



## RÉNO'EXPERT

(77H / 11 JOURS)

*Artisan Expert de la Rénovation Énergétique de l'Habitat*

### Publics concernés :

Artisans et chefs d'entreprise du Bâtiment, conducteurs de travaux, chefs d'équipe et chargés d'affaires.

### Méthode pédagogique :

- Formation théorique et participative, études de cas et partage d'expériences, manipulation de produits et logiciels
- Remise d'un support de stage et accès à des ressources complémentaires dématérialisées

### Modalités de contrôle des connaissances :

- QCM à l'issue de chaque module

### Nature de la sanction de formation :

- Attestation de Formation
- Feuilles d'émargement contresignées par le Formateur

### Intervenant :

Formateur expert dans son domaine (rénovation énergétique des bâtiments, juridique, commercial)

### Durée :

77 heures sur 11 jours

### OBJECTIFS :

- Analyser la demande d'un client et la valider à partir des caractéristiques thermiques d'un bâtiment
- Concevoir une offre globale de rénovation énergétique pertinente s'appuyant sur la connaissance de solutions techniques performantes (bâtiment et équipements)
- Connaître les aides financières et fiscales applicables
- Maîtriser les techniques de conquête d'un client : l'entretien en face à face, la vente et le SAV
- Savoir piloter un chantier de rénovation énergétique

### PROGRAMME :

Le cycle Réno Expert forme des professionnels capables d'établir un diagnostic complet du bâti, de vendre une solution globale pertinente de rénovation énergétique, et de coordonner la réalisation des travaux. Interlocuteurs uniques de leurs clients (particuliers, maîtres d'œuvres), ils peuvent agir en totale autonomie ou avec d'autres corps d'états avec lesquels ils apprennent à « travailler ensemble ».

#### ❖ MODULE 1 : ETABLIR LE DIAGNOSTIC DU BÂTIMENT A RÉNOVER

- Analyser la demande du client : faire exprimer la problématique et les attentes du client en termes de confort, de retour sur investissement souhaité et de priorités techniques et/ou financières. Elaboration d'un document synthétique pouvant servir de trame d'entretien. 7 heures
- Analyser le bâtiment : identifier les paramètres généraux du bâtiment, les caractéristiques des matériaux et équipements utilisés : parois opaques et vitrées, isolation, ventilation, chauffage et production d'eau chaude, évaluer la pertinence des travaux déjà réalisés et les contraintes éventuelles. 14 heures
- Réaliser une évaluation thermique et établir un diagnostic : les logiciels d'évaluation thermique (manipulation à partir d'une étude de cas), l'intégration de variantes, la restitution au client. 7 heures

## PROGRAMME (SUITE) :

❖ **MODULE 2 : CONNAÎTRE LES CARACTÉRISTIQUES D'UNE OFFRE GLOBALE EN MATIÈRE DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ET LES SOLUTIONS APPROPRIÉES. TRAVAILLER ENSEMBLE.**

- **Piloter un chantier de rénovation énergétique** : l'organisation logistique, le suivi et la gestion technique, la gestion financière, l'analyse des écarts, l'intégration des éléments techniques et règlementaires, l'optimisation des résultats, la mesure et la satisfaction client. Présentation d'outils d'aide à la décision et de gestion de chantier. 7 heures
- **Le travail en réseau** : les solutions juridiques et organisationnelles, l'intégration au sein d'une équipe pluridisciplinaire : missions et rôle de chacun, les outils collaboratifs : BIM, plateforme d'échanges, etc... 7 heures
- **Apporter des solutions techniques – bâtiments et équipements** : le contexte énergétique et règlementaire, la thermique de l'enveloppe, l'humidité et l'étanchéité à l'air. Les solutions performantes (produits et mise en œuvre) : vitrages et menuiseries extérieures, isolation, ventilation, systèmes de chauffage et de rafraîchissement (ENR). L'autocontrôle, les malfaçons et désordres. 14 heures

❖ **MODULE 3 : COMMERCIALISER UNE OFFRE ADAPTÉE**

- **Conquérir un client, acte 1 : les techniques** : l'identification du profil client et des motivations d'achat, les 7 étapes du processus de vente, les techniques de communication appliquées à la vente. 7 heures
- **Connaître les aides financières et fiscales adaptées aux travaux de rénovation énergétique** : le contexte de mise en œuvre des aides, l'éco-PTZ, le CITE, les aides de l'ANAH, les dispositifs régionaux. L'incidence sur un projet de rénovation (simulation à partir de l'étude de cas). 7 heures
- **Conquérir un client, acte 2 : vendre l'offre de rénovation énergétique** : savoir se présenter et présenter son entreprise, préparer et présenter une argumentation claire et valorisante, traiter et répondre efficacement aux objections, savoir conclure l'affaire (entraînement et mise en situation). 7 heures