

FEEBAT lance RENO REGLO, nouveau parcours de formation inédit :

Les clés d'une relation client réussie, avant, pendant et après travaux, dont devis et factures !



Ce mardi 17 septembre, FEEBAT, programme de formation à la rénovation énergétique, a présenté RENO REGLO, dédié aux artisans et entreprises de travaux disposant ou visant un signe RGE.

RENO REGLO regroupe les principales informations pour comprendre et maîtriser les étapes de la relation client avant signature du devis, jusqu'à réception des travaux, tout en permettant aux professionnels de s'assurer de la conformité de leurs pratiques - dont devis et factures - à la réglementation et aux exigences d'obtention des aides financières.

RENO REGLO associe, dans un format mixte et didactique, un large périmètre de contenus, réalisés en association avec les Pouvoirs Publics et Organisations Professionnelles partenaires de FEEBAT, et validés par ces acteurs sur leurs champs respectifs. RENO REGLO est proposé en deux formats complémentaires, dont un parcours d'apprentissage en ligne et en autonomie, dès aujourd'hui accessible gratuitement.

Au cœur de la réussite de la relation client, la maîtrise de ses différentes étapes

La filière du bâtiment, majoritairement composée d'artisans et de TPE/PME, doit composer avec de nombreuses contraintes, parmi lesquelles, des réglementations évolutives. Tous les aspects de la profession sont concernés, y compris la relation client, que les professionnels doivent maîtriser en parallèle de la dimension technique des travaux de rénovation énergétique.

L'Observatoire des Métiers du BTP¹ organise cette relation client autour de 4 étapes : Conseil amont et évaluation du besoin - Devis et formalisation commerciale - Chantier et suivi - Suivi après-vente et garanties. RENO REGLO se propose d'accompagner la montée en compétences des artisans et des collaborateurs en entreprise sur chacune de ces étapes, en particulier les aspects réglementaires.

RENO REGLO donne aux artisans et entreprises RGE ou futurs RGE les clés des relations client, devis et factures

RENO REGLO répond à trois objectifs principaux :

- Permettre à ces artisans et entreprises de gérer les relations avec leurs clients ;
- Comprendre et appliquer les clés de réussite de cette relation client, avant, pendant et après travaux de rénovation énergétique ;
- Mettre en œuvre des pratiques de relation client, devis et factures conformes au Code de la consommation, ainsi qu'aux exigences relatives à l'obtention des aides financières à la rénovation énergétique (MaPrimeRénov', CEE...).

Un parcours complet, pratique et didactique

RENO REGLO est composé de deux formats distincts, pouvant être suivis indépendamment et dans l'ordre souhaité :

- Un parcours en ligne et en autonomie, gratuit, directement accessible [depuis le site de FEEBAT](#), une première !
- Trois formations avec formateur, en présentiel et/ou distanciel, déployées progressivement d'ici fin 2024. Ces formations, de 3h30 chacune, bénéficieront des modalités de prise en charge FEEBAT classiques².

Ces deux formats reposent sur une pédagogie interactive et diversifiée, pour une démarche active d'apprentissage, adaptée aux niveaux de connaissances de chaque professionnel, et des compétences immédiatement opérationnelles.

¹ Etude « Les services aux clients dans le bâtiment et les travaux publics » menée en 2021-2022 pour l'Observatoire des Métiers du BTP, par les cabinets TBC et COHDA

² Prise en charge du coût de formation, dans le cadre du financement CEE, à hauteur de 40% sur la convention FEEBAT 2022-2025, sous conditions. Voir site feebat.org

Focus sur le parcours en ligne RENO REGLO :

Le professionnel pourra développer, améliorer et tester ses connaissances sur 3 thématiques, elles-mêmes structurées en petites séquences d'apprentissage pour une meilleure progression et intégration des notions abordées.

Pour chacun des items, des informations essentielles, quizz, vidéos, et ressources complémentaires sur des sujets comme la mise en œuvre du droit de rétractation, la médiation, la TVA à taux réduit..., sont proposés. Ces outils, maintenus à jour, restent d'ailleurs disponibles et mobilisables par l'artisan ou l'entreprise, à tout moment, à l'issue du parcours en ligne.

Chaque séquence peut être suivie séparément, en fonction des besoins et connaissances du professionnel. La durée du parcours est estimée à 3h30.

Les 3 grandes thématiques abordées dans RENO REGLO

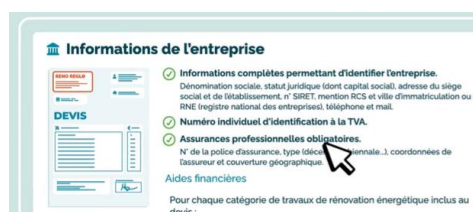
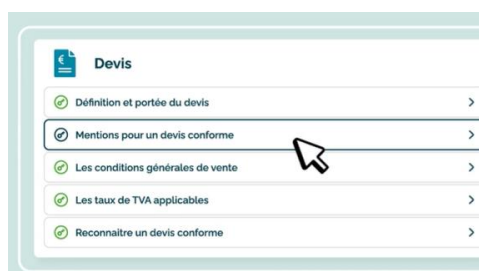
Relation client avant signature du devis



Devis



Travaux, facturation et garanties



Un parcours coconstruit avec les acteurs référents sur ces sujets

Afin de s'assurer de l'adéquation des contenus proposés par RENO REGLO aux exigences réglementaires et à la compréhension des professionnels, l'ensemble du parcours a été conçu par l'ATEE³, avec un groupement de prestataires compétents sur ces sujets, en lien étroit avec :

- La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes - DGCCRF
- La Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages - DHUP
- La Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment - CAPEB
- La Fédération Française du Bâtiment – FFB
- L'ADEME
- Et, pour leurs champs respectifs, MaPrimeRénov' et CEE, la Direction Générale de l'Énergie et du Climat – DGEC et l'Agence Nationale de l'Habitat - Anah.

La conception de ce parcours de formation est issue d'une réflexion lancée par les Pouvoirs Publics sur le dispositif RGE, en vue notamment de renforcer les compétences des professionnels, en particulier dans leurs relations avec les consommateurs. Cette réflexion a été à l'origine d'une mission confiée au programme FEEBAT pour la création d'un parcours de formation dédié, RENO REGLO.

À propos de FEEBAT - Programme national de Formation aux Économies d'Énergie dans le Bâtiment

Au cœur d'un écosystème inédit, fédérant les acteurs du bâtiment et de l'architecture, de la formation et de l'enseignement (ministères, organisations professionnelles, institutionnels, etc.), [FEEBAT, créé en 2007 dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie \(CEE\)](#), conçoit des modules et parcours de formation dédiés à la rénovation énergétique, reposant sur des modalités pédagogiques innovantes et délivrés par des organismes de formation habilités. FEEBAT accompagne la montée en compétences des professionnels en activité (artisans et entreprises du bâtiment, architectes et maîtres d'œuvre), de ceux de demain (élèves, apprentis et étudiants en lycées, Organismes de Formation par l'Apprentissage – Centres de Formation des Apprentis OFA – CFA - et Écoles nationales supérieures d'architecture et de paysage – ENSAP), mais aussi de leurs enseignants et formateurs.

[En savoir plus sur le dispositif des CEE.](#)

³ Association Technique Énergie Environnement, porteur pilote du programme CEE FEEBAT 2022-2025