

## **Manuel d'utilisation de l'Abonnement**

### **ENERGY CARE**

#### **Qu'est ce qu'un abonnement Energy Care ?**

Le concept d'« Energy Care » est de considérer l'application des mesures techniques, organisationnelles et comportementales d'une manière structurée et économiquement intéressante afin de limiter les consommations énergétiques d'un bâtiment.

Sur base des résultats d'un Quick Scan, on peut savoir comment l'énergie est consommée et quels sont les facteurs qui influencent cette consommation. Un système de monitoring et un système de comptabilité énergétique sont des outils complémentaires sur les profils et statistiques de consommation. A côté de cela, il est également important de développer un système qui permet de suivre les facteurs d'influence des consommations. A cet effet, un abonnement « Energy Care » prévoit des interventions à réaliser dans la gestion quotidienne de l'énergie.

#### **Les partenaires de Fedesco pour le service Energy Care?**

Fedesco fait appel à des bureaux d'études spécialisés dans les conseils et interventions en efficacité énergétique. Actuellement nous travaillons avec les bureaux Cenergie et Teenconsulting.

#### **Que pouvez-vous demander ?**

Puisqu'il s'agit de conseil et d'intervention pour de petits travaux d'économie d'énergie, le demandeur pourra s'adresser au prestataire pour différents services :

- l'identification et application de certaines mesures d'économie d'énergie peu/non coûteuses (Quick Wins) dont l'application est simple et qui ont un impact direct sur les consommations. Dans ce cas, l'abonnement couvre l'intervention du personnel technique et des conseils de réalisation. Les frais relatifs aux travaux, comprenant le matériel et la mise en œuvre, sont à charge du demandeur;
- lors de l'achat de matériel et/ou d'appareils, prendre en considération les aspects de consommation d'énergie, de l'investissement et du retour sur investissement par rapport à d'autres techniques. Le service Energy Care permet de suivre une procédure et/ou de remettre un avis sur ces achats;
- la formation du personnel pour l'utilisation des installations techniques et des systèmes de régulation;
- l'analyse des profils de consommation (à partir d'un système de monitoring déjà mis en place) pour déterminer les actions à entreprendre et assurer un suivi (aide à l'application des mesures);
- établir des procédures d'alarme pour le système de monitoring lorsque des consommations « folles » sont observées.

Votre conseiller Energy Care pourra vous renseigner sur d'autres conseils ou interventions possibles.

## **Comment activer le service « Energy Care » ?**

Le service « Energy Care » est accessible aux bâtiments pour lesquels l'abonnement a été souscrit. Il s'agit actuellement des bâtiments suivants :

Référence du Service	Bâtiment	Adresse	Ville	SPF/SPP	Bureau d'Etude Prestataire
FEC001	MONT DES ARTS	PLACE DU MUSEE	BRUXELLES	politique scientifique	Cenergie
FEC002	Institut roy. Des sciences naturelles	Rue Vautier 29	BRUXELLES	politique scientifique	Cenergie
FEC003	FINANCES	AVENUE DES ARTS 19 H	BRUXELLES	finances	Cenergie
FEC004	Federaal Administratief Centrum	Philipssite 3	Heverlee	financie	Cenergie
FEC005	CENTRE FINANCES	RUE DE DISON 134	VERVIERS	finance	Teenconsulting
FEC006	PRISON HOMMES	AVENUE DUCPETIAUX 106	SAINT-GILLES	justice	Cenergie
FEC007	GERECHTSHOF	KAZERNEVEST 3	Brugge	justitie	Cenergie
FEC008	PORTE DE HAL	AV. DE LA PORTE DE HAL 5	SAINT-GILLES	justice	Teenconsulting
FEC009	PRISON DE NIVELLES	AVENUE DE BURLET 4	NIVELLES	justice	Teenconsulting
FEC010	ADMINISTRATIEF CENTRUM	ZANDSTRAAT 150	BRUGGE	Fed Politie	Cenergie
FEC011	HEILHAVEN-DOMEIN-CONCESSIE	HAACHTSESTEENWEG 138	MELSBROEK	Fed Politie	Cenergie
FEC012	POSTE CIRCULATION DE MONS	CHEMIN DE LA PROCESSION 188	MONS	Federale Politie	Teenconsulting
FEC013	North Gate	Koning Albert II laan	Brussel	économie	Teenconsulting
FEC014	COPERNIC	RUE DE LA LOI 51	BRUXELLES	personnel et organisation	Teenconsulting
FEC015	Sécurité civile Ghlin	Chemin Bouteillier 1	Ghlin	Intérieur	Teenconsulting

Cette liste est mise à jour régulièrement sur notre site internet.

## **Inscription permettant d'accéder à « My Fedesco »**

Afin de faciliter l'identification des requérants, Fedesco a besoin que le nom et les coordonnées des membres du personnel (maximum 3 par bâtiment) qui seront habilités à faire une demande pour une intervention soient préalablement inscrits lors de la première requête via un formulaire en ligne sur notre site internet [www.fedesco.be](http://www.fedesco.be) qui apparaît en cliquant l'onglet « s'inscrire ? » de « My Fedesco ». Ceci permettra à Fedesco et au chargé de mission d'assurer un suivi correct de chaque assistance. Le formulaire à compléter comprend les nom, adresse e-mail et le numéro de téléphone de la/des personne(s) qui pourra(ont) demander une intervention. Vous recevrez pour chacun un login et mot de passe qui leur permettra d'accéder au service.

## **Comment demander une intervention ?**

Après votre identification à « My Fedesco » via votre login et mot de passe (voir point précédent), vous êtes dirigé vers les différents bâtiments dont vous avez la charge. En cliquant sur un bâtiment, une série de services de Fedesco peuvent être consultés (études, Energy Care, campagne de sensibilisation,...). Vous accédez au formulaire de requête sous le menu « Energy Care » et pouvez dès lors le remplir et l'envoyer.

Les informations à compléter sur le bâtiment sont essentielles afin de réagir dans les plus brefs délais. Outre les informations décrivant le bâtiment qui est concerné par la demande et les coordonnées du requérant, il est nécessaire de décrire le type d'intervention demandée.

Ce formulaire sera directement envoyé au chargé de mission qui endéans les 48 h répondra à la demande ou prendra contact afin de fixer un rendez-vous afin de répondre à vos attentes.

### **Qui contacter en cas d'absence de réponse à votre requête ?**

Fedesco reste disponible pour répondre à vos questions ou en l'absence de réaction à vos demandes.

Envoyez un e-mail au service Customer Care à [customercare@fedesco.be](mailto:customercare@fedesco.be) ou contactez-nous au 02 762 02 80.

### **De combien d'heures ou de quel budget est-ce que je dispose ? Quel est mon crédit ?**

L'abonnement « *Energy-Care* » est valable 3 ans. Durant cette période, le demandeur peut faire appel au service à hauteur d'un nombre limité d'heures de prestation (classé par type de prestation) :

Energy-Care - abonnement de 3 ans :	
	Nombre d'heures disponibles sur 3 ans
Call Center - Help desk - telephone - fax	12 heures
On-line consultant (email et/ou téléphone)	15 heures
Consultant sur site	3 jours
Technicien sur site	6 jours

Les services « Call Center – Help desk – téléphone – fax » et « on-line consultant » vous permettent de poser des questions précises relatives à des problèmes que vous rencontrez et pour lesquels vous avez besoin d'information sans nécessiter la visite sur site d'un consultant. Suivant la complexité de votre requête, un nombre d'heures prestées sera comptabilisé dans l'un ou l'autre service. Par exemple, l'analyse d'un cahier des charges relatif à l'entretien des chaudières peut être exécutée dans le cadre de ces services.

Les services « consultant sur site » et « technicien sur site » vous permettent de faire venir un consultant et/ou respectivement un technicien pour analyser une situation et intervenir directement. Par exemple, le contrôle de la qualité de la maintenance des installations peut faire partie de ces services.

Le conseiller Energy Care assure le suivi du nombre d'heures et peut vous informer du nombre d'heures restantes.

Une fois le nombre d'heures incluses dans votre abonnement utilisées, si vous souhaitez acheter des heures supplémentaires, adressez-vous à votre responsable Fedesco ou contactez-nous sur [info@fedesco.be](mailto:info@fedesco.be).