

## FAQ à destination des utilisateurs de DPE.GOUV.NC

Le DPE est **toujours en cours d'optimisation graphique** afin que les interfaces **soient plus fonctionnelles et intuitives**.

### **Migration des comptes vers connexion.gouv.nc depuis le 1<sup>er</sup> avril 2025 :**

La migration de vos projets **a déjà été effectuée** vers vos nouveaux comptes. Il vous suffit d'entrer **vos identifiants** (adresse e-mail) sur [connexion.gouv.nc](https://connexion.gouv.nc) et de cliquer sur **"mot de passe oublié"** puis entrer un **nouveau mot de passe** qui comprend entre 12 et 24 caractères.

Pour les problèmes de connexion :

Vous pouvez vous référer à <https://assistance-connexion.gouv.nc/> ou bien contacter [dinum.assistance@gouv.nc](mailto:dinum.assistance@gouv.nc)

### **Création de compte :**

Veuillez envoyer un e-mail à [rcnc@gouv.nc](mailto:rcnc@gouv.nc) en fournissant les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Fonction + Société
- E-mail
- Téléphone

### **Rappel :**

Toute personne ayant suivi les formations peut accéder à l'outil DPE.NC, mais cela **ne signifie pas qu'elle est habilitée à demander des subventions auprès des organismes**.

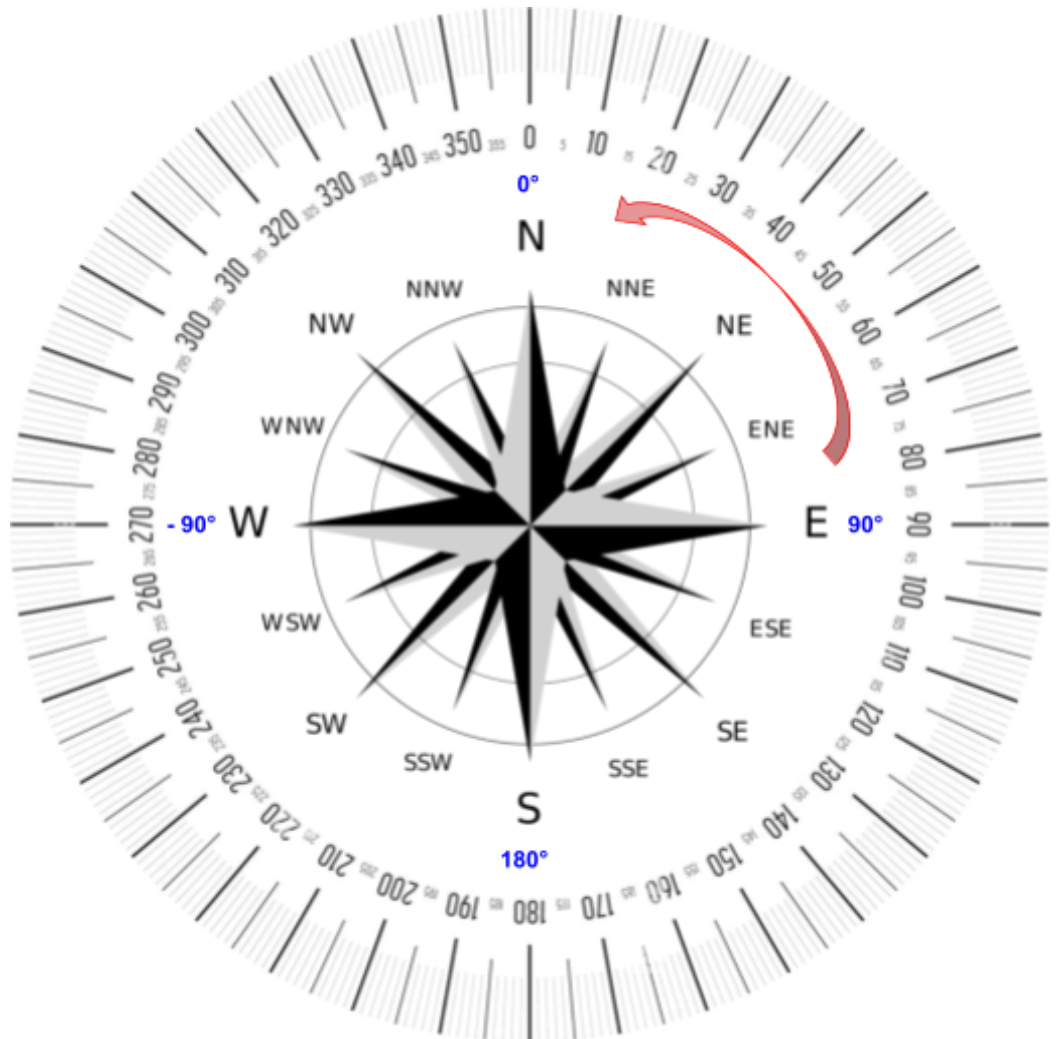
Pour obtenir cette habilitation, consultez [ce lien](#) et suivez les instructions.

L'outil est basé sur des scénarios conventionnels et donc les résultats sont indépendants de l'usage des occupants.

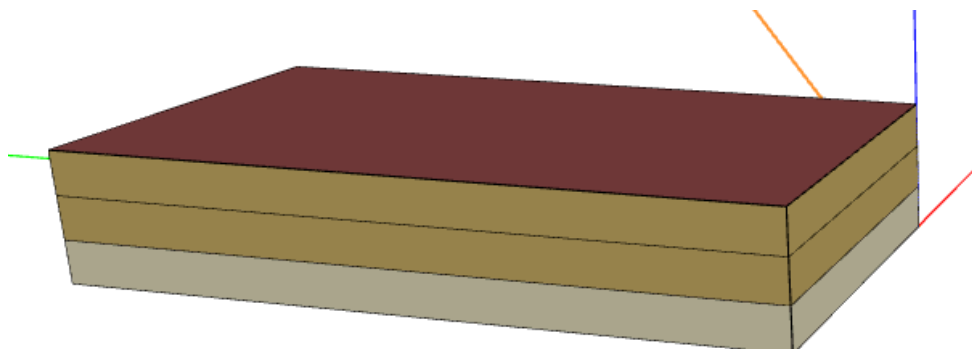
L'outil n'a pas vocation à se substituer aux logiciels existants.

## **Bonnes pratiques d'utilisation :**

1. **La modélisation** des zones thermiques se fait dans le sens anti-horaire.



Pensez à vérifier votre projet sur Open Studio afin de vous assurer que toutes vos parois sont de la même couleur (exemple ci-dessous le RdC).



2. **Point de référence (0,00 ; 0,00)**, il est préférable de dessiner votre projet avec les axes et angles principaux, puis, dans un second temps, de renseigner l'orientation du projet avec le "nord géographique / projet".

3. **Finalisez votre projet** une fois celui-ci terminé et que vous ne comptez plus apporter de modifications.
4. **Par sécurité, créez une nouvelle version du projet par duplication** avant d'effectuer des changements majeurs car l'outil ne permet pas de revenir en arrière.
5. Une fois le projet finalisé, pensez à **supprimer les duplications inutiles**.
6. **Sauvegardez régulièrement** pour éviter toute perte de données.
7. **Utilisation du bouton de rotation, "pivoter", de zone usage ou thermique** : attention, n'oubliez pas d'aller changer les coordonnées du point lumineux.
8. **Limiter le nombre de caractères des noms** d'usage et de zone thermique à 45, car cela peut produire une erreur de simulation.

---

**! Limite du moteur de calcul :**

DPE.NC ne prend pas en charge plus de **65 zones**. Au-delà, cela peut générer des ralentissements, et même une erreur si le temps de génération de rapport atteint 10 mn.

**! Temps de calcul :**

Le moteur de calcul ne peut exécuter à ce jour **qu'un projet à la fois**. Si une simulation est déjà en cours, le logiciel vous préviendra. **Attendez quelques minutes puis réessayez**.

**! Inactivité sur DPE.NC :**

Après une longue période d'inactivité, **rafraîchissez la page (F5) avant d'effectuer des modifications**. Sinon, celles-ci ne seront pas enregistrées, même en cliquant sur "Enregistrer".

---

**📌 Partage de projets entre collaborateurs :**

Vous pouvez partager vos projets en **cliquant sur le bouton "Partage"**, puis en entrant **l'adresse e-mail du(des) collaborateur(s)**.

Départ d'un collaborateur :

Si un collaborateur quitte votre société, **merci de nous en informer** afin que nous puissions vous donner accès aux projets s'ils n'ont pas été partagés.

**📌 Changement d'adresse :**

Veuillez envoyer un e-mail à [rcnc@gouv.nc](mailto:rcnc@gouv.nc) en fournissant les informations sur votre nouvelle adresse.

---

**📌 Procédures en cas de problème avec le DPE**

**Premières choses à essayer :**

1. Exporter votre projet au format .idf, et importez le dans Open Studio Application, pour avoir un visuel 3D et valider visuellement l'absence de problème de géométrie
2. Lancer la simulation HTML.

Note : une simulation HTML (de même qu'un rapport DPE) génère 3 simulations EnergyPlus :

- Une simulation avec climatisation suivant ce que l'utilisateur a renseigné sur sa modélisation : la simulation « standard »
- Une simulation avec climatisation désactivée, pour mesurer l'inconfort ou ICT
- Une simulation en climatisation forcée, pour calculer les besoins en froid en conditions standards (variables suivant le type d'usage)

Il est possible dans certains cas d'avoir une, deux ou trois simulations en erreur. Le détail de la simulation HTML recense les erreurs constatées.

### Si malgré tout, vous ne parvenez pas à résoudre le problème :

1. **Dupliquez votre projet** (de manière à ce que le projet en erreur n'évolue plus pour faciliter l'analyse)
2. Envoyez un e-mail à [rcnc@gouv.nc](mailto:rcnc@gouv.nc) en indiquant en objet : "**DPE - sujet du problème**"

#### Corps du message :

- Le nom du projet
- L'adresse du site internet (*celle-ci permet de vérifier le serveur, et l'identifiant précis du projet concerné*)
- Le détail du problème
- Des captures d'écran complet avec date et heure (*inclure la barre d'adresse du site*)

Nous analyserons votre demande, en nous appuyant si besoin sur le serveur Qualif (serveur de tests) et reviendrons vers vous dans les meilleurs délais.

### Problèmes spécifiques

#### CSV vide

Si vous ajoutez des **casquettes solaires sur des parois**, assurez-vous que ces parois soient bien définies comme **murs extérieurs** et non comme **parois adiabatiques**. Ce problème a été constaté sur plusieurs projets.

#### Dupliquer des zones thermiques

Si vous **dupliquez vos zones thermiques**, assurez-vous que **les parois sont correctement définies**, sinon cela pourrait engendrer des **erreurs dans le fichier CSV**.

#### Informations obligatoires incorrectes ou manquantes

Vérifiez le champ "**infiltration**" dans la zone "**Zone tampon - NO**", sa valeur doit être comprise dans l'intervalle **[0 ; 5]**.

#### Porosités des casquettes de baie

Il est possible de **découper un mur en plusieurs segments** afin de créer **afin de créer une casquette positionnée au-dessus d'une baie**. Grâce à cette méthode, on peut **ajuster les débords éventuels** ainsi que la **porosité paramétrable** de la casquette, si nécessaire.

#### "Une erreur technique est survenue"

**Vérifier qu'une parois** n'a pas été créée en doublon ou n'est pas renseignée. **Il est également possible qu'une paroi verticale ne soit pas exposée au soleil.**

---

## **Evolution de l'outil**

### **1. Évolution de l'outil – Générateur de froid :**

Désormais, lorsque vous vous trouvez dans une zone d'usage afin de renseigner le générateur de froid, il faut raisonner par niveau afin de répartir les consommations énergétiques sur l'ensemble du plateau lorsque vous avez des équipements centralisés.

Dans la zone thermique, il doit être indiqué que l'espace est climatisé et sélectionner « centralisé (zone d'usage) ».

Il est désormais obligatoire de renseigner la SHON de la zone tampon, s'il y en a une, pour qu'elle soit bien prise en compte dans les calculs.

