmettre au CSS dès qu'on en reçoit un (à enregistrer dans le dossier CSS qui est dans le dossier CR)
 2. changer le statut dans le CRM
 - Dès que la date de démarrage du chantier est connue, la transmettre aux 3 adresses In-Plano
 - Si le statut est "**Tous les entrepreneurs ont envoyé leur PPSS**" : cela veut dire que tous les entrepreneurs ont envoyé leur PPSS >>> le chantier peut débuter + changer le statut dans le CRM
 - Si le statut est "**Visites CSS en cours**" : cela veut dire que le CSS fait ses visites de chantier indépendamment
 1. >>> Quand il envoie des rapports de visite, les enregistrer dans le dossier CSS qui est dans le dossier CR
 2. changer le statut dans le CRM
 - Prévenir le CSS que le chantier est terminé et lui demander d'envoyer les documents finaux (plan sécurité mis à jour, DIU, journal de coordination)
 - Si le statut est "**Documents finaux CSS reçus**" : fini >>> Quand le chantier est clôturé, le CSS doit transmettre plan sécurité mis à jour, DIU, journal de coordination (à enregistrer dans le dossier CSS qui est dans le dossier CR) et à transmettre au CR
 - Uniquement quand les documents finaux ont été transmis par le CSS, celui-ci peut envoyer sa facture à Buildwise (450 € HTVA par chantier)
- 15) CT s'assure éventuellement du paiement de la facture d'acompte auprès de l'entrepreneur et du CR (si nécessaire : [contacter la SWCS pour s'assurer du suivi : s.poucet@swcs.be](mailto:s.poucet@swcs.be) ou 0479/88.41.03)
- 16) Après paiement, mettre à jour le CRM (cf vue Ligne du temps)
- 17) Contacter le CR pour valider la date de l'éventuelle visite pré-travaux et date de démarrage des travaux > l'indiquer dans le CRM

VIII. Visite pré-travaux (facultative)

Si la visite pré-travaux se fait sur place :

Avant la visite :

- 1) Imprimer les documents nécessaires à la visite :
 - Canevas visite pré-travaux (+ annexes 1&2)
 - Bordereau définitif
 - Devis définitif
 - Document de réservation de place de stationnement le cas échéant
- 2) Relire la liste de constatations CR (notamment les contraintes horaire chantier)

A la visite :

- 1) Présentations entre entrepreneur et CR
- 2) Visite du chemin d'accès et des combles par l'entrepreneur
- 3) Compléter le canevas visite pré-travaux (+ annexes 1&2) Eventuel état des lieux : [WP4_853.V2 Procédure état des lieux - train 1.pdf](#)
- 4) Transmettre la check-list qualité à compléter par l'entrepreneur en chantier

Si la visite pré-travaux se fait par téléphone :

- Avec le CR :
 - Est-ce qu'il a des questions ?
 - Etat des lieux ?
 - Détails pratiques du chantier (toilette, point d'eau, électricité (lumière et prise) dans le grenier, parking...)
- Avec l'entreprise (topo pré-travaux) :
 - date et heure du début de chantier,
 - nombre de jour prévu,
 - où se garer,
 - spécificités du chantier (ex : dimension de la trappe, électricité,...)...
 - envoi la check-list à compléter par l'entrepreneur en chantier
- Envoyer un mail au CR pour lui confirmer les heures de chantier
- Envoyer un mail à l'entreprise avec la visite virtuelle afin qu'ils puissent préparer au mieux le début de chantier

Si elle s'est faite par téléphone, alors le CR se rend éventuellement sur place au démarrage du chantier pour faire l'état des lieux (photos ou caméra LIDAR) et faire le lien entre le CR et l'entreprise.

IX. Avant le début des travaux : encoder le chantier auprès des assureurs

- AVANT CHAQUE CHANTIER : AR-CO pour l'assurance responsabilité civile professionnelle prise par Buildwise (cf plateforme client AR-CO)
- A LA FIN DE TOUS LES CHANTIERS : La Fédérale (assurance TRC prise par Buildwise) (envoi d'un listing Excel reprenant tous les chantiers à couvrir et leur montant)

X. Pendant les travaux

- 1) ENT réalisent les travaux (isolation + électricité le cas échéant + gaz le cas échéant)
- 2) Visite du CT pendant le chantier à partir d'une durée de chantier > 4 jours ouvrables

XI. Après les travaux / Réception



- 1) CT contacte ENT pour s'assurer que les travaux sont terminés et qu'une visite de réception peut être planifiée
- 2) ENT envoie la check list qualité complétée + les photos du chantier au CT
- 3) CT parcourt la check-list qualité et les photos du chantier
- 4) Le CT contacte le CR pour qu'il prépare la visite de réception (évaluer s'il observe des dégâts/dommage sur le chemin d'accès aux combles, que l'entreprise aurait pu éventuellement faire (ces points pourront être vérifiés sur place sur base des photos ou du relevé avec la caméra LIDAR).
- 5) CT fait une visite de réception (avec ou sans CR et souvent sans ENT) et complète le document de réception des travaux qu'il fait signer par CR

Voici les points d'attention pour la réception des travaux :

- Isolation des rampants :
 - Isolation thermique :
 - L'épaisseur correspond à ce qui était prévu
 - La nature de l'isolant correspond à la fiche technique reçue
 - Etanchéité à l'air :
 - Le pare-vapeur correspond à la fiche technique reçue
 - Les jonctions entre lés sont réalisées avec du matériel adapté (tape,...) et mises en œuvre conformément à la fiche technique
 - Les jonctions avec les éléments de constructions adjacents (façades, fenêtres de toit,...) sont réalisées avec du matériel adapté (tape,...) et mises en œuvre conformément à sa fiche technique
 - De manière générale, application soignée
 - Autres:
 - Traversée d'un conduit de cheminée: risque d'incendie?
 - Si d'application, vérifier fonctionnement de la nouvelle fenêtre de toit:
 - Ouverture/fermeture
 - Mesurer diagonale du cadre dormant (elles doivent être identiques, tolérance 2 mm)
 - Présence d'un cadre isolant entre charpente et fenêtre de toit
 - Continuité des solins à l'extérieur
 - Les souhaits du CR sont-ils satisfaits ?
- Isolation du plancher des combles :
 - Isolation thermique
 - L'épaisseur correspond à ce qui était prévu
 - La nature de l'isolant correspond à la fiche technique reçue
 - Les boîtes de dérivations électriques sont protégées et encore accessibles
 - La trappe est-elle bien isolée ?
 - Etanchéité à l'air
 - La trappe est-elle étanche à l'air ?
 - Cas particulier des fermettes :
 - Refaire un tour des plafonds en-dessous pour vérifier visuellement l'étanchéité à l'air (fissures).



- En cas de doute, démonter un spot encastré pour vérifier la présence du cache spot
- Autres:
 - Le plancher prévu est-il stable?
 - La surface de plancher est-elle conforme au devis ?
- 6) CT envoie à ENT le document de réception et le télécharge sur la ligne du temps CR du CRM
- 7) CT planifie une discussion technique avec ENT sur base du document de réception et planifie avec ENT une date pour la levée des éventuelles remarques
- 8) Après la levée des remarques, CT vérifie via CR et via ENT que les remarques ont été levées (photos ou visite)
- 9) Une fois que les remarques ont été levées, ENT envoient leur facture finale à CR (avec brainetoiture@buildwise.be en copie)

Si SWCS : CR introduit la facture finale de ENT sur AppiCrédit et la SWCS envoie le montant de la facture sur le compte du CR qui paye ensuite la facture finale de ENT

- 10) Si demandé par l'entrepreneur, CT vérifie que CR paie la facture finale

Pour les conformités gaz/élec :

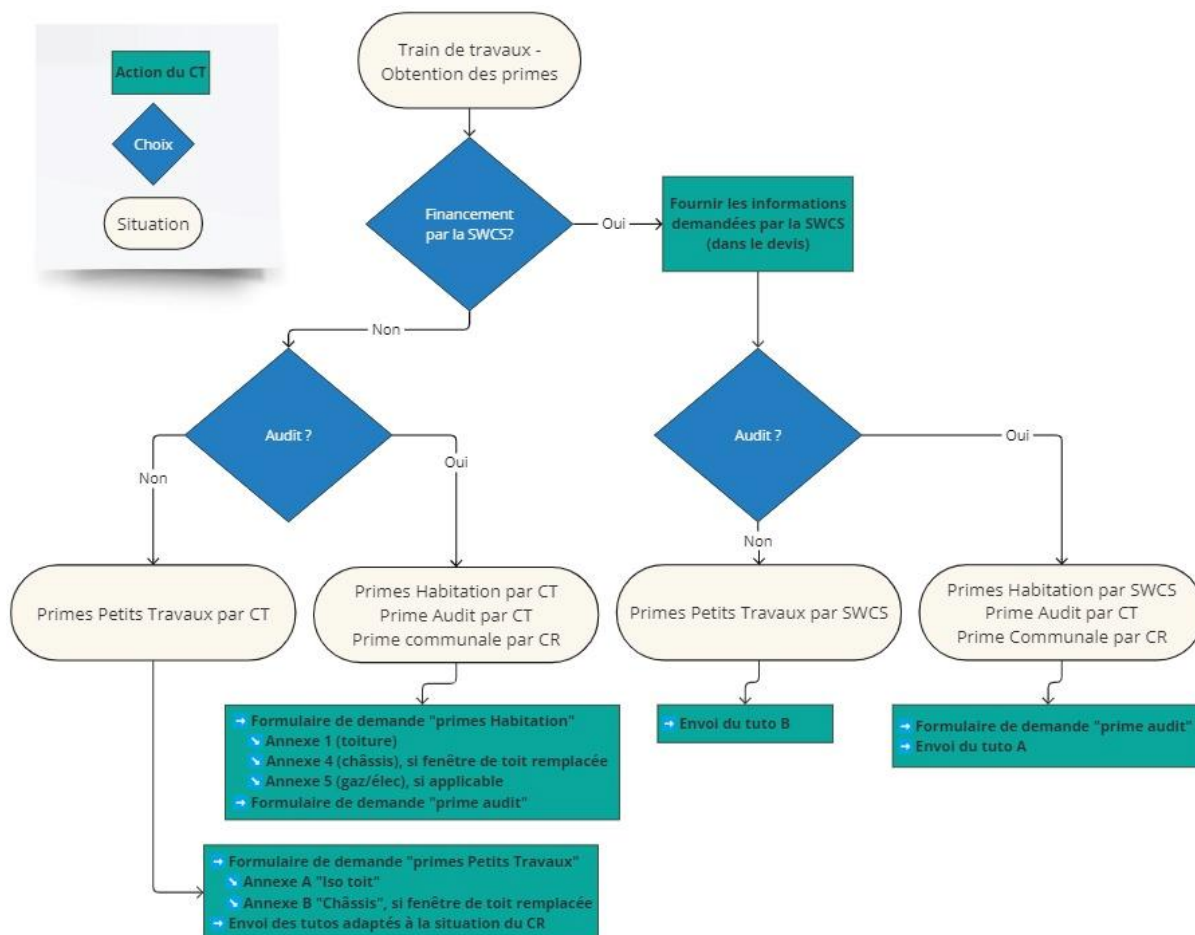
- ENT envoie sa facture finale à CR
- Pour électricité : ENT (électricien) contacte son OA (organisme agréé) pour organiser le contrôle de conformité + transmet les plans de l'installation au CR.
- Pour gaz : ST introduit une demande de passage OA via la plateforme de OA
 - Quand ENT confirme que les travaux sont finis, demander les disponibilités de ENT (s'ils désirent être présents à la visite) + les dispo du CR
 - Demander à OA sur la discussion Teams (RENO+ - Certinergie / support technique) si une visite peut être prévue au jour et à l'heure validée par ENT et le CR
 - Après validation de OA sur le Teams > introduction de la demande sur la plateforme client de OA
 - www.certinergie.be
 - Mdp : certinergie
 - Introduire les coordonnées du CR pour la facturation
 - **!!!** Ne pas oublier de demander le contrôle gaz + la réalisation des plans isométriques (le total doit être de 107.44 € HTVA + 33.06 € HTVA = 170 € TVAC)
 - Après la visite, OA envoie automatique le rapport de confo (si le CR a bien payé) > document à enregistrer dans le dossier CR
- L'OA de ENT se rend sur place + envoie le certificat de conformité à CR et à l'adresse brainetoiture@buildwise.be
- Si toujours pas conforme : boucle sur travail ENT



XII. Demande de primes

A faire une fois que l'entrepreneur a envoyé sa facture finale, et que le CR l'a payée, préparer le dossier prime (dossier à créer dans le dossier partagé) à envoyer au CR :

- 1) Selon la/les prime(s) à demander, sélectionner le(s) bon(s) tutos dans le dossier partagé, et collecter les documents qui y sont cités.



Tutos primes	Audit ?	Isolation Toit ? (+ éventuelle)	Conformité Gaz ?	Conformité Élec ?
C	 +A			
D				
E				
F				
G				
H				
I				

Les formulaires à aller chercher sur le site [Primes - Site énergie du Service public de Wallonie](#) :

- Formulaire de demande « primes Habitation » : [Demande de prime pour la réalisation des travaux \(version PDF\)](#)
- Formulaire de demande de prime Audit : [Demande de prime Audit \(prime Habitation Audit - version pdf\)](#)
- Formulaire de demande « primes Petits Travaux » : [Demande de primes Toiture et petits travaux sans audit \(version PDF\)](#)
- Annexe technique 1 – Toiture : [Annexe 1 - Toiture - Primes Habitation 2023 \(version PDF\)](#)
- Annexe technique 4 – Menuiseries extérieures : [Annexe 4 - Menuiseries extérieures - Primes Habitation 2023 \(version PDF\)](#)
- Annexe technique 5 – Gaz, Electricité, Radon et Mérieux : [Annexe 5 - Gaz, Electricité, Radon et Mérieux - Primes Habitation 2023 \(version PDF\)](#)
- Annexe technique A Iso toit : [Annexe technique Iso toit \(version PDF\)](#)
- Annexe technique B Châssis : [Annexe technique Châssis \(version PDF\)](#)

Attention dans l'encodage des surfaces d'isolation, il faut bien introduire une surface isolée inférieure ou égale à la surface indiquée dans le rapport d'audit (qui sert de référence à la Région Wallonne comme surface totale à isoler.

- 2) Envoyer un mail contenant le dossier primes au CR (avec les tutos en jpeg dans le corps du mail) = [Visite de réception](#)
- 3) Indiquer dans le CRM que l'envoi des tutos de demande de primes a été réalisé.