



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905



Assistance en ligne - France

15 juin 2016



CONTENTS

| | |
|--|---|
| SUMMARY | 3 |
| 1 Partenaire responsable | 4 |
| 2 Vue d'ensemble du site internet du projet national | 4 |
| 2.1 Ressources | 4 |
| 2.2 Outil en ligne | 4 |
| 2.3 FAQ | 5 |
| 3 Assistance en ligne | 5 |
| 3.1 Protocole pour la gestion des requêtes..... | 5 |
| 3.1.1 Contact via formulaire web | 5 |
| 3.1.2 Email | 5 |
| 3.1.3 Téléphone | 5 |
| 3.2 Statistiques premières..... | 5 |
| 4 Principales questions posées..... | 5 |



SUMMARY

Enerplan is the front office actor of the French helpdesk regarding the LPA+ project and solar solutions energy labelling topics.

Inquiries send through the contact form on the French section of the LPA+ website are received by Enerplan. In return, on the Enerplan website (www.enerplan.asso.fr), a banner is leading to the French section of the LPA+ website (www.label-pack-a-plus.eu/france).

This French section includes a presentation of our national action plan, of the regulation and actors concerned the online tool and some materials, in French or English, in order to have more information on energy labelling or eco-design, especially about solar thermal products. Content will be updated depending on questions or feedbacks we will receive.

Enerplan is working closely with Uniclimate (French labour union of the thermal, air and refrigerated industries) and Belenos (solar thermal system laboratory test) in order to answer in an appropriated way to actors.

Since the beginning of the project, we have been contacted by some actors, in general small / medium solar thermal systems manufacturers or distributors. Questions frequently lay on specific regulation points, mainly about calculations or norms used.

Up to now, very few contacts coming from installers or advisors. This is explained by the fact that training activities which will be led by Qualit'EnR is experiencing long delays. Sessions are now postponed to mid-September 2016 (due to long elaborating phase of the training content and also difficulties in developing the online MOOC platform).

Other possibility is that most manufacturers have already set in-house training schemes and information campaigns to their network.



1 Partenaire responsable

ENERPLAN est responsable du site internet LPA+ France, de son contenu, et du management de l'assistance en ligne. Ces médiums visent à l'information de tous les acteurs du marché : fabricants, vendeurs, installateurs, conseillers à l'achat sont les cibles principales. Le grand public peut également trouver des informations sur l'étiquette, mais tous les supports ne sont pas adaptés à lui.

Uniclima et BELENOS sont parfois impliqués dans la validation du contenu si nécessaire.

2 Vue d'ensemble du site internet du projet national

Le site internet du projet national suit la structure du site européen. Ainsi, les visiteurs peuvent y trouver des informations sur :

- Le projet LPA+
- Les directives Eco-conception et Etiquetage énergétique, avec des sous-sections sur le chauffage des locaux et de l'eau chaude sanitaire, ainsi que les systèmes combinés.
- Le rôle de chaque acteur du marché en regard de l'application de la réglementation
- L'outil en ligne pour éditer les étiquettes énergie, avec un lien vers l'outil SOLCAL
- Les événements à venir
- Certains supports pour de plus amples informations
- Des coordonnées de contact en cas de nécessité.

2.1 Ressources

Législation:

Des liens renvoient directement vers les directives Etiquetage énergétique et Eco-conception, et les règlements délégués (811 & 812/2013), chaque texte n'est disponible qu'en Français sur la partie française du site.

Outils de calcul et d'édition d'étiquettes :

L'outil de calcul en ligne est disponible sur le site internet, sous l'onglet « [Réaliser une étiquette kit](#) ». L'onglet « [Médiathèque](#) » indique la méthodologie de SOLCAL afin de calculer les Qnonsol et Qaux, ainsi que des liens vers l'outil en ligne proposé par la Commission Européenne.

Flyers et brochures :

Deux documents sont disponibles en français :

- Brochure (format A4, 4 pages) présentant les dispositions générales de la réglementation, le projet, et les spécificités liées au solaire thermique.
- Brochure (format A4, 35 pages) présentant de façon complète la réglementation et son application. Cette brochure cible les professionnels comme les fabricants, distributeurs et installateurs. Eventuellement, elle peut intéresser les conseillers à l'achat.

2.2 Outil en ligne

Pour l'instant, le manuel pour l'utilisateur doit être finalisé au niveau du consortium (prévu pour la fin de l'été 2016). Une traduction du document sera mise à disposition.



En parallèle, un tutorial (powerpoint) en français sera mis à disposition au lancement du SPOC avec Qualit'EnR.

2.3 FAQ

La page de [FAQ](#) est actuellement remplie des Guidelines de la Commission Européenne datées de septembre 2015, accompagnant les règlements délégués (EU) 811 & 812/2013.

Une FAQ en français n'est pas encore publiée pour les raisons suivantes :

- Contacts rares d'acteurs du marché
- Les questions reçues concernent des points précis de la réglementation, en lien avec un produit spécifique
- Les sessions de formation d'installateurs, qui pourraient être un bon moyen d'avoir des retours et des questions, ne sont pas encore opérationnelles.

3 Assistance en ligne

L'assistance en ligne française peut être contactée de multiples façons, soit via le formulaire de contact disponible sur le site LPA+ ou un contact direct à ENERPLAN (telephone et email), le syndicat étant identifié comme une source d'information pertinente sur l'étiquetage énergétique par les acteurs du solaire thermique.

3.1 Protocole pour la gestion des requêtes

3.1.1 Contact via formulaire web

Le formulaire internet du site LPA+ peut être utilisé et renvoyé vers ENERPLAN (Sylvain Roland, en charge du projet LPA+). Jusqu'à présent, aucun contact n'a été reçu via ce formulaire.

3.1.2 Email

La plupart des contacts ont été reçus directement via email à ENERPLAN.

ENERPLAN est clairement identifié comme une source d'information au niveau national pour le solaire thermique, de cette façon, les acteurs nous contactent simplement lorsqu'ils ont une question.

La plupart des contacts reçus proviennent de membres d'ENERPLAN ou de leurs contacts de premier niveau.

3.1.3 Téléphone

Quelques conversations téléphoniques ont eu lieu à la suite du premier contact écrit. Le contact téléphonique d'ENERPLAN n'est publié ni sur les supports (brochures), ni sur le site LPA+.

3.2 Statistiques premières

Principalement des contacts écrits, suivis de conversations téléphoniques

- 35 contacts de 8 fabricants ou distributeurs
- 6 contacts de conseillers à l'achat ou de parties prenantes

4 Principales questions posées

Par les conseillers à l'achat:

- Planification des sessions de formation, intérêt à participer



- Besoins de supports pour présenter l'étiquetage énergétique (présentation, brochure, exemple d'étiquette)
- Questions sur l'outil de calcul et la méthode.

Par les fabricants ou distributeurs :

- Calcul du profil de charge
- Normes à utiliser
- Déterminer les données techniques pour calculer l'étiquette énergie : irradiation, température de l'eau, pertes, Qnonsol, Qaux, rendement de la chaudière
- Explication de termes spécifiques des directives : appoint, système solaire
- Clarification des méthodes de calcul pour différents produits (chauffe-eau solaire avec appoint électrique, différence de thermosiphon, chauffe-eau avec chauffage électrique...)
- Rappel des produits concernés par la directive (pour le solaire : solaire thermique seulement, pas de systèmes hybrides, biomasse, rendement énergétique...)
- Questions sur le site LPA+ et supports disponibles.