

Annexe 1 – Objectifs pédagogiques des 3 formations en présentiel et/ou distanciel avec formateur du parcours

# RENO REGLO

LES CLÉS DES DEVIS, FACTURES ET DE LA RELATION CLIENT

Toutes les informations utiles aux entreprises titulaires ou visant un signe RGE pour :

- **gérer les relations avec vos clients**, particuliers et professionnels non avertis, dans le cadre de travaux de rénovation énergétique,
- **produire des devis et factures conformes**, notamment pour l'obtention des aides financières.

Les objectifs pédagogiques sont les mêmes que ceux du parcours en ligne RENO REGLO <https://renoreglo.feebat.org/>. Les modalités pédagogiques des formations avec formateur sont quant à elles différentes et complémentaires.

## Formation avec formateur

### « Règles et bonnes pratiques de la relation client avant signature du devis »

#### Séquence 1 : Les informations précontractuelles incontournables

- *Objectif 1 - Distinguer les différents types de contexte de signature du devis*
- *Objectif 2 - Identifier les informations précontractuelles obligatoires selon le contexte de signature du devis*

#### Séquence 2 : Distinction entre documents précontractuels et supports de communication

- *Objectif 3 - Distinguer les informations précontractuelles des supports de communication*
- *Objectif 4 - Identifier les informations légales de l'entreprise à indiquer sur les supports de communication*

#### Séquence 3 : Les pratiques interdites dans le monde de la rénovation énergétique

- *Objectif 5 - Reconnaître des pratiques trompeuses et agressives et connaître les moyens de les signaler*
- *Objectif 6 - Rappeler les règles relatives au démarchage téléphonique*

#### Séquence 4 : Règles RGPD

- *Objectif 7 - Identifier les règles de recueil de données clients-*

#### Séquence 5 : Qualité des informations précontractuelles – Etude de cas

- *Objectif 8 - Fournir des informations précontractuelles complètes et en bonne et due forme*

#### Synthèse

- *Objectif 9 - Produire des supports basés sur des ressources fiables*
  - o *Présentation du parcours en ligne et de la base de connaissances du dispositif RENO REGLO*
  - o *Donner envie de suivre les autres formations « Devis » et « Facture »*

## Formation avec formateur

### « Le devis »

#### Séquence 1 : Définition et portée du devis

- *Objectif 1 – Définir la portée d'un devis*
- *Objectif 2 – Distinguer le devis du contrat*
- *Objectif 3 – Lister les éléments constitutifs d'un contrat*

#### Séquence 2 : Mentions pour un devis conforme

- *Objectif 4 – Identifier les règles d'établissement des devis et lister les mentions pour un devis conforme au code de la consommation*
- *Objectif 5 – Identifier les mentions complémentaires pour faire bénéficier des aides financières à la rénovation énergétique à ses clients*

#### Séquence 3 : Les taux de TVA applicables aux travaux

- *Objectif 6 – Distinguer les différents taux de TVA applicables aux travaux de rénovation énergétique*
- *Objectif 7 – Indiquer le taux de TVA applicable*

#### Séquence 4 : Conditions Générales de Vente

- *Objectif 8 – Identifier la portée de CGV et lister les informations devant figurer aux CGV*

#### Séquence 5 : Vérifier la conformité des devis – Etude de cas

- *Objectif 9 – Identifier les non-conformités sur un devis*
- *Objectif 10 – évaluer les acquis*

#### Synthèse

- *Objectif 11 – Identifier les sources d'informations fiables et utiles*
  - o *Présentation du parcours en ligne et de la base de connaissances du dispositif RENO REGLO*
  - o *Donner envie de suivre les autres formations avec formateur*

## Formation avec formateur

### « Travaux, facture, garanties »

#### Séquence 1- L'exécution du contrat

- *Objectif 1 – Lister les bonnes pratiques lors de l'exécution du contrat*

#### Séquence 2 – La réception des travaux

- *Objectif 2 – Définir la portée juridique de la réception de travaux*
- *Objectif 3 – Identifier les règles de la réception de travaux*

#### Séquence 3 – Les règles pour une facture conforme

- *Objectif 4 – Identifier les règles d'établissement d'une facture et les mentions pour une facture conforme aux exigences des dossiers d'aides financières MaPrimeRénov' et CEE.*

#### Séquence 4 – Les garanties

- *Objectif 5 – Identifier les types de garanties applicables aux travaux de rénovation énergétique.*

#### Synthèse

- *Objectif 6 – Identifier les sources d'informations fiables et utiles*
  - o *Présentation du parcours en ligne et de la base de connaissances du dispositif RENO REGLO*
  - o *Donner envie de suivre les autres formations avec formateur*