
CAHIER DE LA CONCERTATION 2018

SUR LE SERVICE PUBLIC DE CHAUFFAGE URBAIN



Sommaire



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA CONCERTATION	4
DEMARCHE ET METHODOLOGIE DE LA CONCERTATION	6
LES PARTICIPANTS.TES DE LA CONCERTATION.....	6
DEROULE DES ATELIERS DES 9, 10 ET 11 AVRIL 2018	7
LA SOIREE DE RESTITUTION DU 4 JUIN.....	8
LES RESULTATS DE LA CONCERTATION	9
LES QUESTIONS POSEES	9
LES PRIORITES	9
<i>La synthèse des priorités</i>	10
LES PROPOSITIONS.....	11
<i>Les 20 grandes idées</i>	13
L'ANALYSE DE LA CONCERTATION	14
LISTE DES ANNEXES	15

Contexte et objectifs de la concertation

Le réseau de chauffage urbain de Cergy-Pontoise est actuellement géré dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP), confié à la société CYEL depuis le 15 décembre 2006. Ce contrat a été conclu initialement pour une durée de 16 ans et 16 jours, soit jusqu'au 31 décembre 2022. Des évolutions importantes du service public de chauffage urbain ont eu lieu dans le cadre de ce contrat. En particulier, 33 M€ de travaux ont été réalisés pour la mise en place et la modernisation des installations.

En 2016, l'arrêt progressif de la production charbon a également été décidé, renforçant encore la performance environnementale de ce réseau, tout en maintenant sa compétitivité économique. Cette décision, ainsi que l'amélioration des performances de la chaudière biomasse, ont permis d'atteindre (et de dépasser) pour la première fois l'objectif de 60% d'énergies renouvelables et de récupération en 2017.

Pour autant, alors qu'en 2006 l'état du réseau ne laissait pas présager d'un besoin de renouvellement conséquent à moyen terme, la réalité est différente aujourd'hui. Malgré les travaux importants réalisés au profit du service public de chauffage urbain depuis la mise en œuvre de la DSP actuelle, un nombre croissant d'incidents est constaté sur ce service public ces dernières années, affectant le fonctionnement du réseau et la continuité du service due aux usagers. En conséquence, il a été acté que la poursuite du contrat de DSP, selon ses termes actuels, ne permettrait plus d'assurer la continuité du service dans des conditions satisfaisantes.

En effet, la Communauté d'agglomération estime indispensable et nécessaire d'engager dans les meilleurs délais la rénovation du réseau et de préparer la sortie du charbon en 2023. Toutefois, de tels investissements ne peuvent être envisagés dans le cadre du contrat actuel. ***C'est pourquoi le Conseil Communautaire s'est prononcé le 10 octobre 2017 en faveur de la résiliation anticipée du contrat de DSP. Le terme en est ainsi avancé de 3 ans, et est fixé entre le 30 septembre et le 31 décembre 2019.***

Enfin, l'avenir du réseau de chaleur au-delà de l'échéance de 2019 se prépare dès aujourd'hui. L'étude des évolutions possibles du service est d'ores et déjà lancée et se nourrit d'une concertation à mener avec les acteurs concernés autour des enjeux et ambitions de ce service public.

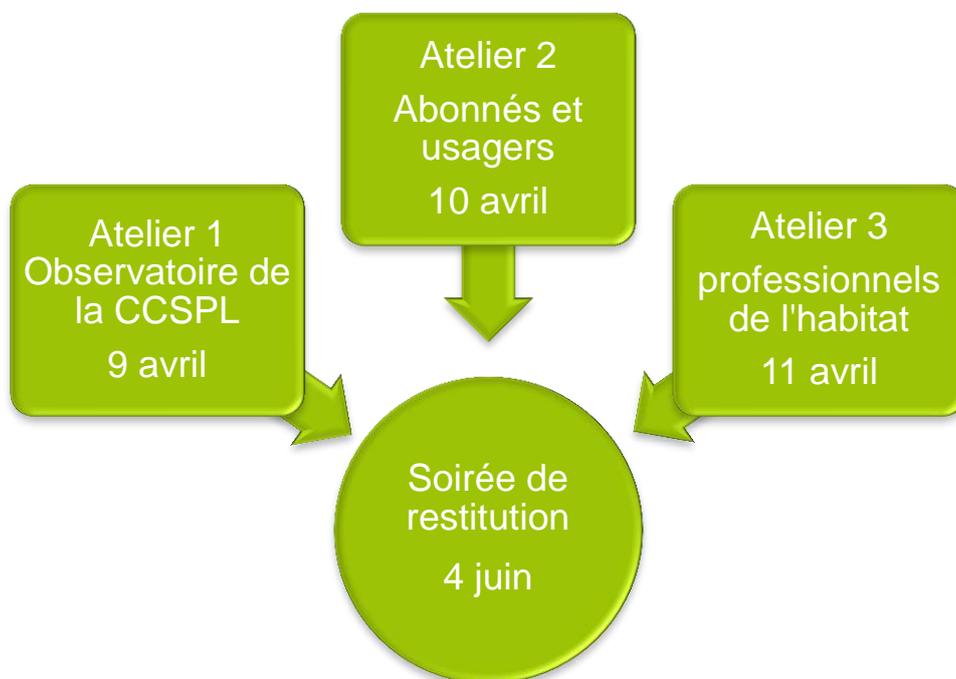
Les 3 grands objectifs de la concertation autour du service public de chauffage urbain de Cergy-Pontoise sont de :

- Permettre aux abonnés et usagers de mieux connaître le fonctionnement du service public de chauffage urbain
- Leur présenter les enjeux des évolutions du service public de chauffage urbain pour un développement durable du territoire
- Mieux connaître leurs priorités, besoins et attentes pour construire la prochaine Délégation de Service Public. En particulier :
 - les priorités des abonnés et usagers contribuent à hiérarchiser les objectifs du prochain contrat

- leurs propositions contribuent à la construction du cahier des charges du prochain contrat

Il s'agit également **d'enrichir le dispositif actuel de la concertation, organisé autour de l'observatoire de chauffage urbain et de la CCSPL** (Commission Consultative des Services Publics Locaux). Cet observatoire constitue une commission technique de la CCSPL et regroupe les élus communaux, des associations locales, les financeurs les partenaires institutionnels, le délégataire, le contrôleur d'exploitation, ainsi que d'autres organismes en raison de leur expertise technique (AMORCE, DRIEE, ...).

Ainsi, la CACP a structuré sa démarche de concertation autour du double enjeu de **mieux connaître les priorités des abonnés, usagers et leurs représentants** ainsi que **leurs besoins et attentes pour construire la prochaine délégation de service public**.



Démarche et méthodologie de la concertation

Afin de l'accompagner dans cette démarche de concertation, la CACP a recouru à un prestataire pour animer la concertation : Mélanie Goffi et son équipe de Coopaname : Marion Robert, Valérie Rozenwald, Gaëlle Giffard et Noémie Peyrel, spécialistes des dispositifs de concertations citoyennes et du travail en intelligence collective.

La démarche a été pilotée par l'élu, M. Scavo, 4e Vice-président, chargé du chauffage urbain, de l'action foncière et des équipements. Ils se sont déroulés en présence des agents de la CACP, en particulier la Direction de l'Écologie Urbaine qui est en charge de la compétence chauffage urbain.

La concertation s'est déroulée en 4 étapes : 3 ateliers et une soirée de restitution.

Les participants à la concertation

Les 4 temps de la concertation ont rassemblé **61 participants**, dont 25 qui ont également pris part à la réunion de restitution du 4 juin.

- L'atelier 1 (9 avril 2018) a regroupé les associations membres de l'observatoire représentant les abonnés et les usagers. Il a réuni 11 personnes.

Associations présentes : Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV), UFC Que Choisir, Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC), AGLEAU (Alerte Générale sur l'EAU), Association des Abonnés au Chauffage Urbain de Cergy-Pontoise ; INDECOSA-CGT 95

- L'atelier 2 (10 avril 2018) a regroupé les citoyens et les usagers non professionnels. Il a réuni 28 personnes.
- L'atelier 3 (11 avril 2018) a regroupé les syndicats et les bailleurs. Il a réuni 22 personnes.



- La soirée de restitution, le 4 juin 2018 a rassemblé 25 participants :
 - 5 participants de l'atelier 1 ou des ateliers 1 et 2
 - 11 participants de l'atelier 2 uniquement
 - 2 participants de l'atelier 3
 - 4 nouveaux participants
 - 3 élus des communes raccordées

Déroulé des ateliers des 9, 10 et 11 avril 2018

Les ateliers ont duré entre 2h et 2h30, ils se sont déroulés selon la même méthodologie en 5 temps, décrite ci-après.

- **Un temps d'accueil** : les participants sont accueillis à la table d'émergence et sont invités à poser des questions ou faire part de problématiques propres à leur bâtiment via la boîte à questions mise à disposition.
- **Un temps d'introduction** : mot d'accueil du Vice-président M. Scavo sur les enjeux de la concertation et mise en contexte du service public de chauffage urbain CACP
- **Un temps de compréhension** : présentation par l'équipe CACP des éléments de compréhension comme les chiffres clefs, les mécanismes de fonctionnement du chauffage urbain, le calendrier du projet... (cf. Annexe 1)



- **Un temps d'expression collective** : les participants sont invités à travailler en sous-groupes autour de 3 tables :
 - 1 table (ou plusieurs selon le nombre de participants) où les participants sont invités à **hiérarchiser leurs priorités** afin de contribuer à la définition des objectifs du prochain contrat. L'ensemble des participants a travaillé à partir de 15 enjeux pré-identifiés par la CACP, des enjeux économiques, environnementaux, de qualité de service, sociaux et de relation abonné et usager. Les participants pouvaient bien entendu formuler des enjeux complémentaires et inscrire des commentaires au dos de chaque carte pour illustrer et argumenter leur priorité. Ces commentaires ont été repris dans les résultats (questions et idées).
 - 2 tables où ils peuvent **exprimer leurs propositions** en particulier sur l'amélioration de la qualité du service et des relations abonné/usagers. Ils étaient invités à remplir des fiches idées (cf. annexe 3), afin de développer les propositions selon les acteurs concernés, les enjeux, ...
- **Un temps de clôture** : une restitution du travail de groupe et une présentation de la suite de la démarche est proposée aux participants.

Remarque : A la demande des membres de l'observatoire présents lors du 1er atelier, l'introduction aux ateliers 2 et 3 a intégré une présentation de l'observatoire et de ses membres ainsi que la manière de les contacter.

La soirée de restitution du 4 juin

La soirée de restitution de la concertation s'est organisée le 4 juin 2018, autour d'un format « forum exposition », facilitant la prise de connaissance croisée des travaux des 3 ateliers.

Les objectifs de la soirée étaient :

- Prendre connaissance des travaux de l'ensemble des ateliers (annexes 4 et 5)
- Répondre et échanger autour des questions collectives émises durant les ateliers (cf. annexe 6)
- Choisir les meilleures idées proposées dans les ateliers à travers un vote sur les propositions jugées les plus importantes, avec des gommettes, sans limitation du nombre de gommettes.



La salle a été divisée en 4 îlots thématiques (environnement et énergie, tarifs, information et qualité de service), permettant d'afficher pour chacun d'entre eux :

- les questions posées par les participants et relatifs à chaque sous-thématique
- des posters donnant des informations et des données clefs permettant les échanges autour des questions,
- des posters reprenant les grandes idées avec les verbatims des participants s'y rattachant.

Un cinquième espace a été dédié à l'affichage des posters sur les priorités, issus des travaux de priorisation menés dans les 3 ateliers d'avril

Les remarques des participants à cette réunion ont été consignées dans l'annexe 9.



Les résultats de la concertation

Les questions posées

Les questions ont été collectées :

- dans la boîte à questions mise sur la table d'émergence
- lors des échanges sur les tables de travail
- au dos des cartes enjeux sur le travail des priorités

La liste des questions collectées et regroupées par thématique figure en annexe 7. Seules sont indiquées les questions générales sur le service : les questions portant sur des problématiques individuelles (problèmes techniques de l'abonné ou demande de documents administratifs) seront traitées au cas par cas par la CACP auprès du demandeur.

Les priorités

In fine, 217 cartes « enjeux » ont été utilisées et analysées.



Chaque carte a été analysée et pondérée selon sa position sur les axes « important » et « urgent ». Au regard du nombre différent de participants entre les 3 ateliers, la hiérarchisation des enjeux a également été pondérée afin de donner le même poids à chaque atelier. Les questions et les propositions qui avaient pu être inscrites au dos des cartes ont également été incluses dans l'analyse. (cf. analyse dans l'annexe 2 et annexe 5 pour les Posters Priorités.)

L'analyse montre que **3 enjeux sont jugés très prioritaires et 6 prioritaires** (voir détail page suivante).

Très logiquement, au regard de la situation vécue et des constats faits, c'est la qualité de service qui est la première des priorités, avec l'impératif d'effectuer les travaux d'amélioration du réseau, puis l'enjeu de maintenir cette qualité dans le temps.

Les deux priorités suivantes concernent le tarif avec la nécessité de contenir les augmentations de tarif dans le temps, puis la limitation du prix du service pour l'abonné.

Le classement des priorités est assez homogène entre les 3 ateliers, avec quelques spécificités. Par exemple, l'enjeu « limiter la pollution de l'air et de l'environnement » est jugé très prioritaire pour les usagers et abonnés non professionnels (atelier 2), et l'enjeu « lutter contre la précarité énergétique » est jugé prioritaire pour les associations de l'observatoire (atelier 1).

La synthèse des priorités



L'ensemble des participants aux ateliers ont estimé les enjeux suivants comme :

Très prioritaires

1. La qualité de service
2. Contenir les augmentations de tarif dans le temps
3. Limiter le prix du service pour l'abonné

Prioritaires

4. Définir le tarif tel que mes économies d'énergie se voient sur ma facture
5. L'information et le conseil à l'abonné/usager
6. Limiter les pertes d'énergies sur le réseau (isolation, rénovation...)
7. Favoriser les énergies renouvelables et limiter les gaz à effet de serre
8. Une bonne concertation avec les abonnés
9. Rendre la gestion du service compréhensible au plus grand nombre

Moins prioritaires

10. Lutter contre la précarité énergétique (*jugé prioritaire par le groupe observatoire*)
11. Étendre le réseau de chaleur sur d'autres quartiers (*jugé prioritaire par le groupe observatoire*)
12. Limiter la pollution de l'air ; limiter la pollution de l'environnement (*jugé très prioritaire par le groupe usagers et abonnés*)
13. Une énergie gérée à l'échelle locale (*jugé prioritaire par le groupe usagers et abonnés*)
14. Développer les emplois locaux

Non prioritaires

15. Le réseau de chaleur comme un atout énergétique pour le patrimoine (*cet enjeu n'a été retenu par aucun participant*)

Les posters des priorités exposés le 4 juin sont présentés dans l'Annexe 5.

Les propositions

Durant les 3 ateliers, 104 propositions ont été émises : ces propositions ont été analysées et regroupées en 20 grandes idées. Elles ont ensuite été présentée sous



forme de posters lors de la soirée de restitution du 4 juin 2018 afin que les participants prennent connaissance des propositions de l'ensemble des ateliers et mettent en avant celles qu'ils jugent prioritaires.

La liste de l'ensemble des propositions se trouve dans l'annexe 3.

5 idées clés se dégagent :

- La prise en compte de **l'usager** et pas seulement de l'abonné
- Des **engagements plus forts** du délégataire (continuité, délai d'intervention) et des pénalités ad hoc
- Une information plus complète et plus réactive (**temps réel**)
- Une meilleure **articulation entre réseaux publics et privés** (avec des avis divergents sur la limite idéale pour le service public, que certains voudraient étendre et d'autre reculer)
- Un tarif qui **encourage les économies d'énergie**

En effet, il est jugé essentiel de renforcer la concertation de tous les acteurs du service public, notamment les usagers finaux, à travers notamment la poursuite de la démarche participative engagée et la tenue de réunions "participatives", c'est à dire pas uniquement d'information. Il a souvent été souligné que l'abonné (syndic, bailleur) avait un rôle à jouer également dans cette communication à l'usager final. Il est également jugé important de transmettre le rapport annuel du délégataire et de la CACP aux abonnés et usagers.

Les participants souhaitent que les délais d'intervention en cas de dysfonctionnement soient réduits et qu'une durée d'intervention soit contractualisée avec le délégataire. Cela peut passer par des objectifs de délais et des pénalités s'ils ne sont pas respectés. Afin de faciliter l'entretien et l'identification rapide des problèmes, les participants soulignent l'enjeu de mettre en place des sous-stations



renovées et intelligentes. Cela permettrait notamment de faciliter le suivi d'indicateurs et la mise en place de relevés en temps réel.

Les participants soulignent également l'intérêt de travailler sur l'interface entre réseau public et réseaux privés et de la rendre plus opérationnelle. Plusieurs idées ont été évoquées, certaines relevant du service public, d'autres de la gestion du réseau privé (par exemple mécanisme d'intéressement au bon entretien des sous-stations) et certaines de la coordination entre les deux (rendez-vous, communication via cahiers de chaufferie, etc...)

La mise en place d'une procédure et des outils de traitement et suivi des réclamations transparents et efficaces complète les priorités des participants. Faciliter l'identification du bon interlocuteur et garantir les délais de traitement font partie des objectifs des propositions émises par les participants.



La liste des 20 grandes idées regroupées par thématique est donnée ci-après dans le détail, ainsi que de la répartition des 126 votes. Une fiche plus détaillée pour chaque grande idée est indiquée en annexe 4. L'ensemble des 104 propositions est par ailleurs détaillé en annexe 3.

Les 20 grandes idées

Énergie - environnement

(7 propositions et 13 votes)

- Recourir à plus **d'énergies renouvelables** ou de récupération (10 votes)
- Limiter les pertes d'énergies sur le réseau (3 votes)
- Limiter la pollution atmosphérique et environnementale

Information

(43 propositions et 48 votes)

- Une meilleure prise en compte de **l'utilisateur final** dans le relationnel (11 votes)
- Des **sous-stations communicantes** (5 votes)
- Une **information en temps réel** sur l'état du service, accessible à tous par des outils performants (10 votes)
- Un service public **force de conseil** auprès des gestionnaires des réseaux privés (7 votes)
- Renforcer la **concertation** de tous les acteurs du service public, notamment les usagers finaux (8 votes)
- Garantir le **contrôle** de l'activité du délégataire (7 votes)

Qualité de service

(45 propositions et 48 votes)

- Des **pénalités** efficaces pour garantir le respect de ses obligations par l'exploitant du réseau (4 votes)
- Réduire et contractualiser les **délais d'intervention** (8 votes)
- **Rénover le réseau** pour garantir la qualité de service, en veillant à réduire l'impact des travaux (9 votes)
- Des **sous-stations rénovées et intelligentes** (8 votes)
- Modifier la **limite de prestation** au niveau des **réseaux privés** (3 votes)
- Modifier la limite de prestation au niveau de **l'Eau Chaude Sanitaire**
- Rendre opérationnelle l'**interface** entre réseau public et réseaux privés (8 votes)
- Une procédure et des outils de traitement et **suivi des réclamations** transparents et efficaces (8 votes)

Tarif

(9 propositions et 17 votes)

- Optimiser les coûts pour maîtriser le tarif (7 votes)
- Une structure tarifaire qui permette de traduire les économies d'énergie en économies sur la facture, notamment lors de la réalisation de travaux de rénovation énergétique (isolation...) (9 votes)
- Lutter contre la précarité énergétique (1 vote)

La restitution complète des 104 propositions se trouve en annexe 3.

L'analyse de la concertation

L'équipe du prestataire en charge de l'animation a relevé un certain nombre de points d'analyse du dispositif en lui-même, issus de l'observation et des échanges lors de temps de concertation ainsi que des résultats de la concertation, qui sont structurés dans le tableau ci-dessous.

Forces	Faiblesses
<p>Des participants particulièrement concernés</p> <p>Une relative bonne connaissance du système du chauffage urbain et de ses enjeux</p> <p>La plupart des participants ont apprécié les formats participatifs proposés</p> <p>Un travail collectif fait avec sérieux, dans l'échange et la bienveillance</p> <p>Syndics et bailleurs satisfaits d'être associés au sujet et de se rencontrer entre eux, acteurs ne se connaissant pas toujours</p>	<p>Relativement peu de participants aux 4 temps organisés</p> <p>Certains participants ont regretté les faibles temps d'échanges formels, notamment avec les élus</p> <p>Le mode participatif a pu surprendre</p> <p>Un regret exprimé quant au sujet « mode de gestion » qui ne relevait pas du dispositif de concertation</p> <p>Des questions sont posées plusieurs fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certains mécanismes du service public de chauffage urbain restent complexes (mécanisme d'une DSP, choix technologique / technique, ...) - Certains participants mettent en doute la sincérité des réponses données par la CACP, notamment sur des questions liées à la thématique « tarif ».
Opportunités	Menaces
<p>Forte volonté des participants de poursuivre la démarche participative</p> <p>Un observatoire qui est interpellé sur la manière d'associer les autres acteurs (abonnés et usagers) du chauffage urbain</p> <p>Fortes attentes des participants en termes de concertation, et de suivi de cette démarche et aussi d'informations en accès libre (via appli ou via le site Internet, informations en temps réel et beaucoup plus réactives)</p> <p>Nécessiter d'associer les bailleurs et syndics et le délégataire pour optimiser les travaux, minimiser les gênes occasionnées, anticiper et prévenir les usagers</p>	<p>Inquiétudes fortes exprimées sur l'état du réseau et la programmation des travaux : tant de travaux à faire et à programmer dans le temps, inquiétude sur le surcoût pour les usagers...</p> <p>Des professionnels (syndics et bailleurs) qui semblent fragilisés dans leur relationnel avec les usagers finaux sur les problématiques liées au chauffage urbain</p>

Liste des annexes

ANNEXE 1 : Support de présentation des ateliers d'avril

ANNEXE 2 : Synthèse des priorités par atelier

ANNEXE 3 : Retranscription des fiches idées avec 104 propositions des participants

ANNEXE 4 : Posters Grandes Idées

ANNEXE 5 : Posters Priorités

ANNEXE 6 : Posters Questions

ANNEXE 7 : Liste des questions posées et réponses CACP

ANNEXE 8 : Support de présentation de la restitution du 4 juin

ANNEXE 9 : Remarques des participants – soirée du 4 juin

Annexe 1
Support de présentation
des ateliers d'avril

ATELIER DE CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN ABONNÉS ET USAGERS

Date : 9, 10 et 11 avril 2018



LE DÉROULÉ

Premier temps : introduction

- Le déroulé de l'atelier
- Les enjeux de la concertation
- Le calendrier du renouvellement de la délégation de service public
- Le chauffage urbain : mais au fait, qu'est-ce que c'est ?

Second temps : à vous la parole !

- Première partie : vos priorités
- Deuxième partie : vos propositions
- Restitution collective

Et après ?

- **Restitution** générale de la démarche le **lundi 4 juin** à 19h

LES ENJEUX DE LA CONCERTATION

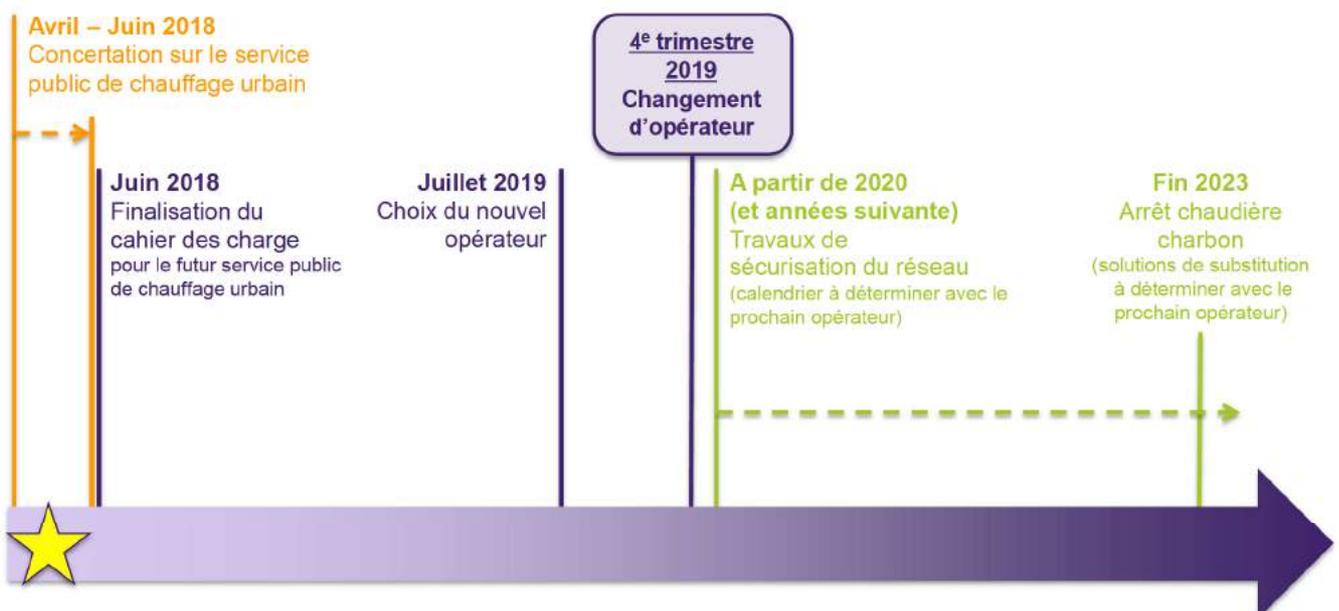
Mieux connaître vos priorités, besoins et attentes pour construire la prochaine Délégation de Service Public

- **Vos priorités** contribueront à nous permettre de définir et de hiérarchiser les objectifs du prochain contrat
- **Vos propositions**, en particulier sur la qualité du service public et du relationnel abonné, contribueront à construire le cahier des charges de ce prochain contrat
- **Un livrable : le restitution de la concertation**, remis aux candidats pour élaborer leur offre pour la prochaine Délégation de Service Public

Une concertation associant de nombreux acteurs

- Abonnés, usagers, particuliers, bailleurs, syndicats, associations, etc. : des **ateliers dédiés** pour chaque public...
- ... portant sur des **enjeux collectifs**...
- ... et avec une **restitution commune** le 4 juin de la synthèse réalisée par la CACP

LE CALENDRIER



ATELIER DE CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN

Le réseau de chaleur, comment ça marche ?

LE RÉSEAU DE CHALEUR A CERGY-PONTOISE



LE RÉSEAU DE CHALEUR A CERGY-PONTOISE

En 2017 : 62% d'énergies renouvelable et de récupération

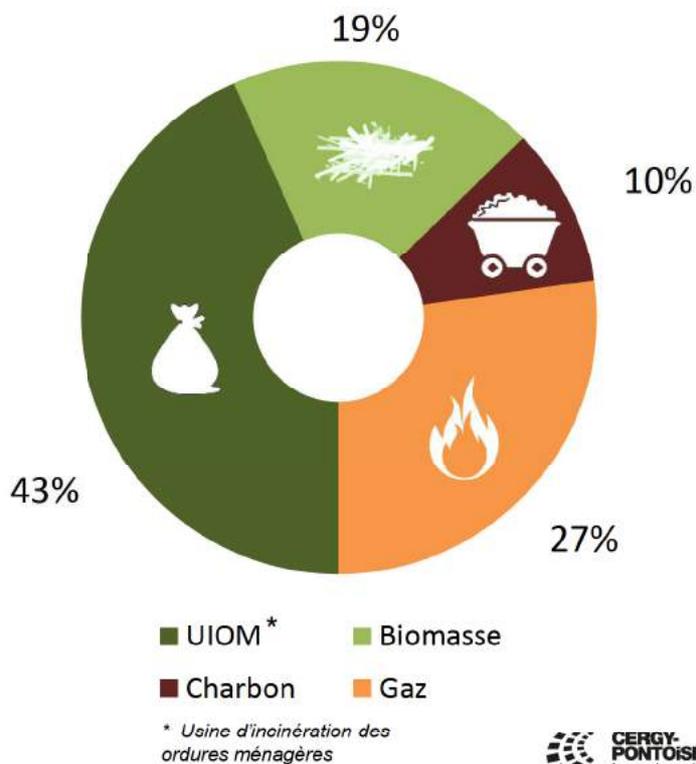
Objectif contractuel : 60%

Depuis 2009, grâce à la mise en service de la chaufferie biomasse, le **taux d'énergies renouvelables et de récupération a toujours été supérieur à 50%**.

Cela permet de bénéficier d'une **TVA réduite** sur toute la facture de chauffage urbain.



Label écoréseau de chaleur attribué par AMORCE chaque année depuis 2013



ATELIER DE CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN

Service public, gestion déléguée : qui fait quoi ?



SERVICE PUBLIC, GESTION DÉLÉGUÉE : QUI FAIT QUOI ?

Dans une gestion déléguée :

- l'exploitation du service est assurée par une entreprise choisie par la collectivité
- la collectivité garantit la conformité du service aux principes de service public

La CACP (élus et agents)

- Décide des évolutions du service public
- Définit les objectifs
- Choisit l'opérateur et conclut le contrat
- Contrôle le service rendu par le délégataire
- Facilite les échanges avec le délégataire
- Organise la CCSPL et les observatoires, informe les habitants et acteurs du territoire

Les abonnés (bailleurs, copro, ...)

- Exploitent le réseau privatif (interne au bâtiment)
- Achètent la chaleur au délégataire
- Refacturent aux usagers
- Répondent aux réclamations des usagers

L'opérateur (délégataire)

- Exploite le service public
- Conçoit et réalise les travaux nécessaires
- Vend la chaleur et facture aux abonnés
- Répond aux réclamations des abonnés
- Informe sur le service et en cas d'incident
- Conseille les abonnés

Les usagers

- Se chauffent et utilisent l'eau chaude sanitaire chez eux, sans différence avec un autre mode de chauffage
- S'adressent au gestionnaire du bâtiment en cas de problème
- Paient leurs charges, dont la chaleur
- S'informent auprès de l'opérateur ou de la CACP
- Sont représentés à la CCSPL et à l'observatoire du chauffage urbain

LES TRAVAUX PORTÉS PAR LE PROCHAIN OPÉRATEUR

Les travaux qui incomberont plus particulièrement au prochain opérateur :

- travaux de **sécurisation du réseau de distribution** (canalisation et sous-station) ;
- travaux de **modernisation des sous-stations** (y compris dispositifs d'alerte et d'information) ;
- si besoin, **adapter les moyens de production** existants ou mettre en place des moyens de production supplémentaires ;
- démanteler les équipements de production n'étant plus ni nécessaires ni utiles ;
- réaliser, tout au long du contrat, les travaux de **gros entretien et renouvellement** des ouvrages et équipements ;
- poursuivre l'exécution des **travaux de raccordement** au réseau déjà engagés et participer au développement éventuel du réseau ;

LES ASSOCIATIONS VOUS REPRÉSENTANT À L'OBSERVATOIRE ET LA CCSPL

ASSECO-CFDT

A.G.L.E.A.U.

OR.GE.CO 95

Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)

INDECOSA-CGT 95

ARC 95

UFC QUE CHOISIR

Confédération Syndicale des Familles

Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)

Union Sociale pour l'Habitat d'Ile-de-France (AORIF 95) Délégation du Val d'Oise

Association des Abonnés au Chauffage Urbain

ATELIER DE CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN

À vous la parole : déroulé des ateliers

A vous la parole : des tables d'échanges et de travail

Rappels de nos objectifs de ce soir

- **Vos priorités** contribueront à nous permettre de définir et de hiérarchiser les objectifs du service public de chauffage urbain
- **Vos propositions**, en particulier sur la *qualité du service public* et du *relationnel abonné*, contribueront à construire le cahier des charges des évolutions de ce service public
- **Après la restitution du 4 juin - Un livrable : la restitution de la concertation**, intégrée dans ce cahier des charges

Table vos priorités

- **Environnement** : limiter les pertes d'énergie, étendre le réseau de chaleur, favoriser les énergies renouvelables, limiter les pollutions, ...
- **Economie** : limiter le prix du service pour l'abonné, contenir les augmentations dans le temps, des économies d'énergie qui se voient dans la facture, ...
- **Social** : une bonne concertation avec les abonnés, une gestion du service compréhensible, lutte contre la précarité énergétique, ...
- **Vos autres sujets**

Support de travail : les cartes thématiques

Table qualité de service

- **Attentes, des besoins, des propositions**
- **Support de travail : les fiches idées**

Table information

- **Attentes, des besoins, des propositions**
- **Support de travail : les fiches idées**

A vous la parole : concrètement ?

Des principes

- **Ouverture** : toutes les idées sont bonnes
- **Croisement** des regards et des compétences
- **Controverse** : accorder le désaccord
- **Dialogue à égalité** : une expertise ne prévaut pas sur une autre
- **Écoute active et liberté** de s'exprimer

ATELIER DE RESTITUTION LUNDI 4 JUIN – 19H

—
Notez la date !

15 CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN



Direction de l'Écologie Urbaine
Contact – simon.lheritier@cergypontoise.fr



Annexe 2

Synthèse des priorités par atelier

Pendant chaque atelier, l'équipe d'animation a pris des notes lors des travaux sur table pendant la priorisation des enjeux du service public du chauffage urbain. Elle a ainsi établi les synthèses ci-dessous, au regard des échanges et de la production de chaque atelier.

Synthèse des priorités - atelier 1

Deux points en particulier ont été choisis par l'ensemble des participants comme étant à la fois très important et urgent :

- d'abord le fait de **limiter les pertes d'énergie sur le réseau**
- et ensuite celui d'assurer une **bonne qualité de service**.

Ces deux points se rejoignent sur la nécessité de faire des travaux d'amélioration du réseau (isolation, anti-corrosion).

Vient ensuite la nécessité de contenir les augmentations de tarif dans le temps, alors que limiter le prix du service pour l'abonné paraît une préoccupation moins développée par les participants. Pour la majorité des participants, faire apparaître les économies d'énergie sur la facture paraît assez important et urgent.

Les questions d'**information et de conseil** ont été peu choisies mais paraissent à la fois importantes et urgentes pour les personnes qui les ont citées.

De manière générale, **les questions sociales ont été peu, voire pas choisies** par les participants. On peut néanmoins citer la lutte contre la précarité énergétique, qui présente des avis très divergents mais avec une tendance à trouver ce point important et urgent.

Enfin, il n'y a pas de consensus sur la proposition d'étendre le réseau de chaleur sur d'autres quartiers.

Synthèse des priorités - atelier 2

La **qualité de service** est le point qui a recueilli le plus d'avis, la majorité des personnes trouvant ce point très important mais avec quelques divergence quant à son urgence.

Ensuite, viennent les **questions économiques qui sont très importantes** pour tous : limiter le prix du service pour l'abonné, contenir les augmentations de tarif et faire apparaître les économies d'énergie sur la facture. Il paraît important d'inciter les bailleurs à réaliser des travaux d'isolation en jouant sur la composition du tarif (part fixe / part variable) et sur la transparence de l'information.

Les **questions environnementales paraissent également préoccuper** les participants mais avec un moindre degré d'urgence. Par contre, étendre le réseau sur d'autre quartier n'est pas à l'ordre du jour pour ceux qui se sont exprimés sur la question.

Enfin, **peu de personnes se sont exprimées sur les questions sociales**. Pour celles qui l'ont fait, c'est la concertation avec les abonnés qui paraît le plus important et urgent. Personne ne s'est exprimé sur le fait de développer les emplois locaux ou lutter contre la précarité énergétique.

Synthèse des priorités - atelier 3

Les participants se sont **massivement exprimés**, de manière plutôt individuelle, et leurs avis étaient plutôt variés.

Certaines cartes ont été assez peu choisies :

- Social : emploi locaux / échelle locale
- Environnement : limiter la pollution / précarité énergétique

et dans une moindre mesure :

- Economie : voir économies sur factures
- Environnement : étendre le réseau
- Social : compréhensible

La carte sur le patrimoine n'a pas été choisie. On peut se demander si c'est parce que les participants n'ont pas compris ce qu'elle signifiait.

D'autres ont engendré beaucoup d'expression :

- Qualité de service
- Economie : limiter le prix, contenir les augmentations
- Environnement : énergies renouvelables, limiter pertes d'énergie
- Information et conseil
- Social : concertation

Il y a peu de consensus nets mais des tendances se dégagent :

1- Prioritaire

La question qui ressort prioritairement est celle de la **qualité de service qui semble à la fois urgent et très important pour les participants**. Les questions **tarifaires** viennent ensuite. Les deux sont liées en partie au moins au fait de limiter les pertes d'énergie.

2- Moyennement prioritaire

Les questions plus strictement environnementales (énergies renouvelables et limiter les pollutions) ont été moins choisies, mais paraissent importantes quoique moins urgentes.

En ce qui concerne le lien avec les abonnés (information, concertation, compréhensible), les avis sont assez divergents, ils se répartissent sur l'ensemble du graphique, avec, pour la concertation, un centrage vers le « moyennement important et moyennement prioritaire ». Au vu des commentaires, la concertation semble avoir été comprise par certains comme « information » que comme véritable concertation.

Une divergence aussi d'opinion sur l'intérêt de faire apparaître les économies d'énergie sur les factures.

3- Peu prioritaires

Globalement, les enjeux issus de la thématique social en-dehors de ce qui relève de l'information et de la concertation ont l'air de moins préoccuper les participants. Elles font notamment partie des cartes les moins choisies. Développer les emplois locaux et une gestion locale fait partie à la fois des moins importants et moins urgents. Pour la lutte contre la précarité énergétique, ceux qui se sont exprimés considèrent que c'est important, voire très important mais pas urgent.

Enfin, étendre le réseau paraît être secondaire pour le moment avec l'idée qu'il vaut mieux conforter / améliorer ce qui existe actuellement.

Annexe 3

Retranscription des fiches idées avec 104 propositions des participants

*Ce document est une retranscription brute
des fiches idées renseignées par les participants
durant les ateliers.*

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1	Priorisation Atelier 1:	P1
Réunion Syndic/ bailleur : 2	Priorisation Atelier 2:	P2
	Priorisation Atelier 3:	P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délé-ga-taire	Syndic/ bailleur	Usager's	Gard'
2	TARIF 1	2	Maîtriser le tarif	Risque de répercussion des investissements sur le prix final aux usagers	Avoir la vigilance de ne pas augmenter le prix final	1	1		1	
2	TARIF 1		Maîtriser le tarif		Raccorder plus de personnes pour optimiser les coûts (prévoir de toutes façons, pour aujourd'hui ou plus tard, que le système soit extensible)	1	1		1	
2	TARIF 2	2	Adapter la structure tarifaire	La même méthode de calcul de la puissance est appliquée, quel que soit le besoin	Pour les immeubles neufs : permettre de différencier la puissance en fonction de la nature des immeubles et de la qualité de leur isolation (et donc, différenciation du tarif R2)		1	1	1	
2	TARIF 2		Adapter la structure tarifaire		Pour les immeubles anciens : capacité à adapter la puissance suite à des travaux d'isolation/ d'amélioration thermique.		1	1	1	
2	QUALITE 1	1	Permettre de rembourser l'usager en cas de problème important sur le réseau primaire	Quand il y a des pannes, les usagers se retournent contre les bailleurs/syndic pour demander des remboursements partiels ou total	Mettre en place un système de pénalités de l'entreprise au bénéfice final de l'usager (bonus/malus) en cas de panne ou d'insuffisance de production (obligation de résultat)		1		1	
P1	QUALITE 1	1	Inciter le délégataire à une meilleure qualité de service avec un système de pénalités	Délégataire pas impacté financièrement en fonction de la qualité de service	Mettre des pénalités dissuasives pour le délégataire		1			
2	QUALITE 5	1	Clarifier la responsabilité des réseaux intermédiaires	Les réseaux intermédiaires sont mal entretenus, on ne sait pas toujours qui est responsable de l'entretien.	Que les réseaux intermédiaires soient repris au niveau du service public (réseau primaire)	1	1			
2	QUALITE 3	1	Rénover les installation primaires			1	1			
2	QUALITE 6	2	Sécuriser la production d'eau chaude sanitaire (ECS)	Non maîtrise de la production d'ECS par le bailleur, non garantie des conditions anti-légionelle.	Que la production soit transférée chez le bailleur et que Cyel s'arrête à la fourniture de chaleur. Les productions d'ECS doivent être rénovées.			1	1	
	QUALITE 6		Sécuriser la production d'eau chaude sanitaire (ECS)	Stockage d'eau chaude dans le secondaire à généraliser				1		
2	QUALITE 2	3	Réduire les délais d'intervention	Délais d'intervention et de réparation du réseau primaire trop longs	Imposer des stocks pour les équipements les plus sensibles (vannes, plaques d'échangeurs aux bonnes dimensions, pompe...)		1			
	QUALITE 2		Réduire les délais d'intervention		Que le délégataire propose des chaufferies d'appoint en cas de problème grave ou des solutions d'alimentation provisoire pour assurer la continuité du service.					

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1	Priorisation Atelier 1:	P1
Réunion Syndic/ bailleur : 2	Priorisation Atelier 2:	P2
	Priorisation Atelier 3:	P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délé-ga-taire	Syndic/ bailleur	Usagers	Gard
	QUALITE 2		Réduire les délais d'intervention		Fixer des objectifs pour les délais d'intervention et de traitements des demandes		1			
1	INFORMATION 1	1	Attention du délégataire envers l'usager final	L'usager n'est pas reconnu en tant que client	Le délégataire doit apporter une attention toute particulière à la relation client.		1		1	
2	INFORMATION 1	1	Suivre/contrôler les évolutions des températures	Des fluctuations de températures non maîtrisées et non connues.	Relever les températures sur les sous-stations primaires et transmettre l'information		1			
1	INFORMATION 1	4	Faire preuve de pédagogie envers l'usager final	L'utilisateur ne connaît pas le système de chauffage urbain	Réaliser un petit document (un petit carnet 4 pages) qui explique le réseau urbain du chauffage. A transmettre dans les boîtes aux lettres, via Cergy ma ville, un pdf téléchargeable sur le site de l'agglo.	1				
1	INFORMATION 1		Faire preuve de pédagogie envers l'usager final		Avoir un affichage explicatif et pédagogique dans le hall de l'immeuble avec une information pour savoir qui contacter en cas de panne (jour/nuit/Week-end)			1		
1	INFORMATION 1		Faire preuve de pédagogie envers l'usager final	Manque de connaissances, actions incohérentes (aérer par -5°C...)	Sensibiliser les usagers. Obligations du consommateur d'avoir un bon équipement.	1		1	1	
1	INFORMATION 1		Faire preuve de pédagogie envers l'usager final	Besoin d'une culture collective sur le chauffage	Information en temps réel (panneau, smartphone...) sur le service et la consommation du quartier : faire comprendre que l'on doit être économe	1		1	1	
1	INFORMATION 1	2	Une plaque permanence accessible	Déficit d'information du résident qui se plaint et accuse le syndic, le conseil syndical, le gardien...	Dans chaque hall d'entrée d'immeuble ou dans les ascenseurs, il faut une plaque indiquant la conduite à suivre et à qui faire le signalement d'un problème, ainsi que le site du délégataire sur lequel se trouve l'état du réseau au quotidien (comme les étiquettes d'ascenseur avec n° d'appel en cas de problème)		1			
1	QUALITE 8		Une plaque permanence accessible	On n'arrive pas à joindre facilement le délégataire	Avoir un interlocuteur privilégié et réactif chez le délégataire (type numéro vert ou personne facilement identifiable)		1		1	
1	QUALITE 8	2	Outil de suivi des réclamations, des problèmes	Pas de vision sur le qui fait quoi	Avoir un suivi des demandes ? Arbitrages secondaires / primaires				1	
2	QUALITE 8		Outil de suivi des réclamations, des problèmes	Difficulté d'obtenir des informations du délégataire, peu de réactivité et de transparence	Mettre en place des procédures de traçabilité des demandes des abonnés et/ ou des usagers (avec si possible une option 24h/ 24 en ligne ou avec une application)		1	1		
2	QUALITE 8		Outil de suivi des réclamations, des problèmes		Systématiser les retours sur les réclamations avec des délais fixes et raisonnables et des pénalités quand retard		1	1	1	

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1	Priorisation Atelier 1:	P1
Réunion Syndic/ bailleur : 2	Priorisation Atelier 2:	P2
	Priorisation Atelier 3:	P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délégué-taire	Syndic/bailleur	Usagers	Gard
2	INFORMATION 3		Outil de suivi des réclamations, des problèmes		Prévenir les usagers par SMS quand coupures et des heures de remises en service (ainsi que les syndics, bailleurs correspondant)		1	1	1	
1 Observatoire	INFORMATION 1	3	Retour d'information	Relevé par les techniciens des passages des tuyaux : pas d'information	Informers les usagers quand il y a une intervention et donner des explications.		1			
1	INFORMATION 1		Retour d'information	Relevé mensuel par le syndicat => régularité	Relevé en temps réel Lisibilité des graphes de température de l'eau chaude sanitaire Ce qui se passe / intervention prévue / pourquoi : Circuit normal à sécuriser (délégation/syndic/usagers finaux) quand CACP	1	1	1	1	
1	QUALITE 8		Retour d'information	Mauvaise circulation de l'information	Mieux faire circuler les infos sur la chaîne : un fichier commun - pour être prévenu rapidement - sur les impacts (coupure) sur les usagers			1	1	
1	INFORMATION 3	5	Information en cas de panne	Tout le monde n'a pas Internet et il faudrait que le bailleur indique à ses gardiens l'information pour en aviser les locataires	Une information, dans les 4h de rupture de chauffage ou d'absence d'eau chaude, en bas de chaque immeuble pour que les locataires soient avisés à temps		1	1	1	1
1	INFORMATION 3		Information en cas de panne	Information trop tardive en cas de coupure	Affichettes (qui existent déjà) sont un bon système à garder. Mieux informer les gardiens => mail des gardiens Le premier interlocuteur doit rester le syndic		1	1	1	1
1	INFORMATION 3		Information en cas de panne		Au moment d'une rupture de chauffage, tenir informé l'usager dans un délai court dans le hall (<12h) de l'immeuble + indiquer le délai de réparation ou d'intervention. Cas du syndic : faire fonctionner le système des astreintes en terme de communication.					
1	INFORMATION 3		Information en cas de panne	Pas de syndic le WE, que faire en cas de panne ?	Améliorer le dite de CYEL : avoir l'information à jour et facilement accessible.		1			
1	INFORMATION 3		Information en cas de panne	Quand il y a une panne, on ne sait pas à qui s'adresser	Une appli qui indique si le réseau primaire fonctionne ou pas Sur la chaufferie, le n° de tél du responsable du réseau secondaire qui vérifie si le problème vient du réseau primaire ou du réseau secondaire.					

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1

Priorisation Atelier 1:

P1

Réunion Syndic/ bailleur : 2

Priorisation Atelier 2:

P2

Priorisation Atelier 3:

P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délé-gat-aire	Syndic/ bailleur	Usagers	Gard
1	INFORMATION 3	2	Information sur la sécurité sanitaire	Risque de légionellose quand baisse de température : c'est le conseil syndical qui informe	Un document officiel envoyé par le délégataire ou la CACP qui peut être affiché	1	1			
	INFORMATION 3			Information de sécurité sanitaire sur le site de CYEL n'est pas à jour (date de 2 ans !)	Des signaux d'alerte quand on descend en-dessous de 60 °C sur les ballons-tamons. Accessible sur téléphone portable. Un réseau social de tous les abonnés du délégataire.		1	1		
1	QUALITE 2	2	Réduire le délai de réponse	CYEL ne répond pas à des questions en suspens	Une pénalité conséquente si les prestations ne sont pas faites dans les délais.	1	1			
2	INFORMATION 3		Réduire le délai de réponse	L'information n'est pas disponible en temps réel (sur le site Internet notamment)	Affecter des ressources humaines performantes pour informer et tenir à jour les différents outils d'informations (dernière mise à jour du site Internet date d'une semaine avant la réunion alors que les bailleurs ou syndic ont le réflexe d'aller voir sur le site avant d'appeler)		1	1		
2	INFORMATION 3		Réduire le délai de réponse		Créer des outils réactifs et interactifs (appli, site Internet...) pour informer en temps réel sur tous les éléments du réseau (maintenance, pannes, coupures...)					
1	INFORMATION 1	1	Les usagers sont peu informés	Difficulté d'obtenir sur les interventions, la maintenance quand problème	Information systématique par mail + site Internet sur pb constaté par DSP, temps d'interventions...		1	1	1	
	INFORMATION 1		Les usagers sont peu informés		Donner des informations sur les délais d'intervention		1	1	1	
	INFORMATION 1		Les usagers sont peu informés		Mettre en place une gestion technique centralisée (GTC, qui permet performance et réactivité) avec des capteurs effectuant des relevés des débits ou des températures en temps réel et à divers endroits du réseau (dont les sous-stations) afin de mettre en place des alertes et et planifier des interventions quand anomalies sont constatés		1			

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1

Priorisation Atelier 1:

P1

Réunion Syndic/ bailleur : 2

Priorisation Atelier 2:

P2

Priorisation Atelier 3:

P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Déléga-taire	Syndic/ bailleur	Usagers	Gard
1 Observatoire	INFORMATION 5	2	Continuer, pérenniser l'association des acteurs à l'exécution du service public	Aller au-delà des ateliers, poursuivre la démarche participative. Manque de suivi - retour les demandes d'explications	Démarrer la réunion de l'observatoire par un suivi (pourquoi, explications) Transmission des informations (réactivité / fluidifier) Précision des compte-rendus Repenser le format des réunions pour laisser plus de place aux échanges Garder les 2 rapports déjà communiqués (plus l'analyse coût des chaudières)					
1 Observatoire	INFORMATION 5		Organiser une réunion annuelle à la fin de saison de chauffe en direction des usagers finaux - grand public	Pas de lien direct avec le grand public en-dehors d'une seule réunion publique lors du démarrage de la délégation de service public actuelle	Format table rond : questions - réponses Moins de temps de présentation	1	1		1	
1	TARIF 2	1	Non corrélation entre les coûts et les investissements d'isolation dans les résidences	Coût excessif ne tenant pas compte des efforts de rénovation et d'isolation dans les résidences	Inverser la répartition du coût: 80% sur la consommation réelle et 20% en partie fixe		1		1	
P2	TARIF 2		Encourager les efforts d'isolation	Peu d'incitation à rénover et mieux isoler les logements	récompenser les efforts d'isolation des copropriétaires					
2	INFORMATION 3	1	Information en cas de travaux et en amont	Peu d'informations sur les coupures de réseau en amont de travaux planifiés	Prévenir à l'avance bailleurs et syndics (2 à 3 semaines) sur les plannings de travaux pour qu'ils puissent informer les usagers et anticiper l'organisation avec l'exploitant du réseau secondaire		1	1		
	INFORMATION 3		Information en cas de travaux et en amont		Transmettre un planning prévisionnel des travaux aux abonnés et mettre à disposition une carte géographique interactive		1	1		
	INFORMATION 3		Information en cas de travaux et en amont		Transmettre un planning prévisionnel des travaux (tous les 3 ou 6 mois) aux abonnés et confirmer les dates 2-3 semaines à l'avance		1	1		
1	INFORMATION 3	1	Réaliser un diagnostic sur le système actuel et ses défaillances	Trop d'absence ou de retard d'informations lors des perturbations	Diversifier les modes d'information pour atteindre plus d'usagers à tout moment (week-end inclus)		1	1	1	
P2	INFORMATION 6		Obliger le délégataire à un contrôle indépendant sur ses rénovations	Délégataire n'est pas assez contrôlé sur le terrain (rénovations, qualité...)	un audit pour surveiller les travaux de rénovation par un cabinet indépendant		1			

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1

Priorisation Atelier 1:

P1

Réunion Syndic/ bailleur : 2

Priorisation Atelier 2:

P2

Priorisation Atelier 3:

P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délégué-taire	Syndic/bailleur	Usagers	Gardiens
	INFORMATION 3		Réaliser un diagnostic sur le système actuel et ses défaillances		Centraliser les informations à un seul endroit: les informations, la traçabilité des anomalies, et la restauration du système		1	1	1	
1	INFORMATION 6	1	Améliorer la qualité du réseau	Mauvais entretien du réseau	Procéder à un état des lieux contradictoire =contrôle technique indépendant (R1-R2-Chaufferies)	1	1			
	QUALITE 3		Améliorer la qualité du réseau		Rénovation du réseau à planifier et à hiérarchiser en dehors de la période hivernale	1	1			
	QUALITE 3		Améliorer la qualité du réseau		Engagement du délégataire à réaliser les travaux dans un temps donné		1			
	QUALITE 3		Améliorer la qualité du réseau		Rénovation de la chaussée après travaux doit être de bonne qualité et gêner le moins possible pendant les travaux		1			
	QUALITE 3		Améliorer la qualité du réseau		Anticiper sur les gênes occasionnées par les travaux sur les autres usagers et services publics (ramassage OM, transports publics, assainissement)	1	1			
1	QUALITE 3	7	Qualité de service insuffisante	Trop de ruptures, trop fréquentes	Améliorer la qualité du réseau, vieillissant	1	1			
	QUALITE 3		Qualité de service insuffisante		Repenser le réseau plutôt que de mettre des pansements provisoires	1				
	QUALITE 3		Qualité de service insuffisante		Améliorer la réactivité du prestataire quand problème		1			
	QUALITE 1		Qualité de service insuffisante		Ne payer que ce qui est consommé			1	1	
	QUALITE 2		Qualité de service insuffisante		Mettre des objectifs de temps d'intervention (MTTR: temps moyen pour réparer)		1			
	INFORMATION 1		Qualité de service insuffisante		Identifier les problèmes grâce à un réseau de capteurs dans le réseau primaire et secondaire		1			
	QUALITE 2		Qualité de service insuffisante		Détecter les pannes dans l'heure (objectif contractuel), identifier la source (R1, R2 ou SS) puis lancer intervention		1			
	QUALITE 3		Qualité de service insuffisante		Changer la conception même du réseau et étudier la basse pression	1	1			
	INFORMATION 1		Qualité de service insuffisante		Définir des indicateurs de mesures et assurer un monitoring pour identifier au plus vite les fuites		1			

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1

Priorisation Atelier 1:

P1

Réunion Syndic/ bailleur : 2

Priorisation Atelier 2:

P2

Priorisation Atelier 3:

P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Déléga-taire	Syndic/ bailleur	Usager/s	Gard
	QUALITE 3		Qualité de service insuffisante		Renforcer les obligations contractuelles pour assurer aux abonnés la bonne exécution du service et sa continuité	1	1			
1	QUALITE 3	1	Assurer la continuité du service	Défauts de qualité du service et multiplication des problèmes depuis 2-3 ans	Intégrer dans la DSP l'objectif de continuité de service		1	1	1	
	QUALITE 1		Assurer la continuité du service		Mettre en place des pénalités quand rupture de service		1			
1	INFORMATION 4	1	Impliquer les syndic et bailleurs dans l'exigence de la qualité de service	Syndics et bailleurs pas assez impliqués et renvoient la faute sur le délégataire	Fixer des objectifs de qualité de service			1		
	INFORMATION 4				Demander des comptes au syndic et bailleurs par rapports à ces objectifs			1		
1	ENERGIE	1	Développer l'utilisation de la géothermie	Pas d'utilisation de cette énergie actuellement	Etudier les possibilités d'utiliser la géothermie		1			
1	ENERGIE	1	Réseaux secondaires vieillissants	Certains réseaux secondaires sont éloignés du point d'approvisionnement, le réseau R2 est vieillissant, mal isolé, sujet à fuites et à problèmes juridiques (parfois situés sur autre copropriétés)	Reprise du réseau secondaire par le délégataire jusqu'à l'entrée des bâtiments		1			
	QUALITE 5				Créations de sous-stations plus proches des immeubles et sur le terrai des copropriétés		1		1	
1	QUALITE 5	1	Risque de légionellose quand températures trop basses	Baisses de l'ECS induisent des risques de légionellose	Utilisation de filmogène chloré dans les bâtiments				1	
	INFORMATION 4		Risque de légionellose quand températures trop basses		Communication de la CACP vers les syndic et bailleurs pour diffuser ce type de conseils	1			1	
1	INFORMATION 4	1	Eau chaude parfois insuffisante	Des équipements mal entretenus et manque de réactivité pour les réparations (notamment pour le changement des plaques en production d'ECS)	Meilleure réactivité pour changer les équipements		1	1		
	QUALITE 2				Objectifs de qualité et sinon pénalités		1	1		
1	QUALITE 1	2	Assurer la qualité des sous-stations, la maintenance et le suivi	Manque de suivi des températures	Systématiser les capteurs et le monitoring en amont et en aval des SS pour suivre les températures en amont et en aval des SS, sur R1 et R2		1	1		

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1	Priorisation Atelier 1:	P1
Réunion Syndic/ bailleur : 2	Priorisation Atelier 2:	P2
	Priorisation Atelier 3:	P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délé-gat-aire	Syndic/ bailleur	Usagers	Gard
	INFORMATION 1		Assurer la qualité des sous-stations, la maintenance et le suivi	Dégradation des sous-station par le calcaire, la corrosion et le manque d'entretien	Protéger les tuyauteries avec filmogènes après adoucissement (anti-calcaire)			1		
	INFORMATION 4		Assurer la qualité des sous-stations, la maintenance et le suivi		Demander au délégataire des préconisations d'entretien à l'attention des bailleurs et des syndics		1	1		
	INFORMATION 4		Assurer la qualité des sous-stations, la maintenance et le suivi		Imposer un entretien minimum aux bailleurs et syndics avec des engagements					
1	INFORMATION 4	1	Des sous-stations intelligentes	Manque de communication sur le réseau induisent des retards dans le traitement	Créer des stations communicantes pour détecter les problèmes de rupture ou défaut de service		1	1		
1	QUALITE 4	2	Optimiser le fonctionnement des sous-stations	Manque de fiabilité des comptages, manque d'entretien des échangeurs des SS	Améliorer la fiabilité des comptages (R1 et R2)		1	1		
	QUALITE 4		Optimiser le fonctionnement des sous-stations		Optimiser la puissance délivrée selon les besoins (parfois eau trop chaude qui consomme plus d'énergie alors que ces températures ne sont pas nécessaires voire dangereuses pour l'ECS)		1			
	QUALITE 4		Optimiser le fonctionnement des sous-stations		Exiger une efficacité pour les sous-stations		1	1		
	QUALITE 2		Optimiser le fonctionnement des sous-stations	Temps d'intervention trop long quand pb SS	Automatiser les détections de panne dans les sous-stations avec capteurs qui envoient des alertes en ce qui concerne le réseau primaire		1	1		
	QUALITE 7		Optimiser le fonctionnement des sous-stations		Créer des liaisons protocole.com avec le secondaire dont les points sont décidés par le primaire		1	1		
	QUALITE 7		Optimiser le fonctionnement des sous-stations		Communiquer entre le dépannage du primaire vers le dépannage du secondaire		1	1		
1	QUALITE 4	1	Sécuriser les accès aux sous-stations	Dangerosité de l'accès aux chaufferies ou SS. Certains syndics n'accordent pas l'accès pour vérifier que les travaux ont été effectués				1	1	
1	QUALITE 4	2	Mieux identifier les pannes et leurs causes et améliorer la communication entre exploitants R1 et R2	Difficulté à savoir qui est responsable des pannes	Mieux mesurer à distance ce qu'il se passe dans les SS et le transmettre (sous-stations intelligentes, capteurs et télétransmission, idée déjà émise plus haut)		1	1		
	QUALITE 7		Mieux identifier les pannes et leurs causes et améliorer la communication entre exploitants R1 et R2		Organiser des rdv sur place entre les gestionnaires R1 et R2 pour éviter qu'ils ne se renvoient la balle dans arrêt		1	1		

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1	Priorisation Atelier 1:	P1
Réunion Syndic/ bailleur : 2	Priorisation Atelier 2:	P2
	Priorisation Atelier 3:	P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délé-ga-taire	Syndic/ bailleur	Usagers	Gard
	QUALITE 7		Mieux identifier les pannes et leurs causes et améliorer la communication entre exploitants R1 et R2		Obligation pour le délégataire et exploitants R2 de remplir les cahiers d'entretien (pas toujours effectué)			1		
P3	QUALITE 7		Mettre en place un suivi systématique de la maintenance des chaufferies et sous-stations	Difficulté d'avoir des informations exhaustives sur l'entretien et le suivi (dates de passage, réparations effectuées...)	tenir un cahier en chaufferie et en sous station avec date de passage, relevé des compteurs eau chaude et énergie					
	INFORMATION 3		Mieux identifier les pannes et leurs causes et améliorer la communication entre exploitants R1 et R2		Transmettre les informations aux gardiens pour afficher et informer quand maintenance, pb...		1	1		
	QUALITE 7		Mieux identifier les pannes et leurs causes et améliorer la communication entre exploitants R1 et R2		Créer un intéressement des exploitants R2 sur l'entretien des sous-stations (par exemple détartrage des échangeurs qui doivent se faire sur une base régulière, tous les deux ans, et le sont rarement, ce qui provoque des problèmes en aval).			1		
	INFORMATION 3		Mieux identifier les pannes et leurs causes et améliorer la communication entre exploitants R1 et R2		Liste claire des personnes à prévenir chez le DSP, les abonnés, en semaine, la nuit ou le week-end pou informer d'une panne si pas détectée automatiquement et raccourcir ainsi les délais d'intervention		1	1	1	
P1	ENERGIE		Limiter les gaz à effet de serre et la pollution	Pertes d'énergie, réseau pas optimisé qui génère de la pollution inutile	Mieux étudier la possibilité de récupérer la chaleur sous toutes ses formes et aussi les eaux usées Économie d'énergie que le R2 ne favorise pas		1			
P1	ENERGIE		Favoriser les énergies renouvelables	ENR insuffisamment utilisées	ENR, augmenter l'énergie bois	1	1			
P1	TARIF 1		Contenir les augmentations de tarif dans le temps	Des augmentations de tarifs pas forcément maîtrisées	fixer un seuil max de rentabilité		1	1	1	
P1	TARIF 3		Renforcer l'isolation thermique	Parc immobilier peu isolé	Former les bailleurs et les syndicats à la rénovation énergétique Ne pas supprimer les aides aux personnes en précarité énergétique (2 commentaires)					
P1	TARIF 3		Lutter contre la précarité énergétique	Existence de personnes en précarité énergétique	Ne pas supprimer les aides aux personnes en précarité énergétique (2 commentaires). Alerte pour identifier les personnes dans des situations de précarité énergétique					
P1	ENERGIE		Une énergie gérée à l'échelle locale	Peu de sources "locales" et non polluantes d'énergie	ECS complétée avec des panneaux solaires sur les toitures des résidences					
P2	ENERGIE		Une énergie gérée à l'échelle locale	Une énergie très "transportée" avec des pertes d'énergies consécutives	créer des échelles locales de production d'énergie connectable	1	1			

Retranscription des idées émises par les participants lors des 3

Réunions concernées:

Réunion usager / observatoire : 1

Priorisation Atelier 1:

P1

Réunion Syndic/ bailleur : 2

Priorisation Atelier 2:

P2

Priorisation Atelier 3:

P3

Réunion concernée	MACRO- IDEE	Nb fiches	Idée	Constat	Proposition concrète	Public concerné				
						CACP	Délégué-taire	Syndic/bailleur	Usagers	Gardiens
P2	ENERGIE		Une énergie gérée à l'échelle locale	Une énergie très "transportée" avec des pertes d'énergies consécutives	utiliser directement dans les quartiers de la biomasse	1	1			

Annexe 4

Posters Grandes Idées

Ces posters ont été affichés durant l'atelier de restitution du 4 juin 2018. Aux supports qui avaient été présentés, on a ajouté ici les indications de nombre de votes (gommettes) qui ont été effectués par les participants le 4 juin. De plus, un mode d'emploi du dispositif figure en première page.

Idée(s) XXXXX

Thématique

XXX

Intitulé de la grande idée, regroupant des idées travaillées par les participants lors des ateliers

5 votes

Verbatim issus des ateliers

1 vote

4 votes

Vote "gommette" des participants lors de la soirée de restitution du 04/06/18

Apport de la CACP sur la situation actuelle

Aujourd'hui

XXX

Recourir à plus d'énergies renouvelables ou de récupération

Des **panneaux solaires thermiques** en complément

5 votes

Produire de l'énergie à l'**échelle des quartiers**

Utiliser plus d'**énergie bois**

Serait-il intéressant d'utiliser directement la **biomasse dans les quartiers** ?

1 vote

Recourir à la **géothermie**

Economiser l'énergie sur le réseau

Recourir à la **récupération de chaleur**

4 votes

Aujourd'hui

Avec la biomasse et la récupération de la chaleur issue de l'usine d'incinération des ordures ménagères, **la chaleur produite est à près de 60% renouvelable**

Limiter les pertes d'énergies sur le réseau

L'**isolation thermique** du réseau n'est pas suffisante

Certains **réseaux secondaires** aussi sont vieillissants et perdent de l'énergie

3 votes

Aujourd'hui

Un rendement de distribution à **améliorer de l'ordre de 80%**.

Limiter la pollution atmosphérique et environnementale

Aujourd'hui

Des installations souvent plus vertueuses que les minima réglementaires, et **un arrêt de la chaudière charbon programmé en 2023**

Une meilleure prise en compte de l'utilisateur final dans le relationnel

Les usagers sont **peu informés**

Réaliser **des documents pédagogiques** sur le chauffage urbain
3 votes

Un **panneau dans chaque immeuble** indiquant qui contacter en cas de problème
4 votes

Il faut **informer l'utilisateur des interventions, donner des explications**

Sensibiliser les habitants aux **économies d'énergie**
3 votes

Un **4 pages** à transmettre dans les boîtes aux lettres, les journaux municipaux, internet...
1 vote

Aujourd'hui

Les principales sources d'information accessibles à l'utilisateur final sont le site de Cyel, celui de la CACP et les informations transmises par son syndic (voir même les représentants du conseil syndical) ou bailleur.

L'amplification des incidents ces dernières années accroît l'incompréhension et met à mal la confiance dans la chaîne des acteurs et les informations parfois peu concordantes délivrées.

Des sous-stations communicantes

Des **indicateurs** bien définis pour un **pilotage plus efficace**

1 vote

Des **relevés** de températures en sous-station

Des **relevés en temps réel** sur le réseau pour identifier les problèmes

2 votes

Des **capteurs en sous-stations** alimentant une gestion technique centralisée

2 votes

Aujourd'hui

Les courbes de températures en sous-stations sont enregistrées au fil de la journée et peuvent être demandées au délégataire (temps différé pour la transmission).
Les enregistrements permettent le déclenchement d'alertes pour intervention du délégataire. Il s'agit de données techniques d'exploitation techniques, peu accessibles pour les usagers.

Une information en temps réel sur l'état du service, accessible à tous par des outils performants

3 votes
Des alertes SMS

Une **appli** indiquant l'état du service

Les **affiches en pied d'immeubles** sont utiles : à conserver !

Informer en temps réel l'usager

Tout le monde n'a pas internet : **les gardiens doivent être un relai** d'information
1 vote

Une meilleure information sur **les délais d'intervention**
2 votes

Une **information en amont** sur les travaux programmés

Le **syndic** doit rester le premier interlocuteur (avec une **astreinte**)

Une information particulière sur **les risques sanitaires**
4 votes

Des **modes d'informations diversifiés**

Aujourd'hui
En plus du site internet de CYEL, la CACP communique également sur les réseaux sociaux pour transmettre les dates des arrêts techniques et les informations sur les incidents.

Impliquer les **bailleurs** et **syndics** dans l'exigence de **qualité de service**

3 votes

Un service public force de conseil auprès des gestionnaires des réseaux privés

Former les bailleurs à la **rénovation énergétique**

2 votes

Des **préconisations d'entretien** à l'attention des bailleurs et syndic

1 vote

Des conseils aux syndicats et bailleurs pour **la gestion du risque légionelle**

1 vote

Aujourd'hui

Le règlement de service précise les obligations du gestionnaire du réseau privé.
Des visites en sous-stations régulières auxquelles les gestionnaires sont conviés ; des points multi-acteurs en cas de problèmes persistants.

Renforcer la concertation de tous les acteurs du service public, notamment les usagers finaux

Poursuivre une **démarche participative**

4 votes

Il n'y a **pas assez de lien** avec le grand public

Des réunions qui laissent plus de place aux **échanges**

3 votes

Continuer de transmettre chaque année **le rapport du délégataire et celui de la CACP**

1 vote

Aujourd'hui

- Un observatoire annuel où les abonnés et usagers sont représentés par des associations.
- Une démarche de concertation large pour alimenter le nouveau cahier des charges.

Garantir le contrôle de l'activité du délégataire

Un **état des lieux contradictoire** du réseau
5 votes

Un **cabinet indépendant** pour surveiller les travaux
2 votes

Aujourd'hui
La CACP contrôle l'activité du délégataire en s'appuyant sur des services compétents et différents prestataires. Ce contrôle se fait de manière annuelle, et ponctuellement lors d'audits globaux ou ciblés sur un sujet.

Des pénalités efficaces pour garantir le respect de ses obligations par l'exploitant du réseau

Des pénalités
dissuasives

2 votes

Un système de **pénalités au bénéfice de l'utilisateur final**

2 votes

Il ne faut **payer que ce qui est consommé**

Aujourd'hui

Le délégataire verse des pénalités à l'abonné (bailleur, copropriété...) pour toute insuffisance de fourniture de chaleur. Dans certains cas, des pénalités peuvent être versées à la CACP également. Dans tous les cas, seule la consommation effectivement réalisée est facturée par le délégataire.

C'est au bailleur ou au syndic de reverser ces pénalités à l'utilisateur, via ses charges. En effet, il n'existe pas de lien contractuel entre le délégataire et l'utilisateur.

Réduire et contractualiser les délais d'intervention

Imposer des **stocks
d'équipements**
sensibles

3 votes

Des **chaufferies d'appoint**
en cas de problème
important

Des **objectifs de délais**, et
des **pénalités s'ils ne sont
pas respectés**

5 votes

Aujourd'hui

Il n'existe pas de délai contractuel d'intervention. Le délégataire doit garantir la continuité de service par tous moyens : il arrive que CYEL installe des chaufferies d'appoints lorsque c'est nécessaire et réalisable.

Rénover le réseau pour garantir la qualité de service, en veillant à réduire l'impact des travaux

Une nouvelle conception du réseau, par exemple en **basse pression**

2 votes

S'engager à **réaliser les travaux sur un temps donné**

1 vote

Un audit pour surveiller les travaux de rénovation par un cabinet indépendant

2 votes

Plannifier les travaux hors de la **période hivernale**

4 votes

Veiller à **limiter les gênes pour les autres usagers de la voirie**, pendant et après les travaux

Aujourd'hui

Le nombre de fuite révèle un besoin de rénovation important du réseau

Des sous-stations rénovées et intelligentes

Optimiser le fonctionnement des sous-stations, fiabiliser le comptage

Des sous-stations intelligentes pour mieux identifier où se trouvent les problèmes

3 votes

Créer un intéressement de l'exploitant sur l'entretien des sous-stations

2 votes

Un enregistrement en temps réel des températures

3 votes

Aujourd'hui

Les sous-stations sont rénovées et modernisées progressivement dans le cadre de l'entretien courant.

Modifier la limite de prestation au niveau des réseaux privés

1 vote

Les réseaux intermédiaires sont **mal entretenus**, on ne sait pas toujours **qui est responsable de l'entretien**

Les réseaux privés sont parfois **vieillissants**

2 votes

Les réseaux intermédiaires devraient être **repris par le service public**

Problèmes juridiques liés aux réseaux privés

Certaines copropriétés sont alimentées à partir de **sous-stations situées dans une autre copropriété**

Aujourd'hui

Chez certains abonnés, il existe en effet des difficultés d'entretien sur certains réseaux privés dit "intermédiaires", ainsi que des problèmes techniques. Pour certains d'entre-eux, des carences juridiques existent. Ces installations ne relèvent toutefois pas du service public.

Modifier la limite de prestation au niveau de l'Eau Chaude Sanitaire (ECS)

La production ECS
devrait **être
transférée à
l'abonné** et non
plus gérée par le
délégataire

Le **stockage de l'ECS** est à
généraliser

Les productions
ECS doivent être
renovées

Aujourd'hui

L'ECS est généralement gérée par le délégataire (de l'ordre de 3 abonnés sur 4), même si le choix de gérer lui-même la production ECS peut être librement fait par l'abonné.

Rendre opérationnelle l'interface entre réseau public et réseaux privatifs

Obligation pour le
déléguataire et les
exploitants du
réseau privatif de
**remplir les cahiers
de chaufferie**

1 vote

**Intéresser
l'exploitant privatif
au bon entretien des
sous-station**

6 votes

Organiser **des rendez-vous
sur place entre les
différents exploitants**

1 vote

Aujourd'hui

Le règlement de service précise les obligations du gestionnaire du réseau privatif. Des visites en sous-stations régulières auxquelles les gestionnaires sont conviés ; Des rdv avec l'abonné sont organisés à l'initiative de CYEL ou de la CACP en cas de dysfonctionnements.

Une procédure et des outils de traitement et suivi des réclamations transparents et efficaces

Identifier un
interlocuteur
privilégié

3 votes

Disposer d'un suivi des
réclamations et d'un retour
systématique

2 votes

Fixer un délai pour
répondre aux
réclamations

3 votes

Aujourd'hui

Toute les réclamations doivent être adressées au délégataire par l'abonné (bailleur, copro, ...) au 0811 90 75 75 : ce numéro garantit la traçabilité et l'affectation d'un intervenant pour traiter la demande.
Attention : il ne s'adresse pas aux usagers finaux, qui doivent contacter leur gestionnaire de bâtiment.

Optimiser les coûts pour maîtriser le tarif

Fixer un **seuil de rentabilité**

6 votes

Il faut **raccorder plus de bâtiments** pour optimiser les coûts

1 vote

Comment traiter le **risque de répercussion des investissements sur le prix final aux usagers ?**

Aujourd'hui

Le tarif du chauffage urbain est compétitif par rapport au gaz, et 10% moins cher que la moyenne des réseaux de chaleur de France.

Une structure tarifaire qui permette de traduire les économies d'énergie en économies sur la facture, notamment lors de la réalisation de travaux de rénovation énergétique (isolation...)

Il faut tenir compte, **adapter la puissance suite à des travaux** d'isolation ou d'amélioration thermique

1 vote

Pour les immeubles neufs, il faut **adapter la performance énergétique pour calculer la puissance souscrite**

il faudrait **une part fixe (R2) beaucoup plus faible**

8 votes

Pourquoi ne pas **récompenser les efforts d'isolation** des copropriétaires ?

3 votes

Comment **ne pas impacter sur les usagers la rénovation du réseau** due aux dysfonctionnements actuels ?

1 vote

Aujourd'hui
Le calcul de la puissance souscrite est adapté aux besoins lors de raccordement de bâtiments neufs. Pour tous les bâtiments, la puissance peut être révisée, et notamment diminuée de 10% en cas de travaux de rénovation énergétique.

L'abonnement (fixe) représente de l'ordre de 40 à 45% de la facture.

Lutter contre la précarité énergétique

Maintenir les aides pour les personnes en situation de précarité énergétique

1 vote

Aujourd'hui

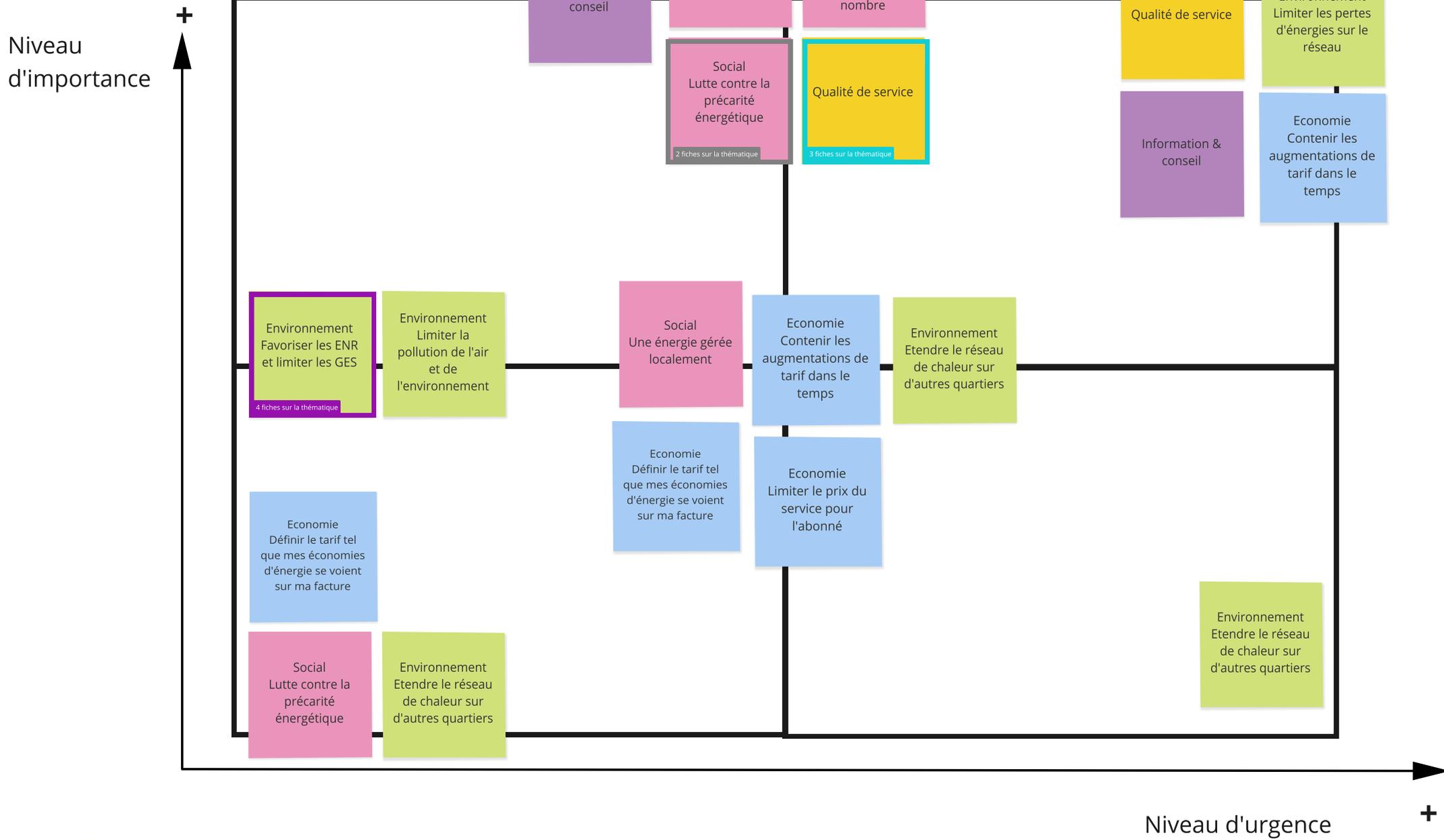
- Un dispositif d'aide aux impayés (90 k€ par an), très peu sollicité
- Une aide aux diagnostics énergétiques peu sollicitée.

Annexe 5

Posters Priorités

Ces posters ont été affichés durant l'atelier de restitution du 4 juin 2018. Il s'agit d'une retranscription quasiment brute des posters réalisés à partir des cartes « enjeux » lors des ateliers, où ont seulement été regroupées les cartes d'un même enjeu situées au même endroit.

Synthèse des priorités de l'atelier 1 : Observatoire et CCSPL / 9 avril 2018



Synthèse des priorités de l'atelier 2 : avec les usagers / 10 avril 2018

Niveau d'importance ↑

+



Niveau d'urgence →

+

Synthèse des priorités de l'atelier 3 : avec les abonnés / 11 avril 2018

Niveau d'importance



Niveau d'urgence



Annexe 6

Posters Questions

Ces posters ont été affichés durant l'atelier de restitution du 4 juin 2018. Il s'agit d'une retranscription des questions posées par les participants aux ateliers d'avril.

Vos questions lors des ateliers ? ? ?

Pourquoi ne pas utiliser la
géothermie ?

A quelles ***conditions***, et
quelle méthode le réseau
de ***chauffage urbain*** peut-
il être ***étendu*** ?

Serait-il intéressant
d'***utiliser directement***
dans les quartiers de la
biomasse ?

A quel ***coût*** va se faire
l'***amélioration de***
l'isolation actuelle du
réseau ? Il est important
de ne pas reprendre des
techniques obsolètes.

Pourquoi ne pas créer des
échelles locales de
production d'énergie
connectable ?

Vos questions lors des ateliers ? ? ?

Pourquoi ne pas **récompenser les efforts d'isolation** des copropriétaires ?

Comment **ne pas impacter sur les usagers la rénovation du réseau** due aux dysfonctionnements actuels ?

Il paraît très important que les **économies d'énergie** se voit sur la facture

Existe-t-il une **différence de tarification** entre les différents types d'abonnés ?

Pourquoi le tarif augmente d'une année sur l'autre ?

La maîtrise des variations des tarifs peut-elle passer par **un tarif réglementé** ? **Une contribution de l'impôt ?**

Faire des économies de chauffage correspondant à la dépense engagée

Vos questions lors des ateliers

? ? ?

Ne faut-il pas d'abord **rénover le réseau avant** de penser à son extension ?

Pourquoi ne pas proposer **un audit pour surveiller les travaux** de rénovation par un cabinet indépendant ?

Attention à ne pas penser trop court terme ni trop "politique", **bien prendre en compte la "durabilité"**.

Il n'existe aucun moyen aujourd'hui pour **appliquer des pénalités au délégataire en cas de panne**, que propose la CACP pour palier à ce manque ?

Comment maintenir le **budget actuel en investissant dans la rénovation sans compromettre la qualité** de service ?

Attention à **ne pas confondre l'urgent et l'important**. Si on laisse de côté l'important, on met en péril la durabilité du projet.

Vos questions lors des ateliers ? ? ?

Les locataires ne savent pas qui est responsable de quoi, qui est qui.
Comment **bien identifier les acteurs**, notamment entre ceux du réseau primaire et ceux du réseau secondaire ?

Comment **assurer la transparence et la transmission des informations** aux usagers, notamment informer sur le lien entre les prix et les investissements

Quelles sont les **informations « risque sanitaire » auprès des résidents** en cas de chute de la température de l'ECS par la faute de CYEL ? Quelles sont **les solutions préventives** ?

Vos questions lors des ateliers ? ? ?

Prévoir l'obligation pour le repreneur de fournir chaque année au gestionnaire syndic **un compte rendu annuel des interventions** contractuelles, **des interventions pour dépannage** et aussi un **rapport des pièces remplacées**.

La question n'est pas la communication mais **le règlement des dysfonctionnements** (le service serait de qualité, les gardiens ne seraient pas confrontés à ces problématiques)

Des équipes (gardiens, gestionnaires, ...) **épuisées** professionnellement sur les problématiques liées au chauffage

Les dysfonctionnements provoquent de **l'agressivité dans le relationnel entre les gardiens et les locataires**

Annexe 7

Liste des questions posées et réponses de la CACP

Energie-environnement

- Pourquoi ne pas utiliser la géothermie ?
- Pourquoi ne pas créer des échelles locales de production d'énergie connectable ?
- Serait-il intéressant d'utiliser directement dans les quartiers de la biomasse ?

Réponse de la CACP :

Chaque énergie présente des caractéristiques différentes, et peut être plus ou moins adaptée pour répondre à un objectif donné. Ces objectifs peuvent être, par exemple, la maîtrise du coût, la réduction des impacts environnementaux, ou encore la réactivité des moyens de production... L'énergie idéale qui répondrait parfaitement à tous ces objectifs n'existe pas !

Afin de trouver le bon équilibre technique et économique, il est donc nécessaire de recourir à plusieurs énergies complémentaires pour produire la chaleur du réseau. On compose ainsi un « mix énergétique ».

À Cergy-Pontoise, la priorité est accordée à la chaleur issue de l'usine d'incinération des ordures ménagères : en effet, cette énergie serait perdue sinon ; on l'appelle de ce fait « fatale ».

Comme cette chaleur issue de l'incinération, la biomasse (mise en service en 2009 sur le réseau de chaleur cergy-pontain) répond avant tout à un objectif de performance environnementale, avec un coût qui reste maîtrisé.

Le charbon contribue à la compétitivité économique du réseau de chaleur, mais présente un impact environnemental fort. En outre, son avantage économique tend à disparaître du fait des coûts induits par l'adaptation aux réglementations sur la pollution atmosphériques ou sur les gaz à effet de serre. Ces raisons, mais surtout les évolutions réglementaires en termes d'émissions polluantes, ont conduit à réduire son utilisation depuis 2016 et à programmer son arrêt définitif en 2023.

Enfin, le gaz, quoique coûteux et présentant un impact environnemental important, est l'une des rares énergies de réseau rapidement mobilisable permettant de répondre aux pics de consommation et aux besoins de secours : il est donc utilisé pour ces usages.

L'évolution du mix énergétique dépendra de l'offre du prochain délégataire. Celui-ci devra tenir compte des objectifs et des contraintes spécifiques du service public de chauffage urbain de Cergy-Pontoise.

	Peu gourmand en capital	Coût d'exploitation faible	Stabilité des prix	Adaptée pour la pointe et le secours	Energie peu émettrice de CO2
BOIS	Orange	Jaune	Vert clair	Orange	Vert foncé
INCINERATION DECHETS	Vert clair	Vert foncé	Vert foncé	Orange	Vert foncé
GAZ	Vert clair	Orange	Rouge	Vert foncé	Orange
CHARBON	Vert clair	Orange	Rouge	Orange	Rouge
FIOUL	Vert clair	Jaune	Rouge	Vert foncé	Rouge
GEOthermie	Rouge	Jaune	Vert clair	Jaune	Vert clair
METHANISATION	Vert clair	Vert foncé	Vert foncé	Jaune	Vert foncé

Le tableau ci-dessus compare différentes énergies selon plusieurs objectifs (vert : énergie très adaptée pour cet objectif – rouge : énergie peu adaptée pour cet objectif). Construire un « mix énergétique », c'est se doter d'un ensemble d'énergie qui permet de répondre de manière équilibrée aux différents objectifs du service public.

→ A quelles conditions, avec quelle méthode étendre le réseau de chauffage urbain ?

Réponse de la CACP :

Le développement du réseau se fait aussi en tenant compte des spécificités de chaque projet d'aménagement. Une étude spécifique est donc menée pour chaque opération.

De manière générale, raccorder une opération au chauffage urbain permet de lui apporter une énergie renouvelable et bas carbone clé en main. Le raccordement peut faciliter l'atteinte des objectifs énergétiques de la réglementation thermique et l'obtention des labels environnementaux. Enfin, c'est une énergie compétitive pour les futurs habitants et moins sujette aux variations de prix que les énergies fossiles.

Tarif

- A quel coût va se faire l'amélioration de l'isolation actuelle du réseau ? Il est important de ne pas reprendre des techniques obsolètes.
- Comment ne pas impacter sur les usagers la rénovation du réseau due aux dysfonctionnements actuels ?
- Pourquoi le tarif augmente d'une année sur l'autre ?
- La maîtrise des variations des tarifs peut-elle passer par un tarif réglementé ? Une contribution de l'impôt ?

Réponse de la CACP :

Le chauffage urbain constitue un service public industriel et commercial (SPIC), cette qualification résultant du fait que son objet est analogue à celui d'une entreprise privée (activité économique consistant à vendre des biens ou des services) et que ses modalités de gestion sont comparables à celles d'une entreprise privée : nature privée de la comptabilité, nature commerciale des relations du service avec ses usagers et clients ; régime de droit privé du personnel du service, etc.

De tels services publics doivent être financés pour l'essentiel par les redevances payées par les usagers en contrepartie de la prestation qui leur est fournie : ainsi, l'ensemble des charges du service public sont financées par le tarif appliqué à l'utilisateur. De manière générale, l'impôt ne peut pas être

mis à contribution en raison même de l'obligation d'équilibre du budget des SPIC en dépense et en recettes. Comme toutes les charges, la rénovation du réseau sera donc nécessairement financée par le tarif. C'est l'optimisation des charges et leur étalement dans le temps qui contribueront à préserver la compétitivité du tarif.

Il est à noter que, dans le cadre d'une Délégation de Service Public, l'exploitant du réseau assume une part importante de risque d'exploitation : autrement dit, dans de nombreux cas, même si l'exploitant subit des charges plus importantes que prévues, le tarif à l'abonné reste le même. Par exemple, si l'exploitant vend moins de chaleur parce que la météo a été clémente, ou s'il utilise plus de gaz (énergie onéreuse) à cause de dysfonctionnement d'une autre chaudière, cela est sans incidence sur le tarif.

De manière générale, le tarif n'évolue que mensuellement, selon des formules de révisions qui sont fixées dans le contrat, et qui suivent l'évolution de différents indices statistiques. Ces indices reflètent en quelques sortes « l'évolution du coût d'exploitation normale » (on peut faire le parallèle avec l'inflation par rapport au coût de la vie).

De manière exceptionnelle, des augmentations tarifaires peuvent être décidées par avenant si des paramètres extérieurs (par exemple un changement de réglementation conduisant à des charges supplémentaires non prévues à l'initial) sont venus bouleverser l'économie du contrat.

→ Existe-t-il une différence de tarification entre les différents types d'abonnés ?

Réponse de la CACP :

Le tarif peut varier selon les abonnés, s'ils sont dans des situations différentes : à titre d'exemple, actuellement, les abonnés qui n'ont pas signé de contrat d'abonnement et ne sont donc pas engagés dans le temps paient un tarif R2 plus élevé que les autres.

- Pourquoi ne pas récompenser les efforts d'isolation des copropriétaires ?
- Il paraît très important que les économies d'énergie se voit sur la facture.
- Faire des économies de chauffage correspondant à la dépense engagée pour une rénovation/ isolation.

Réponse de la CACP :

Le Règlement de service du chauffage urbain permet déjà aux abonnés qui font des économies d'énergies d'en voir une contrepartie économique sur leur facture de chauffage urbain. Le renforcement de ces dispositions fait partie des éléments mis en avant par les participants de la concertation.

Qualité de service

- Comment maintenir le budget actuel en investissant dans la rénovation sans compromettre la qualité de service ?
- Ne faut-il pas d'abord rénover le réseau avant de penser à son extension ?
- Pourquoi ne pas proposer un audit pour surveiller les travaux de rénovation par un cabinet indépendant ?

Réponse de la CACP :

Alors qu'en 2006, lors de la passation de l'actuelle Délégation de Service Public (DSP) de chauffage urbain, l'état du réseau ne laissait pas présager d'un besoin de renouvellement conséquent à moyen terme, la réalité est différente aujourd'hui. Malgré l'entretien important réalisé (environ 10 M€ sur les installations de distribution depuis l'origine de la DSP), les fuites se sont multipliées ces dernières années. Les perturbations qui en ont résulté ne sont pas compatibles avec les objectifs de qualité et de continuité que nous devons garantir pour ce service public.

La Communauté d'agglomération, soucieuse d'assurer le meilleur service aux usagers du chauffage urbain mais également d'assurer l'avenir de ce réseau de chaleur qui est un atout pour notre territoire du point de vue du développement durable comme sur le plan économique pour les usagers, estime indispensable et nécessaire d'engager dans les meilleurs délais la rénovation du réseau et de préparer la sortie du charbon en 2023. Toutefois, de tels investissements ne peuvent être envisagés dans le cadre du contrat actuel. C'est pourquoi le Conseil Communautaire s'est prononcé le 10 octobre 2017 en faveur de la résiliation anticipée du contrat de DSP. Le terme a ainsi été avancé de 3 ans, et est fixé entre le 30 septembre et le 31 décembre 2019.

Le programme de travaux sur les installations du service public de chauffage urbain sera déterminé par le prochain délégataire, afin de répondre aux objectifs et contraintes de la CACP, dont ceux relatifs à la qualité de service et à la compétitivité économique.

Celle-ci assure, de manière générale, une mission de contrôle du délégataire. Elle s'entoure régulièrement, dans le cadre de procédures de commande publique, de prestataires externes, experts en matière de réseaux de chaleur, pour contribuer à ce contrôle. Ces missions incluent notamment le contrôle des travaux réalisés par le délégataire.

→ Il n'existe aucun moyen aujourd'hui pour appliquer des pénalités au délégataire en cas de panne, que propose la CACP pour pallier ce manque ?

Réponse de la CACP :

Il existe déjà des pénalités qui sont versées aux abonnés en cas de perturbation du service public de chauffage urbain : leurs modalités de calcul sont décrites dans le Règlement de service remis à tous les abonnés et disponible sur le site internet de Cyel (www.cyel.fr). Elles dépendent de la durée de la perturbation et de la puissance souscrite par l'abonné. Elles consistent notamment en le reversement à l'abonné de deux fois le montant de l'abonnement sur la période d'interruption de fourniture considérée. Renforcer ces pénalités fait partie des éléments mis en avant par les participants de la concertation.

Information-relation abonné et usager

- Les réunions d'information paraissent insuffisantes
- Comment assurer la transparence et la transmission des informations aux usagers, notamment informer sur le lien entre les prix et les investissements réalisés ?
- les locataires ne savent pas qui est responsable de quoi, qui est qui => identification des acteurs, notamment entre le réseau primaire et secondaire ?
- Prévoir l'obligation pour le nouvel exploitant de fournir chaque année au gestionnaire syndic un compte rendu annuel des interventions contractuelles, des interventions pour dépannage et aussi un rapport des pièces remplacées sur les installations du service public.

- Quelles sont les informations « risque sanitaire » auprès des résidents en cas de chute de la température de l'ECS par la faute de CYEL ? Quelles sont les solutions préventives ?
- les dysfonctionnements provoquent de l'agressivité dans le relationnel entre les gardiens et les locataires
- la question n'est pas la communication mais le règlement des dysfonctionnements (le service serait de qualité, les gardiens ne seraient pas confrontés à ces problématiques)
- des équipes (gardiens, gestionnaires, ...) épuisées professionnellement sur les problématiques liées au chauffage urbain

Réponse de la CACP :

Le service de chauffage urbain fait intervenir de nombreux acteurs, ce qui peut rendre difficile la compréhension de son fonctionnement par les usagers. Ce point fait partie des éléments mis en avant par les participants de la concertation. De manière synthétique :

- *La CACP (élus et agents)*
 - *Décide des évolutions du service public ; définit ses objectifs*
 - *Choisit le délégataire et conclut le contrat*
 - *Contrôle le service rendu par le délégataire*
 - *Facilite les échanges avec le délégataire*
 - *Organise la CCSPL et les observatoires, informe les habitants et acteurs du territoire*
- *L'opérateur (délégataire)*
 - *Exploite le service public*
 - *Conçoit et réalise les travaux nécessaires*
 - *Vend la chaleur et facture aux abonnés*
 - *Répond aux réclamations des abonnés*
 - *Informe sur le service et en cas d'incident*
 - *Conseille les abonnés*
- *Les abonnés (bailleurs, copro, ...)*
 - *Exploitent le réseau privatif (interne au bâtiment)*
 - *Achètent la chaleur au délégataire*
 - *Refacturent aux usagers*
 - *Répondent aux réclamations des usagers*
- *Les usagers (personnes physiques)*
 - *Se chauffent et utilisent l'eau chaude sanitaire chez eux, sans différence avec un autre mode de chauffage*
 - *S'adressent au gestionnaire du bâtiment en cas de problème*
 - *Paient leurs charges, dont la chaleur*
 - *S'informent auprès de l'opérateur ou de la CACP*
 - *Sont représentés à la CCSPL et à l'observatoire du chauffage urbain*

Toutes les informations sur les perturbations sont assurées en priorité par le délégataire. Il communique en priorité à l'abonné, mais aussi à l'utilisateur via son site internet. C'est aussi lui qui met en place une communication, notamment par un affichage en pied d'immeuble, dans le cadre de la prévention des risques sanitaires, lorsque c'est nécessaire.

En cas de problème constaté, l'utilisateur doit se tourner en priorité vers son gestionnaire de bâtiment (syndic, bailleur, conseil syndical, ...) : c'est en effet lui qui va ensuite articuler l'intervention de l'exploitant du réseau privatif et du délégataire du réseau public, selon la cause de l'incident.

Enfin, la transparence sur le service est notamment assurée par la réalisation chaque année d'un rapport annuel par le délégataire et d'un Rapport sur le Prix et la Qualité du Service Public par la CACP, lesquels sont présentés lors de l'observatoire du chauffage urbain. La CACP et son délégataire répondent aussi aux questions qu'ils reçoivent tout au long de l'année.

Questions posées lors de l'atelier de restitution

→ Quel est le coût de la résiliation de la DSP et comment va-t-il se traduire sur le tarif ?

Réponse de la CACP :

La résiliation du contrat de DSP se traduira par le versement à CYEL de plusieurs sommes, correspondant aux montants des travaux réalisés par CYEL qui, en raison de réduction de la durée du contrat, ne seront pas intégralement amortis. En outre, ces sommes ne prennent pas en compte les dépassements budgétaires éventuels, qui restent intégralement supportés par le délégataire au titre de son risque industriel. Ainsi, il faut bien noter que les sommes versées à CYEL relèvent intégralement de travaux qui auraient continué à être financés (si la DSP était allé jusqu'à son terme initial) au travers du tarif. La résiliation implique des flux financiers entre l'actuelle DSP et la future, mais elle n'entraîne pas de coût nouveau en elle-même.

On distingue :

- le coût lié à la reprise de l'emprunt souscrit par l'actuel délégataire (société CYEL) auprès de Dexia pour le financement des travaux de premier établissement (chaudière biomasse, chaudière gaz, etc.), estimé à 8,5 € millions d'euros au titre du capital et à 800 k€ au titre des intérêts restant dus.
- le coût de divers travaux (gros entretien renouvellement, extensions du réseau, raccordements, etc.) qui ne seront pas totalement amortis au terme anticipé du contrat, et duquel on déduira le solde positif des fonds d'aides (fonds de solidarité, aide aux audits énergétiques) à l'issue du contrat. Ce montant est estimé à 5,3 M€.

La valeur définitive de ces montants dépendra de la date définitive de résiliation du contrat (prévue entre le 30 septembre et le 31 décembre 2019) et des éventuels travaux (GER et extensions notamment) qui auront été réalisés à cette date.

L'ensemble de ces coûts sera répercuté dans le tarif du service public du chauffage urbain dans le cadre du prochain contrat de délégation de service public. Une fois ce dernier attribué, nous serons à même d'identifier la part du tarif correspondant à ces coûts liés à l'exécution du contrat de délégation de service public actuel.

→ Les sociétés dédiées présentent un coût répercuté à l'abonné : pourquoi ne pas interdire d'y recourir ?

Réponse de la CACP :

Si la constitution et le fonctionnement d'une société dédiée peut générer des coûts directement imputés dans l'équilibre économique du contrat, le bilan coûts-avantages est souvent favorable à la constitution d'une société dédiée, surtout pour des contrats du volume de celui aujourd'hui envisagé par la CACP pour l'exploitation du réseau de chauffage urbain.

Ces avantages sont tous (ou presque) liés à des questions de contrôle et de transparence financiers. La société dédiée permet, en effet, d'isoler les comptes de l'exploitation du service dont l'exploitation

est déléguée. Cela doit permettre un contrôle des flux financiers plus importants, les comptes et le bilan de la société dédiée se confondant avec ceux de la délégation.

En termes de suivi d'exécution financière du contrat, de contrôle du délégataire sur ses résultats d'exploitation, et eu égard au montant et à la durée du contrat de concession à conclure par la CACP, le recours à une société dédiée nous paraît, au cas présent, fortement recommandée.

Enfin, il faut noter que le coût de la société dédiée pris en compte dans le tarif est déterminé dès le début du contrat : ainsi, par exemple, les frais de gestion (management fees) imputés à CYEL ont augmenté en cours de contrat sans que cela n'ait aucune incidence sur le tarif. Dans ce cas, c'est en effet uniquement le résultat du délégataire qui est diminué, sans impact tarifaire pour l'abonné.

Annexe 8
Support de présentation
de la restitution du 4 juin 2018

ATELIER DE CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN RESTITUTION

Date : 4 juin 2018



LE DÉROULÉ DE LA SOIRÉE

Objectifs de la soirée :

- Prendre connaissance des travaux de l'ensemble des ateliers
- Répondre et échanger autour des questions collectives émises durant les ateliers
- Choisir les meilleures idées proposées dans les ateliers



18h à 20h : déambulation libre dans les espaces thématiques, avec les équipes de la CACP pour :

- ➔ Répondre à vos questions 
- ➔ Partager et choisir les meilleures idées 

19h : prise de parole de M. Scavo

Vice-président en charge du chauffage urbain, à l'Action foncière et aux équipements

- ➔ Partager les priorités des ateliers



LE BILAN EN CHIFFRES

3 ateliers

9 avril : associations de l'observatoire
10 avril : usagers et abonnés non professionnels
11 avril : syndicats et bailleurs

60 participants

104 propositions



3 CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN – 04/06/2018



ENJEUX ET MÉTHODE (RAPPELS)



L'enjeu : mieux connaître vos priorités, besoins et attentes pour construire la prochaine Délégation de Service Public

- **Vos priorités** contribueront à nous permettre de définir et de hiérarchiser les objectifs du prochain contrat
- **Vos propositions**, en particulier sur la qualité du service public et du relationnel abonné et usager, contribueront à construire le cahier des charges de ce prochain contrat
- **Un livrable : le cahier de restitution de la concertation**, sera remis aux candidats pour élaborer leur offre pour la prochaine Délégation de Service Public

4 CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN – 04/06/2018



ENJEUX ET MÉTHODE (RAPPELS)



La méthode : un travail en deux temps et en sous-groupe

- **Priorisation** des enjeux du service public de chauffage urbain
- **Idées et propositions**, principalement sur les thématiques « Qualité de service » et « Relation abonné et usager »
- Dans tous les cas, un travail portant sur des **enjeux collectifs**...

En parallèle, des réunions associant les autres acteurs du territoire concernés par le chauffage urbain (communes, aménageurs...)



VOS PRIORITÉS L'ANALYSE

15 enjeux proposés, à prioriser par degrés d'urgence et d'importance

- Des enjeux économiques, environnementaux, sociaux, de qualité de service et de relation abonné
- Possibilité de formuler des enjeux complémentaires
- Possibilité d'inscrire un commentaire



La synthèse

- **217 cartes** « enjeux » utilisées et analysées
- Pondération de chaque carte en fonction de sa position sur les axes « important » et « urgent »
- Hiérarchisation des enjeux en fonction de leur poids pour chaque atelier et au global (en donnant à chaque atelier le même poids)
- Ces cartes ont aussi alimenté la liste des questions et des propositions

À noter : le détail des contributions est affiché ce soir sur l'espace « Priorité »

VOS PRIORITÉS : RÉSULTATS

LES PREMIÈRES PRIORITÉS

3 enjeux jugés très prioritaires et 6 prioritaires

Très prioritaire	Prioritaire
1. La qualité de service	4. Définir le tarif tel que mes économies d'énergie se voient sur ma facture
2. Contenir les augmentations de tarif dans le temps	5. L'information et le conseil à l'abonné/usager
3. Limiter le prix du service pour l'abonné	6. Limiter les pertes d'énergies sur le réseau (isolation, rénovation...)
	7. Favoriser les énergies renouvelables et limiter les gaz à effet de serre
	8. Une bonne concertation avec les abonnés
	9. Rendre la gestion du service compréhensible au plus grand nombre

VOS PRIORITÉS : RÉSULTATS

LES AUTRES PRIORITÉS

5 enjeux jugés moins prioritaires et 1 non prioritaire

Moins prioritaire
10. Lutter contre la précarité énergétique <i>(jugé prioritaire par le groupe observatoire)</i>
11. Étendre le réseau de chaleur sur d'autres quartiers <i>(jugé prioritaire par le groupe observatoire)</i>
12. Limiter la pollution de l'air, Limiter la pollution de l'environnement <i>(jugé très prioritaire par le groupe usagers et abonnés)</i>
13. Une énergie gérée à l'échelle locale <i>(jugé prioritaire par le groupe usagers et abonnés)</i>
14. Développer les emplois locaux

Non prioritaire
15. Le réseau de chaleur comme un atout énergétique pour le patrimoine <i>(cet enjeu n'a été retenu par aucun participant)</i>



Un classement assez homogène entre les ateliers, avec quelques spécificités :

- Limiter la pollution de l'air et de l'environnement est *très prioritaire* pour les usagers et abonnés non professionnels
- Lutter contre la précarité énergétique est *prioritaire* pour les associations de l'observatoire

VOS PROPOSITIONS L'ANALYSE



104 propositions, correspondant à 20 grandes idées

- Analyse de toutes les propositions par la CACP, synthèse des propositions similaires et regroupement par « grandes idées »
- Ces propositions contribueront à la construction du cahier des charges du prochain contrat

Quelques idées fortes se dégagent des échanges :

- La prise en compte de l'**usager** et pas seulement de l'abonné
- Une meilleure **articulation entre réseaux publics et privés** (avec des avis divergents sur la limite idéale pour le service public, que certains voudraient étendre et d'autre reculer)
- Une information plus complète et plus réactive (**temps réel**)
- Des **engagements plus forts** du délégataire (continuité, délai d'intervention) et des pénalités ad hoc
- Un tarif qui **encourage les économies d'énergie**

À noter : ce soir, vous pouvez voter pour ces propositions !

VOS PROPOSITIONS LES 20 GRANDES IDÉES (à découvrir sur les espaces de l'exposition)

ENERGIE

(7 propositions)

- Recourir à plus d'**énergies renouvelables** ou de récupération
- **Limiter les pertes** d'énergies sur le réseau
- **Limiter la pollution** atmosphérique et environnementale

INFORMATION

(43 propositions)

- Une meilleure prise en compte de l'**usager final** dans le relationnel
- Des **sous-stations communicantes**
- Une **information en temps réel** sur l'état du service, accessible à tous par des outils performants
- Un service public **force de conseil** auprès des gestionnaires des réseaux privés
- Renforcer la **concertation** de tous les acteurs du service public, notamment les usagers finaux
- Garantir le **contrôle** de l'activité du délégataire

QUALITÉ DE SERVICE

(45 propositions)

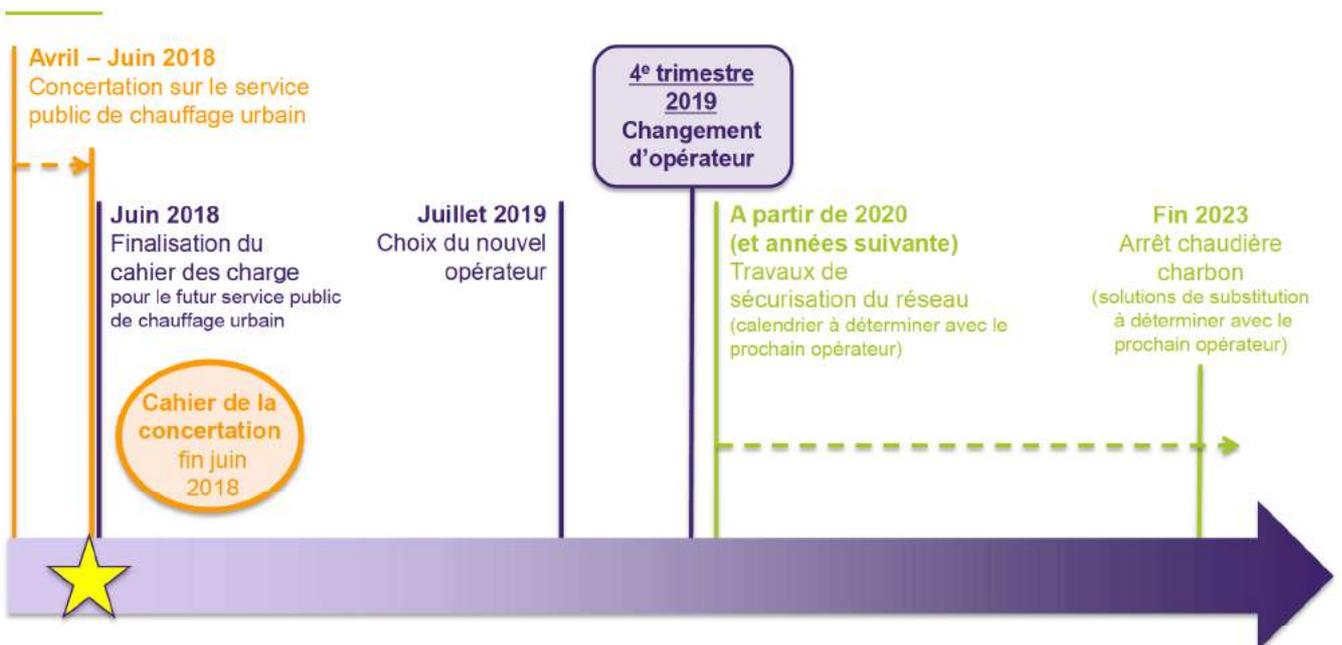
- Des **pénalités** efficaces pour garantir le respect de ses obligations par l'exploitant du réseau
- Réduire et contractualiser les **délais d'intervention**
- **Rénover le réseau** pour garantir la qualité de service, en veillant à réduire l'impact des travaux
- Des **sous-stations rénovées et intelligentes**
- Modifier la **limite de prestation** au niveau des **réseaux privés**
- Modifier la limite de prestation au niveau de l'**Eau Chaude Sanitaire**
- Rendre opérationnelle l'**interface** entre réseau public et réseaux privés
- Une procédure et des outils de traitement et **suivi des réclamations** transparents et efficaces

TARIF

(9 propositions)

- Optimiser les coûts pour **maîtriser le tarif**
- Une **structure tarifaire** qui permette de traduire les économies d'énergie en économies sur la facture, notamment lors de la réalisation de travaux de rénovation énergétique (isolation...)
- **Lutter contre la précarité énergétique**

LE CALENDRIER



La procédure
La concertation
Les travaux

11 CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN – 04/06/2018



EXPOSITION OUVERTE JUSQU'À 20H

Venez échanger sur les différents îlots
thématiques !

12 CONCERTATION CHAUFFAGE URBAIN



Direction de l'Écologie Urbaine
Contact – simon.lheritier@cergyponoise.fr



Annexe 9

Remarques de participants lors de la soirée de restitution du 4 juin

Lors de la soirée de restitution de la concertation du 4 juin 2018, les participants ont pu, dans chaque îlot thématique, échanger et commenter les grandes idées travaillées lors des ateliers et restituées sous forme de poster. Les remarques ci-dessus sont la restitution de ces commentaires, émis par certains des 25 participants. Les remarques sont classées en fonction des posters sur lesquels elles ont été notées.

Information 3 - Une information en temps réel sur l'état du service, accessible à tous par des outils performants

- Indiquer des indicateurs dans un big data accessible à tous.tes

Information 4 - Un service public force de conseil auprès des gestionnaires des réseaux privatifs

- Il faut aussi former les syndicats ou tout autre gestionnaire d'immeuble d'habitation à la rénovation énergétique

Information 5 - Renforcer la concertation de tous les acteurs du service public, notamment les usagers finaux

- Faire des groupes de travail avec l'observatoire et les abonnés et la CACP sur des questions, des sujets
- Une réunion annuelle avec les usagers finaux
- Publier sur le site du CACP le rapport annuel du chauffage urbain (NDLR : c'est déjà le cas) : avoir un accès plus simplifié

Information 6 - Garantir le contrôle de l'activité du délégataire

- Les associations représentant les usagers peuvent apporter leur expertise sur le cahier des charges.

Qualité de service 1 - Des pénalités efficaces pour garantir le respect de ses obligations par l'exploitant du réseau

- Une pénalité dissuasive, au-delà de 1 centime par foyer, c'est à dire au-delà de la pénalité actuelle (NDLR : actuellement des pénalités sont versées en cas de perturbations : elles correspondent au reversement à l'abonné de deux fois le montant de l'abonnement sur la période d'interruption de fourniture considérée)
- Un principe de respect des obligations

Qualité de service 3 - Rénover le réseau pour garantir la qualité de service, en veillant à réduire l'impact des travaux

- Protéger les tuyaux de la corrosion externe

Qualité de énergie & environnement 1 - Recourir à plus d'énergies renouvelables ou de récupération

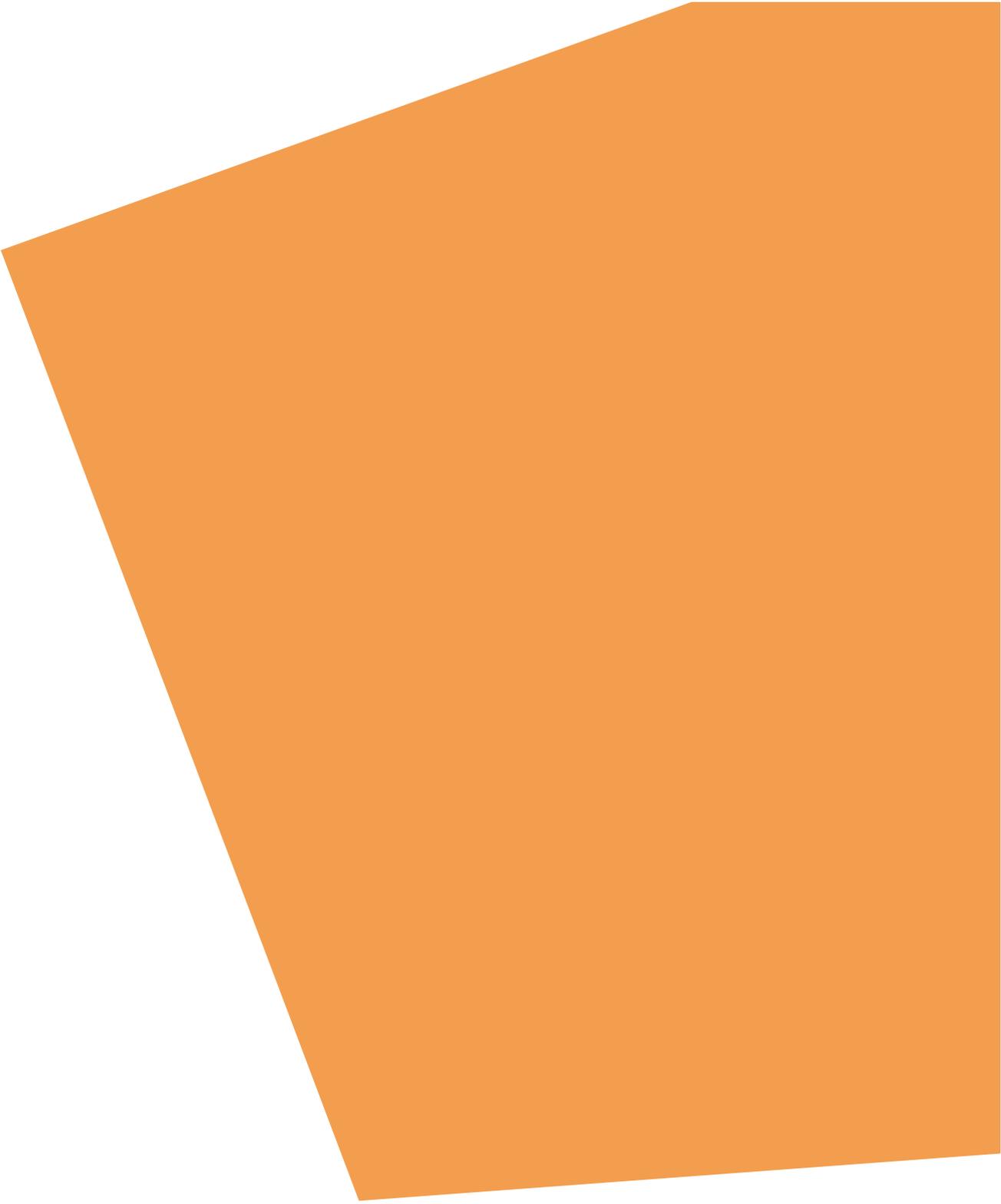
- Vu l'architecture de la ville, il serait intéressant d'utiliser l'énergie solaire.

Tarif 1 - Optimiser les coûts pour maîtriser le tarif

- Limiter le taux de marge du délégataire à 3% ou 4%
- Limiter les frais de siège
- C'est la société qui a candidaté, signé le contrat, qui doit assurer la DSP, pas une société dédiée
- Sera-t-il possible de fournir autant d'immeubles avec les constructions grandissantes ?

Tarif 2 - Une structure tarifaire qui permette de traduire les économies d'énergie en économies sur la facture, notamment lors de la réalisation de travaux de rénovation énergétique (isolation...)

- Rénover les bâtiments
- Appuyer et encourager la rénovation du bâti
- Afin d'encourager les travaux lourds d'économie d'énergie, le R2 doit être faible.
- Le R2 va augmenter avec la rénovation du réseau. Comment limiter cette hausse ?



COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
DE CERGY-PONTOISE
Hôtel d'agglomération
Parvis de la Préfecture - CS 80309
95027 Cergy-Pontoise Cedex
T 01 34 41 42 43 F 01 34 41 42 44
courrier@cergypontoise.fr