



COMPTE RENDU ANNUEL 2022

RÉSEAU D'AMILLY

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

045-214500043-20230628-DEL202351-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/07/2023

Publication : 06/07/2023

Pour l'autorité compétente par délégation



Introduction

COMPTE RENDU ANNUEL 2022 RÉSEAU D'AMILLY

Le présent rapport constitue le Rapport Annuel d'Exploitation du Réseau de Chaleur Urbain de la Ville d'Amilly, produit par le délégataire DALKIA, pour l'année civile 2022.

Il a pour objet tout d'abord, de rappeler le périmètre et les conditions générales d'exécution du contrat initié en 2013, en vigueur jusqu'au 20 août 2033.

Ce rapport présente ensuite, au titre de l'année 2022, l'analyse des comptes financiers de la Délégation de Service Public du réseau de chauffage urbain, le bilan technique et commercial de l'année 2022 et les perspectives pour 2023.

Synthèse du compte rendu annuel 2022

Le Déléataire a assuré un taux ENR&R de 84,9% en 2022 permettant aux abonnés de bénéficier du taux de TVA réduit. DALKIA poursuit ses programmes d'entretien et de renouvellement sur les outils de production et sur les installations de distribution, afin de maintenir cette performance environnementale.

Les équipes de DALKIA ont assuré la continuité du service avec un taux de disponibilité du réseau de 100% sur l'année 2022, et ceci, dans le respect strict des règles de sécurité (aucun accident de travail sur le site depuis le démarrage de l'exploitation du contrat en 2015).

Le résultat net de la concession en 2022 s'établit à 155 k€. L'évolution à la hausse du résultat s'explique par une hausse des recettes R1 consécutive à l'augmentation du prix du gaz sur l'année 2022. Pour autant, la hausse du tarif a été limitée par la signature d'un avenant 5 à la DSP qui a revu à la baisse la part du gaz dans le tarif R1.

Sommaire Général

COMPTE RENDU ANNUEL 2022 RÉSEAU D'AMILLY

1. DONNÉES GÉNÉRALES.....	1
1.1. Généralités.....	3
1.1.1. Présentation de Dalkia.....	3
1.1.2. Les mesures de relance économiques, résilientes et écologiques pour accélérer le verdissement et le développement des réseaux de chaleur.....	6
1.1.3. Des réglementations en évolution en 2023 et qui impacteront les réseaux.....	11
1.1.4. Les réseaux de chaleur français en 2022 et les objectifs pour 2033.....	14
1.1.5. Dalkia et les réseaux de chaleur.....	16
1.1.6. Les Délégations de Services Publics.....	19
1.2. Votre Réseau.....	21
1.2.1. Présentation.....	21
1.3. Notre outil, l'Espace Client.....	28
2. DONNÉES FINANCIÈRES.....	1
2.1. Introduction.....	3
2.2. Compte de Résultat.....	4
2.3. Analyse détaillée du Compte de Résultat.....	5
2.4. Inventaire des biens de retour.....	14
2.5. Etat de variation du patrimoine immobilier.....	18
2.6. Etat des engagements à incidences financières.....	19

3. DONNÉES TECHNIQUES	1
3.1. Introduction	3
3.2. Bilan technique	4
3.3. Bilan Environnemental	10
3.4. Synthèse des puissances souscrites	12
4. RELATION CLIENT	1
4.1. Relation avec le delegant	3
4.1.1. Mieux communiquer avec le Délégant	4
4.1.2. Travaux en domaine public	5
4.1.3. Communication de crise	5
4.1.4. Procédure de traitement des réclamations clients	6
4.1.5. Rencontres avec les acteurs	6
4.2. Relation avec les Abonnés	7
4.3. Relation avec les usagers	10
4.4. Perspectives	11
5. ANNEXES	1
5.1. Copies attestations / certificats	3

1. DONNÉES GÉNÉRALES



Sommaire

1. DONNÉES GÉNÉRALES	1
1.1. Généralités	3
1.1.1. Présentation de Dalkia.....	3
1.1.2. Les mesures de relance économiques, résilientes et écologiques pour accélérer le verdissement et le développement des réseaux de chaleur	6
1.1.3. Des réglementations en évolution en 2023 et qui impacteront les réseaux.....	11
1.1.4. Les réseaux de chaleur français en 2022 et les objectifs pour 2033	14
1.1.5. Dalkia et les réseaux de chaleur.....	16
1.1.6. Les Délégations de Services Publics.....	19
1.2. Votre Réseau.....	21
1.2.1. Présentation.....	21
1.3. Notre outil, l'Espace Client.....	28



1.1. GENERALITES

1.1.1. PRESENTATION DE DALKIA

Dalkia est une filiale du groupe EDF. L'offre de Dalkia s'appuie sur la mise en place de solutions innovantes pour une croissance durable des villes et des entreprises. Dans un contexte de changement climatique, de volatilité des prix des énergies et de rareté des ressources, Dalkia met son expertise au service de ses clients pour développer, réaliser et gérer des systèmes d'énergies plus écologiques et plus économiques.



NOTRE METIER : PRODUCTEUR D'EFFICACITE ENERGETIQUE

Afin de répondre au mieux à vos enjeux, tout en partageant avec vous l'expérience acquise dans des installations similaires, Dalkia s'est organisée pour fournir les services énergétiques attendus à l'échelle du territoire :

- *Créer et développer les réseaux de chaleur et de froid plébiscités par les instances européennes et les pouvoirs publics français pour offrir des solutions centralisées de production thermique favorisant l'utilisation massive d'EnR, et permettant l'amélioration de la qualité de l'air en ville.*

Nos atouts



Les réseaux de chaleur et de froid

- Prix de chaleur compétitif sur la durée.
- Production de chaleur dans les bâtiments à partir de la chaleur « verte » issue des énergies renouvelables et de récupération.
- Augmentation de la part des énergies renouvelables (biomasse, valorisation des déchets, réutilisation des eaux usées, etc...).
- Lutte contre la précarité énergétique.
- Création d'emplois locaux.
- Restauration du pouvoir d'achat.

- *Développer les services d'efficacité énergétique aux bâtiments, en parfaite adéquation avec les enjeux et objectifs de la Loi sur la Transition Energétique.*

Nos atouts



Les services énergétiques aux bâtiments

- Pilotage et optimisation de la performance énergétique des bâtiments avec nos desc.
- Engagements contractuels sur la durée.
- Réduction de la facture énergétique.
- Continuité de confort apporté aux occupants
- Accompagnement dans la démarche de certification environnementale.

CHIFFRES CLES DU GROUPE DALKIA



Pour de plus amples renseignements sur le groupe Dalkia et son savoir-faire, n'hésitez pas à consulter notre site web : www.dalkia.fr.

1.1.2. LES MESURES DE RELANCE ECONOMIQUES, RESILIANTE ET ECOLOGIQUES POUR ACCELERER LE VERDISSEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DES RESEAUX DE CHALEUR

La crise énergétique mondiale que nous connaissons résulte d'une pénurie d'énergie dans le monde, causée en 2021 par la forte reprise économique mondiale après la récession liée à la pandémie de Covid-19 à partir de 2020, puis amplifiée, à partir de mars 2022 par l'invasion de l'Ukraine par la Russie.

Face à cette situation imprévisible et extérieure aux parties prenantes du secteur énergétique, le gouvernement, en étroite concertation avec les acteurs de la profession (ADEME, AMORCE, FNCRR, FEDENE, CEREMA, etc), a mis en place des mesures à actions immédiates, et d'autres sont encore à mettre en place au cours de l'année 2023.

Ci-dessous sont détaillées certaines de ces actions et leur avancement.

METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE BLOCAGE DU PRIX DU GAZ ET DE L'ELECTRICITE (BOUCLIER TARIFAIRE)

Face à la hausse historique du prix de l'électricité et du gaz, le Gouvernement a annoncé le 16 février 2022 l'extension du bouclier tarifaire, notamment aux ménages résidant dans des logements chauffés par un réseau de chaleur. Ces ménages ont pu bénéficier d'une aide visant à couvrir une partie de la hausse des prix de l'électricité et du gaz.

Cette aide ne nécessite aucune modification du contrat de délégation de service public, ni des polices d'abonnement. En effet, elle est versée par notre intermédiaire aux abonnés éligibles ; charge pour ces derniers de répercuter le montant de l'aide auprès des personnes physiques occupants leurs logements.

Bruno Le Maire annonce la prolongation du bouclier tarifaire sur l'électricité jusqu'à début 2025 - Le ministre de l'Économie et des Finances l'a annoncé le 21 avril sur LCI. Celui sur le gaz s'arrêtera dès la fin de l'année 2023.

FAVORISER LE CLASSEMENT DES RESEAUX

a) S'approprier le classement systématique des réseaux de chaleur et de froid

Entrée en vigueur le 1er janvier 2022, la loi « Energie - Climat » de 2019 fait du classement des réseaux de chaleur et de froid vertueux un principe. Ce faisant, le législateur reconnaît non seulement la capacité des réseaux de chaleur et de froid à valoriser l'ensemble des énergies renouvelables et de récupération (EnR&R) locales, mais met également un formidable outil à la disposition des collectivités territoriales pour développer ces outils indispensables à la transition énergétique des territoires.

b) Qu'est-ce que le classement des réseaux de chaleur et de froid vertueux ?

Le classement est une procédure qui entraîne, sauf dérogation, une obligation de raccordement de tous les bâtiments neufs et rénovés situés dans le périmètre de développement prioritaire du réseau. Le classement systématique s'applique aux réseaux qui justifient :

- D'un taux EnR&R supérieur à 50% ;
- D'un équilibre financier ;
- De compteurs en sous-stations pour mesurer les quantités de chaleur et de froid livrées.

Les conditions relatives aux compteurs et à l'équilibre financier sont présumées satisfaites lorsque le taux EnR&R du réseau de chaleur ou de froid est supérieur à 50%. Dans ce cas, le réseau est dit « vertueux ».

c) Classer pour développer un outil essentiel à la transition énergétique

La flambée actuelle du prix des énergies fossiles place les ménages, les acteurs publics et les entreprises dans une situation très délicate à laquelle les réseaux vertueux apportent une réponse pertinente. Leurs avantages sont :

- **Économiques** : les prix des EnR&R locales ne sont pas directement liés aux cours des énergies fossiles, ce qui assure leur stabilité. Les réseaux de chaleur vertueux sont également des moyens économes pour réduire les émissions de gaz à effet de serre d'un territoire ;
- **Écologiques** : en moyenne, les réseaux vertueux émettent 60% de CO₂ de moins qu'un chauffage au gaz naturel et 68% de CO₂ de moins qu'un chauffage au fioul. Les réseaux de chaleur et de froid vertueux sont les vecteurs énergétiques permettant de distribuer le plus d'EnR&R aux consommateurs ;
- **Sociaux** : les prix des EnR&R locales se révèlent plus stables que les cours internationaux des énergies fossiles, permettant aux collectivités et à leurs habitants de maîtriser leur budget.

Classer un réseau de chaleur et de froid permet de distribuer au plus grand nombre une énergie durable par des systèmes performants. La dynamique lancée par le classement automatique permettra au réseau de se densifier davantage, ce qui améliorera sa situation économique. De nouveaux investissements seront, dès lors, possibles dans le réseau afin d'accélérer le verdissement de son mix, de l'étendre, de raccorder plus d'usagers...

Le 26 avril 2022, un décret du ministère de la Transition écologique a publié une liste de 550 réseaux de chaleur classés, ce nombre a été porté à 636 réseaux classés le 23 décembre 2022. Un décret actualisera tous les ans cette liste à l'issue de l'Enquête Annuelle des Réseaux de Chaleur et de Froid. Cette liste sera accompagnée d'indicateurs financiers reflétant les niveaux de prix moyen du MWh de chaleur par catégorie d'abonnés sur ces réseaux.

Afin d'aider les collectivités et les gestionnaires de réseaux de chaleur et de froid dans leurs démarches, la DGEC, AMORCE et la Fedene publieront un guide pour accompagner les collectivités dans leurs démarches de Classement. Pour rappel, dans le cas où une collectivité n'aurait pas délibéré le classement d'un ou de ses réseaux de chaleur, ces derniers le deviendront automatiquement à partir du 1er juillet 2023.

FAIRE EVOLUER LE FONDS CHALEUR

Plusieurs mesures ont été prévues pour faire évoluer le Fonds Chaleur, et notamment :

- *En 2022, dans le contexte de crise énergétique, 520 M€ de subventions ont été allouées par l'ADEME dans le cadre du Fonds Chaleur, en hausse de près de 50 % par rapport à l'année précédente. Le gouvernement souhaitant accélérer l'effort de production de chaleur renouvelable dans le cadre du Plan de résilience mis en place à la suite de l'invasion de l'Ukraine par la Russie et de la crise énergétique en résultant. Les aides allouées permettront la construction de plus de 900 nouvelles installations qui produiront 3,68 TWh de chaleur renouvelable et de récupération.*
- *Au printemps 2023, l'ADEME a déjà reçu plus de 900 millions d'euros de projets, c'est pourquoi la profession demande à travers le Plan Marshall de la chaleur renouvelable une augmentation du budget du Fond Chaleur à hauteur de 750 millions d'euro pour l'année 2023.*
- *Les retombées de ce contexte sont concrètes : l'ADEME a par exemple annoncé préparer un assouplissement des règles du Fonds chaleur et travailler à un élargissement de son périmètre d'intervention. On peut d'ores et déjà s'attendre à davantage d'aides forfaitaires et du lancement d'un appel à projets de réseaux de chaleur dans les villes de moins de 50 000 habitants.*
- *Par ailleurs, l'appel à projets « Grandes Installations Solaires Thermiques », qui vise les installations solaires de grande taille, principalement pour l'industrie ou pour des réseaux de chaleur, devrait être relancé en 2023.*
- *En outre, forte du succès de la première édition, avec 160 dossiers déposés, l'ADEME vient de relancer l'appel à projets « Une ville, un réseau » visant à subventionner les études pour de nouveaux de réseaux de chaleur et de froid dans les collectivités de moins de 50 000 habitants, ouvert jusqu'au 15 septembre 2023.*
- *L'accélération des projets de géothermie profonde et de surface est un axe prioritaire pour 2023 avec la présentation du plan d'action par la Ministre de la Transition énergétique le 2 février dernier, qui sera complété avec un axe outre-mer et un axe export. Un groupe de travail sur les boucles d'eau chaude secondaire est également en cours, pour faciliter le raccordement des bâtiments à proximité de réseaux de chaleur non dotés de colonnes montantes (réseau d'eau chaude intérieur aux immeubles).*

CLARIFIER LES CONDITIONS DE MISE EN PLACE DES AVENANTS DE VERDISSEMENT DES RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID

Pour se conformer aux nouvelles réglementations françaises en vigueur et aux réglementations à venir (contenu CO2 réduit pour 2025 et 2028, taux d'EnR&R accru pour la TVA réduite en 2030, ...), les réseaux de chaleur et de froid existants devront se verdier et se décarboner rapidement.

Pour les réseaux sous contrats de concession (représentant environ 80 % des livraisons de chaleur et de froid), la réalisation de ces nouveaux investissements passera nécessairement par la conclusion d'un avenant. Or, la passation d'avenants est aujourd'hui assujettie à des règles bien spécifiques issues du Code de la commande publique ayant transposé en droit français la Directive Concessions 2014/23/UE du 26 février 2014.

En matière de travaux supplémentaires et sauf à ce que le contrat prévoie d'ores et déjà une clause claire, précise et non équivoque pour la réalisation de ces nouveaux investissements, 4 conditions cumulatives sont à ce jour exigées :

1. *l'avenant ne doit pas modifier la « nature globale du contrat de concession » ;*
2. *les travaux supplémentaires sont devenus « nécessaires » ;*
3. *un changement de concessionnaire serait « impossible pour des raisons économiques ou techniques » ;*
4. *le montant de l'avenant ne peut excéder 50 % du chiffre d'affaires global du contrat si ce contrat a été conclu par un pouvoir adjudicateur.*

Une lettre conjointe des ministères de l'Economie et des Finances et de la Transition écologique est attendue chez les associations d'élus afin de clarifier la doctrine concernant les avenants de verdissement des réseaux de chaleur et de froid. La clarification de cette doctrine permettrait de sécuriser les collectivités qui s'engageront dans des avenants de verdissement à leurs contrats de concession.

PERMETTRE LE CUMUL DES CEE RACCORDEMENTS LORSQUE LE RESEAU EST AIDE PAR DU FONDS CHALEUR

Cette mesure phare a pour vocation à faciliter le raccordement des abonnés.

Ainsi, dès 2020, pour les réseaux aidés par du Fonds Chaleur, sur les créations / extensions de tailles significatives (aides en « analyse économique », pour plus de 12 GWh d'EnR&R par an), il est autorisé de proposer des incitations CEE au titre des raccordements éligibles.

Ceci a été permis par des textes publiés le 9 décembre 2019, et concerne les conventions ADEME notifiées après le 20 novembre 2019.

Depuis 2021, ce cumul est autorisé pour les projets de plus petite taille (moins de 12 GWh par an), qui reçoivent les aides forfaitaires et dont les conventions sont établies en 2021.

Pour les réseaux dont les conventions ADEME sont soldées, les CEE raccordement s'appliquent sans contrainte de cumul.

NOUVEAUTES CEE

Depuis septembre 2022, la principale aide mobilisable au titre des CEE par les propriétaires et gestionnaires de bâtiments résidentiels collectifs et tertiaires lors d'un raccordement à un réseau de chaleur, est le « Coup de pouce chauffage des bâtiments résidentiels collectifs et tertiaires ».

REEVALUER LE TAUX D'ENR&R POUR ATTEINDRE LA TVA REDUITE

Dans une optique d'incitation au verdissement des réseaux, cette mesure prévoit d'augmenter le taux minimum pour obtenir la TVA réduite sur la part variable des réseaux de chaleur (R1). **Ce taux, actuellement à 50%, passera à 55% en 2025, et 60% en 2030.**

FRANCE CHALEUR URBAINE, LA START-UP D'ETAT QUI CONTRIBUE A LA PROMOTION DES RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID

France Chaleur Urbaine a créé un portail internet visant à promouvoir les réseaux d'une part et à recueillir les manifestations d'intérêt, d'autre part. Cette cartographie permet d'identifier les réseaux existants et leurs opérateurs permettant à France Chaleur Urbaine de transmettre les demandes de renseignements et de raccordement à l'opérateur concerné.

Cette cartographie continue à être alimentée par les collectivités et les opérateurs. Dalkia a fortement contribué à son enrichissement en transmettant tous les tracés des réseaux enquêtés en sa possession.

1.1.3. DES REGLEMENTATIONS EN EVOLUTION EN 2023 ET QUI IMPACTERONT LES RESEAUX

Des réglementations structurantes pour les problématiques d'approvisionnement en énergie des bâtiments neufs et existants ont été largement travaillées en 2022 par les parties prenantes des réseaux de chaleur. Si des modalités restent à préciser en 2023, une synthèse des principes prévus est rappelée ci-dessous :

DECRET ECO ENERGIE TERTIAIRE POUR DES BATIMENTS TERTIAIRES PEU CONSOMMATEURS

Le décret tertiaire n°2019-771 prévoit une réduction de la consommation d'énergie finale des bâtiments tertiaires existants d'au moins 40% en 2030, 50% en 2040 et 60% en 2050, par rapport à 2010.

Pour ce faire, il prévoit de mesurer la consommation d'énergie finale consommée en entrée du bâtiment.

Résolument engagées dans la réduction de l'empreinte énergétique et carbone des bâtiments tertiaires, la FEDENE et AMORCE saluent les ajustements consacrés par le projet d'arrêté valeurs absolues du décret tertiaire.

La comptabilisation en énergie finale fait peser sur les réseaux de chaleur des risques avérés de dé raccordement et de non-raccordement dans les quartiers tertiaires et mixtes. Pour ne pas pénaliser les réseaux de chaleur et de froid, l'article 1er paragraphe XIX du projet d'arrêté ajuste les coefficients de conversion en énergie finale précédemment retenus par l'arrêté du 10 avril 2020 :

1 kWh de réseau de chaleur	0,77
----------------------------	------

et sont ajoutées les lignes suivantes :

1 kWh de réseau de froid	0,25
Production de froid industriel (logistique de froid) 1kWh électrique utilisé	1

Ainsi, le ministère de la Transition écologique reconnaît la capacité des réseaux de chaleur à valoriser l'ensemble des énergies renouvelables et de récupération (EnR&R) disponibles sur un territoire ainsi que les performances énergétiques des réseaux de froid. Cet ajustement apporte une réponse appropriée aux risques de non-raccordement qui entravait la capacité des réseaux de chaleur et de froid à atteindre leurs objectifs PPE 2020 et LTECV.

L'article L.174-1 du code de la construction et de l'habitation, repris prévoit que les actions de réduction de la consommation d'énergie finale des bâtiments à usage tertiaire « ne peuvent conduire ni à une augmentation du recours aux énergies non renouvelables, ni à une augmentation des émissions de gaz à effet de serre. » Le projet d'arrêté introduit un article 16 - changement de source d'énergie qui en détaille les modalités d'application suivantes.

Pour remplacer une source d'énergie renouvelable par une autre, le propriétaire devra s'assurer que sa nouvelle quantité d'énergie primaire est inférieure à celle qu'il consommait auparavant. Les coefficients de conversion des consommations d'énergie finale déclarées sur la plateforme OPERAT en énergie primaire non renouvelable sont récapitulés dans le tableau suivant :

Type d'énergie	Coefficient de conversion des consommations en Energie Finale (exprimées en kWh PCI) en Energie Primaire non renouvelable
Électricité (hors autoconsommation) tous usages confondus	2,3
Gaz méthane (naturel) issu des réseaux	1
Autres énergies fossiles (Gaz butane, Gaz propane, Fioul domestique, Charbon)	1
Bois	0
Réseau de chaleur urbain (chaleur)	1 - Ratio d'énergie renouvelable ou de récupération du réseau (chaleur)
Réseau de chaleur urbain (froid)	1

RE2020, REGLEMENTATION POUR DES BATIMENTS NEUFS PEU CONSOMMATEURS MAIS CONSOMMATEURS D'ENERGIE VERTE !

La réglementation thermique pour les bâtiments neufs est en cours d'actualisation : la RT 2012 deviendra la RE2020.

La RE2020 met la chaleur renouvelable au cœur de la construction et de l'exploitation des nouveaux bâtiments. Lors de la consultation publique, le SNCU a œuvré, avec les pouvoirs publics, à définir un calendrier spécifique aux réseaux de chaleur existants compatible avec leur décarbonation. Les conditions d'obtention du Titre V Réseau ont également été aménagées (durée du Titre V, seuil d'économie de CO₂ exigé).

Elle prévoit notamment :

- *de supprimer la possibilité d'installer une chaudière gaz dès 2021 en maison individuelle et 2024 pour tout nouveau bâtiment,*
- *de développer des exigences en terme de confort d'été des bâtiments, ce qui représente un levier pour les réseaux de froid et boucles d'eau tempérées.*
- *d'imposer une empreinte carbone limitée : **plus les réseaux sont verts, mieux ils seront placés par rapport à cette réglementation, et pourront donc répondre aux exigences qui s'appliquent aux bâtiments neufs.***

Avec la RE2020, toute la filière sera amenée à décarboner massivement les réseaux existants, malgré tout vertueux, dans les prochaines années : 36% ou 305 des réseaux de chaleur en France sont concernés, soit la moitié des livraisons de chaleur.

Le dispositif Titre V « réseau » sera primordial dans l'atteinte des objectifs posés par la LTECV. Il permet la prise en compte, pour la RT2012 et la RE2020, d'un raccordement du bâtiment à un réseau de chaleur et/ou de froid, en cours de création ou programmant le verdissement de son mix énergétique. Depuis le 1^{er} janvier 2022, le CSTB assure le secrétariat technique du dispositif et répond aux sollicitations adressées à l'adresse rt.titre5@developpement-durable.gouv.fr.

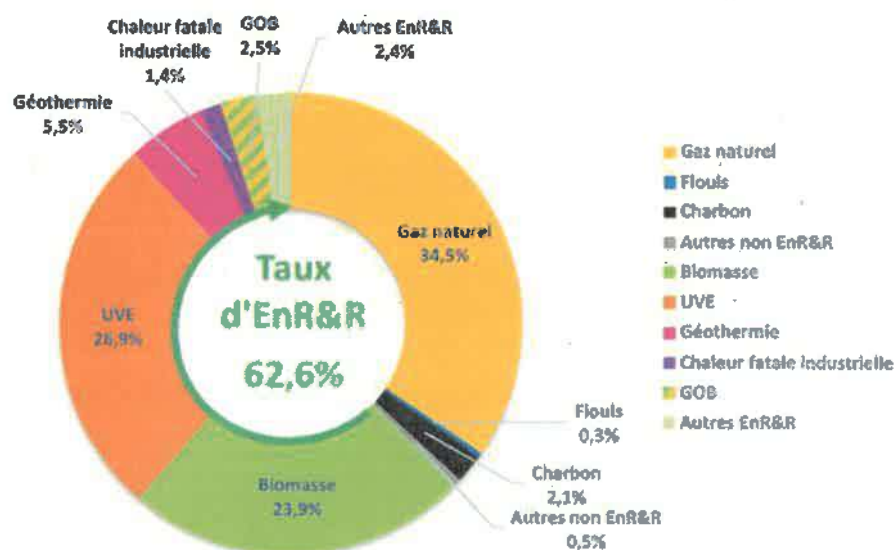
1.1.4. LES RESEAUX DE CHALEUR FRANÇAIS EN 2022 ET LES OBJECTIFS POUR 2033

Les réseaux de chaleur sont un des meilleurs leviers pour valoriser les énergies renouvelables et de récupération (ENR&R), et sont ainsi au cœur de la transition énergétique. Leur fort développement a notamment été permis par le Fonds Chaleur depuis 2009, soutien incontournable de la chaleur renouvelable depuis 10 ans. Les dernières données disponibles auprès du SNCU (Syndicat national du chauffage urbain) sont présentées ci-dessous, et concernent les données d'exploitation des réseaux sur l'année 2021.

TAUX D'ENR&R DE PLUS DE 60% POUR UNE CHALEUR DECARBONNEE

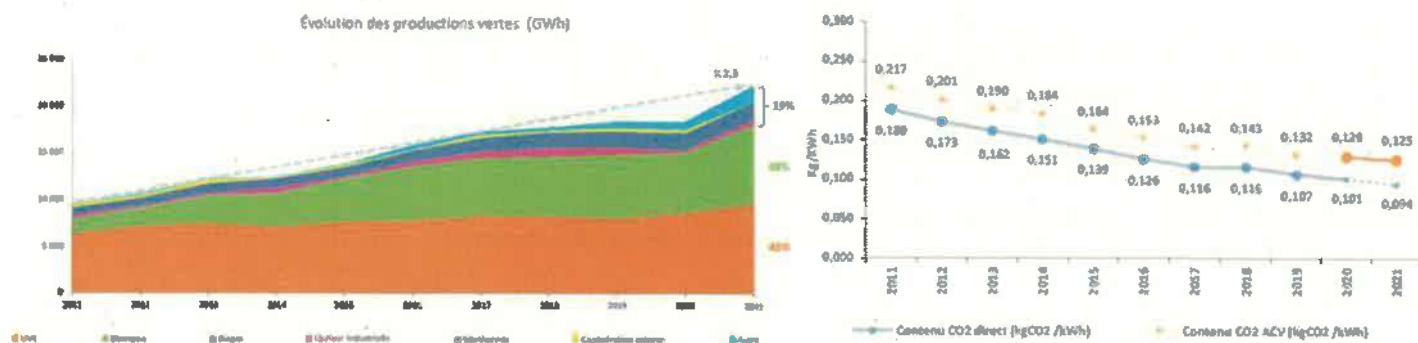
En 2021, le taux moyen d'ENR&R des réseaux est de 62,6%, alors même qu'en 2009, ce taux était de 31%.

Mix énergétique 2021



Avec 62,6% de chaleur produite à partir d'EnR&R, les réseaux de chaleur maintiennent un bon rythme de verdissement. Ce dernier est essentiellement tiré par la récupération de la chaleur fatale (UVE et industrielle) et l'exploitation durable de la biomasse française en substitution des énergies les plus carbonées (charbon et fioul).

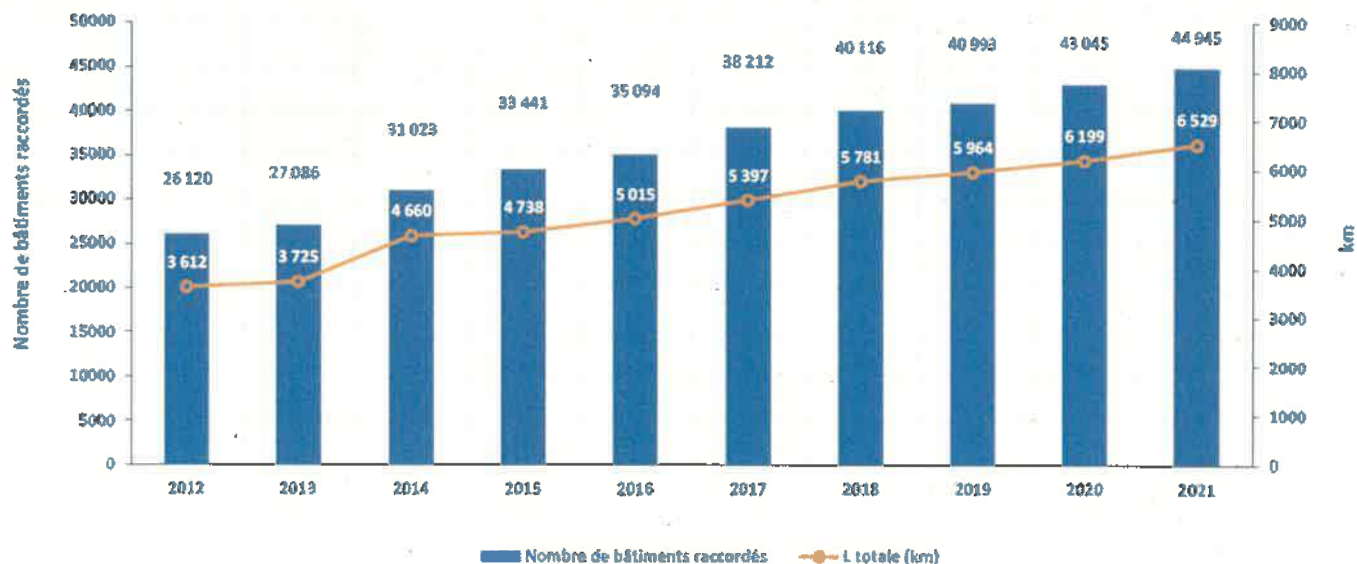
Cette production verte toujours croissante, permettant une décarbonation des réseaux de chaleur avec un contenu CO₂ en émissions ACV moyen de 125 g/kWh.



DES LIVRAISONS DE CHALEUR EN AUGMENTATION

Le développement des réseaux se traduit naturellement par une augmentation des MWh livrés aux abonnés, et du nombre d'abonnés raccordés :

Évolution du nombre de bâtiments raccordés



Source : Enquête SNCU 2022

1.1.5. DALKIA ET LES RESEAUX DE CHALEUR

Bien gérées, les infrastructures énergétiques collectives apportent un maximum de confort pour une dépense énergétique et des émissions de CO₂ maîtrisées. Champion des réseaux de chaleur et de froid avec plus de 330 réseaux gérés, Dalkia développe également la production d'électricité décentralisée et les centrales à partir de biomasse.



Les réseaux de chaleur, solution moderne pour répondre aux besoins d'énergie dans des conditions économiques et environnementales améliorées, intéressent un nombre croissant de collectivités. Dalkia leur apporte tout son professionnalisme pour accroître l'efficacité de ces infrastructures et les accompagne de plus en plus souvent dans la rénovation de leur centre-ville.

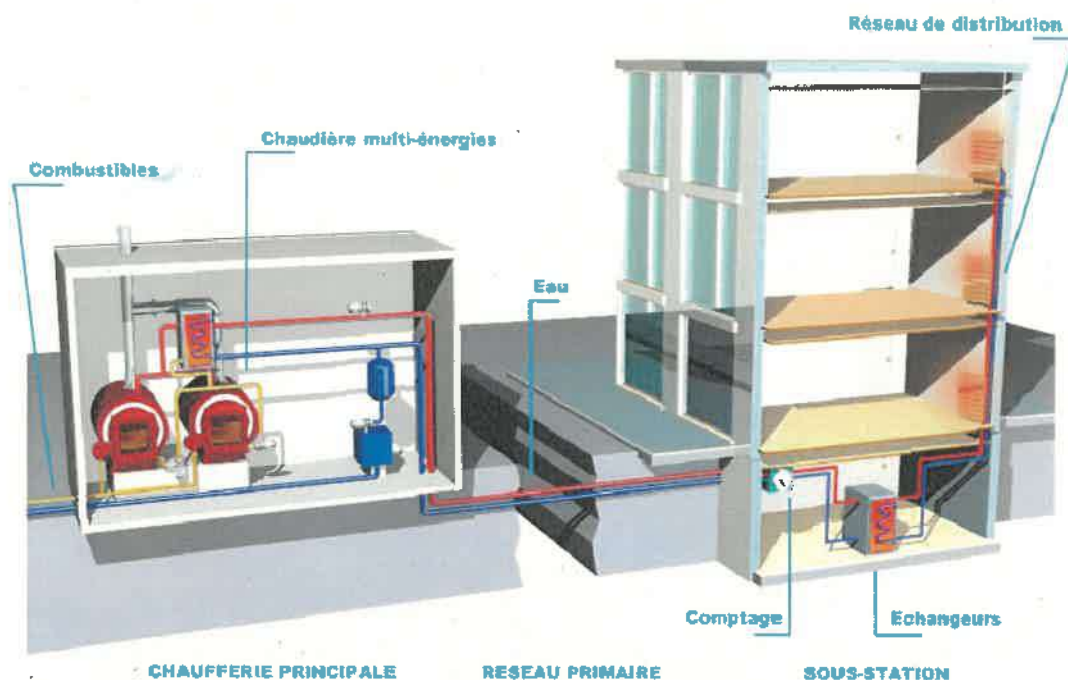
Recourant de plus en plus à la biomasse, ressource locale, pour alléger le bilan carbone et maîtriser les dépenses, les réseaux de chaleur s'affirment comme un moyen performant pour faire pénétrer les énergies renouvelables au cœur des villes.



PRINCIPE TECHNIQUE GENERAL

Un réseau de chaleur se découpe en 3 parties :

- Une centrale de production de chaleur,
- Un réseau primaire de transport du fluide caloporteur (sous forme liquide ou vapeur),
- Une sous-station qui permet de délivrer la chaleur aux clients.



LA PRODUCTION DE CHALEUR

a) La chaudière classique (ex. gaz ou fioul)

Principe :

La chaudière est le système le plus simple de production de chaleur.

Le combustible et le carburant sont consommés dans une chambre de combustion.

La chaleur dégagée dans les vapeurs permet le réchauffage d'un fluide caloporteur permettant d'apporter la chaleur aux points de livraison.

Avantages :

- Technologie simple,
- Utilisation de combustibles variés,
- Rendement thermique élevé.

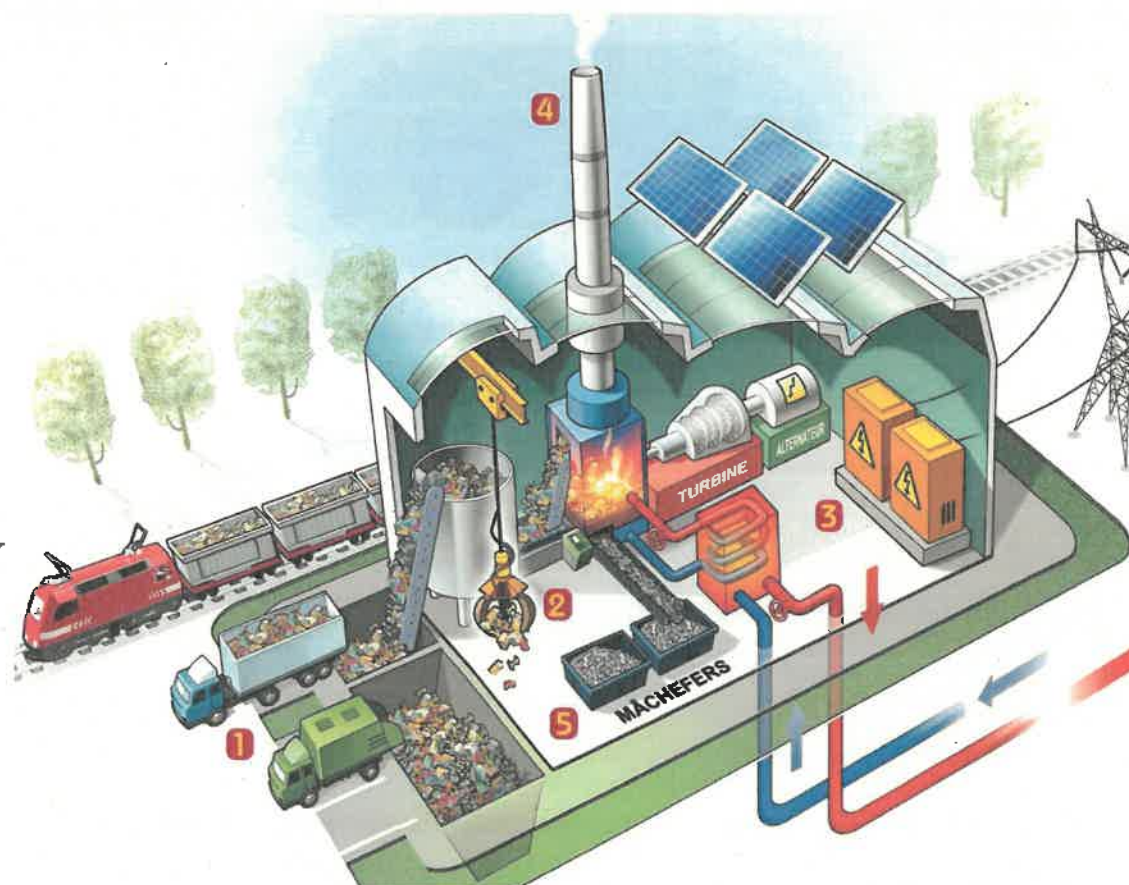
Contraintes :

- Emissions atmosphériques liées aux combustibles fossiles,
- Intégration dans le paysage urbain.

b) La récupération de chaleur

L'incinération des déchets non recyclables est un moyen de récupérer de l'énergie. La vapeur issue de la combustion des déchets peut alimenter un réseau de chauffage urbain et même produire de l'électricité.

Avec ce procédé, **on préserve les ressources naturelles** car on utilise des déchets existants qu'il faudrait dans tous les cas brûler, plutôt que des énergies fossiles, et **on limite les émissions de gaz à effet de serre**.

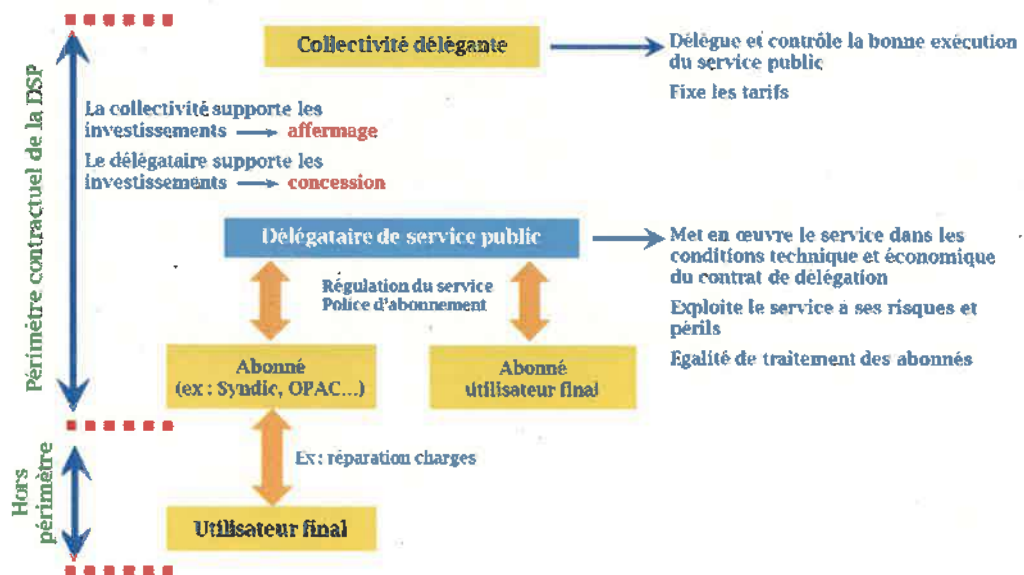


1. Les déchets sont identifiés afin de vérifier qu'ils ne soient pas dangereux, puis pesés.
2. Avant d'être incinérés, les déchets sont déposés dans une fosse. On utilise un grappin pour les acheminer jusqu'aux fours.
3. En brûlant, les déchets produisent de la chaleur. Grâce à cette chaleur, on produit de la vapeur qui est récupérée dans une chaudière dite de « récupération ». Cette vapeur est ensuite utilisée pour alimenter un réseau de chauffage urbain. Elle permet aussi d'actionner des turbines qui produiront de l'électricité qui sera distribuée sur le réseau national.
4. Les fumées sont traitées pour qu'aucun polluant ne soit libéré dans l'atmosphère.
5. Les mâchefers sont les éléments qui subsistent après la combustion. Ils sont utilisés notamment pour la construction routière.

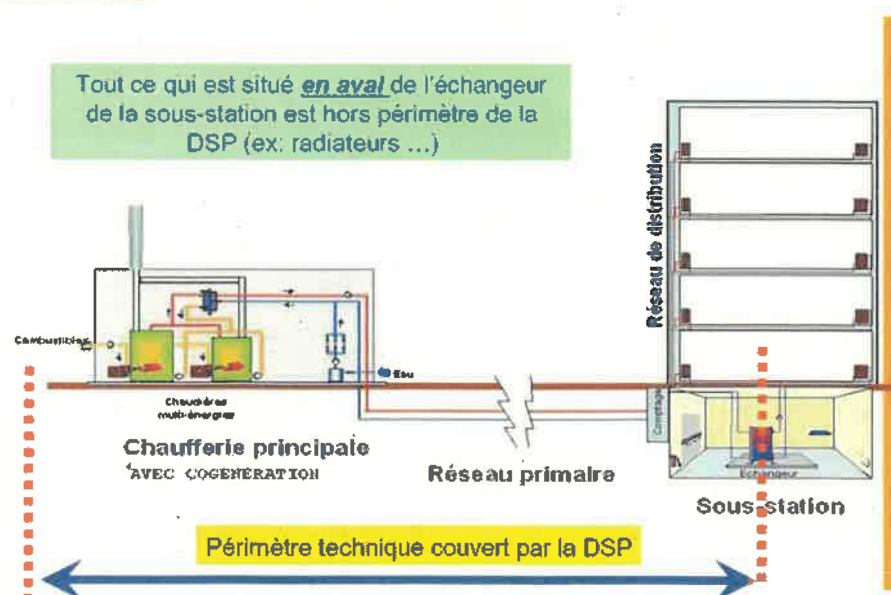
1.1.6. LES DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS

La Délégation de Services Publics est une forme contractuelle engageant des parties prenantes dans un périmètre géographique et technique.

Les parties prenantes :



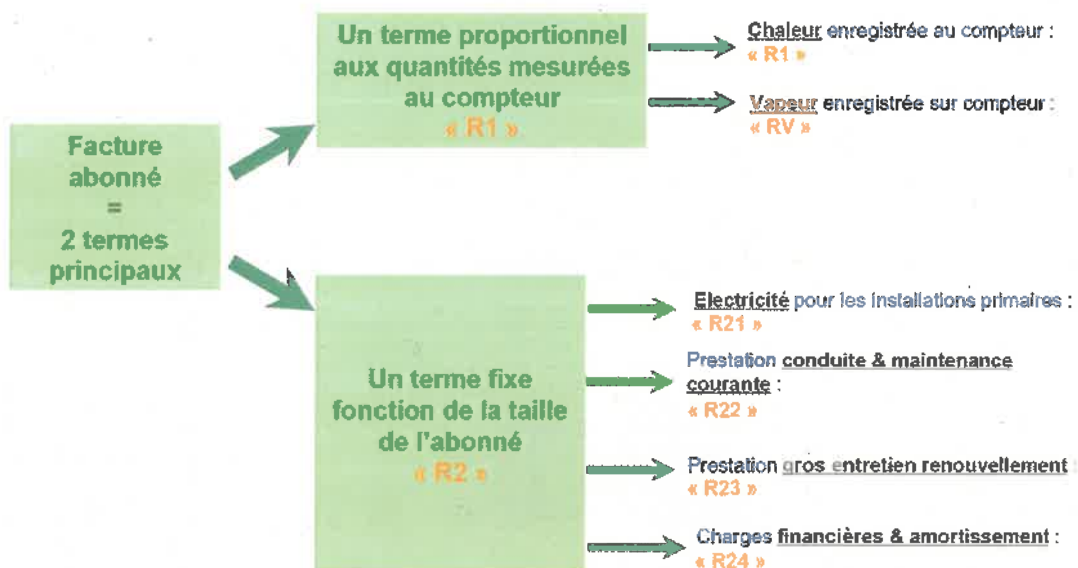
Périmètre Technique :



Exemple de sous-station :



La tarification :



La partie fixe, dénommée R2, est répartie auprès des abonnés en fonction des puissances souscrites.

1.2. VOTRE RESEAU

1.2.1. PRESENTATION

Par délibération du Conseil Municipal en date du **29 mai 2013**, la Ville d'Amilly a confié son service public de distribution de chaleur pour une durée de 20 ans.

Les travaux de raccordement, de passage des réseaux et de réalisation des sous-stations ont eu lieu durant l'année 2014.

La convention de Délégation du Service Public ainsi signée, a fait successivement l'objet de 5 avenants :

- Avenant **N°1**, approuvé le 27 février 2014, a pour objet de **desservir divers bâtiments situés sur le territoire du délégant et notamment le Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise**.
- Avenant **N°2**, approuvé le 3 février 2016, a pour objet de **modifier la formule de révision de prix des termes R1 et R23 suite à la disparition des tarifs réglementés du gaz et des indices associés**, et prend effet le 1^{er} janvier 2015.
- Avenant **N°3**, projet d'avenant mis en sans suite.
- Avenant **N°4**, approuvé le 7 juin 2016, a pour objet de **repréciser certains éléments des formules de révision de R1 et R23** qui prend effet le 1^{er} janvier 2015, et de modifier ces formules de révision qui prend effet le 1^{er} janvier 2016.
- Avenant **N°5**, approuvé le 29 juin 2022, a pour objet de **redéfinir les pondérations de la formule de révision du terme R1**, et prend effet le 1^{er} janvier 2022.



Périmètre de la délégation de Service Public :



Les abonnés :

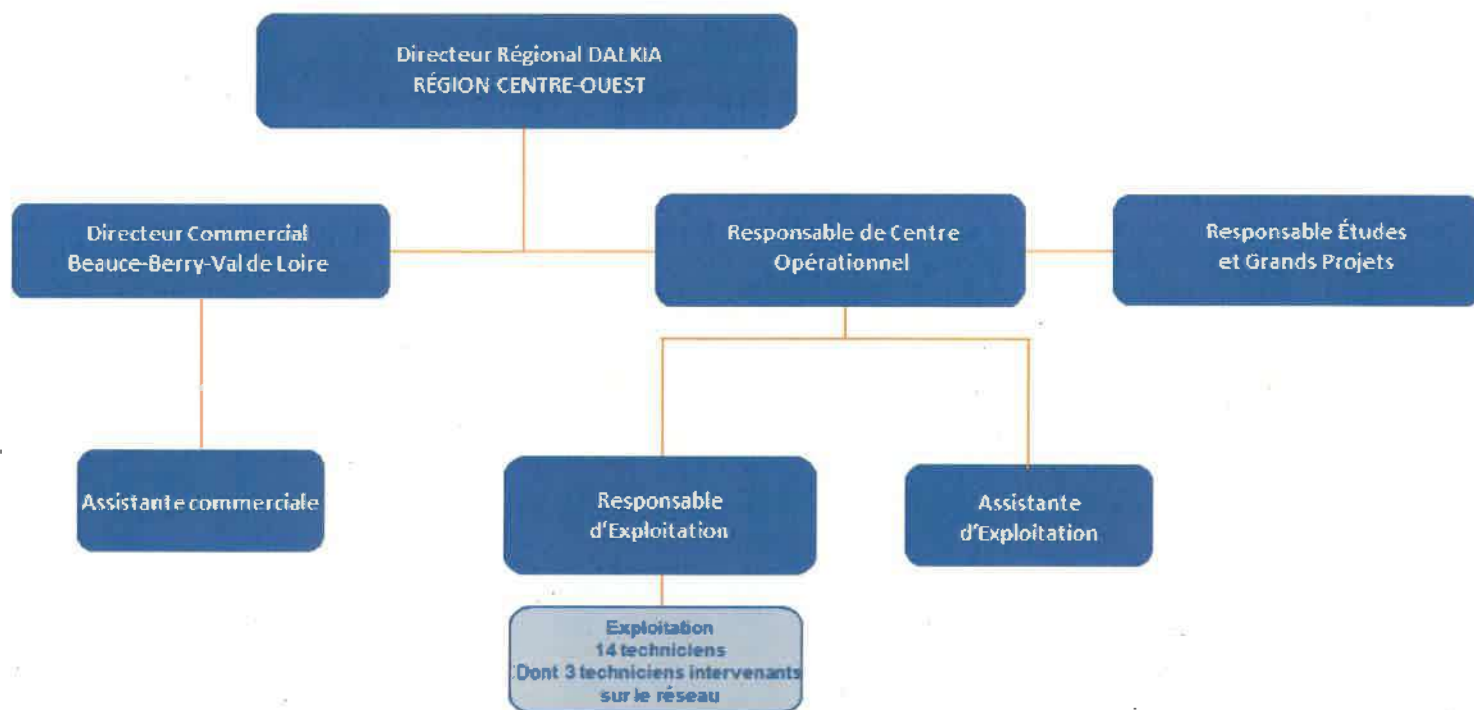
DÉSIGNATION DES BATIMENTS	ABONNÉS
BATIMENT UHP	CHAM
L'ADAPT	LADAPT
BATIMENT G30	CHAM
BATIMENT PRINCIPAL	CHAM
EHPAD	CHAM
RESIDENCE HAMOVAL LES BOURGOINS	VALLOIRE HABITAT
LYCÉE EREA SIMONÉ VEIL	RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE



Organisation :

ASTREINTE 24H/24 – 7J/7 – 365 JOURS/AN

☎ 0 800 80 93 00



Moyens mis en œuvre pour répondre à nos engagements :

Le réseau d'Amilly bénéficie de l'appui des structures locales, régionales et nationales de DALKIA.

Présentation de l'Agence « Beauce-Berry-Val de Loire » :

Agence commerciale Beauce-Berry-Val-de-Loire

Pôle 45 – ZAC des Vergers

33, rue de l'Olivier

45774 Saran Cedex

Tél : 02.38.22.66.00

- Intervention sur 5 départements tous marchés (hors Industrie)
- Directeur Agence Commerciale Beauce-Berry-Val-de-Loire



Gestion d'autres réseaux de chaleur :

- SOCOS
- MONTARGIS ÉNERGIES
- SOFLEC
- ECO CHALEUR DE BLOIS

Les Moyens apportés par la Région et/ou la Direction Générale sont :

- Expertise juridique,
- Expertise financière,
- Expertise technique,
- Expertise communication,
- Veille technologique et réglementaire,
- Expertise qualité et environnement.

Ces interlocuteurs sont disponibles pour apporter tout soutien commercial, communication, administratif, technique et financier. En outre, des experts et des « sachants » sont à la disposition de nos clients pour les diagnostics, les études et pour proposer des voies de progrès.

L'établissement de DALKIA Région Centre Ouest :

Basé à Tours, il dispose de tous les supports fonctionnels d'une grande entreprise, à savoir :



- Direction Générale,
- Direction de l'Exploitation (technique, sécurité, qualité, méthodes),
- Direction Commerciale (vente, marketing et communication),
- Direction Administrative et Financière (finances, comptabilité, juridique),
- Direction des Ressources Humaines (recrutement, formation continue, assistance au personnel),
- Direction Etudes et grands projets.

La Direction de DALKIA :

Basée à Paris, elle pilote les 7 Etablissements français de DALKIA et l'ensemble des filiales étrangères et développe, au-delà de ses activités de siège, des missions essentielles qui sont :

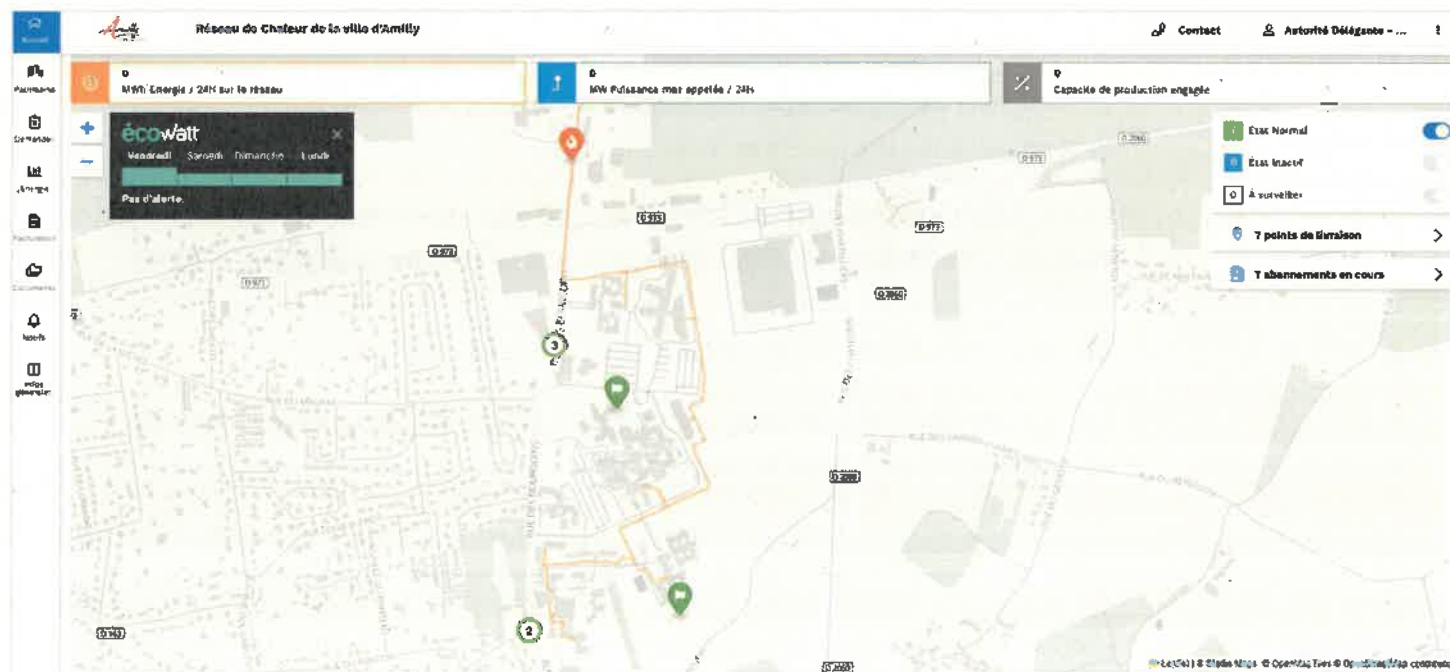
- La recherche et le développement liés aux services énergétiques (CRPE : Centre de Recherche sur la Propreté et l'Energie).
- La promotion et la défense de nos activités au sein des Instances nationales et internationales (Ministère de l'Economie, Assemblées Nationales, CEE), notamment dans les domaines de la dérégulation des marchés énergétiques, le développement durable, la fiscalité des réseaux urbains, etc.
- La représentation au sein des grands syndicats et des associations de notre profession (Fedene, SNCU, Amorce, Via Séva...).

Ainsi, le réseau de chaleur d'Amilly dispose à tout moment de l'ensemble des moyens offerts par le groupe DALKIA.



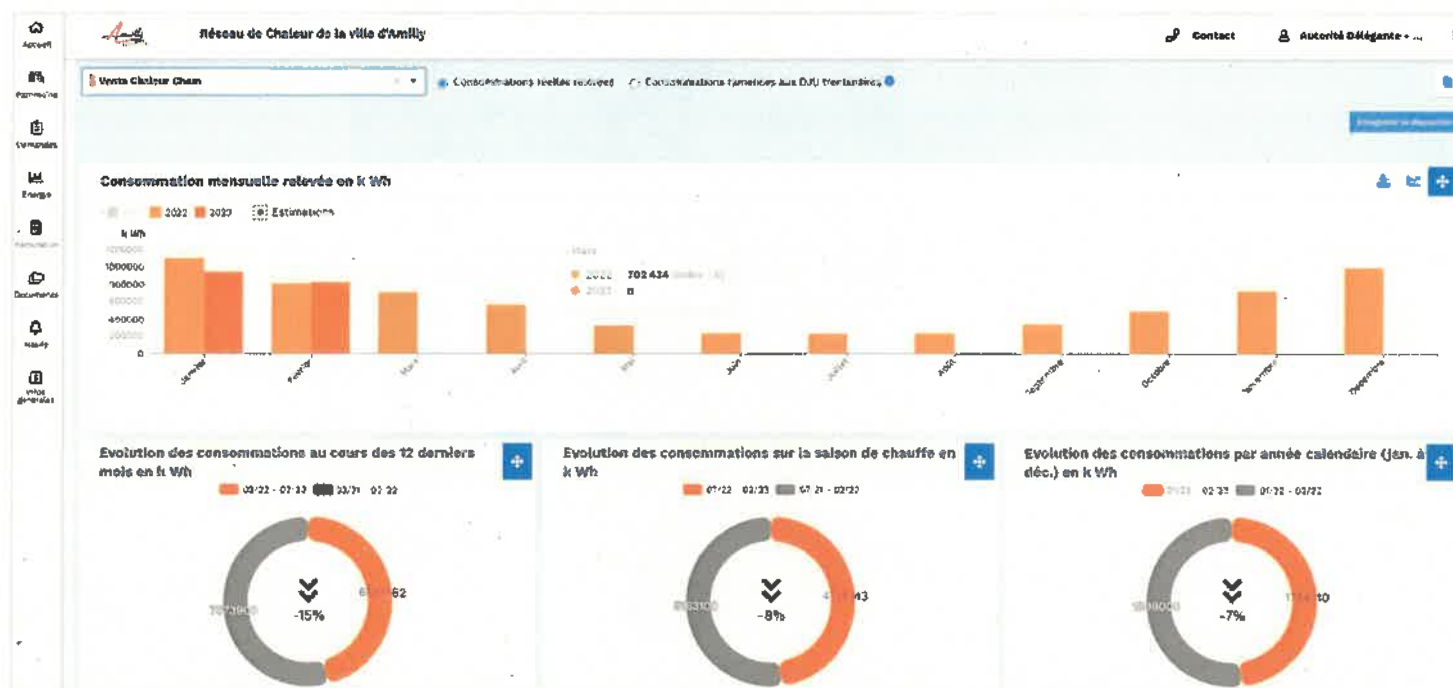
1.3. NOTRE OUTIL, L'ESPACE CLIENT

L'outil Espace Client a été déployé en mars 2023 auprès de l'Autorité Délégante et des abonnés du réseau de chaleur d'AMILLY.



L'outil permet à chaque abonné, via un espace personnalisé, de retrouver :

- **L'évolution de ses consommations.**
- **Le détail de sa facturation.**
- **Des informations sur le fonctionnement du réseau en temps réel.**



L'Espace Client permet également :

- De réaliser des demandes d'intervention et d'en obtenir le suivi.
- Pour un gestionnaire, de s'informer des travaux en cours sur le réseau.
- D'obtenir toutes les pièces contractuelles en un clic.

Réseau de Chaleur de la Ville d'Amilly

Accueil | Contact | Autorité Délégante - ...

Vos demandes d'intervention

Demander une intervention du 01/01/2022 au 31/12/2022

Envoyer la demande

Type ☒ Intervention ☐ Alerte ☐ Alerte

Afficher Recherche :

Référence	Créée	Demande	Par	Planifié	Realisé	Commentaire	Site	Bâtiment
F2022604031	06/12/2022 15:22	Ci-joint reçu de la plateforme d'assistance chez monsieur 378 RUE DES BOURGONS 41200 AMILLY OUELLIOL Badellader Appi 28 2 une étape 070367393 Réponse de vos techniciens s ne peuvent non faire s merci de nous faire un retour Monsieur appelé 5 fois par jour minimums d'arrêt de m donnez des informations	Mme Magali QUINAUD	07 dec. 7-12h	07 dec. 2022 10:24	INTERVENTION PLANIFIEE JEUDI MATIN F20226021712-1	AMILLY PRIMAIRE RESIDENCE LES BOURGONS 1 3000285855	SST PRIM 4° 7 LES BOURGONS 1 700041370H 80004AR.07
F2022591602	06/10/2022 12:30	Merci de prévoir l'ouverture du chauffage collectif pour la journée du lundi 10 octobre 2022 -> Difféculaites 06/10/2022 matin	M. Tony SCHULER	10 oct 12-17h	10 oct 2022 15:20	Mise en service chauffage. Remplacement pompe chauffage par une de secours	AMILLY PRIMAIRE RESIDENCE LES BOURGONS 1 3000285855	SST PRIM N° 7 LES BOURGONS 1 700041370H 80004AR.07

Réseau de Chaleur de la Ville d'Amilly

Accueil | Contact | Autorité Délégante - ...

Documents récents

Documents récents

Document	Date	Statut	Commentaire
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	
F2022604031	06/12/2022 15:22	En cours	

Aujourd'hui, nous sommes à 3/6 comptes activés, soit 50%, et 7/7 contrats activés, soit 100%.

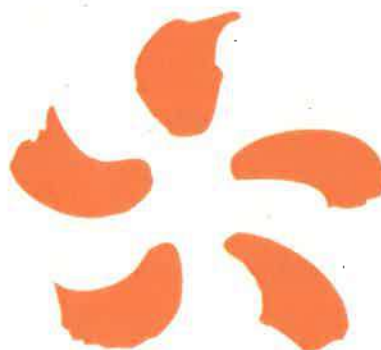


2. DONNÉES FINANCIÈRES



Sommaire

2. DONNÉES FINANCIÈRES	1
2.1. Introduction	3
2.2. Compte de Résultat	4
2.3. Analyse détaillée du Compte de Résultat	5
2.4. Inventaire des biens de retour	14
2.5. Etat de variation du patrimoine immobilier	18
2.6. Etat des engagements à incidences financières	19



2.1. INTRODUCTION

Le présent compte rendu a été établi à partir des comptes annuels de la Délégation de Service Public du réseau de chauffage urbain de la Ville d'Amilly.

Le résultat de la DSP dépend directement des raccordements des abonnés sur le réseau. La Puissance souscrite atteinte au 31 décembre 2022 est identique à celle de l'année précédente, soit 5 269 kW pour 7 abonnés.

La production de chaleur par l'UIOM a démarré début 2015, ce qui permet d'obtenir une facturation du R1 au taux de TVA réduit de 5.5%, avec une obligation annuelle de fournir au minimum 50% de la chaleur ENR au réseau.

La part de chaleur en quantité d'ENR provenant de l'UIOM est de 84,9% sur l'exercice 2022.

2.2. COMPTE DE RESULTAT

	Exercice 2022 en euros	Exercice 2021 en euros	Evolution en valeur
PRODUITS DE LA CONCESSION			
Ventes R1	1 012 587	793 500	219 087
Ventes R2.1 coût de l'énergie électrique	25 064	24 165	899
Ventes R2.2 coût des prestations de conduite	111 920	107 683	4 237
Ventes R2.3 coût du renouvellement	24 911	24 361	550
Ventes R2.4 coût des investissements	159 651	159 045	606
Ventes R2	321 546	315 253	6 293
Quote part Subvention investissement	49 258	49 258	0
TOTAL PRODUITS DE LA CONCESSION	1 383 391	1 158 011	225 380
CHARGES DE LA CONCESSION			
Achats matières premières et autres approvisionnements	-704 989	-546 964	-158 025
<i>achats combustibles gaz</i>	-407 567	-211 954	-195 613
<i>achats combustibles Chaleur UIOM</i>	-297 422	-335 010	37 588
Autres achats et charges externes	-154 628	-137 693	-16 934
Autres achats			0
<i>achats eau</i>	-986	-1 085	99
<i>achats électricité</i>	-10 069	-14 027	3 958
<i>achats matières consommables diverses hors P3</i>	-969	-825	-144
<i>achats matières consommables diverses P3</i>	-6 683	-3 694	-2 989
Services extérieurs			0
<i>achats de sous traitance hors P3</i>	-6 388	-6 058	-330
<i>achats de sous traitance P3 (et local*)</i>	-3 852	-396	-3 455
<i>locations matériels et outillages hors P3</i>			0
<i>assurance concession</i>	-11 136	-9 871	-1 265
<i>frais de personnel au THO</i>	-36 232	-35 212	-1 020
<i>frais de gestion DALKIA</i>	-78 314	-66 525	-11 788
Impôts et taxes	-26 433	-24 777	-1 656
<i>Taxes C3S+CVAE+CFE</i>	-9 429	-8 044	-1 385
<i>Redevances ville</i>	-17 004	-16 733	-271
Dotations d'exploitation	-7 602	-16 810	9 208
<i>dotations/Reprise provision garantie totale</i>	-7 602	-16 810	9 208
Charges financières	-211 402	-216 500	5 097
<i>Dotation amortissement de caducité (P.R.C.I.)</i>	-131 952	-131 952	0
<i>Frais financiers sur investissement concession</i>	-79 450	-84 548	5 097
TOTAL CHARGES DE LA CONCESSION	-1 105 054	-942 745	-162 310
RESULTAT BRUT DE LA CONCESSION	278 336	215 266	63 070
Impôts sur les sociétés	-71 866	-55 582	-16 285
Participation aux salariés	-51 617	-39 921	-11 696
RESULTAT NET DE LA CONCESSION	154 852	119 764	35 089

2.3. ANALYSE DETAILLEE DU COMPTE DE RESULTAT

L'analyse du compte de résultat appelle les remarques et commentaires suivants :

Le résultat net de l'exercice 2022 fait apparaître un bénéfice de 154 852 € couvrant une période de douze mois. Ce résultat est en hausse par rapport à l'année précédente (+35 089 €).

Production d'énergie de la concession

Ventes R1 : Production R1 de 1 012 587 €

Décomposition des ventes R1	2022		2021		variations	
	valeur	unité	valeur	unité	absolues	relatives
Ventes de chaleur HT	1 012 587 euros		793 500 euros		219 087	28%
	11 439 MWh PCU		13 613 MWh PCU		-2 174	-16%
Prix unitaire HT chaleur	88,52 €/MWh PCU		58,29 €/MWh PCU		30,23	52%
TOTAL ventes R1	1 012 587 euros		793 500 euros		219 087	28%
Information sur la dureté climatique	2051 DJU		2409 DJU		-358	-15%

Le CA des ventes de chaleur représente 1 012 587 €.



L'augmentation des ventes de chaleur est la conséquence d'une hausse de la révision des prix. Le prix moyen du réseau est de 88.52 €/Mwh, c'est un tarif attractif par rapport à une solution tout gaz. Sans récupération de chaleur, le prix du R1 serait supérieur.

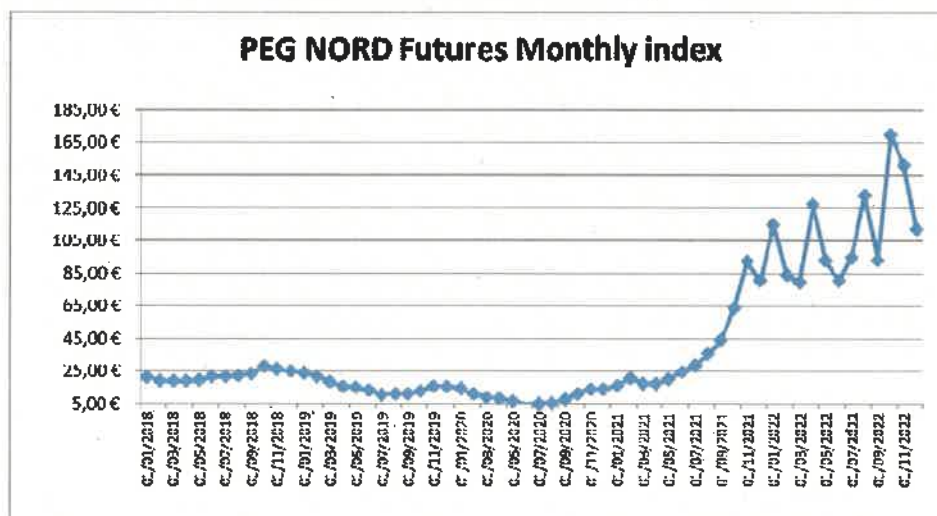
Les prix unitaires de chaleur sont en augmentation en raison de l'indice du gaz (PEG nord) + 190% en moyenne, voir ci-après le graphique d'évolution de l'indice qui a atteint des prix record de 170.361 €/mois de oct 2022).

A noter que l'avenant n°5 modifiant la formule de révision du prix de chaleur à l'abonné, a réduit le prix de vente -21 €/HT soit -240.000 €.

Le prix de chaleur vendu aux abonnés augmente de 30.23 €/ MWh PCU en 2022, soit une hausse de 52%.

En contrepartie de cette hausse de tarif, certains abonnés ont pu bénéficier du bouclier tarifaire. Il est précisé que le bouclier tarifaire n'a pas eu d'impact sur le résultat de la DSP. Les sommes perçues par le délégataire ont été intégralement reversées aux abonnés sous forme d'avoir et représentent -3 867,26 € € (S/ST 7 - RESIDENCE HAMOVAL LES BOURGOINS).

Ci-dessous Graphique sur l'évolution du prix de la molécule gaz :



Les quantités vendues ont baissé de -2 174 MWh, ce qui représente -126 699 € de chiffre d'affaires, cohérent avec la baisse de la dureté climatique.

Achats combustibles : 704 989 €

Les combustibles utilisés sont composés de gaz et de chaleur achetée à l'UIOM.

Ci-joint les principaux indicateurs :

Decomposition déboursés P1	2022			2021			variations	
	valeur	unité	poids	valeur	unité	poids	absolues	relatives
Gaz naturel	407 567	euros	58%	211 954	euros	39%	195 613	92,3%
	1 950,266	MWh PCS		2 078,177	MWh PCS		- 128	- 6,2%
Prix unitaire moyen	208,98	€/MWh PCS		101,99	€/MWh PCS		106,99	104,9%
Chaleur UIOM	297 422	euros	42%	335 010	euros	61%	-37 588	-11,2%
	10 822	MWh PCU		13 457	MWh PCU		- 2 635	-19,6%
Prix unitaire moyen	27,48	€/MWh PCU		24,89	€/MWh PCU		2,59	10,4%
Total décaissé en euros	704 989	euros		546 964	euros		158 025	28,9%
Total en MWh PCI	13 780	MWh PCI	100%	16 823	MWh PCI	100%	-3 043	-18,1%
Prix unitaire moyen annuel	51,16			32,51			18,65	57,4%

Concernant les déboursés gaz, le coût représente 407 567 €, soit une hausse de 195 613 € par rapport à 2021. Cet impact est principalement la conséquence de la hausse du prix +106.99 €/MWh PCS, à savoir que le prix le moyen du gaz tient compte de la part fixe.

A noter : le gaz cuisine consommé n'est pas répercuté en ventes : Pour 2022, cela représente 99 MWh/Pci.

Concernant les déboursés de chaleur, le coût représente 297 422 €, soit - 37 588 € par rapport à 2021. L'impact s'explique par une baisse des quantités -2.635 MWh PCU, soit - 65 598 €, et une hausse de +10.4% sur le Prix unitaire (+ 28 010 €).

Le pourcentage ENR reste très nettement supérieur aux objectifs initiaux. La bonne disponibilité horaire de l'UVED nous permet de privilégier l'énergie verte.

Autres produits de la concession

Ventes R2 : Le chiffre d'affaires atteint la somme de **321 546 €**.

Le chiffre d'affaires R2 dépend directement des raccordements des abonnés sur le réseau.

La puissance souscrite atteinte au 31 décembre 2022 est de **5 269 kW**. *Ci-dessous le détail des puissances par abonné :*

Libellé contrat	Puissance
AMILLY (45) - SDCVA - SST 1 - CHAM - BATIMENT UHP	278
AMILLY (45) - SDCVA - SST 3 - L'ADAPT	650
AMILLY (45) - SDCVA - SST 4 - BATIMENT G30	300
AMILLY (45) - SDCVA - SST 5 - CHAM	2 719
AMILLY (45) - SDCVA - SST 6 - EHPAD	530
AMILLY (45) - SDCVA - SST 7 - RESIDENCE HAMOVAL LES BOURGOINS	120
AMILLY (45) - SDCVA - SST 8 - LYCÉE EREA SIMONE VEIL	672
	5 269

Les Redevances R2 sont révisées sur la base des indices INSEE conformément à la Délégation de Service Public. L'évolution 2022 correspond à l'application des formules de révision.

Le chiffre d'affaires du R2 est composé du R21, R22, R23 et R24 avec pour répartition les données suivantes :



Comparaison avec les données contractuelles :

Poste facturé	Puissance	Total facturé	Prix unitaire moyen	Prix de base contrat	Evolution	Variation
Total R21	5269	25 064 €	4,76 €	3,30 €	1,46 €	44,15%
Total R22	5269	111 920 €	21,24 €	18,40 €	2,84 €	15,44%
Total R23	5269	24 911 €	4,73 €	4,29 €	0,44 €	10,21%
Total R24	5269	159 651 €	30,30 €	35,67 €	-5,37 €	-15,05%

Précision sur la redevance R24 :

Pour mémoire en 2015, la recette R24 avait fait l'objet d'une correction suite à l'application de l'article 4.7.5 de la DSP. En effet, cet article prévoit que par tranche de 100 000 € de subvention supplémentaire reçue, le tarif du R24 évolue respectivement de + ou - de 1,79 € par kW souscrits. Ainsi, le prix de base du contrat qui s'élevait à 35,67€ / kW souscrit est passé à 30,30€ /kW.

Comparaison avec les données 2022 / 2021 :

Poste facturé	Puissance	Total facturé	Prix unit moy 2022	Prix unit moy 2021	Evolution	Variation
Total R21	5269	23 374,92 €	4,76 €	4,59 €	0,17 €	3,37%
Total R22	5269	107 132,16 €	21,24€	20,44 €	0,80 €	3,91%
Total R23	5269	24 135,36 €	4,73 €	4,62 €	0,11 €	2,38%
Total R24	5269	159 044,76 €	30,30 €	30,30 €	0,00 €	0,00%

Les participations financières et subventions d'investissements :



L'ADEME nous a accordé en 2014 une subvention d'investissement à hauteur de **919 476 €** dans le cadre de la réalisation d'un réseau de chaleur.

Le versement de cette subvention est conditionné au respect des engagements énoncés dans la convention et suit le plan d'échelonnement.

Ainsi, un premier acompte a été versé à la date de notification pour **137 921 € en 2014**, et un second acompte **en 2015** pour la somme de **697 659 €**.

Nous avons perçu en 2016 le solde de la subvention soit **183 896 €**.

La quote-part de subvention virée au compte de résultat s'élève annuellement à **49 258 €**.

Les droits de raccordement :

Il n'y a pas eu de droits de raccordements facturés en 2022.

Autres charges de la concession

Achats eau et électricité :

- Eau : -986.39 € / Titre de recette.
- Electricité : -6678,01 € / Titre de recette et une facture de SUEZ de -3390,82 € sur l'électricité consommée de l'UVED.

Les fournitures d'entretien et produits de traitement de l'eau :

Fournitures et petit matériel : -968.50 €.

La sous-traitance :

Ce poste s'élève à -6 388 € et concerne principalement :

- L'entretien des compteurs,
- La location des compteurs,
- Les contrôles réglementaires,
- Le traitement de l'eau.



Locations matériels et outillage :

Ce poste ne comporte aucune dépense en 2022.

Les achats de pièces détachées P3 et la sous-traitance P3 :

Ce poste s'élève à -10 535 €.

Le délégataire est responsable du Gros Entretien et Renouvellement ; il est donc engagé à supporter tous les coûts nécessaires au maintien de l'appareil de production et de distribution de l'énergie thermique dans le respect de la continuité de service.

En conséquence, une provision garantie totale a été constatée dans les comptes au 31/12/2022 pour -7 602 €.

Cette provision est alimentée par des dotations annuelles définies en fonction de l'état des équipements, de la durée résiduelle du contrat, et des données statistiques de remplacement du matériel.

ÉTAT DU COMPTE DE GROS ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT

ANNEE	Chiffre d'affaires R2.3	Dépenses	solde annuel	Solde
ANNEE 2015	23 021,81 €	- 3 658,85 €	19 362,96 €	19 362,96 €
ANNEE 2016	22 842,60 €	- 654,03 €	22 188,57 €	41 551,53 €
ANNEE 2017	22 981,92 €	- 5 481,14 €	17 500,78 €	59 052,31 €
ANNEE 2018	23 240,40 €	- €	23 240,40 €	82 292,71 €
ANNEE 2019	23 777,40 €	- 34 742,43 €	-10 965,03 €	71 327,67 €
ANNEE 2020	24 135,36 €	- 2 467,93 €	21 667,43 €	92 995,11 €
ANNEE 2021	24 360,78 €	- 7 551,19 €	16 809,59 €	109 804,70 €
ANNEE 2022	24 910,92 €	- 17 308,89 €	7 602,03 €	117 406,73 €

Les assurances :

Le coût des assurances dommage est de -5 040 €.

Le coût des assurances responsabilité civile est de -6 096 €.

Les taxes :

Cela correspond aux taxes C3S et Contribution Economique Territoriale pour un montant total de -9 429 €.

Les redevances :

Il y a trois types de redevances :

Nous avons une première redevance liée à l'AOT avec le CHAM. L'AOT fixe le montant à 8 333 € (Titre). Cette somme est ferme et non révisable pendant la durée de la concession.

Selon la Convention du Service Public de Distribution de Chaleur, il fait état de 2 autres redevances :

- A l'article 4.2.1, il est prévu une redevance d'occupation du domaine public avec définition des modalités de calcul afférentes. A ce titre, nous avons provisionné la somme de 2 800 € HT pour 2022 (cette somme est fixée à 1 € de mètre linéaire de tranchée).

- A l'article 4.2.2, il est prévu une redevance pour frais de gestion et de contrôle. Elle représente 5 870.76 € HT pour 2022.

Les frais de personnel au THO :

Le Personnel opérationnel (Les techniciens intervenant sur la conduite et la maintenance des installations) impute ses heures effectives sur cette affaire.

La valorisation de ces heures s'effectue sur le Taux Horaire Opérationnel (THO).

Le THO se calcule sur la somme du coût total des frais de salaires (Techniciens et Responsable d'Exploitation), des charges sociales, des charges directes d'équipement du Technicien opérationnel (véhicule, caisse à outil, téléphone portable, vêtements de Travail pour l'essentiel) ramené au nombre d'heures théoriques disponibles de l'ensemble de ces techniciens.

Ces éléments sont définis au niveau de l'établissement régional de DALKIA.

Décomposition des heures	2022		2021		variations	
	valeur	unité	valeur	unité	absolues	relatives
Heures P2 concession	35 737 euros		34 574 euros		1 164 €	3,4%
	650	Quantité	650	Quantité	0	0,0%
THO unitaire	54,98 euros		53,19 euros		1,79 €	3,4%
Heures P3 concession	495 euros		638 euros		-143 €	
	9	Quantité	12	Quantité	-3	
Prix unitaire	54,98 euros		53,19 euros		2	3,4%

Les frais de gestion DALKIA : Le taux de frais de gestion du groupe a été revu et s'élève à 5.87 % du CA en 2022 pour 6 % en 2021. Pour le calcul des coûts de structure, c'est ce taux qui a été retenu, nous obtenons le montant suivant : 78 314 €.

La dotation amortissement de caducité (PRCI) :

Les investissements représentent une base amortissable à **2 463 108 €** dont la mise en service a été faite au 1^{er} janvier 2015. La dotation calculée sur le montant total investi à fin 2018, s'élève ainsi à 131 952 €.

- Il n'y a pas d'immobilisations en cours ou de nouvelles immobilisations à fin 2019.

Ci-dessous un extrait du tableau des amortissements :

Montant Brut Investissement	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Reste à Amortir
2 463 108 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	1 407 492 €

Frais Financiers sur investissement de concession :

Les intérêts financiers calculés pour 2022 s'élèvent à 79 450,41 €.

TABLEAU D'AMORTISSEMENT

CAPITAL	2 463 108,00
TAUX	4,50%
Nombre d' Annuités	18,67

	CAPITAL	AMORTISSEMENT	INTERETS	ANNUITE
2015	2 463 108,00	86 984,67	110 839,86	197 824,53
2016	2 376 123,33	90 898,98	106 925,55	197 824,53
2017	2 285 224,35	94 989,43	102 835,10	197 824,53
2018	2 190 234,91	99 263,96	98 560,57	197 824,53
2019	2 090 970,96	103 730,84	94 093,69	197 824,53
2020	1 987 240,12	108 398,72	89 425,81	197 824,53
2021	1 878 841,39	113 276,67	84 547,86	197 824,53
2022	1 765 564,73	118 374,12	79 450,41	197 824,53
2023	1 647 190,61	123 700,95	74 123,58	197 824,53
2024	1 523 489,66	129 267,50	68 557,03	197 824,53
2025	1 394 222,16	135 084,53	62 740,00	197 824,53
2026	1 259 137,63	141 163,34	56 661,19	197 824,53
2027	1 117 974,29	147 515,69	50 308,84	197 824,53
2028	970 458,60	154 153,89	43 670,64	197 824,53
2029	816 304,71	161 090,82	36 733,71	197 824,53
2030	655 213,89	168 339,91	29 484,63	197 824,53
2031	486 873,99	175 915,20	21 909,33	197 824,53
2032	310 958,78	183 831,38	13 993,15	197 824,53
août-33	127 127,40	127 127,40	5 720,73	132 848,13
TOTAL	27 346 259,50	2 463 108,00	1 230 581,68	3 693 689,68

Créances impayées :

Aucune créance douteuse n'est à constater.

2.4. INVENTAIRE DES BIENS DE RETOUR

Désignation	1	Quantité	Date de montage
*** MCO Chaufferie Principale - Production Chaleur ***	55		201106
Chaudières gaz GUILLOT LR26 895/850Kw	37	2	201501
Brûleurs WEISHAUP T WMG 20/2AZM T 3 LN	37	2	198906
V2V SIEMENS VVF43,125-200	26	2	200006
Servomoteur V2V SIEMENS SKC 32-60/F	35	2	201501
pompe de charge GRUNDFOS TP80-70/4	34	2	201501
Soupapes de sécurité	21	4	200006
Chaudières gaz TRANSTUB SE1250 P = 1450kW	41	2	199106
Brûleurs WEISHAUP T GL7/1-D Mixte P = 300-1750kW	47	2	199106
V2V SIEMENS VVF43,125-200	26	2	200006
Servomoteur V2V SIEMENS SKC 32-60/F		2	201501
Soupapes de sécurité	21	4	200006
Pompes FOD MOUVEX Belfort -	27	2	200006
Vannes de régulation SIEMENS VVG41,50	37	2	201501
Servomoteur de régulation SIEMENS SAX61,03	42	2	201501
Compteur de chaleur Mesureur SAPPEL SHARKY FUE380	49	1	201501
Compteur de chaleur Intégrateur SAPPEL CALEC ST N5		1	201501
Compteur d'appoint eau réseau	30	1	200006
Pupitre électrique de commande 1ère tranche	44	1	200006
Pupitre électrique de commande 2ème tranche	44	1	200006
Régulateur cascade chaudière SIEMENS RVK 22.4	46	1	200006
Compteur gaz ITRON DELTA G40 Serie 2050	40	4	201501
Compteur FOD SAPPEL VZOA RV	27	2	201501
Pompes RCU GRUNDFOS TPE 80-570/2	32	3	201501
Manager GRUNDFOS MPC-E 3x22E	28	1	201501
Maintien de pression GRUNDFOS AQUASTABLE D40/2-525	50	1	201501
Bâches maintien pression GRUNDFOS Aquabâche 3000	48	2	201501
Chaudière de production de vapeur	33	1	201501
Pompe d'alimentation	20	2	201501
Soupapes de sécurité	21	2	201501
Bâches de dégazage	18	1	201501
Pot d'éclatement des purges	27	1	201501
Ensemble autocontrôle	21	1	201501
Pompes puisard SALMSON GV28 T/B -	33	2	200006

Désignation	1	Quantité	Date de montage
*** UVE - Production Chaleur ***			
	32		
V3V de régalge SAMSON 3260	26	1	201501
Servomoteur V3V SAMSON 3374-10	30	1	201501
Pompe GRUNDFOS NBE 125-250/236	30	1	201501
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
*** SST 01 - UHP ***			
	20		
Echangeur TRANTER GCP-016-M-5-PR-58-2057189 350kW	49	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2488	39	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 5825-20	30	1	201501
Compteur de chaleur SAPPEL SHARKY FS DN40	41	1	201501
Integrateur SAPPEL CALEC ST N5	30	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
Chaudières VIESSMANN VITOPLEX 200 440 kW	40	1	200006
Brûleurs gaz WEISHAUPT WG 40 N / 1 A ZM-LN	43	1	200006
Pompes de charge C1420 N - DN80	32	1	200006
Soupapes de sécurité	21	2	200006
*** SST 03 - ADAPT ***			
	22		
Echangeur TRANTER GXP-042-L-5-PR-41-2057206 800kW	49	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2423	38	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 3374-21	30	1	201501
Compteur de chaleur Mesureur SAPPEL SHARKY FS DN65	49	1	201501
Compteur de chaleur Integrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2050	39	1	201501
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
Chaudière DE DIETRICH	21	1	201501
Brûleur DE DIETRICH	19	1	201501
Soupape de sécurité	20	2	201501
Pompe de recyclage WILO	23	1	201501

Désignation	1	Quantité	Date de montage
*** SST 04 - G30 ***			
Echangeur TRANTER GCP-016-M-5-PR-60-2057201 400kW	49	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2488	39	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 5825-20	30	1	201501
Compteur de chaleur Mesureur SAPPEL SHARKY FS DN40	50	1	201501
Compteur de chaleur Intégrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Chaudière ATLANTIC GUILLOT LRP Unit 67 -	40	1	201206
Brûleur gaz ATLANTIC GUILLOT RS 45 BLU -	40	1	201206
Soupapes de sécurité	21	2	201501
Pompe de charge DCX40-40N - DN40	32	1	201206
Vannes de réglage	18	2	201206
Chaudière ATLANTIC GUILLOT Modulo Control M220	46	1	201206
Pompe simple UPS32-80 Intégrée à la chaudière	45	1	201206
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
Chaudière ATLANTIC GUILLOT LRP Unit 67 -	40	1	201206
Brûleur gaz ATLANTIC GUILLOT RS 45 BLU -	40	1	201206
Pompe de charge DCX40-40N - DN40	32	1	201206
Soupapes de sécurité	21	2	201501
Vannes de réglage	18	2	201206
Chaudière ATLANTIC GUILLOT Modulo Control M220	46	1	201206
Pompe simple UPS32-80 Intégrée à la chaudière	45	1	201206
*** SST 05 - CHAM ***			
EchangeurTRANTER GXP-051-M-5-PR-177-2067474 3500kW	50	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2423	38	1	201501
Servomoteur de fermeture V2V SAMSON 2426	40	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 3374-21	30	1	201501
Compteur de chaleur SAPPEL SHARKY FS DN100	42	1	201501
Intégrateur SAPPEL CALEC ST N5	30	1	201501
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501

Désignation	1	Quantité	Date de montage
*** SST 06 - La Cerisaie ***			
	28		
Echangeur TRANTER GCP-016-M-5-PR-102-2057204 650kW	50	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2423	38	1	201501
Servomoteur de fermeture V2V SAMSON 2426	40	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 5825-20	30	1	201501
Compteur de chaleur Mesureur SAPPEL SHARKY FS DN50	50	1	201501
Compteur de chaleur Integrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Chaudière 1 GUILLOT Varino Grande 440 kW	41	1	201006
Soupape de sécurité	20	2	201006
Pompes de charge TP 50-60/2 - DN50	34	1	201006
V2V SIEMENS SQL 33 -	20	1	201006
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
*** SST 07 - Les Bourgoins ***			
	30		
Echangeur TRANTER GLP-008-M-5-PI-60-2057235 200kW	49	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2488	39	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 5825-10	30	1	201501
Compteur de chaleur Mesureur SAPPEL SHARKY FS DN25	50	1	201501
Compteur de chaleur Integrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
*** SST 08 - EREA ***			
	21		
Echangeur TRANTER GXP-042-L-5-PI-49-2057232 1000kW	50	1	201501
V2V de régulation de débit SAMSON 2423	38	1	201501
Servomoteur de fermeture V2V SAMSON 2426	40	1	201501
Servomoteur V2V SAMSON 3374-21	30	1	201501
Compteur de chaleur Mesureur SAPPEL SHARKY FS DN25	50	1	201501
Compteur de chaleur Integrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501

2.5. ETAT DE VARIATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER

➤ NEANT

2.6. ETAT DES ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES

➡ NEANT

3. DONNÉES TECHNIQUES



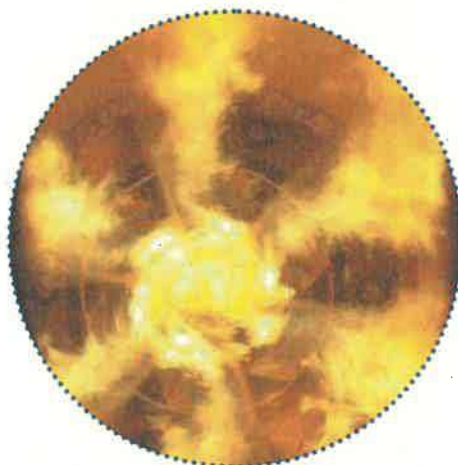
Sommaire

3. DONNÉES TECHNIQUES.....	1
3.1. Introduction.....	3
3.2. Bilan technique.....	4
3.3. Bilan Environnemental	10
3.4. Synthèse des puissances souscrites.....	12



3.1. INTRODUCTION

Les données figurant sur les bilans d'exploitation 2022 et 2021 présentés ici, ont été établies à partir des quantités relevées le 31 décembre.



3.2. BILAN TECHNIQUE

Du 01/01/2022 au 31/12/2022

Mixité énergétique

● Gaz Réseau
■ UIOM



UIOM	10 798	MWh PCU
TOTAL GN GENERAL	1 754	MWh PCI
Dont GN AUTRES	1 655	MWh PCI



CHAUFFERIES

12 704 MWh PCU

Dont GAZ CUISINE
9 513 Nm3
99 MWh PCI

ADAPT	1 998	Nm3	21.2	MWh PCI
PSY	0	Nm3	0.0	MWh PCI
G30	0	Nm3	0.0	MWh PCI
LA CERISAIE	0	Nm3	0.00	MWh PCI
GN TOTAL	1 998	Nm3	21.2	MWh PCI



CHAUFFERIES LOCALES

19.1 MWh PCU

R = 90.0 %

Total Chaleur Fournie 12 724 MWh PCU



CH + RCU AMILLY

Total Chaleur Vendue 11 439 MWh PCU

Pertes réseaux	1 284	MWh PCU
	10.1	%

Rejets atmosphériques	
CO ₂	359,72 tonnes
SO ₂	0,003 tonnes
N ₂ O	0,001 tonnes
NO _x	0,384 tonnes

Bilan technique de l'année précédente

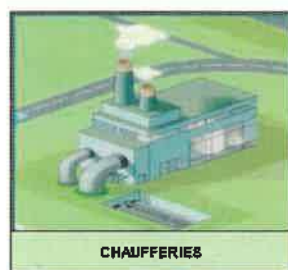
Du 01/01/2021 au 31/12/2021

Mixité énergétique



UIOM	13 457	MWh PCU
GN GENERAL	1 816	MWh PCI
GN AUTRES	1 706	MWh PCI

Rejets atmosphériques		
CO ₂	250.28	tonnes
SO ₂	0.002	tonnes
N ₂ O	0.000	tonnes
NOx	0.266	tonnes



CHAUFFERIES

14 785 MWh PCU

GAZ CUISINE		
	10 695	Nm3
	110	MWh PCI

ADAPT	2 011	Nm3	20.9	MWh PCI
PSY	3 219	Nm3	33.7	MWh PCI
G30	318	Nm3	3.2	MWh PCI
LA CERISAIE	1	Nm3	0.01	MWh PCI
GN TOTAL	5 560	Nm3	57.8	MWh PCI



CHAUFFERIES LOCALES

52.0 MWh PCU
R = 90.0 %

Total Chaleur Fournie 14 837 MWh PCU



CH + RCU AMILLY

Pertes réseaux 1 224 MWh PCU
8.2 %

Total Chaleur Vendue 13 613 MWh PCU

Travaux d'entretien et renouvellement

Chaufferie CHAM :

- Maintenance des 3 pompes réseaux.

Sous-Station UVE :

- L'arrêt technique SUEZ a eu lieu du 10/09/2022 au 26/09/2022. Durant cette période, la chaleur était produite via la chaufferie de secours du CHAM.

Sous-stations :

- Remplacement des plaques échangeur sous-station Les Bourgoins,
- Réparation fuite sur tube acier sous-station La Cerisaie.

Réseau :

- Nous avons réalisé une campagne afin de manoeuvrer l'ensemble des vannes, le contrôle général des chambres de purges et de vidanges.

Travaux prévisionnels :

- Remplacement des 8 compteurs d'énergie (mesureurs),
- Modification hydraulique de la sous-station LADAPT pour passage de la production de l'ECS sur la partie primaire du réseau.



Qualité de service

- Pas d'interruption de service sur la période.
 - Les périodes de maintenance de la production de l'UVE ont été planifiées et compensées par la chaufferie de secours du 10 septembre au 26 septembre 2022.
 - Les quelques arrêts de productions de l'UVE, liés à des pannes SUEZ, ont été compensés par la chaufferie de secours notamment le 08 février, le 27 avril, les 29 et 30 avril, les 20 et 21 mai, les 29 et 30 mai, les 07 et 08 juillet, le 29 juillet, les 25 et 26 août 2022.
- Pas d'arrêt technique estival entraînant un arrêt de fourniture de chaleur.
- L'ensemble des contrôles réglementaires ont été réalisés.

Sécurité

- Renouvellement des équipements de protection individuelle.
- **Depuis le démarrage du contrat, en 2015, il n'y a pas eu d'accident de travail sur le site.**
- Réunion mensuelle de sensibilisation à la sécurité auprès des collaborateurs, y compris retour d'expérience.
- Campagne régionale de sensibilisation à la sécurité : campagne thématique avec affichage sur lieu de travail.



Campagne d'affichage :



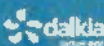
Les campagnes initiées depuis plusieurs années accompagnent la politique de Prévention Santé & Sécurité de Dalkia. Des outils et des supports de communication sont développés pour favoriser l'implication du management à tous les niveaux et sensibiliser les collaborateurs sur la préservation de leur santé et de leur sécurité.

Formation des collaborateurs

- Formation et/ou recyclage habilitation électrique, CACES, gaz,
- Recyclage information sur les risques légionellose et amiante,
- Formation personnalisée (régulation, brûleurs, froid, équilibrage réseaux, management du personnel).

Information des collaborateurs

- Réunions de secteur hebdomadaires, permettant de maintenir informés les collaborateurs de l'ensemble des actions et résultats du secteur, ainsi que des directives du groupe DALKIA,
- Journée de sensibilisation sur la sécurité et le port des EPI à l'ensemble du personnel du Délégué.



TERRITOIRES
L'énergie de Bien Faire



NOS ENGAGEMENTS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE



NOTRE MEILLEUR ATOUT : L'ÉNERGIE DE BIEN FAIRE

Leader des services énergétiques et acteur majeur de la transition énergétique, Dalkia est la référence de l'économie d'énergie et de l'efficacité énergétique à l'échelle du territoire : Dalkia propose à ses clients des solutions fondées sur les ressources et les économies locales, plus sobres en énergie et respectueuses de l'environnement. Consommer moins et mieux est devenu un enjeu majeur pour nos clients. Pour y répondre, Dalkia s'appuie sur des collaborateurs formés et motivés, des partenaires sélectionnés pour leurs compétences et leur habileté, et un savoir-faire unique en matière de pilotage et de gestion d'installations énergétiques, développé sur chacun des territoires où nous operons.

Pour répondre aux enjeux du développement durable des territoires, Dalkia s'engage auprès de ses parties prenantes à promouvoir « l'énergie de Bien Faire » dont les engagements répondent à cet objectif. C'est notre façon d'être au service de nos clients, notre Dalkia way !

Ensemble, engageons-nous ! À vos côtés, je mettrai toute mon énergie pour atteindre et conforter les objectifs ambitieux que nous nous donnons.

Sylvie JEHANNO
Présidente-Directrice Générale



3.3. BILAN ENVIRONNEMENTAL

Le Déléataire met en place des actions concrètes et déclinées à tous les niveaux de nos organisations afin de préserver l'environnement, les objectifs étant :

1. Préserver les Ressources

2. Maîtriser les impacts environnementaux et sanitaires

3. Garantir le respect des engagements environnementaux

L'efficacité énergétique représente une part significative de l'activité du Déléataire. Par essence même, le Déléataire exerce un métier situé au cœur des enjeux environnementaux du XXI^e siècle.



Notre métier est de transformer l'énergie et d'en maîtriser l'utilisation à moindre coût économique et avec le moindre impact environnemental.

Optimiser les performances environnementales des installations confiées par nos clients, maîtriser la consommation d'énergie, valoriser les déchets et limiter les impacts environnementaux tout en respectant la réglementation liée au travail sont des préoccupations essentielles.

Choisir la meilleure forme d'énergie, éviter les gaspillages et limiter les rejets de gaz à effet de serre exigent un haut niveau de compétence technique et des investissements en matière de Recherche et Développement.

Depuis plusieurs années, le Déléataire a investi directement ou indirectement pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre : modernisation d'installations, développement de centrales de cogénération, promotion des énergies renouvelables et des combustibles les plus propres.

Le Délégué assure désormais le suivi des émissions de CO₂ dans le cadre de la Législation Européenne relative à la réduction des gaz à effet de serre.

Ces efforts sont déjà récompensés et reconnus depuis plus de 10 ans.

Le Délégué dispose de plus de 60 sites certifiés ISO 14001.



Vie de la Société DALKIA

- Audit interne Qualité du secteur.
- Certificat norme ISO 9001 valide jusqu'à juillet 2023.

Analyse Environnementale

Les indicateurs de performances environnementales liés à nos engagements contractuels et de Développement Durable sont suivis localement et consolidés afin d'analyser l'ensemble de nos performances.

Bilan 2022

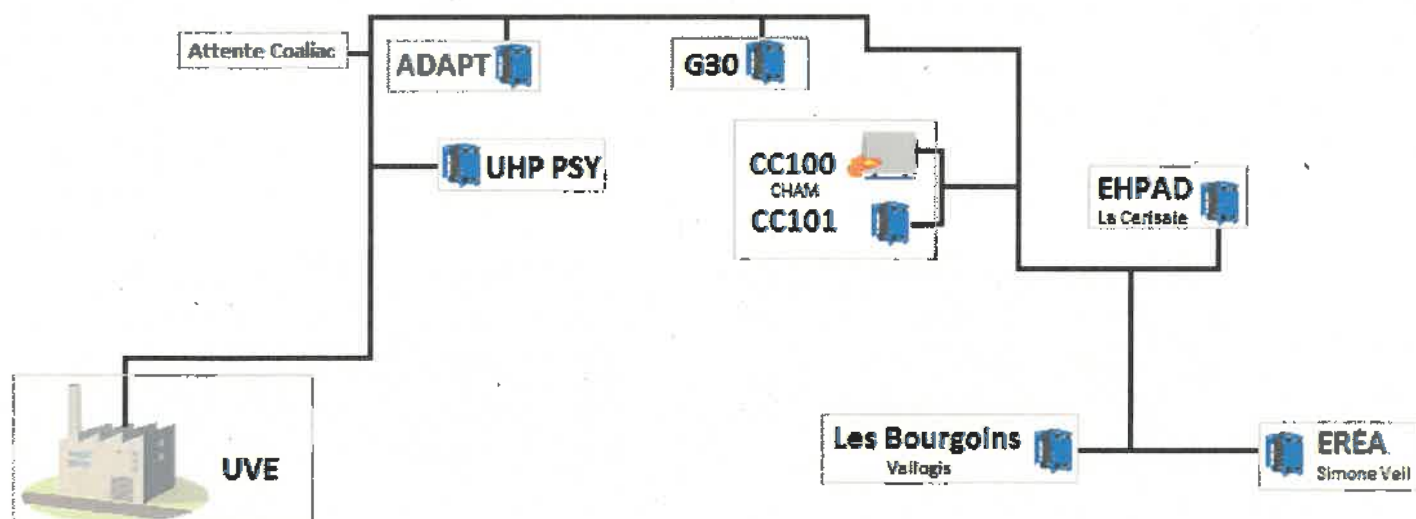
Rejets atmosphériques		
CO ₂	359,72	tonnes
SO ₂	0,003	tonnes
N ₂ O	0,001	tonnes
NO _x	0,384	tonnes

Rappel bilan 2021

Rejets atmosphériques		
CO ₂	250,28	tonnes
SO ₂	0,002	tonnes
N ₂ O	0,000	tonnes
NO _x	0,266	tonnes

3.4. SYNTHÈSE DES PUISSANCES SOUSCRITES

N° SOUS-STATIONS	PUISSANCES SOUSCRITES EN KW			DÉSIGNATION DES BATIMENTS	ABONNÉS
	CHAUFFAGE	ECS	TOTALES		
1	278,00		278,00	BATIMENT UHP	CHAM
2				COALIAC	
3	650,00		650,00	L'ADAPT	LADAPT
4	300,00		300,00	BATIMENT G30	CHAM
5	2 719,00		2 719,00	BATIMENT PRINCIPAL	CHAM
6	530,00		530,00	EHPAD	CHAM
7	120,00		120,00	RESIDENCE HAMOVAL LES BOURGOINS	VALLOIRE HABITAT
8	672,00		672,00	LYCÉE EREA SIMONE VEIL	REGION CENTRE-VAL DE LOIRE
TOTAL	5 269,00	0,00	5 269,00		



4. RELATION CLIENT



Sommaire

4. RELATION CLIENT	1
4.1. Relation avec le delegant	3
4.1.1. Mieux communiquer avec le Délégant	4
4.1.2. Travaux en domaine public.....	5
4.1.3. Communication de crise	5
4.1.4. Procédure de traitement des réclamations clients.....	6
4.1.5. Rencontres avec les acteurs :	6
4.2. Relation avec les Abonnés	7
4.3. Relation avec les usagers	10
4.4. Perspectives	11



4.1. RELATION AVEC LE DELEGANT

Dans le contexte actuel de l'évolution des coûts énergétiques, assurer la durabilité des ressources naturelles ne dépend pas seulement de décisions nationales mais d'une prise en compte de cet enjeu vital au niveau des populations et des Collectivités Locales.



Sur le terrain, au plus près des usagers, les collectivités sont confrontées à ces réalités. Elles doivent montrer la voie, faire preuve d'audace et de pédagogie.

Pendant toute la durée de la délégation, Le Déléataire s'engage à tenir un dialogue permanent selon une **approche stratégique conjointe avec le Délégrant**.

Ces actions sont planifiées et réalisées en concertation avec le Délégrant afin d'offrir la meilleure transparence et assurer la continuité du dialogue.



4.1.1. MIEUX COMMUNIQUER AVEC LE DELEGANT

Des rencontres périodiques

La transparence des informations

Un mode de fonctionnement interactif entre Délégrant et Délégataire

Pour garantir l'amélioration continue des services, Le Délégataire souhaite instaurer une réelle relation partenariale, dynamique et transparente avec le Délégrant en mettant à disposition des outils d'exploitation communicants :



Notre Centre de Relation Clients dédié (CRC) permet le traitement 24h/24, 7j/7 des demandes d'intervention transmises :

- Soit par téléphone : **0 800 80 93 00 (numéro gratuit)**
- Soit par mail : **demande-intervention@dalkia.fr**
- Soit par votre Espace Clients
- Soit directement via les téléalarmes ou télégestions.

À mon écoute, 24h/24, 365 jours/an

COMMENT NOUS JOINDRE ?

 **Par Internet**
 Sur votre Espace client
<https://espace-clients.dalkia.fr>
 Je me connecte à l'aide de mon identifiant et de mon mot de passe, et communique les données de mon contrat.

 **Par téléphone**
 0 800 80 93 00

UNE INTERFACE UNIQUE ENTRE DALKIA ET MOI

 **7 jours/7, 24h/24**

 Le centre de relations clients traite toutes mes demandes.



2
SITES EN FRANCE pour un service garanti en toutes circonstances

50 SECONDES
pour répondre à mon appel

SUIVRE MA DEMANDE EN TEMPS RÉEL VIA MON ESPACE CLIENT



- 1.** Je sais ma demande sur mon espace client ou j'appelle le centre de relations clients
- 2.** Je suis identifié et ma demande est enregistrée
- 3.** Je suis informé du numéro de suivi de ma demande
- 4.** Je peux suivre le traitement de ma demande en temps réel sur mon espace client
- 5.** Je consulte le compte-rendu sur mon espace client

4.1.2. TRAVAUX EN DOMAINE PUBLIC

Tous nos chantiers respecteront nos procédures Qualité Sécurité ISO : une attention particulière est portée à la propreté et au respect de l'environnement.

4.1.3. COMMUNICATION DE CRISE

Malgré la qualité des prestations réalisées sur le terrain, aucune installation n'est à l'abri de l'apparition d'une situation de crise.

Pour pallier à cette éventualité, une procédure de gestion de crise (technique, management et communication) est mise en œuvre au sein du Délégataire.

Dans le cadre de la procédure, le pilote de la cellule de crise actualise et diffuse un message qu'il adapte aux différents destinataires que sont :

- Les clients,
- La presse, les médias,
- Les élus, administrations concernés,
- La population locale,
- Les instances internes concernées.



4.1.4. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Procédure inscrite dans le cadre de la certification ISO 9001.

Les réclamations issues des appels téléphoniques, courriers (recommandés ou non), site Internet et celles mentionnées dans l'enquête de satisfaction, sont toutes traitées, **dans un délai de 10 jours**, selon la procédure issue de notre système Qualité.

Les réclamations identifiées lors de l'enquête de satisfaction sont traitées de manière plus spécifique.

Réclamations :

Nombre de réclamations justifiées : aucune réclamation dans l'année.



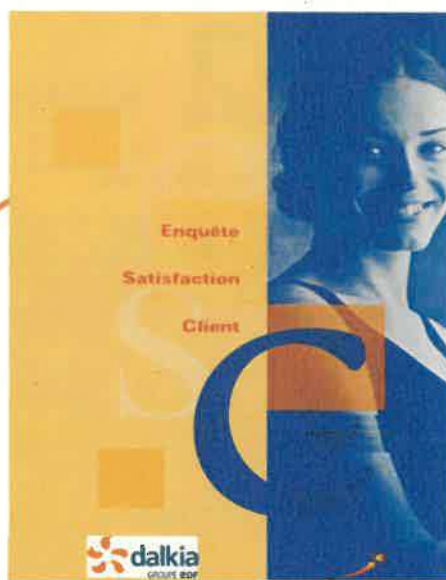
4.1.5. RENCONTRES AVEC LES ACTEURS :

- Commission consultative des usagers : **28 juin 2022.**



4.2. RELATION AVEC LES ABONNES

L'enquête satisfaction



Les Abonnés peuvent s'exprimer en toute transparence sur le service à l'occasion d'une enquête.

Le Délégué confie à une société d'enquête indépendante la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle.

L'enquête lancée en 2022, a porté sur le degré d'importance et la mesure de satisfaction attribuée par le client en termes de :

- Relation client (ex : régularité des contacts commerciaux, accueil téléphonique, ...),
- Service (ex : respect des engagements contractuels, rapidité des interventions, propreté des installations, ...),
- Information (ex : sur les interventions effectuées, la réponse aux demandes écrites, la clarté des factures, ...),
- Compétence (capacité de conseil, efficacité de la maintenance préventive, ...),
- Sécurité-environnement,
- Prix,
- Attentes particulières.



Elle sert de base à l'action du Responsable d'Exploitation auprès des Abonnés dans une optique de progrès continu.

Résultats de l'enquête de satisfaction 2022 :



RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT 2022

7,6 /10 **8,22** NPS*

*pour l'ensemble de nos clients premium, entrée et milieu de portefeuille

NOS POINTS POSITIFS



CE QUE NOS CLIENTS ATTENDENT DE NOUS



NOS CLIENTS S'EXPRIMENT

- “ Le professionnalisme sur la qualité des interventions, des prestations et des échanges au niveau des techniciens et des encadrants. ” 
- “ Nous pourrions organiser des réunions pour échanger sur les difficultés dans le but d'améliorer notre partenariat. ” 
- “ + de retours sur les dépannages, respecter les délais, + de rigueur sur les comptes rendus, + de transparence dans la communication. ” 



Objectif 2023 > NPS 10

Le label diversité :



👉 **SOFLEC, tout d'abord un modèle social : Professionnalisation, Diversité, Egalité des chances et Solidarité.**

Calqué sur le modèle social de DALKIA, dont la capacité à mettre en œuvre des solutions durables, pour améliorer la qualité de vie des populations et garantir leur accès à des services aussi vitaux que l'eau, l'énergie, la propreté et les transports, dépend largement de l'engagement et des savoir-faire de ses collaborateurs.

Pour contribuer à relever les défis environnementaux et urbains de nos sociétés modernes, notre modèle social s'appuie ainsi sur :

- une politique ambitieuse de développement des compétences favorisant à la fois l'intégration des collaborateurs et des formations, pour tous, tout au long de la vie professionnelle ;
- un plan d'action engagé en faveur de la diversité et de la lutte contre les discriminations, et la mise en œuvre de standards sociaux déclinés selon les réalités sociales locales ;



*A la fois reconnaissance de ces efforts et défi pour l'avenir, le **Label Diversité France** a été décerné par le Ministère français de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Développement Solidaire, après évaluation d'Afnor Certification, à Dalkia le 11 juillet 2011.*

*Depuis et en septembre 2019, le **Label Diversité** a été reconduit avec succès. Ce renouvellement illustre notre ouverture et notre attachement à ces valeurs humaines. Il nous engage à poursuivre et renforcer nos actions et initiatives en faveur de l'égalité des chances et de la lutte contre toute forme de discrimination.*

- des prestations et des services sécurisés grâce à des engagements en matière de santé et sécurité au travail ;
- un plan de solidarité active pour tous les salariés.

4.3. RELATION AVEC LES USAGERS

Pour la production énergétique sur le réseau de chaleur, les enjeux de la communication portent à la fois sur le grand public en tant qu'utilisateur du service et sur le grand public citoyen. Les actions de communication ont donc pour objectifs de :



- Assurer une information en continu, complète de l'utilisateur du service,
- Répondre aux questions pratiques sur le service et les travaux,
- Sensibiliser et accompagner les usagers aux enjeux d'économie d'énergie.



Événements de l'année 2022 :

Dans une logique d'acceptation durable et de sensibilisation du public aux enjeux de la production énergétique, il est important de pouvoir proposer des visites de site.

Ces visites s'adressent à deux types de cibles :

- des cibles professionnelles / institutionnelles,
- des cibles grand public.

Elles peuvent être organisées :



- sur demande.
- dans le cadre de journées portes-ouvertes périodiques ou ponctuelles.
- A l'occasion de ces journées, des panneaux pédagogiques accompagnent le circuit de visite, agrémenté d'un quiz à l'attention des visiteurs.

Visites organisées :

- Il n'y a pas eu de visites organisées en 2022.

Prévoir un événement de communication et de présentation du réseau de chaleur en collaboration avec la Ville d'Amilly.

4.4. PERSPECTIVES

Développement du réseau de chaleur

Le Déléataire poursuivra la promotion du développement du réseau de chaleur. Pour promouvoir ce dernier, Le Déléataire met à disposition une plaquette destinée aux futurs Abonnés et promoteurs. Un film sur les réseaux de chaleur est également inséré.

Projets de raccordement sur les saisons suivantes :

2023

- Extension Bâtiment Urgences / Bloc opératoire du CHAM.

L'étude sur l'extension du réseau notamment le Collège Robert Schuman et les gymnases Ladoumègue n'a pas donnée suite du fait de l'éloignement du réseau avec une densité linéaire de 0.8 MWh / an / ml.

2024 / 2025 / 2026

- Maison de Santé (19 praticiens).
- Bâtiments IFSI et EHPAD Fil de l'eau du CHAM.

Une étude sur les besoins de froid, en période estivale, pourra être envisagée.

Labellisation du réseau :

- Le **label Ecoréseau de chaleur** récompense les réseaux de chaleur exemplaires sur les plans environnemental, économique et social. Désormais, en plus du taux d'énergies renouvelables et de récupération alimentant le réseau qui doit être supérieur ou égal à 50%, le rendement de distribution primaire du réseau sera pris en compte pour l'attribution du label.





Service plus : Le système d'« Alerte téléphonique » de crise

DALKIA met au service des usagers des collectivités son système d'alerte téléphonique 24h/24h pour :

- Alerter en début de crise les riverains, usagers, le grand public, dans un délai très court, des restrictions ou problème technique sur les installations thermiques de DALKIA ;
- Diffuser les précautions à prendre ;
- Informer la population sur une filière alternative et sur la gestion de la crise ;
- Annoncer le retour à la normale du service.

En cas de Crise portant principalement sur des risques comme la légionellose, une rupture partielle de canalisation, un feu de chaufferie, ..., le système d'alerte par téléphone à une capacité allant de 10 000 jusqu'à 100 000 appels en 2 heures : le système permet d'informer les riverains, usagers des collectivités dans des délais très courts (250 000 habitants contactés en deux heures).

- Le Centre Services Clients accessible 24h/24h, diffuse un message d'incident en réservant la possibilité d'entrer en relation avec un chargé de clientèle.
- Une astreinte technique de jour comme de nuit est disponible.
- La mise en place d'une cellule de crise locale, voire nationale. Le message diffusé est spécifiquement personnalisé selon la crise, et peut être enregistré par l' élu de référence ou d'astreinte s'il le souhaite.
- Une fois le message validé par le Délégué et les autorités (Préfecture, DDASS, ...) le système d'alerte téléphonique appelle automatiquement les foyers par commune ou par rue et peut cibler en priorité les consommateurs sensibles (hôpitaux, crèches, écoles, ...).
- Ce système déjà utilisé lors des inondations de décembre 2003 dans le Sud et le Centre de la France, a emporté l'adhésion des consommateurs et des communes concernées.

- Une enquête menée par le cabinet Louis Harris auprès d'un échantillon de 300 personnes confirme l'utilité de ce système pour 96% des consommateurs. Les résultats révèlent aussi que la quasi-totalité d'entre eux (99,3%) souhaitent que ce dispositif continue à être utilisé en cas de nouvelle crise.

Charte Travaux

- L'Affichage d'une visibilité immédiate :
- DALKIA sera accompagnée d'une charte graphique travaux. Elle sera déclinée dans toutes ses composantes ce qui permettra la visibilité du Déléataire (panneaux de chantier, affichage dans cage d'escalier, insertion dans la presse locale...).



Proposition d'un plan de communication



- **Comment informer — et accompagner efficacement — les usagers du service dans leur prise de conscience pour une démarche éco-citoyenne ?**
- **Comment Maîtriser la Demande Energétique ? Quelles méthodes déployer pour impliquer les Abonnés et les responsabiliser ?**
- **Comment répondre très exactement aux attentes du Délégrant en termes de communication ?**

À ces questions, DALKIA s'engage à répondre en développant un concept original d'appropriation, de prise de conscience, en créant ces échanges en toute transparence.

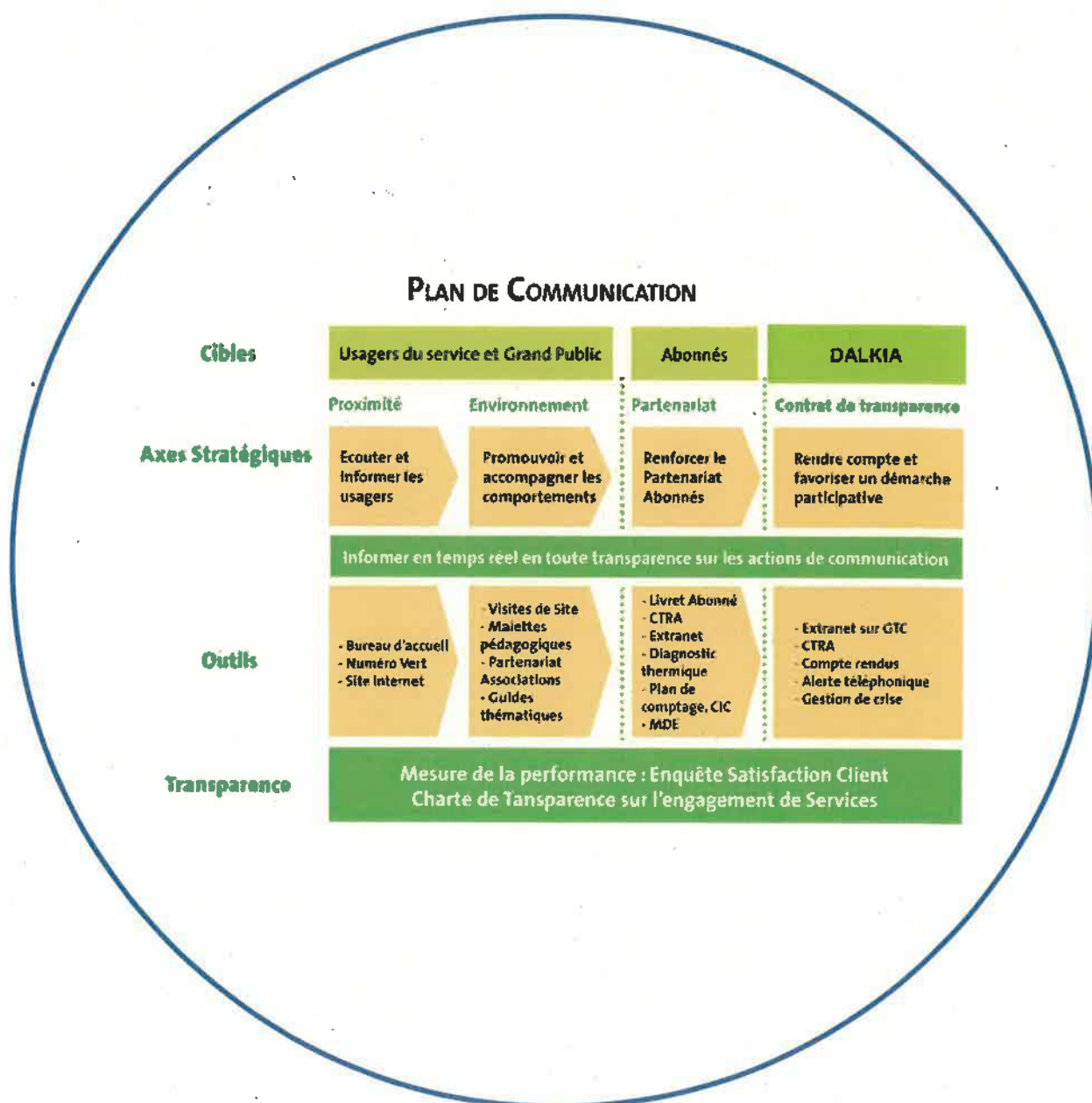
Un concept tout à la fois orienté vers le Délégrant, les Abonnés, les Usagers du service, le grand public...

A travers ce plan de communication, DALKIA s'engage à traiter trois enjeux prioritaires :



- **L'éducation et la sensibilisation** des usagers des services, riverains et grand public à la maîtrise des énergies pour favoriser toutes les actions de protection de l'environnement. S'informer, montrer, éduquer et accompagner seront les enjeux importants pour que les usagers du service deviennent les acteurs d'une **démarche éco-citoyenne**.
- L'engagement auprès des **Abonnés** d'une démarche en continu pour participer à la **Maîtrise de la Demande Energétique** du patrimoine confié au Délégataire.
- **La transparence**, la qualité et la régularité des relations avec le Délégrant : les outils de communication permettront, en temps réel, l'information et le contrôle, de l'exploitation du Complexe thermique.

Pendant toute la durée contractuelle de la délégation, DALKIA développera des outils par cible selon les axes du Plan de Communication qui seront présentés au Délégant.



5. ANNEXES



Sommaire

5. ANNEXES.....	1
5.1. Copies attestations / certificats	3

5.1. COPIES ATTESTATIONS / CERTIFICATS

Voir Clé-USB Attestations Vérification compteur d'énergie, ...

DIEHL Metering		Fiche d'intervention d'un compteur d'énergie thermique		Motif de la Visite :																																																	
Delivré à : VENTES COMPTOIR DIEHL METERING AGENCE PARIS 6 RUE DES MARGUERITES 92737 NANTERRE				Vérification particulière : Constat de vérification références : Date : 09/05/2022 Contrat N° : RB 100/110019 Lieu : AMILLY (45) - Centre Hospitalier Station : G30 Ville : AMILLY Index : Calculateur : Calories : 3912.269 MWh / 93059.972 Frigories : 0 MWh / 0 m3 Capteur hydraulique : 0 m3																																																	
Matériel vérifié : Calorimètre type : CALEC ST N° 5368422 Année : 2014 Capteur hydraulique : SHARKY FS Th Ext 150°C (Type) 48210483 Année : 2014 Émetteur d'impulsion : Sans Impulsion : 1 Débit : Variable Capteur Temp. Départ : PT100 MID 6mm Borlier Pla 58356 Lg 100 mm Capteur Temp. Retour : PT100 MID 6mm Borlier Pla 58356 Lg 100 mm DDG Départ : MID 100 mm Ø6mm Inox à visser Raccord 1/2G N° 2174 DDG Retour : MID 100 mm Ø6mm Inox à visser Raccord 1/2G N° 2174 Plage de mesure : Tmax 150 Tmin 5 Liquide:																																																					
Avant Débit : 5.671 m3/h Emplacements DDG de contrôle : ☒ Bon ☐ Mauvais ☐ Sans objet Plombs SL68 : ☒ En place ☐ Absents Plombs de vérification primitive : ☒ En place ☐ Supprimés			Après Débit : 0 m3/h Emplacements DDG de contrôle : ☐ Bon ☐ Mauvais ☐ Sans objet Plombs SL68 : ☐ En place ☐ Absents Plombs de vérification primitive : ☐ En place ☐ Supprimés																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Avant</th> <th>T° départ</th> <th>T° retour</th> <th>Débit F (°C)</th> <th>Coeff K</th> <th>P (kW)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valeurs SAV</td> <td>85.3</td> <td>78.4</td> <td>6.9</td> <td>1.135</td> <td>44.45</td> </tr> <tr> <td>Valeurs S/O</td> <td>84.52</td> <td>77.6</td> <td>6.92</td> <td>1.137</td> <td>44.58</td> </tr> <tr> <td>Ecart</td> <td></td> <td></td> <td>0.02</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Avant	T° départ	T° retour	Débit F (°C)	Coeff K	P (kW)	Valeurs SAV	85.3	78.4	6.9	1.135	44.45	Valeurs S/O	84.52	77.6	6.92	1.137	44.58	Ecart			0.02			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Après</th> <th>T° départ</th> <th>T° retour</th> <th>Débit F (°C)</th> <th>Coeff K</th> <th>P (kW)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valeurs SAV</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Valeurs S/O</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ecart</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Après	T° départ	T° retour	Débit F (°C)	Coeff K	P (kW)	Valeurs SAV	0	0	0	0	0	Valeurs S/O	0	0	0	0	0	Ecart			0		
Avant	T° départ	T° retour	Débit F (°C)	Coeff K	P (kW)																																																
Valeurs SAV	85.3	78.4	6.9	1.135	44.45																																																
Valeurs S/O	84.52	77.6	6.92	1.137	44.58																																																
Ecart			0.02																																																		
Après	T° départ	T° retour	Débit F (°C)	Coeff K	P (kW)																																																
Valeurs SAV	0	0	0	0	0																																																
Valeurs S/O	0	0	0	0	0																																																
Ecart			0																																																		
Extrait du Certificat de Vérification de l'Installation :																																																					
Conformité au sens de circulation du fluide : oui ☒ non ☐ Longueur redigne-avant : (Nécessaire : négligeable sur Bsp) : 0 cm 0 cm Longueur redigne-avant : (Nécessaire : négligeable sur S/O) : 0 cm 0 cm Pompe en aval du capteur (aspiration) : oui ☐ non ☒ Pompe en avant du capteur (refoulement) : oui ☐ non ☒ Protocole d'immersion correcte du capteur de température entrée : oui ☒ non ☐ Protocole d'immersion correcte du capteur de température sortie : oui ☒ non ☐ Capteur de température en aval du Capteur hydraulique : intégré : oui ☒ non ☐ DDG conforme sonde entrée : sans objet : oui ☒ non ☐ DDG conforme sonde sortie : sans objet : oui ☒ non ☐ Présence DDG contrôle sonde entrée : sans objet : oui ☒ non ☐ Présence DDG contrôle sonde sortie : sans objet : oui ☒ non ☐ Espace libre pour l'introduction du thermomètre entrée : sans objet : oui ☒ non ☐ Espace libre pour l'introduction du thermomètre sortie : sans objet : oui ☒ non ☐ Tête des DDG sondes entrée vers le bas (frigories) : non applicable ☒ oui ☐ Tête des DDG sondes sortie vers le bas (frigories) : non applicable ☒ oui ☐																																																					
Observations du Certificat : INSTALLATION CONFORME Date : 11/12/2014																																																					
Remarques : Vérification particulière : bon fonctionnement																																																					
☒ L'appareil satisfait aux conditions d'acceptation ☐ L'appareil ne satisfait pas aux conditions d'acceptation																																																					
Les mesures de températures sont réalisées avec un thermomètre N° 117115, lu même vérifié dans un laboratoire accrédité COF-RAC. Dans le cadre d'une inspection commerciale (vérification d'installation), l'ensemble de la vérification est faite selon notre processus interne « Installer des compteurs d'énergie thermique ». La marque "SL68" apposée sur l'installation est la marque d'identification de Diehl Metering pour la fabrication, la réparation, le maintenance et l'installation des instruments de mesure. Cette marque a été approuvée en avril 1990 par la Commission Régionale de l'Industrie et du Commerce.																																																					
1- Ce document ne peut pas être utilisé en lieu et place d'un certificat d'attribution. 2- Ce document est réservé conformément au fascicule de documentation X37-011 définissant les points de vérification. 3- La reproduction de ce document n'est autorisée que sous la forme de fac-similé photographique intégral.																																																					
Nom et signature du technicien SPL413 Anne Sophie MONVOISIN			Nom du client : Sébastien ROBIN																																																		
Diehl Metering S.A.S.																																																					

