

## Le rôle de l'entreprise dans sa relation au client

Bertrand  
QUESNEL  
(56-Vannes)



Auditeur RGE  
Consultant Amélioration Énergétique  
Expert judiciaire  
Expérience 25 ans chef d'entreprise Génie  
Climatique et Fluides  
Marchés Particuliers, Collectifs, Publics.

**RECONNU  
GARANT  
ENVIRONNEMENT**

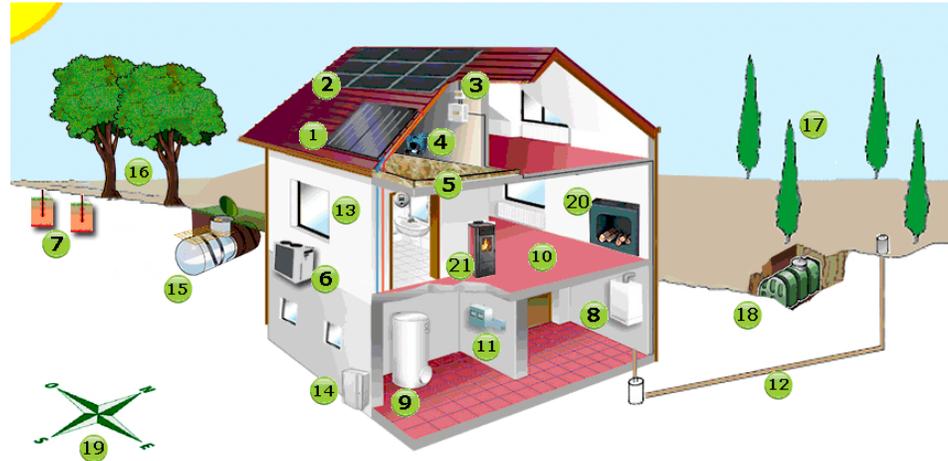
**RGE**

# L'Usager acteur de la performance énergétique

## P L A N

- 1 - Conseil préalable du client
  - 1.1 Construction neuve
  - 1.2 Travaux de rénovation
  
- 2- Informations à la livraison
  - 2.1 Client particulier
  - 2.2 Client institutionnel
  
- 3- Suivi des performances dans le temps d'usage
  - 3.1 Exemple de prestation définie au marché
  - 3.2 Exemple de solution simple connectée.
  
- 4- Questions ? Réponses ...

## 1 - Conseil préalable du client 1.1 Construction neuve



RT2012 = Calcul via Maître d'Œuvre et BET.

Les entreprises devront respecter le CCTP → peu de latitude pour l'entreprise

Il reste à informer le client durant les travaux pour les points incompris.

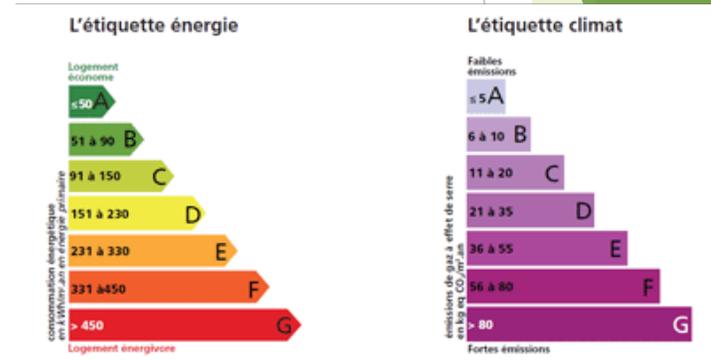
# L'Usager acteur de la performance énergétique

## 1 - Conseil préalable du client

### 1.2 Travaux de rénovation « énergétique »

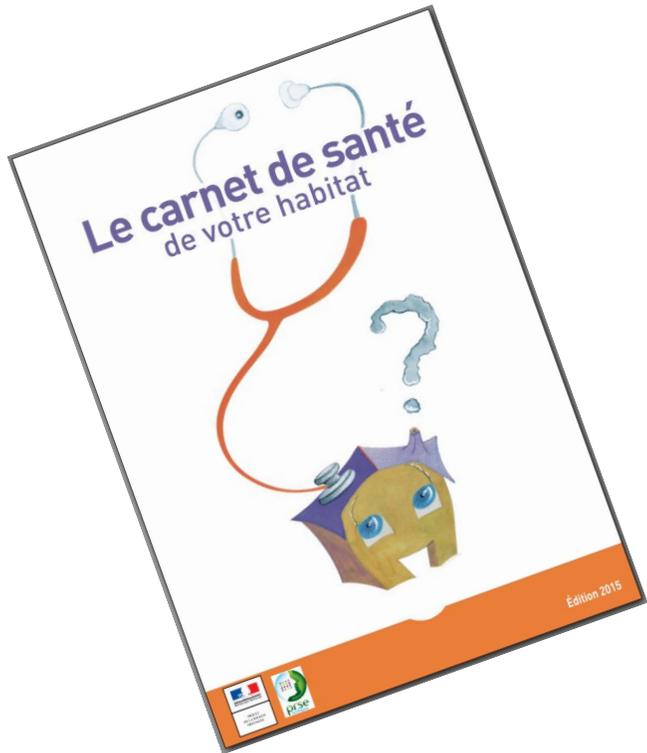
La démarche RGE de l'entreprise qualifiée :

- 1 - Proposer le DPE (diagnostic de performance énergétique) pour prioriser les travaux avec plusieurs scénarii possibles.
- 2 - Conseiller le client en fonction des contraintes techniques, orienter les choix .
- 3 - Proposer et/ou assister le client pour ses aides financières et fiscales (PTZ, CITE, CEE,...), notamment pour les démarches administratives. Adapter les documents d'entreprise pour faciliter les prises en charge.



## 2- Informations à la livraison

### 2.1 Client particulier

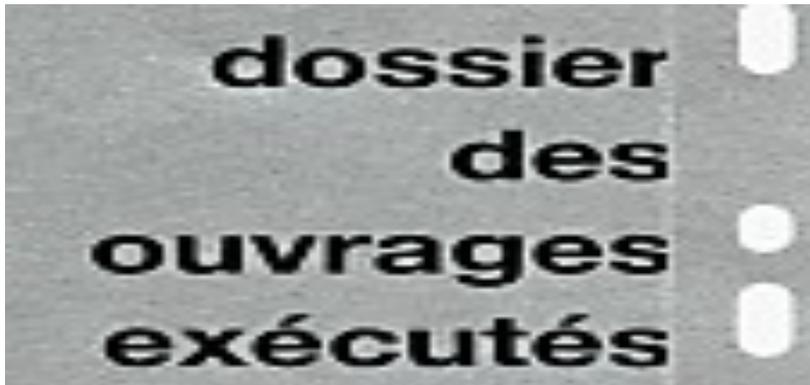


Un temps certain à expliquer l'usage des installations lors de la livraison, la remise des notices et instructions.

Bien souvent une visite complémentaire est indispensable !

Les prix pratiqués permettent t'ils cette prise en charge ?

## 2- Informations à la livraison 2.2 Client institutionnel



Remise du Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) pour l'établissement du Document d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO) intégrant les instructions de conduite des installations et d'entretien



La transmission avec l'occupant est réalisée ensuite par le Maître d'Ouvrage.

## 3- Suivi des performances dans le temps d'usage 3.1 Exemple de prestation définie au marché



Travaux de rénovation thermique globale d'un parc de logements existants par CÔTES D'ARMOR HABITAT par l'entreprise CONSTRUCTIONS LE COUILLARD (démarche RGE) :

- 1 - Mise en place de comptages d'énergie adaptés
- 2 - Suivi des performances et des consommations
- 3- Accompagnement des locataires dans leurs usages durant 1 an.
- 4- Restitution des résultats au Maître d'Ouvrage.

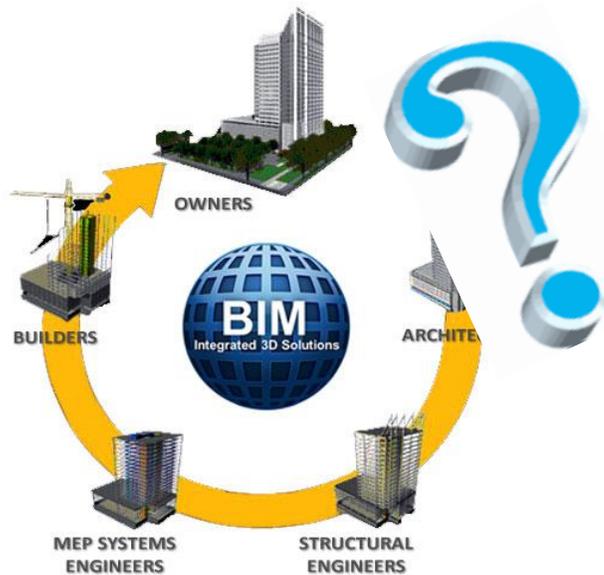
## 3- Suivi des performances dans le temps d'usage 3.2 Exemple de solution simple connectée.

Le thermostat d'ambiance connecté :



## 4- Questions ? Réponses ...

Je suis à votre disposition



Merci de  
votre  
attention

