



VADE-MECUM

Label Qualité Domotique

Manuel
pour l'obtention du
Label Qualité Domotique

© Technifutur – Tecnolec : juin 2008

Ce vade-mecum est disponible sur le site Internet : www.tecnolec-fr.be

1. Table des matières

1.	Table des matières.....
2.	Préface.....	4
3.	Généralité.....	5
3.1.	Qu'est-ce que la domotique ?	5
3.2.	Que signifie le Label de Qualité Domotique ?	5
3.3.	Qui peut obtenir le Label de Qualité Domotique ?	6
3.4.	Pour quels systèmes de domotique peut-on obtenir un label?	6
3.5.	L'objectif du Label de Qualité Domotique	6
3.6.	Comment peut-on réaliser cet objectif ?	7
3.7.	La valeur ajoutée du Label de Qualité Domotique	7
3.7.1.	<i>La valeur ajoutée pour l'installateur</i>	<i>7</i>
3.7.2.	<i>La valeur ajoutée pour le fabricant/importateur du matériel de domotique.....</i>	<i>8</i>
3.7.3.	<i>La valeur ajoutée pour l'architecte.....</i>	<i>8</i>
3.7.4.	<i>La valeur ajoutée pour le grossiste.....</i>	<i>8</i>
3.7.5.	<i>La valeur ajoutée pour l'entrepreneur.....</i>	<i>8</i>
3.7.6.	<i>La valeur ajoutée pour les sociétés de distribution.....</i>	<i>9</i>
3.8.	L'organisation et la responsabilité.....	9
3.9.	Le secrétariat.....	9
4.	La procédure	10
4.1.	Général.....	10
4.2.	Les critères.....	10
4.2.1.	<i>Les critères pour être candidat pour le Label de Qualité Domotique.....</i>	<i>10</i>
4.2.2.	<i>Les critères pour devenir réellement labellisé</i>	<i>11</i>
4.2.3.	<i>Les critères pour rester labellisé.....</i>	<i>11</i>
4.3.	La description générale de la procédure	11
4.4.	Représentation schématique de la procédure	13
4.5.	Les formations et les examens.....	15
4.5.1.	<i>Cours de base domotique.....</i>	<i>15</i>
4.5.2.	<i>Le cours de vente "argumentation domotique".....</i>	<i>16</i>
4.5.3.	<i>L'examen du système.....</i>	<i>16</i>
4.6.	La demande pour la labélisation.....	17
4.7.	L'octroi du label.....	18
4.8.	Le contrôle des installations de domotique.....	18
4.8.1.	<i>Général</i>	<i>18</i>
4.8.2.	<i>Le contrôle pour un candidat labellisé</i>	<i>19</i>
4.8.3.	<i>La demande d'un contrôle pour un installateur déjà labellisé</i>	<i>19</i>
4.8.4.	<i>La demande pour le contrôle d'une installation domotique</i>	<i>20</i>
4.8.5.	<i>Le rapport de contrôle</i>	<i>20</i>
4.8.6.	<i>La description de la nature et du contenu du contrôle.....</i>	<i>20</i>
5.	La procédure pour les systèmes de domotique supplémentaires	22
6.	La suspension ou la suppression du certificat pour la labélisation	23
7.	Les plaintes	24
8.	Les contributions et les frais	25

9.	Les conditions relatives à l'utilisation du label et du logo	27
10.	La confidentialité.....	28
11.	Publicité	29

2. Préface

Le marché de la domotique grandit constamment. Les entrepreneurs et les architectes choisissent de plus en plus une installation de domotique au lieu d'une installation électrique traditionnelle. La domotique donne, en effet, plus d'avantages et de flexibilité.

L'élément de base lors de la construction d'une habitation est son projet. L'architecte élabore ce projet en fonction des moyens disponibles et des attentes du client. Au niveau du confort du logement, la réalisation de l'installation domotique devra faire appel à un spécialiste car il est vrai que personne n'a la science infuse, pas même l'architecte.

L'installateur, expert en domotique, se présente ici comme la personne par excellence.

L'installateur s'occupait autrefois uniquement de la réalisation de l'installation électrique de l'habitation (l'architecte transmet les souhaits des clients à l'installateur). Suite à l'évolution des nouvelles technologies (ex : la domotique), l'électricien assure maintenant lui-même la tâche de concrétiser les souhaits techniques du client. En plus de la réalisation, le « domoticien » a aussi une fonction de coordinateur et de conseiller sur le plan technique. Il assiste le client grâce à ses conseils et ses actes lors de la recherche de la meilleure solution pour la concrétisation de ses souhaits. En outre, il doit pouvoir faire un choix parmi les différents systèmes de domotique qui existent sur le marché.

S'ajoutant à la partie technique, la partie commerciale du travail d'un domoticien est très importante car il doit pouvoir argumenter ses choix de manière correcte auprès de l'entrepreneur et de l'architecte. La profession d'électricien évolue donc d'une manière flagrante vers un niveau plus élevé de compétences issu d'une formation solide.

Le Label de Qualité Domotique (LQD) est un atout pour l'installateur conscient de la qualité et qui est prêt à s'investir. Cet investissement lui permettra de réaliser une forte plus value à sa profession et à son statut.

Ce vade-mecum décrit la méthode de travail que doit suivre une société d'installation afin d'obtenir le Label de Qualité Domotique. Ce document est issu de la traduction de la 2^{ème} version du vade-mecum néerlandais (fait en juillet 2004) et adapté pour la partie francophone du pays. La procédure, qui est décrite dans ce vade-mecum, commence à partir du 1er janvier 2006.

Le VEI (Vlaams Elektro Innovatiecentrum) est responsable de la coordination et du secrétariat de cette initiative. Pour la partie francophone du pays, Technifutur (Tecnolec Wallonie-bruxelles) est responsable de la coordination. Le VEI / Technifutur se tiennent garants pour l'application précise des règlements décrits dans ce vade-mecum.

Ce document a été développé par le Vlaams Elektro Innovatiecentrum, les organisations du secteur, les centres de formation et les fabricants/importateurs de matériels de domotique et adapté par Technifutur.

Le système de contrôle qualitatif du Label de Qualité Domotique, reprenant le vade-mecum et le logo connexe, est une marque collective déposée du Vlaams Elektro Innovatiecentrum. Tout droit réservé.



3. Généralité

3.1. Qu'est-ce que la domotique ?

L'éclairage, le chauffage, la réfrigération, le contrôle d'accès, la protection et la gestion des appareils domestiques peuvent être dirigés de nos jours à l'aide d'un système intégré. La notion « domotique » s'intègre progressivement dans l'habitation. Mais les particuliers savent-ils réellement en quoi consiste cette technologie ? Faire couler l'eau du bain à l'aide de son GSM depuis sa voiture peut être l'exemple caricatural le plus frappant. La domotique est bien plus présente. La domotique est le plus souvent insignifiante et moins spectaculaire. C'est là où réside précisément sa force : le système doit améliorer sans en avoir l'air le confort de vie et de l'habitat.

La domotique peut soulager les utilisateurs de nombreuses activités quotidiennes et peut veiller à ce que les conditions de vie soient toujours optimales. L'équipement technique de l'habitation veillera lui-même à ce que la domotique remplisse de façon optimale les souhaits des occupants, sans devoir constamment adapter et régler le système.

La DOMOTIQUE est le système intégré qui commande et gère tout appareil électrique domestique, dans le but d'améliorer le confort, la flexibilité, la communication, la sécurité et l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE).

À vrai dire, on peut affirmer que les possibilités de la domotique sont définies par la créativité de l'homme. Ses possibilités sont presque infinies. La question est de savoir où se situent les besoins du client et comment peuvent-ils être au mieux intégrés.

La domotique peut contribuer à une nette amélioration du confort, de la flexibilité, de la sécurité et de l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE). Ces besoins sont valables autant pour le constructeur de villas luxueuses que pour le constructeur de plus petites habitations. L'intégration de l'électronique dans l'habitation ordinaire devient ainsi de plus en plus un standard.

Nous constatons également que la domotique s'installe de plus en plus dans les bâtiments des logements sociaux. Principalement pour les personnes à mobilité réduite. La domotique est utilisée de plus en plus pour faciliter la vie de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent être autonomes plus longtemps.

3.2. Que signifie le Label de Qualité Domotique ?

Le Label de Qualité Domotique est **une initiative nationale et volontaire** pour l'entreprise d'installation électrique, élaboré autour d'une procédure générale et de contrôles de qualité.

Comme la technologie des différents systèmes de domotique diverge fortement, le Label de Qualité Domotique est délivré par système de domotique. Le terme domotique est notamment trop vague et trop large pour pouvoir accorder un label général « spécialiste domotique ». Une société d'installation peut obtenir bien entendu un Label de Qualité Domotique pour plusieurs systèmes de domotique si la société concernée remplit toutes les conditions.

Suite à l'évolution régulière de la technologie dans le domaine de la domotique, un recyclage de la société labellisée est prévu dans le cadre du Label de Qualité Domotique. Ce recyclage dépend de l'évolution du (ou des) système(s) de domotique choisi(s) par l'entreprise.

Le Label de Qualité Domotique impose également des critères de qualité aux fabricants/importateurs de matériels de domotique. Cela signifie que l'entreprise d'installations électriques peut uniquement obtenir un Label de Qualité Domotique pour les systèmes dont le fabricant/importateur répond aux critères de qualité définis dans la charte à l'annexe 1.

Une liste de références qui mentionne les installateurs labellisés est indispensable. Cette liste est régulièrement diffusée vers les architectes, les bureaux d'étude, les entreprises du bâtiment et évidemment aussi vers l'entrepreneur, le client. Le Label de Qualité Domotique et la liste de référence sont publiées via les annonces, les brochures, les stands d'informations sur les foires d'expositions (ex :Batibouw), les médias et les revues professionnelles et hebdomadaires.

3.3. Qui peut obtenir le Label de Qualité Domotique ?

Le Label de Qualité Domotique peut être obtenu par toute société active dans le secteur électrique, et qui a un enregistrement en tant qu'entrepreneur selon la liste du ministère SPF Emploi Travail et concertation sociale sous les numéros 26-27-28 et 00.

3.4. Pour quels systèmes de domotique peut-on obtenir un label?

Une entreprise d'installation électrique peut obtenir uniquement un Label de Qualité Domotique pour des systèmes de domotique dont les fabricants/importateurs satisfont aux critères de qualité de la charte. Les critères de qualité pour les fabricants/importateurs de système domotique ont été définis à l'annexe 1. Les fabricants/importateurs qui satisfont à ces critères, ont été repris à l'annexe 2.

3.5. L'objectif du Label de Qualité Domotique

L'utilisation actuelle grandissante de la domotique dans les habitations a pour conséquence d'augmenter la demande de spécialistes dans ce domaine. En parallèle au développement du marché, on constate une forte augmentation d'installateurs qui, sans formation ou connaissance dans le domaine, acceptent des projets de domotique avec tous les risques et conséquences qui en découlent. Par conséquent, le terme domotique reçoit une connotation négative comme étant chère et non fiable. ***Pour supprimer ces préjugés***, il est nécessaire d'avoir un label de qualité.

Il n'est pas toujours évident de persuader les clients d'intégrer de la domotique dans le projet de leur habitation. Les clients ont souvent très peu de connaissances, et ils ne savent pas où se renseigner pour avoir une information fiable et pertinente relative à la domotique. Un Label de Qualité Domotique s'impose afin de garantir au client une qualité maximale.

Le Label de Qualité Domotique sert de cette façon comme fil conducteur entre les entrepreneurs et les architectes qui souvent ne sont pas suffisamment au courant des possibilités que peut offrir la domotique.

Le Label de Qualité Domotique offre à l'architecte et à l'entrepreneur la garantie que l'installateur domotique possède la compétence nécessaire basée sur :

- une formation adéquate ;
- une expérience reconnue ;
- un service de qualité.

Les principaux objectifs du Label de Qualité Domotique :

- Création d'une liste d'installateurs spécialisés dans le domaine de la domotique
- Elargissement du marché de la domotique d'une manière générale

3.6. Comment peut-on réaliser cet objectif ?

- Par une formation solide des installateurs, aussi bien technique que commerciale ;
- Par des contrôles techniques des projets réalisés par les installateurs ;
- En imposant des exigences de qualité aux fabricants/importateurs de matériels de domotique ;
- En diffusant une information pertinente et neutre vers les architectes et entrepreneurs ;
- En réalisant la promotion du Label de Qualité Domotique vers les architectes et les entrepreneurs, sur base d'une vaste campagne de marketing;
- En réalisant la promotion de la domotique en général, sur base d'une vaste campagne de marketing, et en agrandissant le marché de la domotique.

3.7. La valeur ajoutée du Label de Qualité Domotique

3.7.1. La valeur ajoutée pour l'installateur

- Augmentation de son chiffre d'affaires ;
- Augmentation du niveau de connaissances de l'entreprise ;
- Offrir une réponse de qualité aux exigences grandissantes des principaux entrepreneurs (entreprises du bâtiment) vis-à-vis des sous-traitants (entre autres les installateurs) ;
- Le billet d'accès pour percer un nouveau marché ;
- Le marché de la domotique est réservé aux professionnels (<-> marché du bricolage) ;
- Différenciation immédiate vis-à-vis des concurrents ;
- La possibilité de se présenter comme spécialiste, conseiller en domotique pour l'entrepreneur, les architectes, les entreprises du bâtiment et les promoteurs en construction dans toute la Belgique ;
- La reconnaissance comme interlocuteur compétent pour l'intégration de l'entièreté de l'équipement technique dans une habitation ;
- La promotion comme spécialiste via la diffusion régulière de la liste de références vers les architectes, les entreprises du bâtiment et les promoteurs en construction dans toute la Belgique;
- La reconnaissance en tant que conseiller en matière de domotique chez les architectes ;
- La reconnaissance en tant qu'interlocuteur par excellence par les fournisseurs d'énergie et les sociétés de distribution ;
- La possibilité d'utilisation d'un matériel de promotion professionnel.

3.7.2. La valeur ajoutée pour le fabricant/importateur du matériel de domotique

- Augmentation de son chiffre d'affaires ;
- Reconnaissance de ses partenaires préférentiels ;
- Plus de promotion de leur propre marque/système ;
- Plus de promotion de la domotique en générale ;
- Supprimer la méfiance des entrepreneurs et des architectes relative à la fiabilité des systèmes de domotique ;
- La garantie d'un certain niveau de compétence de l'installateur labellisé ;
- Moins d'accompagnement des installateurs;
- Moins d'interventions urgentes;
- Réduction de la publicité négative (moins de mauvaises installations).

3.7.3. La valeur ajoutée pour l'architecte

- La certitude de bonnes installations de domotique, tant au niveau du placement qu'au niveau du projet et de l'utilisation des matériaux ;
- Soutien de la liste de référence des sociétés d'installations labellisées ;
- La possibilité, de répondre aux souhaits individuels de l'entrepreneur, pour mieux l'informer et lui offrir des alternatives ;
- De réaliser une plus-value dans les différents projets (augmentation du confort du logement) ;
- La reconnaissance de l'installateur comme interlocuteur compétent pour l'intégration de l'entièreté de l'équipement technique d'une habitation ;
- La reconnaissance de l'installateur comme interlocuteur compétent pour réaliser une utilisation rationnelle de l'énergie (URE) dans l'habitation et le secteur PME

3.7.4. La valeur ajoutée pour le fournisseur

- L'augmentation du chiffre d'affaires ;
- Moins d'accompagnement des installateurs;
- Moins d'interventions urgentes;
- La reconnaissance de ses partenaires préférentiels ;
- La garantie du niveau de compétence des installateurs ;
- Supprimer la méfiance des entrepreneurs et des architectes en matière de fiabilité des systèmes de domotique.

3.7.5. La valeur ajoutée pour l'entrepreneur

- La certitude de bonnes installations de domotique, tant au niveau du placement qu'au niveau du projet et de l'utilisation des matériels ;
- La budgétisation précise des prix pour le confort de l'habitation, en tenant compte des besoins actuels et futurs ;
- Soutien de la liste de références des sociétés d'installations labellisées ;
- Une plus grande certitude lors du choix de l'installateur ;
- La possibilité de choisir des installateurs alternatifs ;
- La reconnaissance de l'installateur comme interlocuteur compétent pour l'intégration de l'entièreté de l'équipement technique d'une habitation ;
- La reconnaissance de l'installateur comme interlocuteur compétent pour réaliser une utilisation rationnelle de l'énergie (URE) dans les habitations

3.7.6. La valeur ajoutée pour les sociétés de distribution

- La reconnaissance de l'installateur comme interlocuteur compétent pour réaliser une utilisation rationnelle de l'énergie (URE) dans les habitations et dans les PME.

3.8. L'organisation et la responsabilité

Le VEI / TECHNIFUTUR assure l'accord et la suspension des installateurs et des fabricants et le traitement du dossier.

Le Label de Qualité Domotique, le vade-mecum et le logo correspondant inclus, sont une marque collective déposée du Vlaams Elektro Innovatiecentrum (VEI). Tout droit réservé.

VEI / TECHNIFUTUR ne peuvent être responsables pour:

- les dommages éventuels, causés directement ou indirectement, suite aux actions d'une entreprise d'électricité labellisée ou d'un fabricant/importateur de matériels de domotique participant au label;
- les dommages éventuels causés par la cessation du droit à l'utilisation du logo suite aux actions d'une entreprise d'électricité labellisée ou d'un fabricant/importateur de matériels de domotique participant au label ;

3.9. Le secrétariat

Pour toute question et communication, il y a lieu de contacter soit le VEI pour la partie néerlandophone du pays, soit TECHNIFUTUR pour la partie francophone du pays.



Secrétariat Flamand
VEI Vlaams Electro Innovatiecentrum
Kleinhofstraat 6 2440 Geel
Tél 014/57.96.09 Fax 014/57.96.11
www.vei.be



TECHNIFUTUR
Service Tecnolec Walonie-Bruxelles
Liège Science Park
Rue du Bois Saint-Jean, 15/17
4102 Seraing.
Tél : 04/382.45.56 Fax : 04/382.45.46
www.tecnolec-fr.be

4. La procédure

4.1. Général

Chaque installateur enregistré comme installateur par le ministère de la SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale (comme décrit au point 3.3) peut faire une demande de labellisation pour un ou plusieurs systèmes de domotique selon la procédure décrite ci-après.

Un Label de Qualité Domotique sera remis par système de domotique. Une société d'installation qui veut obtenir un Label de Qualité Domotique pour plusieurs systèmes, devra introduire une demande de labellisation pour chaque système de domotique et devra suivre toute la procédure à chaque fois.

L'initiative 'Label de Qualité Domotique ' a un caractère permanent et fonctionne sur base des cotisations des sociétés d'installations labellisées (voir le point 8) **et** avec le soutien du secteur des électriciens.

A l'aide d'un formulaire d'évaluation (voir l'annexe 6), le client peut faire connaître ses commentaires et constatations relatifs à la société d'installations labellisées et au fonctionnement de son système de domotique auprès du VEI / TECHNIFUTUR. Les sociétés d'installations labellisées peuvent aussi, à l'aide d'une fiche de remarques (voir annexe 7), donner leur opinion sur tous les aspects du Label de Qualité Domotique.

En fonction du système domotique choisi par la société (ou des systèmes) et de l'évolution de ce système, la société d'installations labellisées est obligée de se soumettre à un recyclage et à un examen (éventuellement) lorsque ces se voient évoluer.

La procédure décrite ci-après est susceptible de modifications en fonction des réactions, des formulaires d'évaluation et des opinions des sociétés d'installations labellisées et/ou des fabricants participants/importateurs. Le VEI / TECHNIFUTUR peuvent toujours adapter cette procédure si cela peut contribuer à l'amélioration de la qualité des installations domotiques réalisées et à l'amélioration du label proprement dit.

4.2. Les critères

Les critères pour l'obtention et le maintien du Label de Qualité Domotique sont résumés ci-dessous. Les différents critères sont expliqués en détails dans les paragraphes qui suivent.

4.2.1. Les critères pour être candidat au Label de Qualité Domotique

- Organisation :
 - L'enregistrement comme installateur selon la liste du ministère SPF Emploi Travail et Concertation Sociale (n° 26, 27, 28 ou 00).
- La compétence théorique :
 - participer au "cours domotique" (cours de Formelec) ;
 - participer au cours de vente "Argumentation Domotique" ;
 - Réussir l'examen du système de domotique (ou des systèmes) pour lequel l'installateur veut obtenir un Label de Qualité Domotique (ou la dispense EIB ou Vantage).

4.2.2. Les critères pour devenir réellement labellisé

- Etre candidat pour le Label de Qualité Domotique ;
- La compétence pratique :
 - Faire examiner une installation domotique, endéans les 9 mois après l'obtention de la candidature pour le Label Qualité Domotique.

4.2.3. Les critères pour rester labellisé

- Avoir obtenu le Label de Qualité Domotique ;
- La compétence pratique :
 - Faire examiner une installation domotique par an.

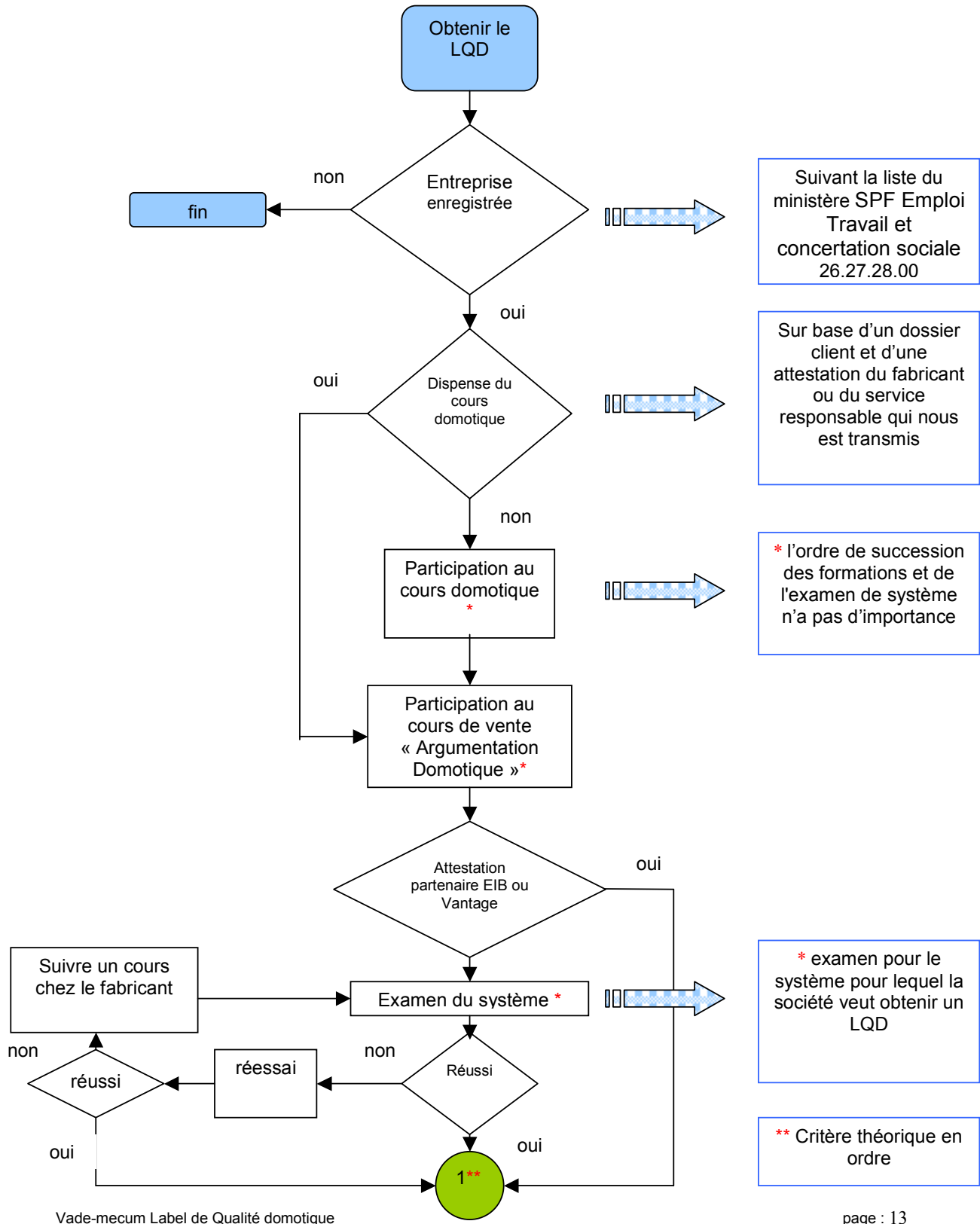
4.3. La description générale de la procédure

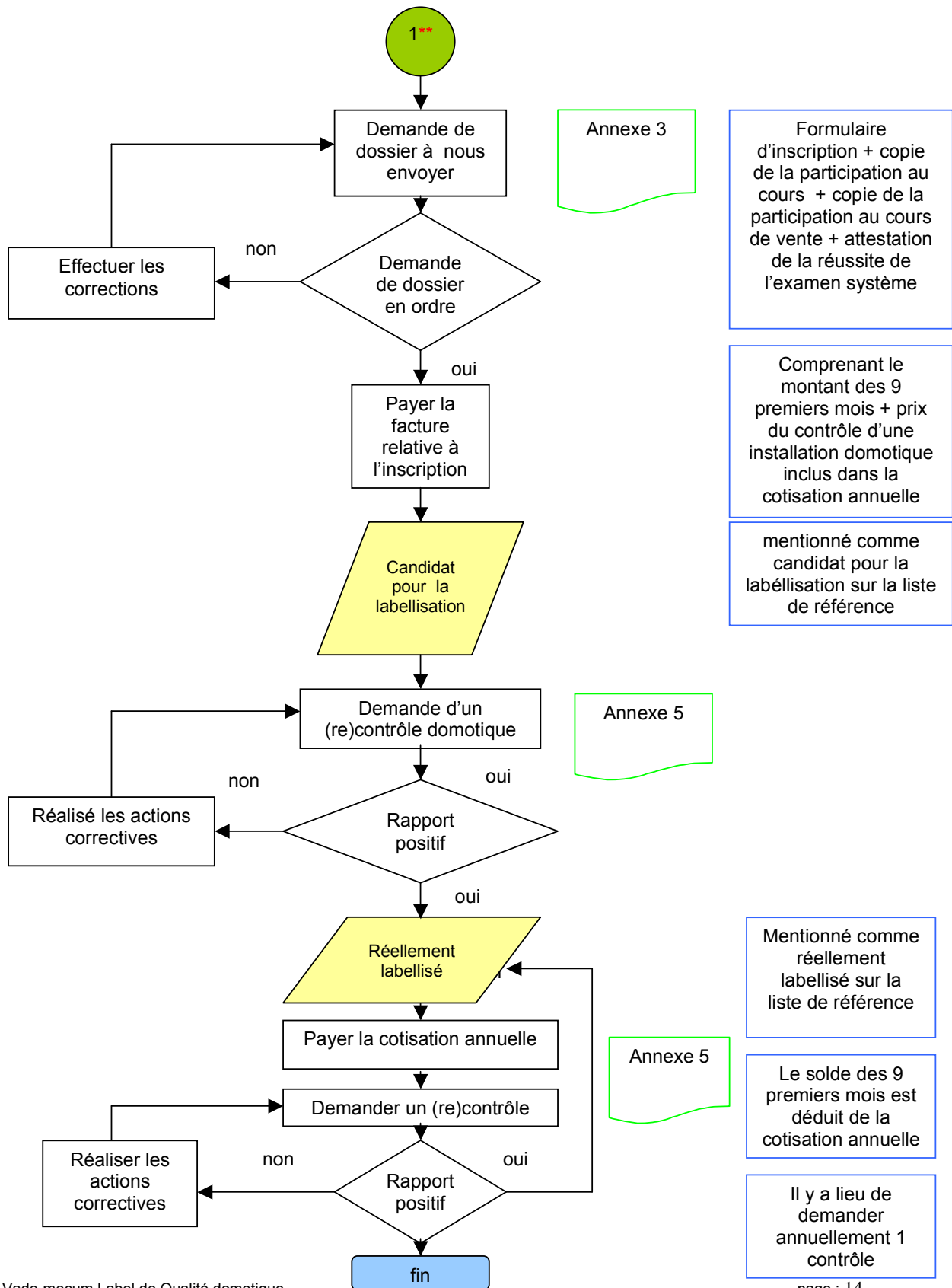
La procédure générale jusqu'à l'obtention du Label de Qualité Domotique est décrite ci-dessous. De plus amples informations détaillées au sujet des différentes étapes à suivre sont décrites plus loin dans ce vade-mecum.

- **L'entreprise d'installation électrique doit être enregistrée** suivant la liste du ministère SPF Emploi Travail et Concertation Sociale (n° 26,,27,,28 ou 00).
- Des formations nécessaires doivent être suivies afin de satisfaire aux exigences dans le domaine de la **compétence théorique** (voir le point 4.2.). De plus amples informations au sujet des formations à suivre et de l'examen de système se trouvent au point 4.5.
- Si l'entreprise d'installation électrique répond aux critères pour devenir candidat pour la labellisation (comme décrit au point 4.2.), elle peut faire une demande pour l'obtention du Label de Qualité Domotique.
A cet effet, l'entreprise d'installation électrique devra remplir le **bulletin d'inscription** (en annexe 3) et le transmettre avec les documents repris au paragraphe 4.6 de ce vade-mecum auprès du VEI / TECHNIFUTUR.
- VEI / TECHNIFUTUR vérifie ces documents. Si l'entreprise d'installation électrique remplit toutes les conditions pour être candidate à la labellisation, la société d'installation reçoit une **première facture** reprenant le montant de l'inscription (pour une période de 9 mois) reprenant également le montant pour le contrôle d'une installation domotique, obligatoire pour être labellisé.
- Dès que cette première facture est payée, l'entreprise est considérée comme **candidate à la labellisation** sur la liste de référence. À partir de ce moment, l'installateur peut utiliser le logo du Label de Qualité Domotique et recevoir du matériel de promotion.
- Avant d'être réellement labellisée, l'entreprise doit, dans une période de 9 mois, **faire contrôler une installation domotique sur son implémentation domotique**, afin de satisfaire aux exigences relatives à la **compétence pratique**. Le contrôle se fera par une instance de certification désignée par le VEI / TECHNIFUTUR suivant les spécifications du fabricant/importateur. Dans le cas où un contrôle supplémentaire est nécessaire, les frais du contrôle seront à la charge de l'installateur.
- Si l'entreprise peut soumettre endéans les 9 mois un rapport positif de contrôle auprès du VEI / TECHNIFUTUR, elle sera reprise sur la liste de référence comme **réellement labellisé pour le Label de Qualité Domotique**.

- L'entreprise reçoit, lorsque le label lui est attribué, une **deuxième facture** reprenant sa cotisation annuelle (pour 12 mois). Si la période des 9 mois, relative à la candidature de l'entreprise n'a pas encore expiré entièrement, le montant de la période restante est déduit de cette facture.
- Pour conserver le Label de Qualité Domotique, ***l'entreprise doit faire contrôler une installation domotique par an*** sur son implémentation domotique. L'entreprise peut elle-même préciser l'installation domotique qui sera contrôlée. Il va de soi que le contrôle périodique annuel de l'installation de domotique sera réalisé sur une installation différente des installations précédemment contrôlées. Le contrôle s'effectuera par une instance de certification, désignée par le VEI / TECHNIFUTUR, selon les spécifications du fabricant/importateur. Ce contrôle annuel est identique au premier contrôle qui était nécessaire à l'obtention du Label de Qualité Domotique .

4.4. Représentation schématique de la procédure





4.5. Les formations et les examens

Afin de répondre aux critères pour devenir candidat pour le Label de Qualité Domotique, l'installateur doit disposer de la compétence théorique nécessaire (voir le point 4.2.). L'installateur doit suivre 2 cours et passer un examen.

L'installateur doit disposer d' :

- une attestation de participation au "cours de domotique" (cours Formelec) ;
- une attestation de participation au cours de vente "Argumentation Domotique" ;
- un certificat de réussite d'un examen d'un système domotique (ou des systèmes) pour lequel l'installateur veut obtenir un Label de Qualité Domotique (ou la dispense partenaire EIB ou Vantage.

L'ordre de ces formations et de l'examen n'ont pas d'importance. Les cours traitent de sujets totalement différents, et ne se suivent pas.

Il n'est pas nécessaire que les différentes formations et l'examen soient suivis par la même personne ou que tout le personnel de l'entreprise suivent toutes les formations.

4.5.1. Cours de Domotique (Cours Formelec)

Le cours de domotique, pour l'installateur qui veut obtenir le Label Domotique, est un cours qui est organisé par Formelec - Vormelec, le centre de formation paritaire pour le secteur des électriciens.

Ce cours de Formelec - Vormelec correspond, pour le VEI / TECHNIFUTUR dans le cadre du Label Domotique, à la version adaptée du cours de domotique. Malgré le fait, qu'il ne s'agit pas d'une formation relative à l'un ou l'autre système domotique concret, ce cours est un plus pour la personne qui souhaite installer de la domotique d'une façon qualitative .

Contenu du cours de Domotique :

- Définition de la Domotique
- Fonctionnalités Domotique
- Techniques d'installation Domotique
- Commande du chauffage par Domotique
- Le dossier technique Domotique

Suite aux réactions positives relatives à la version adaptée de cette formation, on peut conclure que cette formation est extrêmement intéressante pour l'installateur qui veut obtenir le Label de Qualité Domotique. Même pour l'installateur qui a déjà l'expérience dans l'installation de la domotique.

Il n'y a pas d'examen pour le cours de base domotique. L'installateur reçoit par la suite une attestation de participation au cours de base Domotique.

Pour plus d'informations au sujet du cours de base Domotique, vous pouvez nous contacter :

TECHNIFUTUR
Service Tecnolec
Rue du Bois Saint-Jean 15/17
4102 Seraing
tél : 04/382.45.56
fax : 04/382.45.46

4.5.2. Le cours de vente "Argumentation Domotique"

Le cours de vente "Argumentation Domotique " est un cours qui est organisé par TECHNIFUTUR. La formation dure une journée.

Ce cours s'adresse autant à l'installateur qu'à ses employés afin qu'ils puissent améliorer la vente d'installations de domotique.

Lors de cette formation, l'installateur apprend à argumenter afin de pouvoir convaincre le client de laisser installer un système domotique. Il apprend ainsi qu'une vente personnalisée avec des arguments adaptés est primordiale. On attire son attention entre autre sur des conseils de négociation, sur beaucoup d'erreurs qui sont faites lors d'une vente, sur les différentes techniques, sur les types d'arguments, etc... Une attention toute particulière est portée sur l'établissement du sellogramme reprenant les exigences de l'entreprise en ce qui concerne la domotique et sur l'utilisation de schémas de fonction en domotique. Les résultats ne se feront pas longtemps attendre.

Ce cours n'est suivi d'aucun examen. L'installateur reçoit par la suite une attestation de participation au cours de vente "Argumentation Domotique".

Pour de plus amples informations au sujet du cours de vente "argumentation domotique", vous pouvez nous contacter :

TECHNIFUTUR
Service Tecnolec
Rue du Bois Saint-Jean 15/17
4102 Seraing
tél : 04/382.45.56
fax : 04/382.45.46

4.5.3. L'examen du système

Pour l'obtention du Label de Qualité Domotique, l'installateur intéressé doit réussir un examen du système de domotique pour lequel il veut obtenir un Label de Qualité Domotique.

L'installateur peut se préparer de différentes façons à cet examen de système :

- En suivant un cours de système chez un fabricant/importateur ;
- En suivant un cours de système dans un centre de formation ou auprès d'un grossiste ;
- Par étude personnelle;
- Suite à son expérience.

Le VEI / TECHNIFUTUR fait passer l'examen comprenant 20 questions à choix multiples. L'examen se déroule via un logiciel spécial qui calcule automatiquement et immédiatement le résultat. Pour réussir cet examen, il faut obtenir un minimum de 60%.

Quand l'installateur ne réussit pas cet examen (ce qui signifie qu'il a obtenu un résultat inférieur à 60%) il peut réessayer immédiatement ou plus tard. Si après cette tentative, le résultat obtenu n'est pas de 60% ou plus, l'installateur doit alors suivre une formation sur le système de domotique avant de pouvoir à nouveau participer à un examen de système. L'installateur doit, dans ce cas, soumettre une attestation de participation à cette formation.

VEI / TECHNIFUTUR permettent toutefois une exception pour les systèmes EIB (Konnex) et Vantage. VEI / TECHNIFUTUR reconnaissent le certificat d'examen européen EIBA (Konnex) et le certificat d'Examen Vantage. Les installateurs qui ont obtenu ce certificat d'examen (Eib-partners ou Vantage) ne doivent pas passer, dans le cadre du Label de Qualité Domotique, un examen et reçoivent une dispense en procurant auprès du VEI / TECHNIFUTUR le certificat Eib-partners ou Vantage ou une copie (faisant partie du dossier de demande).

4.6. La demande pour la labéllisation

Le Label de Qualité Domotique peut être obtenu par toutes les sociétés qui sont actives dans le secteur des électriciens, et qui ont un enregistrement en tant qu'entrepreneur selon la liste du ministère SPF Emploi Travail et Concertation Sociale (sous les numéros 26-27-28 et 00).

Avant qu'une société d'installation puisse faire une demande pour la labéllisation, elle doit posséder la connaissance théorique nécessaire, comme décrit au point 4.2

Si la société y satisfait ET se soumet à la procédure décrite dans ce vade-mecum comprenant les montants mentionnés, une demande pour la labéllisation peut être introduite. La société concernée met les données pertinentes de la société à notre disposition sous forme **d'un dossier de demande**.

Le dossier de demande doit être envoyé au :

TECHNIFUTUR
Service tecnolec
Rue du Bois Saint-Jean 15/17
4102 Seraing
tél : 04/382.45.56
fax : 04/382.45.46

Un dossier de demande doit comprendre les données suivantes:

- Un bulletin d'inscription signé (voir l'annexe 3) dans lequel la société déclare être d'accord avec les conditions décrites dans ce vade-mecum ;
- Un certificat ou une copie de la participation au "cours de domotique" de Formelec-Vormelec ;
- Un certificat ou la copie de la participation au cours de vente "Argumentation Domotique" de TECHNIFUTUR ;

- Une attestation(s) ou copie (s) du (des) l'examen (s) concernant le cours de système(s) pour le(s)quel(s) la société souhaite obtenir un label de qualité . Pour EIB (Konnex)-system il faut un certificat partenaire EIB ou une attestation d'examen Vantage.

4.7. L'octroi du label

Lorsque la société d'installation remplit toutes les conditions pour être candidate à la labellisation :

- Elle reçoit une facture du VEI / TECHNIFUTUR correspondant au frais d'inscription (incluant le montant pour un contrôle domotique;
- Dès que la facture totale est payée, la société d'installation est reprise en tant que ***candidate pour la labellisation*** sur la liste de références des sociétés d'installation labellisées. La compétence pour la remise d'un certificat pour la labellisation est uniquement du ressort du VEI / TECHNIFUTUR ;
- Un candidat pour la labellisation est alors habilité à utiliser, durant une période de maximum 9 mois suivant le paiement du montant d'inscription, le logo (Label de Qualité Domotique) dans sa communication d'entreprise et sa promotion. Le VEI / TECHNIFUTUR met également à la disposition de la société un package de promotion;
- Le candidat pour la labellisation obtient un numéro de référence unique reconnu qu'il doit utiliser dans sa communication avec le VEI / TECHNIFUTUR.

Si l'entreprise d'installation ne satisfait pas à toutes les conditions pour être candidate pour la labellisation:

- Elle sera avertie par le VEI / TECHNIFUTUR de la (des) raison(s) ;
- S'il s'agit de documents manquants, les actions correctives seront mentionnées. Si la société d'installation intéressée veut être reprise en tant que candidate pour la labellisation, elle doit effectuer des actions correctives et procurer les documents nécessaires auprès du VEI / TECHNIFUTUR en complément du dossier de demande.

4.8. Le contrôle des installations de domotique

4.8.1. Général

Le candidat pour la labellisation doit ***endéans les 9 mois***, suivant le paiement du montant d'inscription, faire contrôler ***une installation de domotique*** suivant l'implémentation domotique. Ce contrôle est totalement différent et indépendant du contrôle légal RGIE. Par système de domotique supplémentaire, il faut à chaque fois soumettre l'installation de domotique de référence à un contrôle semblable pour obtenir un label pour ce système.

Dès qu'un installateur est réellement labellisé par le Label de Qualité Domotique, ***une installation de domotique doit être contrôlée annuellement*** sur l'implémentation domotique pour pouvoir conserver le label.

La description de la nature et du contenu d'un contrôle d'une installation de référence domotique est décrite ci-dessous. Le contrôle sera réalisé par une instance de certification selon les spécifications du fabricant/importateur. L'installation de domotique servant de

référence sera contrôlée **physiquement** de même que, dans la mesure du possible, **le résultat du contrat** entre l'entreprise d'installation électrique et le client final.

L'instance de certification est désignée par le VEI / TECHNIFUTUR. Cette instance de certification doit répondre aux critères définis dans l'accord établi entre VEI / TECHNIFUTUR et l'instance de certification. Les contrôles doivent se dérouler en principe en présence du candidat pour la labellisation ou de l'installateur labellisé.

Les frais pour les contrôles sont à charge du candidat pour la labellisation ou de l'installateur labellisé (voir le point 8). Les frais pour le contrôle lors de l'obtention de la candidature sont facturés par le VEI / TECHNIFUTUR, avec le premier droit d'inscription pour la période de 9 mois. Les frais pour le contrôle annuel pour un installateur labellisé, sont compris dans la cotisation annuelle facturée par VEI / TECHNIFUTUR. Si un ou plusieurs contrôles supplémentaires est (sont) nécessaire(s), les frais seront toujours à la charge de l'installateur. Ces frais sont facturés directement par l'instance de certification à l'installateur.

4.8.2. Le contrôle pour un candidat labellisé

Si le VEI / TECHNIFUTUR au sein des 9 mois n'est pas en possession d'un rapport positif de contrôle, la candidature de la société sera automatiquement supprimée. La contribution unique (montant d'inscription + les frais d'un contrôle domotique) n'est pas remboursée, même partiellement.

Si la société veut prolonger la procédure de demande, elle peut introduire une demande auprès du VEI / TECHNIFUTUR. La candidature peut alors être prolongée par le VEI / TECHNIFUTUR pour une période supplémentaire de 9 mois (une seule prolongation possible). Le VEI / TECHNIFUTUR facture à ce moment-là, le montant correspondant à une période supplémentaire de 9 mois au candidat pour la labellisation. Le montant est équivalent au premier droit d'inscription. L'installateur reste pendant cette période de prolongation candidat pour la labellisation. Si le VEI / TECHNIFUTUR au sein des 9 mois supplémentaires (= 18 mois suivant sur le paiement du premier droit d'inscription), n'est pas encore en possession du rapport de contrôle positif d'une installation domotique de la société, la candidature est définitivement terminée.

Si l'entreprise est encore intéressée pour obtenir un Label de Qualité Domotique pour un système de domotique, une demande est faite à nouveau et dans les mêmes conditions que précédemment, comme décrit au point 4.6.

4.8.3. La demande d'un contrôle pour un installateur déjà labellisé

Un installateur labellisé doit faire contrôler annuellement une installation d'un système de domotique pour lequel il a obtenu le Label de Qualité Domotique. L'installateur peut lui-même définir l'installation de domotique qui sera contrôlée. Il va de soi que chaque année une autre installation de domotique doit être choisie pour le contrôle.

Endéans les 12 mois, le VEI / TECHNIFUTUR doit être (suivant la facturation de la contribution annuelle) en possession du rapport positif relatif au contrôle périodique.

Le fait de ne pas effectuer ce **contrôle annuel**, implique une suppression automatique du label obtenu. La contribution (la contribution annuelle + les frais d'un contrôle domotique) n'est pas remboursée, même partiellement.

Si l'entreprise est encore intéressée pour obtenir un Label de Qualité Domotique pour un système déterminé, une demande pour la labellisation est faite à nouveau et dans les mêmes conditions que précédemment, comme décrit au point 4.6.

4.8.4. La demande pour le contrôle d'une installation domotique

Le candidat pour la labellisation ou l'installateur labellisé met les données nécessaires à la disposition (y compris son numéro de référence) de l'instance de certification, via le formulaire dans l'annexe 5 "formulaire de demande pour le contrôle d'une installation domotique". Il y a lieu de remplir un formulaire de demande séparé par contrôle.

En concertation avec le candidat pour la labellisation, ou l'installateur labellisé, l'instance de certification déterminera une date pour laquelle l'installation domotique sera contrôlée. Le VEI / TECHNIFUTUR est mis au courant par l'instance de certification de la date, afin qu'ils puissent assister au contrôle s'ils le souhaitent.

4.8.5. Le rapport de contrôle

Le candidat pour la labellisation ou l'installateur labellisé et le VEI / TECHNIFUTUR seront avertis par écrit du résultat du contrôle à l'aide du rapport de contrôle de l'instance de certification.

Si le résultat est positif :

- Alors l'instance de certification met un original du rapport de contrôle à disposition du candidat pour la labellisation ou de l'installateur labellisé ;
- Plus tard, l'instance de certification met un original du rapport de contrôle à disposition du VEI / TECHNIFUTUR.

Si le résultat est négatif :

- Les raisons seront mentionnées dans le rapport de contrôle de l'instance de certification ;
- Si le candidat pour la labellisation veut encore obtenir le Label de Qualité Domotique ou si l'installateur réellement labellisé veut conserver le label de qualité, il doit effectuer endéans le mois les actions correctives qui sont mentionnées dans le rapport de contrôle;
- Lorsque les actions correctives sont réalisées, l'installateur doit demander un contrôle supplémentaire pour la même installation domotique. La demande du contrôle supplémentaire doit se dérouler à nouveau comme décrit ci-dessus. Le contrôle continuera dans les mêmes conditions. Le contrôle sera facturé directement par l'instance de certification à l'installateur.

4.8.6. La description de la nature et du contenu du contrôle

Le contrôle sera réalisé par une instance de certification. L'installation domotique sera contrôlée physiquement de même que, dans la mesure du possible, les prescriptions du contrat entre l'entreprise d'installation électrique et le client final.

Au cours du contrôle, on fera plus spécifiquement attention :

- au choix du matériel : conformité avec les prescriptions du fabricant/importateur (par exemple : le type de câble,...).
- au placement :
 - conformité avec les prescriptions du fabricant/importateur
 - conformité avec les règles de l'art
- à la fonctionnalité : de l'installation domotique selon le bon de commande et éventuellement selon les exigences écrites du cahier de charges. Le candidat pour la labellisation met une copie du bon de commande à disposition au cours du contrôle au contrôleur. Tous les montants figurant sur le bon de commande peuvent être rendus illisible par l'installateur .
- La présence de : schéma(s) unifilaire(s) et schéma(s) de position.

Le contrôleur demandera aussi formellement à l'installateur si celui-ci a donné un formulaire d'évaluation (ex.: voir l'annexe 6) et un manuel de l'installation domotique au client .

5. La procédure pour les systèmes de domotique supplémentaires

Cette procédure est uniquement d'application pour les entreprises d'installations électriques qui ont déjà obtenu un Label de Qualité Domotique (pour un ou plusieurs système(s) de domotique(s)) et qui souhaitent obtenir un label de qualité pour un ou plusieurs système(s) de domotique(s) supplémentaire(s).

Pour chaque système de domotique supplémentaire, l'entreprise d'installation électrique devra remplir toutes les conditions décrites dans la procédure. Cette procédure est identique à la procédure définie au point 4.3, à l'exception des dispositions suivantes :

- Pour l'obtention d'un Label de Qualité Domotique supplémentaire, il y a **un montant d'inscription supplémentaire** (incluant les frais pour le contrôle d'une installation domotique) (voir le point 8). Ce montant est unique et obligatoire. Ce montant d'inscription supplémentaire doit être payé lors de la reconnaissance comme `candidat pour la labellisation. Dans un délai de 9 mois, une installation de domotique du système supplémentaire doit être contrôlée. Le montant est à la charge du candidat pour la labellisation, et est facturé par le VEI / TECHNIFUTUR, avec le montant d'inscription supplémentaire unique.
- L'installateur qui a obtenu un label de qualité pour plusieurs systèmes, doit faire contrôler **une seule installation de domotique par an**. (malgré le nombre de systèmes pour lesquels il est labellisé). En principe, le choix du contrôle se fait pour le système pour lequel un contrôle est prévu dans l'année, et ce alternativement. Cela signifie qu'un installateur qui est labellisé pour 2 systèmes de domotique, doit faire le contrôle d'un des deux systèmes la première année, et un contrôle pour l'autre système l'année suivante. Le montant de ce contrôle annuel est inclus dans la cotisation annuelle à la charge de l'installateur labellisé, et est facturé par VEI / TECHNIFUTUR, avec la contribution annuelle.
- La cotisation annuelle d'un installateur labellisé qui veut obtenir un label supplémentaire, reste naturellement maintenue, mais **n'est pas augmentée**. Cette contribution annuelle est utilisée comme participation dans les frais administratifs, la promotion, la diffusion de la liste de références des sociétés d'installations labellisés et de l'information périodique des installateurs labellisés au sujet des activités et des produits spécifiques.

La demande pour une labellisation supplémentaire se fait avec le formulaire d'inscription supplémentaire (voir l'annexe 4). Le certificat ou sa copie doit être joint uniquement à l'examen du système pour lequel l'installateur souhaite obtenir un label de qualité supplémentaire.

6. La suspension ou la annulation du certificat pour la labellisation

VEI / TECHNIFUTUR se réserve le droit de **suspendre** le certificat délivré à tout moment , en vue d'un examen ultérieur, si la société d'installation abuse du logo ou du label de qualité.

L'entreprise d'électricité concernée est prévenue dans ce cas par écrit de sa suspension au moyen d'un rapport. La raison de la suspension y est mentionnée. Suivant les résultats de l'examen, la suspension peut être soit annulée ou soit transformée en une suppression définitive.

VEI / TECHNIFUTUR se réserve le droit de **supprimer**, de retirer ou d'annuler le certificat délivré à tout moment. La suppression peut arriver après une suspension, ou si l'entreprise électrique concernée n'a pas satisfait aux conditions décrites ci-dessus.

L'entreprise d'installation électrique concernée est prévenue par écrit d'une suppression au moyen d'un rapport. A cette date, L'entreprise d'installation électrique est supprimée de la liste de références et ne peut plus faire usage du logo dans sa gestion d'entreprise. Aucune cotisation n'est remboursée aux membres qui font l'objet d'une suppression.

L'entreprise d'installation électrique qui sollicite à nouveau un label (après une suppression), devra suivre la procédure complète , comme définie au point 4.3.

7. Les plaintes

Les plaintes éventuelles peuvent être déposées par écrit auprès du secrétariat du Label de Qualité Domotique. Ces plaintes seront traitées par l'instance organisatrice endéans les 6 semaines.

Éventuellement les différentes parties seront entendues par le comité de direction du Label de Qualité Domotique.

8. Les cotisations et les frais

- La première cotisation est **unique** et correspond à la reconnaissance comme ' candidat pour la labellisation '. Cette cotisation est appelée le montant d'inscription. Dans un délai de 9 mois, une installation de domotique doit être contrôlée. Le montant de ce contrôle est à charge du candidat pour la labellisation. Le montant pour le contrôle domotique est facturé avec les frais d'inscription par le VEI / TECHNIFUTUR.
- La deuxième cotisation est demandée lors de l'octroi du certificat de ***l'entreprise d'installation électrique labellisée***. Cette cotisation annuelle est utilisée pour les frais administratifs, la promotion, la diffusion de la liste de référence des sociétés d'installations labellisées et de l'information périodique des installateurs labellisés des activités et des produits spécifiques. Une installation de domotique doit être annuellement contrôlée , malgré le nombre total de systèmes pour lequel l'installateur est labellisé. Le montant de ces contrôles est à la charge de l'installateur labellisé. Le montant pour le contrôle annuel est inclut dans la cotisation annuelle par le VEI / TECHNIFUTUR.
- Si un **contrôle supplémentaire** d'une installation de domotique est nécessaire, les frais sont entièrement à la charge de l'installateur. Ces frais sont facturés directement par l'instance de certification à l'installateur.

Attention :

Ne pas payer ses cotisations implique une suppression automatique du label

Vue d'ensemble de tous les frais

Les frais pour l'obtention du Label de Qualité Domotique sont à la charge de la société d'installations et sont déterminés par le comité de direction du Label de Qualité Domotique. Les prix peuvent être revus annuellement par le comité de direction du Label de Qualité Domotique.

Tous les montants sont hors TVA.

Montant d'inscription valable 1 an (période de candidature = 12 mois) Pour les membres des fédérations (FEDELEC, LVMEB/ANPEB, NELECTRA) Sans être membre d'une fédération précitée	375 € 425 €
Montant d'inscription supplémentaire (additionnel) : est appliqué chaque fois que l'entreprise d'installations électriques déjà labellisée veut obtenir un label de qualité supplémentaire pour un autre système.	90 €
Cotisation annuelle Pour les membres des fédérations (FEDELEC, LVMEB/ANPEB, NELECTRA) Sans être membre d'une fédération précitée	500 € 550 €
Le contrôle d'une installation domotique : Ce contrôle peut toutefois coïncider avec le contrôle RGIE de l'installation électrique du projet, pour autant que l'inspecteur de l'organisme de contrôle ai suivi les formations nécessaires (formation reconnue par le LQD auprès des fabricants de matériel domotique repris dans l'installation). Si le candidat pour la labellisation ou l'installateur labellisé, n'a pas averti l'annulation d'un contrôle dans les temps, un forfait de 125 Eur lui sera imputés. Tout contrôle domotique supplémentaire (dans le cas d'un premier contrôle négatif) sera quand à lui facturé indépendamment par Vincotte Belgium ASBL à l'installateur.	Compris dans la cotisation annuelle

9. Les conditions relatives à l'utilisation du label et du logo

La publication du certificat du Label de Qualité Domotique par le comité de direction du VEI / TECHNIFUTUR, ne dispense pas la société d'installation de ses obligations légales.

La labellisation suivant ce vade-mecum exclut la certification des produits de la société d'installation ou du matériel de domotique. Celui-ci ne peut être mentionné, de quelque manière que ce soit par des annonces, des bulletins de promotion ou autre documentation.

*La société d'installation est habilitée à **porter** le logo Label de Qualité Domotique en ce qui concerne ses services labellisés.*

L'exécution du Label de Qualité Domotique (certificats)

Le certificat comprendra les données suivantes :

- Données de la société labellisée :
 - Le nom (le nom de société complet) ;
 - Le site, le siège social ou le bureau régional ;
 - Le numéro de registre de commerce

- Données de l'instance représentative du label:
 - Nom : le comité de direction du Label de Qualité Domotique ;
 - Le site ;
 - Le logo.

- Données du certificat :
 - références des systèmes ;
 - "Remis à la firme" ;
 - "Valable jusqu'au :" ;
 - La signature des représentants du comité de direction.

10. La confidentialité

À moins que la législation nationale l'exige, l'instance de certification et le comité de direction traiteront comme strictement confidentielles toutes les données, sous quelque forme que ce soit, et ne donneront pas librement leurs données, à quelque instance que ce soit, sans autorisation préalable de l'entreprise d'installations électriques.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992, relative à la protection de la vie privée, les données seront communiquées à la demande de l'entreprise d'installations électriques, et si besoin elles seront améliorées.

Par « données » on entend toutes les informations à caractère privé transmises auprès de l'instance de certification ou du VEI / TECHNIFUTUR pendant la procédure qui doivent être suivie pour l'obtention du label de qualité Domotique. Les données mentionnées sur la liste de références servent pour la promotion et sont « bien entendu » publiques.

11. Publicité

Le VEI / TECHNIFUTUR publie, dans le cadre d'un large plan de marketing, la « liste de références » des sociétés d'installations labellisées, comprenant les candidats pour la labellisation. Il y est dans chaque cas, mentionné :

- Le nom de la société ;
- La personne de contact ;
- L'adresse du site ;
- Le numéro de téléphone ;
- Le numéro de fax ;
- L'adresse e-mail
- Le système pour lequel un label de qualité a été obtenu ;
- La date à laquelle la société d'installation a obtenu le label de qualité Domotique.

La liste de références est régulièrement diffusée auprès des architectes, entreprises de bâtiment, les installateurs et bien entendu aussi vers le grand public.