

# Introduction

## COMPTE RENDU ANNUEL 2023 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 Délégué DALKIA, pour l'année civile 2023.*

*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 2023, l'analyse des comptes financiers de la Délégation de Service Public du réseau de chauffage urbain, le bilan technique et commercial de l'année 2023 et les perspectives pour 2024.*

# Synthèse du compte rendu annuel 2023

*Le Déléataire a assuré un taux ENR&R de 93% en 2023 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 2023, 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 2023 s'établit à 145.6 k€ versus 154.9 k€. L'évolution à la baisse du résultat s'explique par une hausse des achats d'électricité qui n'a pas été répercutée comme telle dans les recettes R21. Ces dernières, indexées sur un indice INSEE, sont décorréliées de l'évolution réelle du coût de l'électron.*



# COMPTE RENDU ANNUEL 2023

## RÉSEAU D'AMILLY



# Sommaire Général

## COMPTE RENDU ANNUEL 2023 RÉSEAU D'AMILLY

---

<b>1. DONNÉES GÉNÉRALES.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Généralités.....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Présentation de Dalkia .....	3
1.1.2. Dalkia et les réseaux de chaleur .....	6
1.1.3. Les Délégations de Services Publics .....	9
<b>1.2. Votre Réseau .....</b>	<b>11</b>
1.2.1. Présentation .....	11
<b>1.3. Notre outil, l'Espace Client.....</b>	<b>18</b>

---

<b>2. DONNÉES FINANCIÈRES .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Compte de Résultat.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Analyse détaillée du Compte de Résultat .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4. Inventaire des biens de retour.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5. Etat de variation du patrimoine immobilier.....</b>	<b>18</b>
<b>2.6. Etat des engagements à incidences financières.....</b>	<b>19</b>



---

<b>3. DONNÉES TECHNIQUES .....</b>	<b>1</b>
<b>3.1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Bilan technique .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. Bilan Environnemental .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4. Synthèse des puissances souscrites .....</b>	<b>13</b>

---

<b>4. RELATION CLIENT .....</b>	<b>1</b>
<b>4.1. Relation avec le delegant .....</b>	<b>3</b>
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
<b>4.2. Relation avec les Abonnés.....</b>	<b>7</b>
<b>4.3. Relation avec les usagers .....</b>	<b>10</b>
<b>4.4. Perspectives .....</b>	<b>11</b>

---

<b>5. ANNEXES .....</b>	<b>1</b>
<b>5.1. Attestation d'assurance en cours de validité.....</b>	<b>3</b>

# 1. DONNÉES GÉNÉRALES

---



# Sommaire

---

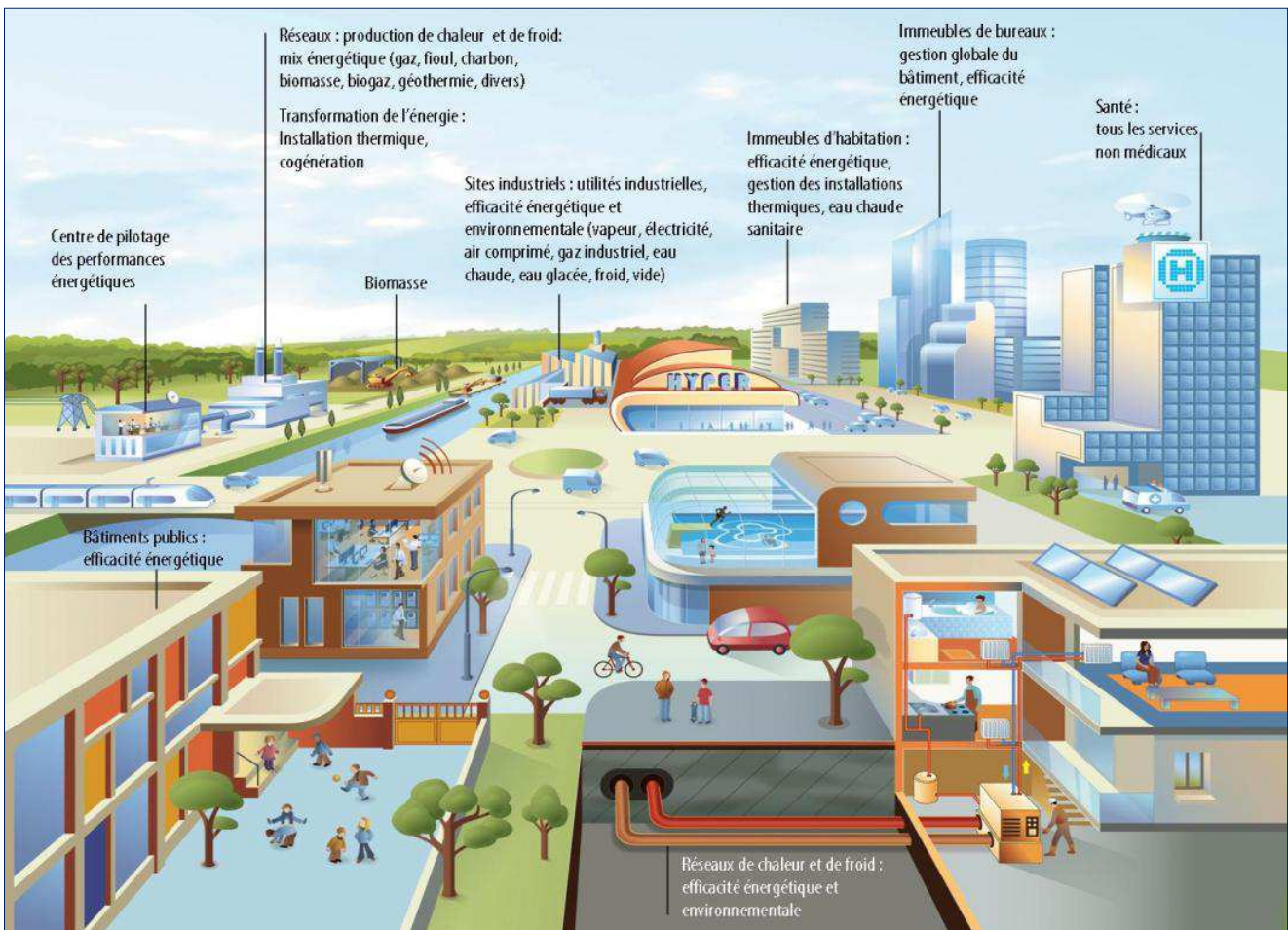
<b>1. DONNÉES GÉNÉRALES</b> .....	1
<b>1.1. Généralités</b> .....	3
1.1.1. Présentation de Dalkia.....	3
1.1.2. Dalkia et les réseaux de chaleur.....	6
1.1.3. Les Délégations de Services Publics.....	9
<b>1.2. Votre Réseau</b> .....	11
1.2.1. Présentation.....	11
<b>1.3. Notre outil, l'Espace Client</b> .....	18



## 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 Énergétique.*

### 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

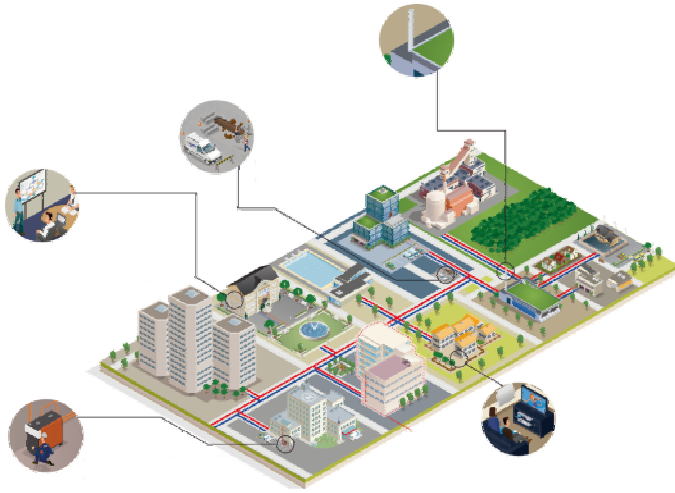


Pour de plus amples renseignements sur le groupe Dalkia et son savoir-faire, n'hésitez pas à consulter notre site web : [www.dalkia.fr](http://www.dalkia.fr).



### 1.1.2. 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 CO<sub>2</sub> 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.

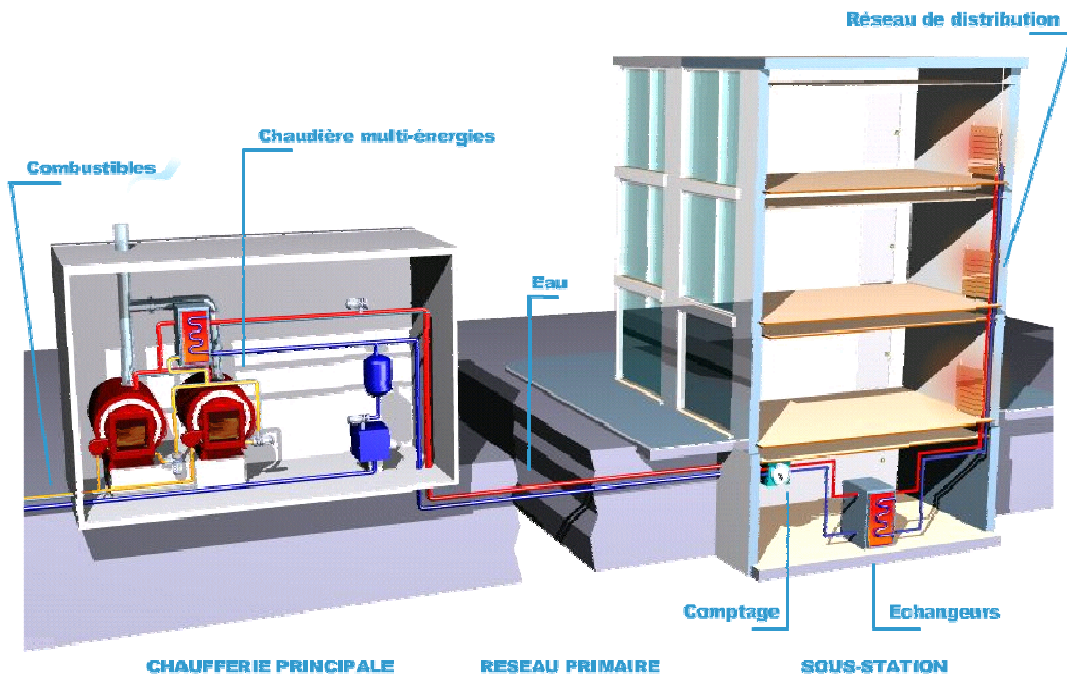
Recourant de plus en plus à la biomasse, ressource locale, pour alléger le bilan carbone et maîtriser les dépenses, les réseaux de chaleur s'affirment comme un moyen performant pour faire pénétrer les énergies renouvelables au cœur des villes.



### 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.

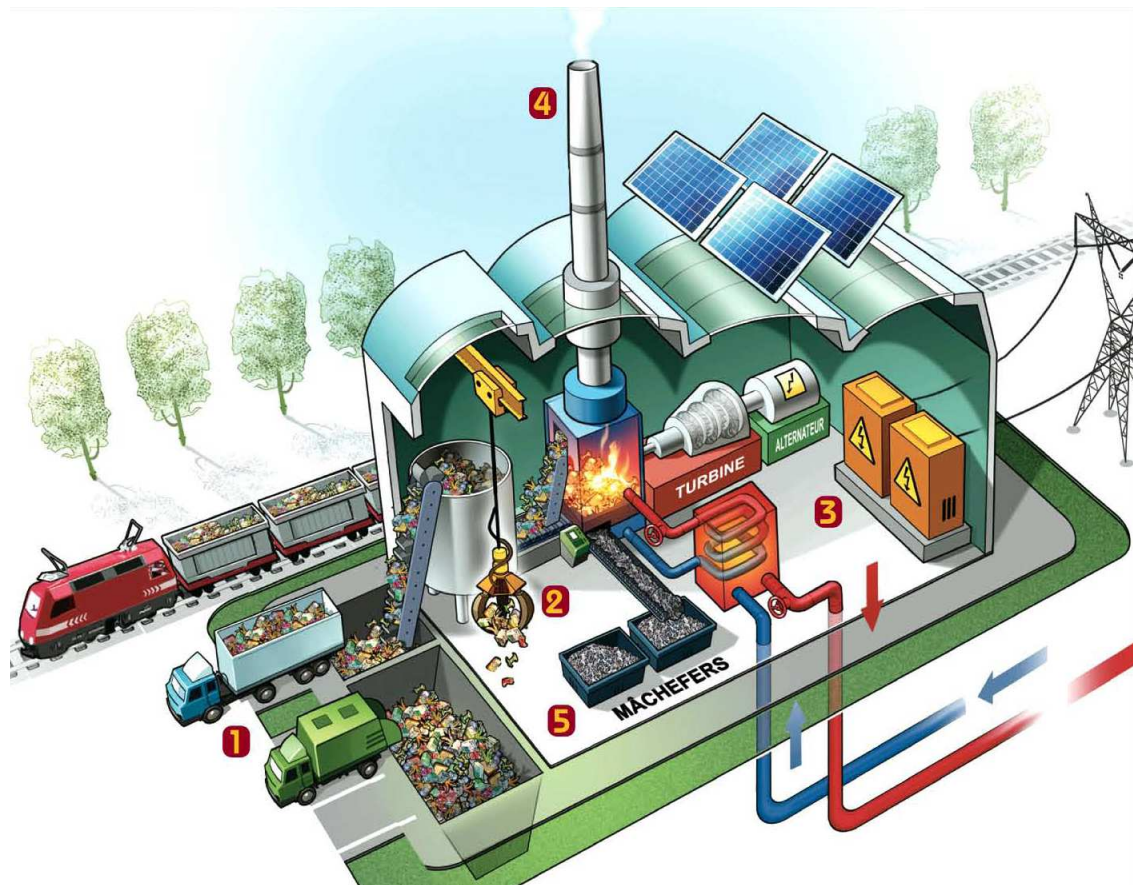
#### Contraintes :

- 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.**

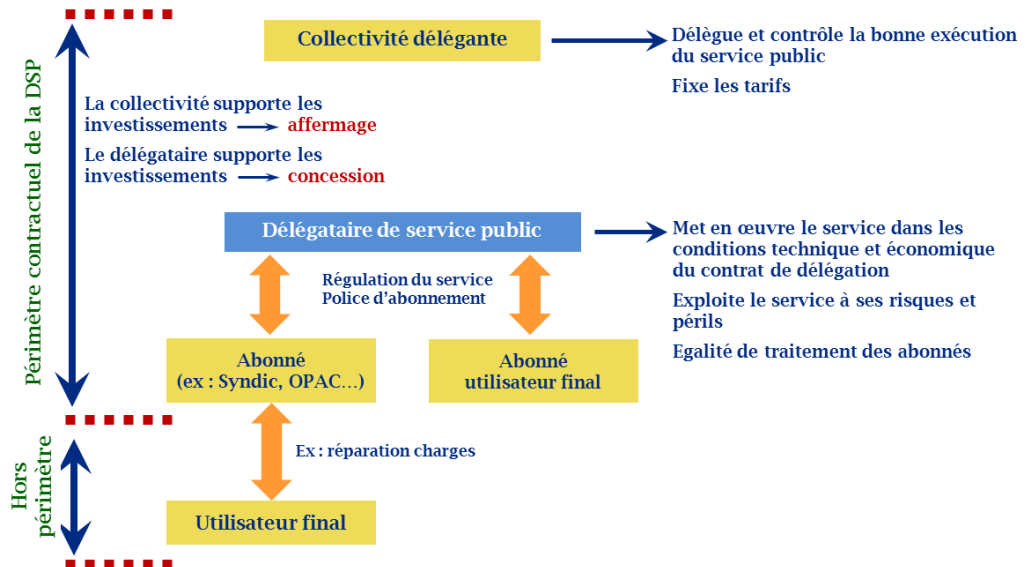


1. Les déchets sont identifiés afin de vérifier qu'ils ne soient pas dangereux, puis pesés.
2. Avant d'être incinérés, les déchets sont déposés dans une fosse. On utilise un grappin pour les acheminer jusqu'aux fours.
3. En brûlant, les déchets produisent de la chaleur. Grâce à cette chaleur, on produit 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.

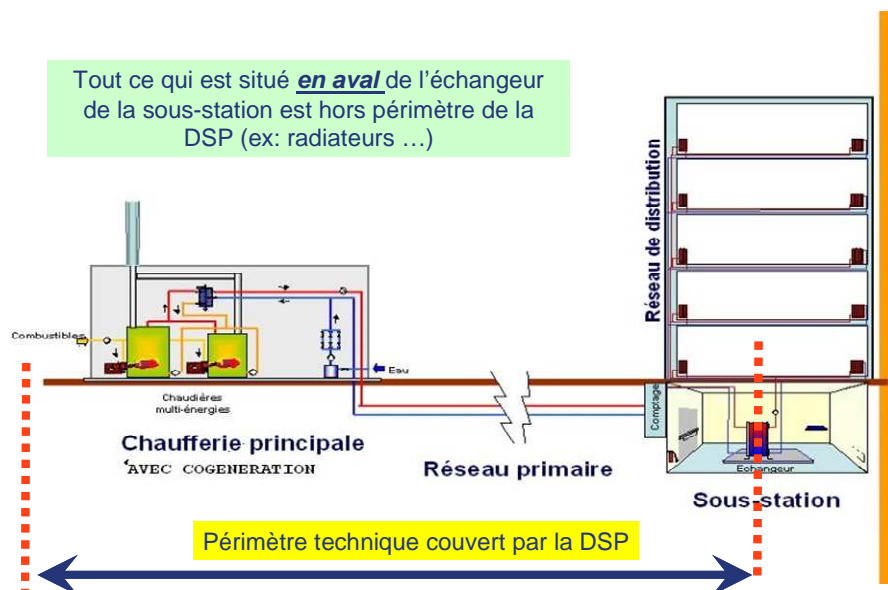
### 1.1.3. LES DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS

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

#### Les parties prenantes :



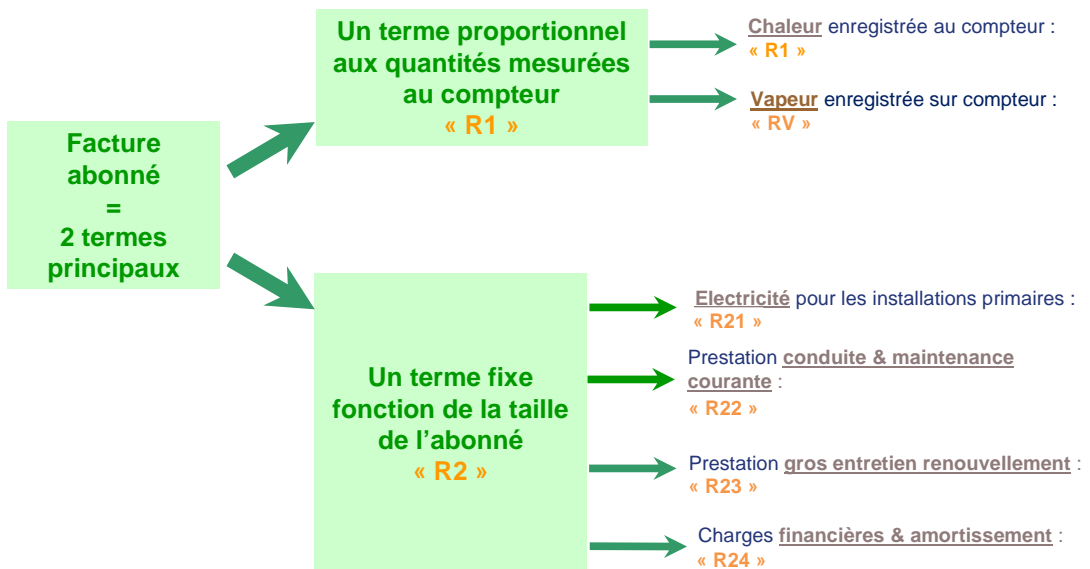
#### Périmètre Technique :



**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.

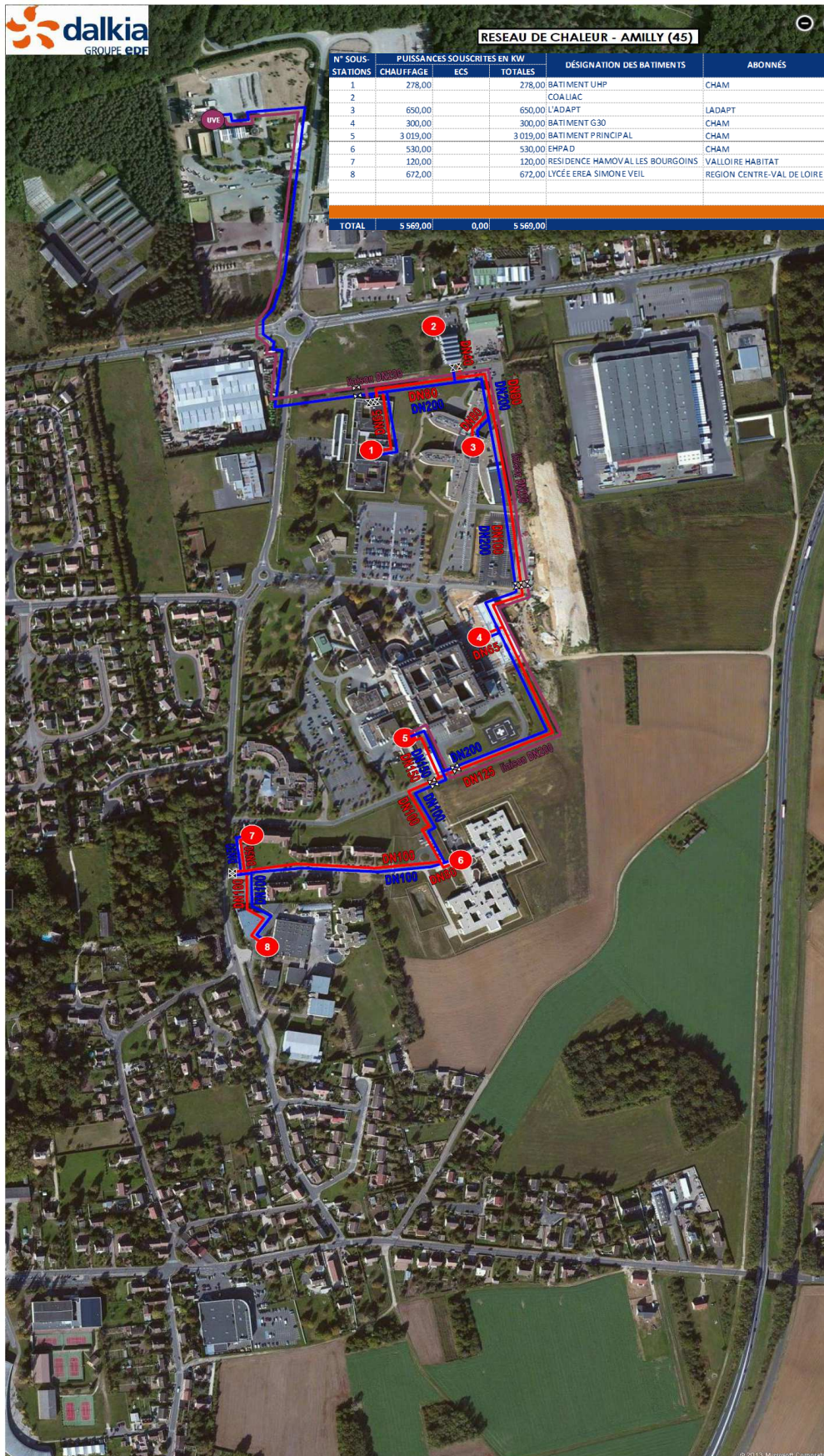
La convention de Délégation du Service Public ainsi signée, a fait successivement l'objet de 7 avenants :

- 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2015, et de modifier ces formules de révision qui prend effet le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2022.
- Avenant **N°6**, approuvé le 28 juin 2023, a pour objet **d'apporter les adaptations de la convention de DSP rendues nécessaire par le classement du réseau ; d'intégrer une clause de laïcité ; d'intégrer une clause concernant le « Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel » (RGPD) ; et de mettre à jour le règlement de service**, et prend effet le 29 juin 2023.
- Avenant **N°7**, approuvé le 20 décembre 2023, a pour objet **d'intégrer un nouveau terme R1 CEE.**, et prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2024.





**Périmètre de la délégation de Service Public :**



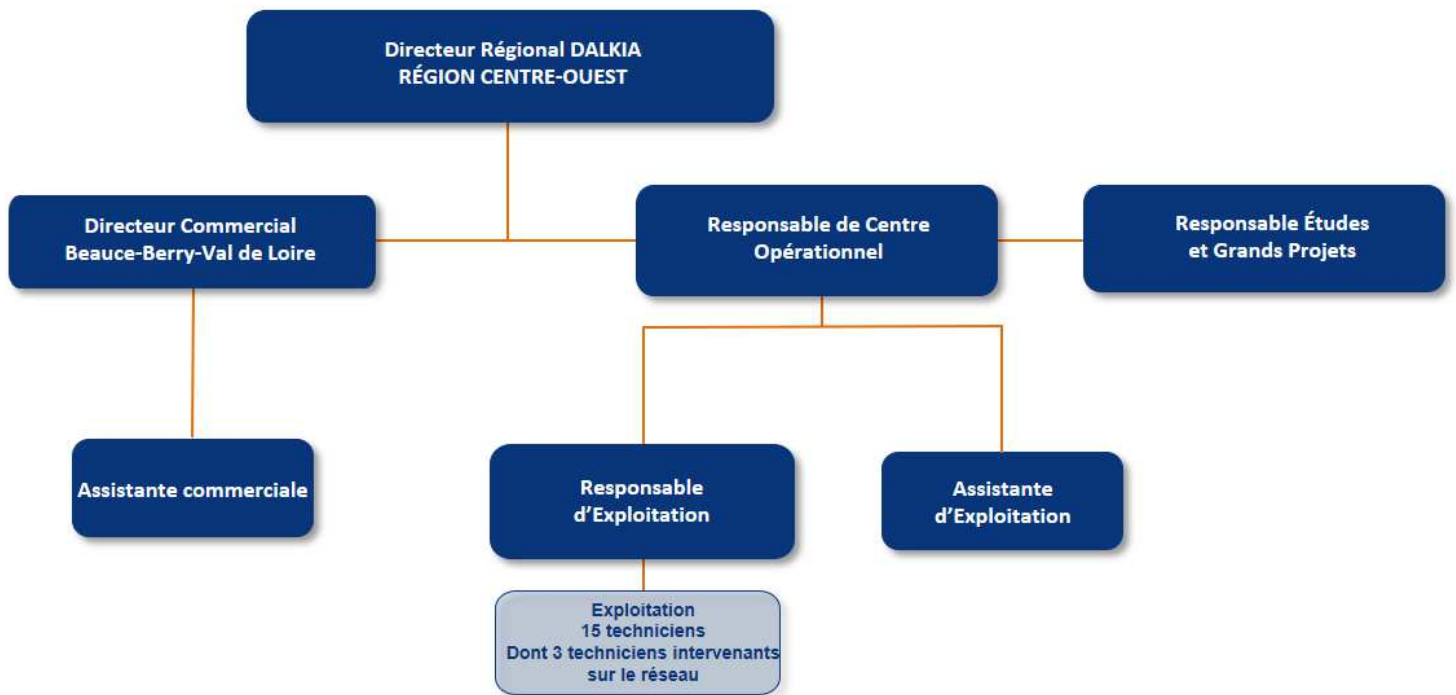
**Les abonnés :**

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 SIMONE VEIL	RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE



**Organisation :**

**ASTREINTE 24H/24 – 7J/7 – 365 JOURS/AN**  
**☎ 0 800 80 93 00**





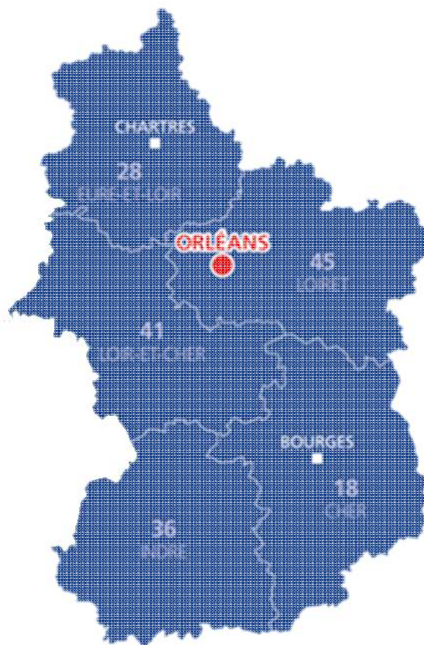
### Moyens mis en œuvre pour répondre à nos engagements :

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 Sèva...).

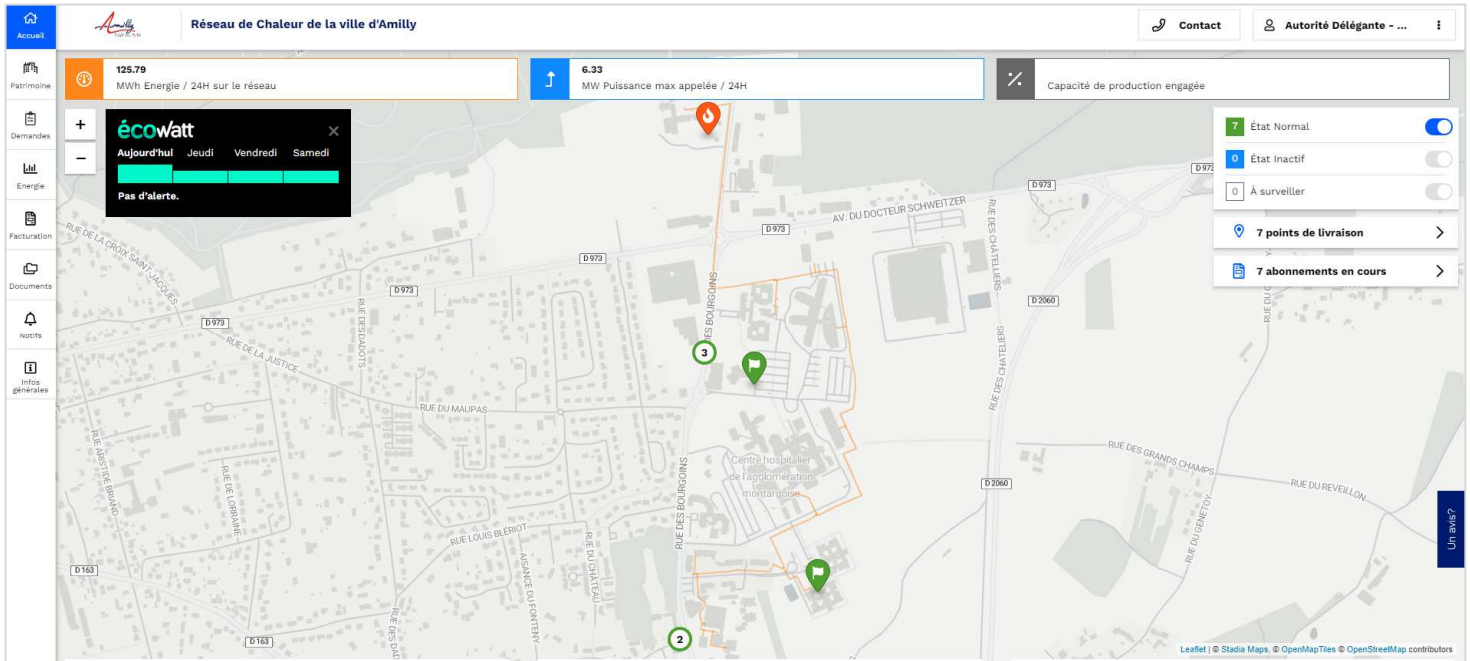
Ainsi, le réseau de chaleur d'Amilly dispose à tout moment de l'ensemble des moyens offerts par le groupe DALKIA.





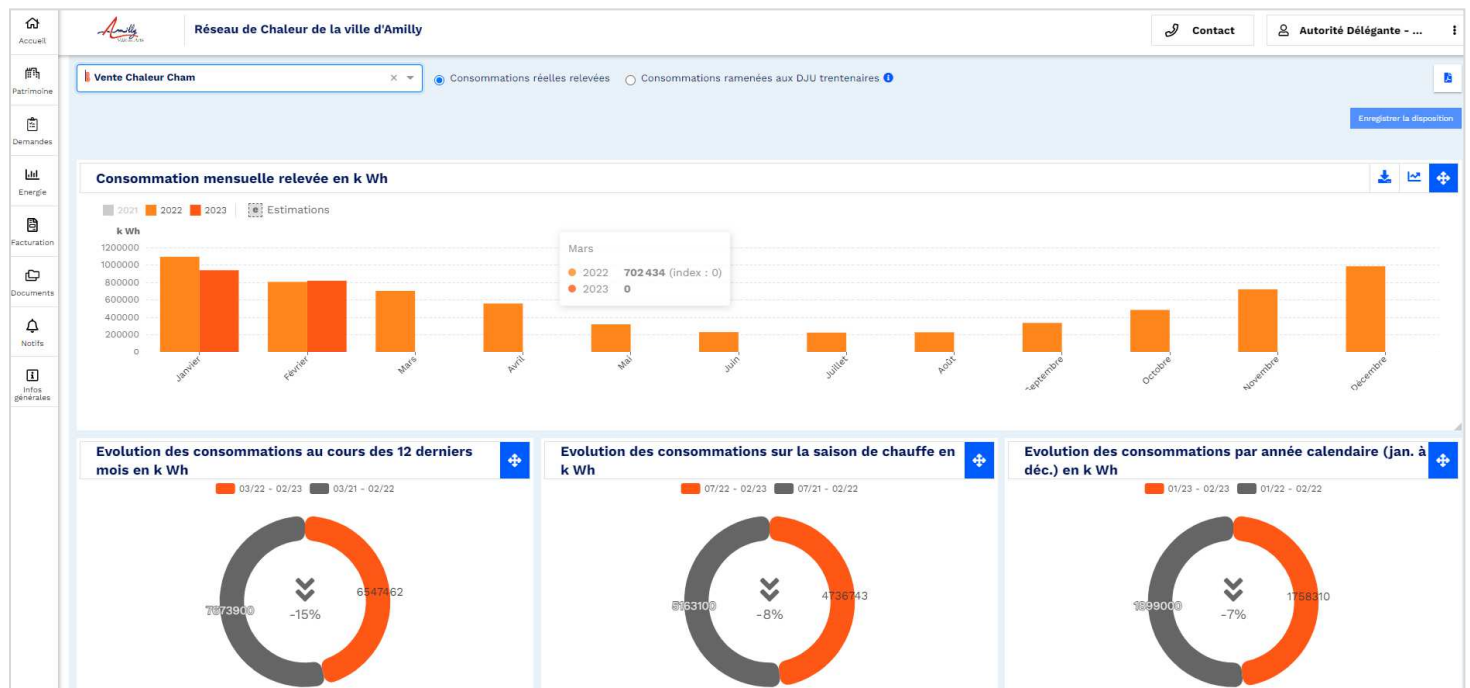
## 1.3. NOTRE OUTIL, L'ESPACE CLIENT

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.**

**Vos demandes d'intervention**

Demands d'intervention du **01 octobre 2022** au **31 mars 2023**

Etat de la demande:  Non attribuées  En cours  Fermées  Annulées

Type:  Intervention  Allumage/Arrêt  Alarme

Afficher 10 demande(s) d'intervention par page

Référence	Créée	Demande	Par	Planifié	Réalisé	Commentaire	Site	Bâtiment
F20226048636	06/12/2022 15:22	Ci-joint retour de la plateforme d'astreinte chez monsieur 378 RUE DES BOURGOINS RUE DES BOURGOINS 45200 AMILLY D'ELLOUL Badelkader Appt 28 2 eme étage 0767367302 Réponse de vos techniciens « ne peuvent rien faire » merci de nous faire un retour Monsieur appelle 5 fois par jour minimum merci de me donner des informations	Mme Magali QUINAUD	07 déc. 7-12H	07 déc. 2022 10:26	INTERVENTION PLANNIFIE JEUDI MATIN F20226037112-1	AMILLY PRIMAIRE RESIDENCE LES BOURGOINS   S00028685S	SST PRIM N° 7 LES BOURGOINS   T00041370H (D004ARW-07)
F20225687662	06/10/2022 12:30	merci de prévoir l'ouverture du chauffage collectif pour la journée du lundi 10 octobre 2022 --- Date souhaitée : 06/10/2022 matin	M. Tony SCHULER	10 oct. 12-17H	10 oct. 2022 15:00	Mise en service chauffage. Remplacement pompe chauffage par une de secours	AMILLY PRIMAIRE RESIDENCE LES BOURGOINS   S00028685S	SST PRIM N° 7 LES BOURGOINS   T00041370H (D004ARW-07)

**Documents récents**

Document	Version	Taille	Date
AMILLY (45) - SDCVA - SST 7 - RESIDENCE HAMOVAL LES BOURGOINS	v2.0	200 Ko	08/03/23
AMILLY (45) - SDCVA - SST 8 - LYCEE EREA SIMONE VEIL	v2.0	166 Ko	08/03/23
AMILLY (45) - SDCVA - SST 3 - LADAPT - AVT 1	v2.0	298 Ko	08/03/23
AMILLY (45) - SDCVA - SST 3 - LADAPT	v2.0	129 Ko	08/03/23
AMILLY (45) - SDCVA - SST 8 - LYCEE EREA SIMONE VEIL	v2.0	166 Ko	08/03/23
AMILLY (45) - SDCVA - SST 6 - EHPAD	v2.0	127 Ko	08/03/23

**Aujourd'hui, nous sommes à 3/5 comptes activés, soit 60%, et 7/7 contrats activés, soit 100%.**



## 2. DONNÉES FINANCIÈRES

---



# Sommaire

---

<b>2. DONNÉES FINANCIÈRES</b> .....	<b>1</b>
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.....	15
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 2023 est de 5569 kw, soit +300 kw à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2023 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 93 % sur l'exercice 2023.

## 2.2. COMPTE DE RESULTAT

	Exercice 2023 en euros	Exercice 2022 en euros	Evolution en valeur
<b>PRODUITS DE LA CONCESSION</b>			
Ventes R1	721 576	1 012 587	-291 011
Ventes R2	333 471	321 546	11 925
Quote part Subvention investissement	49 258	49 258	0
<b>TOTAL PRODUITS DE LA CONCESSION</b>	<b>1 104 305</b>	<b>1 383 391</b>	<b>-279 085</b>
<b>CHARGES DE LA CONCESSION</b>			
<b>Achats matières premières et autres approvisionnements</b>	<b>-419 193</b>	<b>-704 989</b>	<b>285 797</b>
<i>achats combustibles gaz</i>	-99 350	-407 567	308 217
<i>achats combustibles Chaleur UIOM</i>	-319 842	-297 422	-22 420
<b>Autres achats et charges externes</b>	<b>-165 836</b>	<b>-154 628</b>	<b>-11 209</b>
Autres achats			0
<i>achats eau</i>	-50	-986	936
<i>achats électricité</i>	-38 710	-10 069	-28 641
<i>achats matières consommables diverses hors P3</i>	-2 104	-969	-1 135
<i>achats matières consommables diverses P3</i>	-665	-6 683	6 018
Services extérieurs			
<i>achats de sous traitance hors P3</i>	-3 963	-6 388	2 425
<i>achats de sous traitance P3 (et locat°)</i>	-318	-3 852	3 534
<i>assurance concession</i>	-8 913	-11 136	2 223
<i>frais de personnel au THO</i>	-41 481	-36 232	-5 249
<i>frais de gestion DALKIA</i>	-69 633	-78 314	8 680
<b>Impôts et taxes</b>	<b>-26 028</b>	<b>-26 433</b>	<b>405</b>
<i>Taxes C3S+CVAE+CFE</i>	-9 024	-9 429	405
<i>Redevances ville</i>	-17 004	-17 004	0
<b>Dotations d'exploitation</b>	<b>-25 424</b>	<b>-7 602</b>	<b>-17 822</b>
dotations/Reprise provision garantie totale	-25 424	-7 602	-17 822
<b>Charges financières</b>	<b>-206 076</b>	<b>-211 402</b>	<b>5 327</b>
Dotation amortissement de caducité (P.R.C.I.)	-131 952	-131 952	0
Frais financiers sur investissement concession	-74 124	-79 450	5 327
<b>TOTAL CHARGES DE LA CONCESSION</b>	<b>-842 556</b>	<b>-1 105 054</b>	<b>262 498</b>
<b>RESULTAT BRUT DE LA CONCESSION</b>	<b>261 749</b>	<b>278 336</b>	<b>-16 587</b>
Impôts sur les sociétés	-67 584	-71 866	4 283
Participation aux salariés	-48 541	-51 617	3 076
<b>RESULTAT NET DE LA CONCESSION</b>	<b>145 624</b>	<b>154 852</b>	<b>-9 228</b>



## 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 2023 fait apparaître un bénéfice de 145 624 € couvrant une période de douze mois. Ce résultat est en baisse par rapport à l'année précédente -9 228 €.

### Production d'énergie de la concession

**Ventes R1** : Production R1 de **721 576 €**

Décomposition des ventes R1	2023		2022		variations	
	valeur	unité	valeur	unité	absolues	relatives
Ventes de chaleur HT	721 576	euros	1 012 587	euros	-291 011	-29%
	10 840	MWh PCU	11 439	MWh PCU	-599	-5%
Prix unitaire HT chaleur	66,56	€/MWh PCU	88,52	€/MWh PCU	-21,95	-25%
TOTAL ventes R1	721 576	euros	1 012 587	euros	-291 011	-29%
Information sur la dureté climatique	2027	DJU	2051	DJU	-24	-1%

**Le CA des ventes de chaleur représente 721 576 €.**



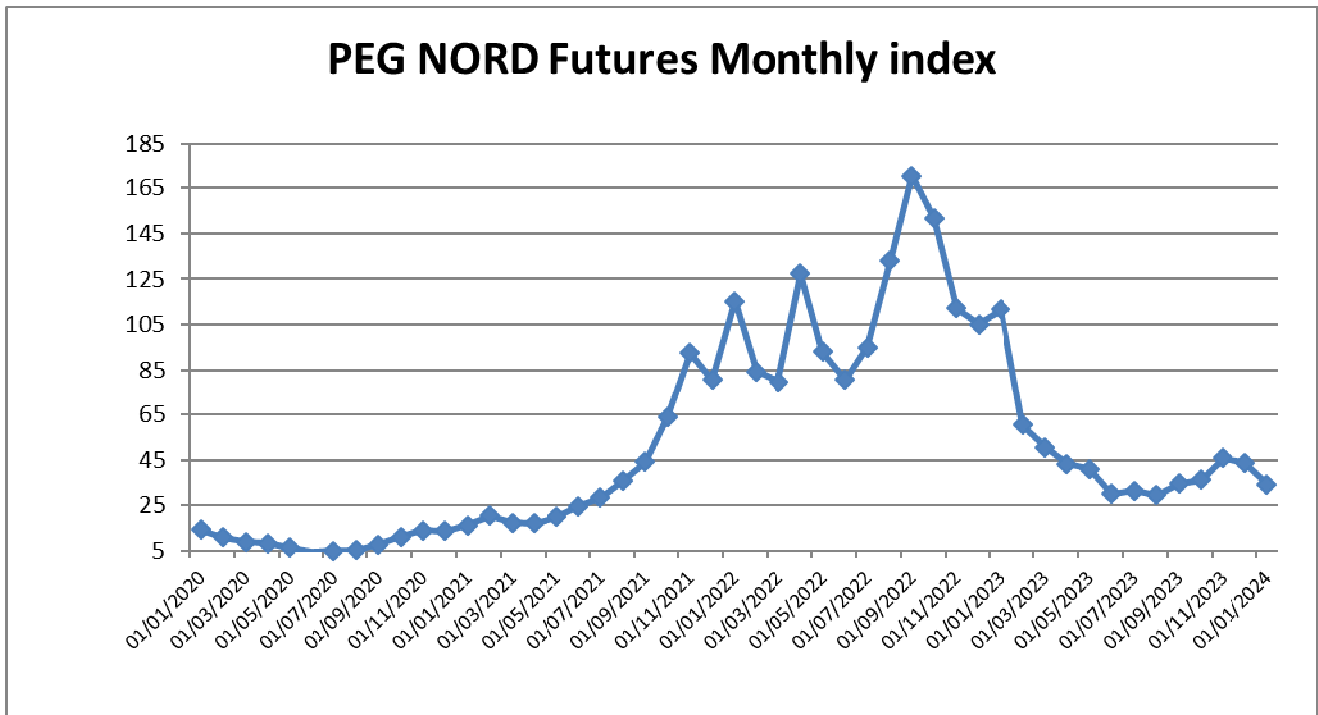
La baisse des ventes de chaleur est la conséquence d'une baisse de la révision des prix. Le prix moyen du réseau est de 66.56 €/Mwh, c'est un tarif attractif par rapport à une solution tout gaz. Sans récupération de chaleur, le prix du R1 serait supérieur.

Les prix unitaires de chaleur sont en baisse en raison de l'indice du gaz (PEG nord) -59% en moyenne, voir ci-après le graphique d'évolution de l'indice.

Le prix de la chaleur vendu aux abonnés baisse de -21.95 €/ MWh PCU en 2023, soit une baisse de 25%.

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 Délégué ont été intégralement reversées aux abonnés sous forme d'avoir et représentent -20 534.01 € (s/st 7 résidence HAMOVAL LES BOURGOINS et s/st 6 EHPAD).

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



Les quantités vendues ont baissé de -599 MWh, ce qui représente -53 035 € de chiffre d'affaires, cohérent avec la baisse de la dureté climatique.

### Achats combustibles : 419 193 €

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

Ci-joint les principaux indicateurs :

Décomposition déboursés P1	2023			2022			variations	
	valeur	unité	poids	valeur	unité	poids	absolues	relatives
Gaz naturel	99 350	euros	24%	407 567	euros	58%	-308 217	-75,6%
	737,766	MWh PCS		1 950,266	MWh PCS		-1 213	-62,2%
Prix unitaire moyen	134,66	€/MWh PCS		208,98	€/MWh PCS		-74,32	-35,6%
Chaleur UIOM	319 842	euros	76%	297 422	euros	42%	22 420	7,5%
	11 109	MWh PCU		10 822	MWh PCU		287	2,6%
Prix unitaire moyen	28,79	€/MWh PCU		27,48	€/MWh PCU		1,31	4,8%
<b>Total décaissé en euros</b>	<b>419 193</b>	<b>euros</b>		<b>704 989</b>	<b>euros</b>		<b>-285 797</b>	<b>-40,5%</b>
<b>Total en MWh PCI</b>	<b>13 007</b>	<b>MWh PCI</b>	<b>100%</b>	<b>13 780</b>	<b>MWh PCI</b>	<b>100%</b>	<b>-773</b>	<b>-5,6%</b>
<b>Prix unitaire moyen annuel</b>	<b>32,23</b>			<b>51,16</b>			<b>-18,93</b>	<b>-37,0%</b>

**Concernant les déboursés gaz**, le coût représente 99 350 €, soit une baisse de 308 217 € par rapport à 2022. Cet impact est principalement la conséquence de la baisse du prix - 74.32 €/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 2023, cela représente 89 MWh/Pci.

**Concernant les déboursés de chaleur**, le coût représente 319 842 €, soit + 22 420 € par rapport à 2022. L'impact s'explique par une hausse des quantités +287 MWh PCU, soit +7 874 €, et une hausse de +4.8% sur le Prix unitaire (+ 14 546 €).

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 2023 est de **5 569 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	3 019
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
	<b>5 569</b>

Les Redevances R2 sont révisées sur la base des indices INSEE conformément à la Délégation de Service Public. L'évolution 2023 correspond à l'application des formules de révision. Cela engendre un pincement contractuel car les Ventes R2.1 d'électricité ne sont en miroir avec les charges (*pour mémoire électricité facturé par le CHAM*). Ce point pourra être vu dans un prochain avenant.

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
<b>Total R21</b>	5569	27 664 €	5,25 €	3,30 €	1,95 €	59,10%
<b>Total R22</b>	5569	118 632 €	22,52 €	18,40 €	4,12 €	22,36%
<b>Total R23</b>	5569	26 767 €	5,08 €	4,29 €	0,79 €	18,42%
<b>Total R24</b>	5569	160 408 €	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 2023 / 2022 :

Poste facturé	Puissance à partir 01/12/23	Total facturé	Prix unit moy 2023	Prix unit moy 2022	Evolution	Variation
Total R21	5569	23 374,92 €	5,25 €	4,76 €	0,49 €	10.3%
Total R22	5569	107 132,16 €	22,52€	21,24 €	1,28 €	6,0%
Total R23	5569	24 135,36 €	5,08 €	4,73 €	0,35 €	7,4%
Total R24	5569	159 044,76 €	30,30 €	30,30 €	0,00 €	0,0%

**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 **597 659 €**

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 2023.



## Autres charges de la concession

### Achats eau et électricité :

- Eau : -50,4 € / Titre de recette.
- Electricité : -35 319,47 € / En attente 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 : -2103.64 €.

### La sous-traitance :

Ce poste s'élève à -3 963 € et concerne principalement :

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



### Locations matériels et outillage :

Ce poste ne comporte aucune dépense en 2023.

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

Ce poste s'élève à -982.24 €.

Le Délégitaire 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 31/12/2023 pour -25 423.79 €.

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 RENOUELEMENT

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 €
ANNEE 2023	26 767,13 €	- 1 343,34 €	25 423,79 €	142 830,52 €

#### Les assurances :

Le coût des assurances dommage est de -4 400 €.

Le coût des assurances responsabilité civile est de -4 513 €.

#### Les taxes :

Cela correspond aux taxes C3S et Contribution Economique Territoriale pour un montant total de -9 024 €.

#### 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 2023 (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 2023.

### 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	2023		2022		variations	
	valeur	unité	valeur	unité	absolues	relatives
Heures P2 concession	41 165 euros		35 737 euros		5 428 €	15,2%
	650	Quantité	650	Quantité	0	0,0%
THO unitaire	63,33 euros		54,98 euros		8,35 €	15,2%
Heures P3 concession	317 euros		660 euros		-343 €	
	5	Quantité	12	Quantité	-7	
Prix unitaire	63,33 euros		54,98 euros		8	15,2%

**Les frais de gestion DALKIA :** Le taux de frais de gestion du groupe a été revu et s'élève à 6.6 % du CA en 2023 pour 5.87 % en 2022. Pour le calcul des coûts de structure, c'est ce taux qui a été retenu, nous obtenons le montant suivant : 69 633 €.

### 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<sup>er</sup> 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	2023	Reste à Amortir
2 463 108 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	131 952 €	1 275 540 €





## 2.4. INVENTAIRE DES BIENS DE RETOUR

Désignation		Quantité	Date de montage
<b>*** MCO Chaufferie Principale - Production Chaleur ***</b>	<b>55</b>		<b>201106</b>
Chaudières gaz GUILLOT LR26 895/850Kw	37	2	201501
Bruleurs 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
Bruleurs 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 Integrateur SAPPEL CALEC ST N5		1	201501
Compteur d'appoint eau réseau	30	1	200006
Pupitre électrique de commande 1ere tranche	44	1	200006
Pupitre électrique de commande 2eme 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
Baches maintien pression GRUNDFOS Aquabâche 3000	48	2	201501
Chaudiere de production de vapeur	33	1	201501
Pompe d'alimentation	20	2	201501
Soupapes de sécurité	21	2	201501
Baches 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
<b>*** UVE - Production Chaleur ***</b>			
V3V de régulation 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 ***			
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 SAPPÉL SHARKY FS DN40	41	1	201501
Intégrateur SAPPÉL 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 VISSMANN VITOPLEX 200 440 kW	40	1	200006
Brûleurs gaz WEISHAUPPT WG 40 N / 1 A ZMLN	43	1	200006
Pompes de charge C1420 N - DN80	32	1	200006
Soupapes de sécurité	21	2	200006
*** SST 03 - ADAPT ***			
Echangeur TRANTER GXP-042-L-5-PR-41-2057208 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 SAPPÉL SHARKY FS DN65	49	1	201501
Compteur de chaleur Intégrateur SAPPÉL 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
*** 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 SAPPÉL SHARKY FS DN40	50	1	201501
Compteur de chaleur Intégrateur SAPPÉL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Chaudière ATLANTIC GUILLOT LRP Unit 67 -	40	1	201208
Brûleur gaz ATLANTIC GUILLOT RS 45 BLU -	40	1	201208
Soupapes de sécurité	21	2	201501
Pompe de charge DCX40-40N - DN40	32	1	201208
Vannes de réglage	18	2	201208
Chaudière ATLANTIC GUILLOT Modulo Control M220	46	1	201208
Pompe simple UPS32-80 Intégrée à la chaudière	46	1	201208
Regulateur SOFREL S550	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
Chaudière ATLANTIC GUILLOT LRP Unit 67 -	40	1	201208
Brûleur gaz ATLANTIC GUILLOT RS 45 BLU -	40	1	201208
Pompe de charge DCX40-40N - DN40	32	1	201208
Soupapes de sécurité	21	2	201501
Vannes de réglage	18	2	201208
Chaudière ATLANTIC GUILLOT Modulo Control M220	46	1	201208
Pompe simple UPS32-80 Intégrée à la chaudière	46	1	201208

*** SST 05 - CHAM ***			
Echangeur TRANTER GXP-051-M-5-PR-177-2087474 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
Régulateur SOFREL S650	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
*** SST 06 - La Cerisaie ***			
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 Intégrateur 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	201008
Souape de sécurité	20	2	201008
Pompes de charge TP 50-60/2 - DN50	34	1	201008
V2V SIEMENS SQL 33 -	20	1	201008
Régulateur SOFREL S650	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
*** SST 07 - Les Bourgoins ***			
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 Intégrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Régulateur SOFREL S650	22	1	201501
ECRAN	5	1	201501
Armoire électrique	18	1	201501
*** SST 08 - EREA ***			
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 Intégrateur SAPPEL CALEC ST N5	50	1	201501
compteur gaz ITRON DELTA G25 serie 2040	39	1	201501
Régulateur SOFREL S650	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

---

<b>3. DONNÉES TECHNIQUES.....</b>	<b>1</b>
<b>3.1. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Bilan technique.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. Bilan Environnemental .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4. Synthèse des puissances souscrites.....</b>	<b>13</b>



## 3.1. INTRODUCTION

---

Les données figurant sur les bilans d'exploitation 2023 et 2022 présentés ici, ont été établies à partir des quantités relevées le 31 décembre.



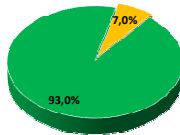
## 3.2. BILAN TECHNIQUE

Du 01/01/2023 au 31/12/2023

Saison de chauffe
du 01/01/2023 au 31/12/2023
218 jrs
2027 DJU

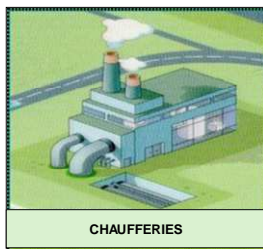
### Mixité énergétique

■ Gaz  
■ Réseau  
■ UIOM



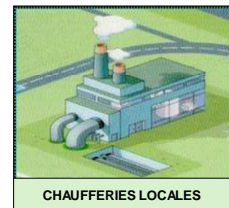
UIOM	11 109	MWh PCU
TOTAL GN GENERAL	663	MWh PCI
Dont GN AUTRES	575	MWh PCI

11107  
663



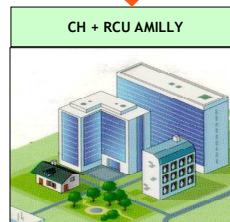
11 928 MWh PCU

Dont GAZ CUISINE
9 613 Nm3
89 MWh PCI



14,7 MWh PCU  
R = 90,0 %

Total Chaleur Fournie 11 943 MWh PCU



Pertes réseaux	1 103	MWh PCU
	9,2	%

Total Chaleur Vendue 10 840 MWh PCU

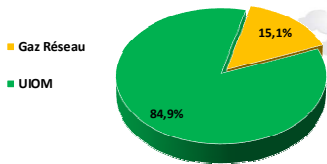
Rejets atmosphériques	
CO <sub>2</sub>	137,74 tonnes
SO <sub>2</sub>	0,001 tonnes
N <sub>2</sub> O	0,000 tonnes
NOx	0,147 tonnes

ADAPT	1 538	Nm3	16,4	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	1 538	Nm3	16,4	MWh PCI

## Bilan technique de l'année précédente

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

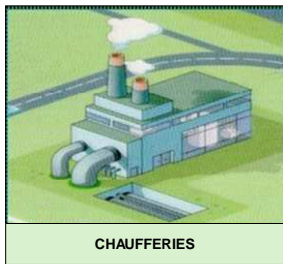
### Mixité énergétique



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

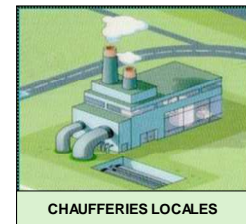
Rejets atmosphériques		
CO <sub>2</sub>	359,72	tonnes
SO <sub>2</sub>	0,003	tonnes
N <sub>2</sub> O	0,001	tonnes
NO <sub>x</sub>	0,384	tonnes

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



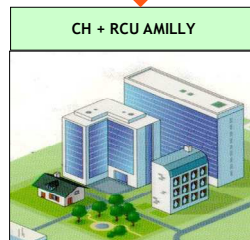
Dont GAZ CUISINE	
9 613	Nm3
99	MWh PCI

12 704 MWh PCU



19,1 MWh PCU  
R = 90,0 %

Total Chaleur Fournie 12 724 MWh PCU



Pertes réseaux 1 284 MWh PCU  
10,1 %

Total Chaleur Vendue 11 439 MWh PCU



## Travaux d'entretien et renouvellement

### Sous-Station UVE :

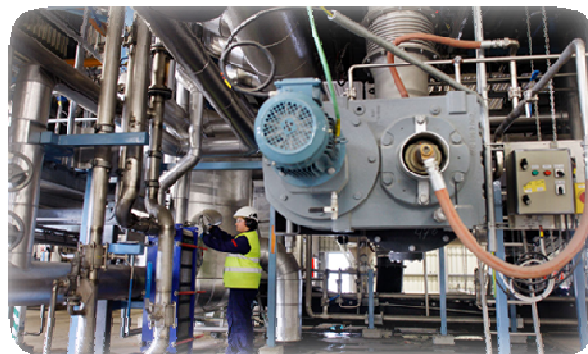
- L'arrêt technique SUEZ a eu lieu du 24/06/2023 au 13/07/2023. Durant cette période, la chaleur était produite via la chaufferie de secours du CHAM.
- Révision de la pompe échangeurs.

### Réseau :

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

### Travaux prévisionnels :

- Réfection panoplie gaz et récupération du programme automate pour le CRT.
- Remplacement périodique des 8 compteurs d'énergie (mesureurs et intégrateurs).
- 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 24/06/2023 au 13/07/2023.
- 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.





## ENGAGEMENT SANTÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT DVA 2023



Le Centre Opérationnel DVA poursuit sa démarche d'amélioration continue en matière de politique Santé, Sécurité et Environnement. L'année 2022, marquée par 0 accident de travail avec arrêt nous incite à poursuivre notre dynamique d'amélioration continue engagée depuis 2018.

Notre but ultime est la baisse significative et durable de nos accidents, presque accidents, et situations dangereuses ainsi que ceux de nos partenaires.

En cohérence avec les objectifs pris au niveau du Siège, et de la Région Centre Ouest, le comité de pilotage s'engage à :

### Dans le domaine de la Santé

- Promouvoir le dispositif du maintien dans l'emploi et le proposer à nos collaborateurs accidentés ou en arrêt maladie
- Poursuivre nos efforts débutés en 2019 pour promouvoir le bien-être au travail
- Poursuivre notre évaluation du risque chimique en lien avec un outil de la Médecine du Travail

### Dans le domaine de la Sécurité

- Travailler sur 4 familles de risques distinctes : la lésion majeure, le Risque Centre, le Risque du Secteur et le Risque des Techniciens.
- Participer activement aux challenges Région pour promouvoir l'utilisation des TOP et des BEST
- Clôturer nos fiches Echap & Belle cotées « Très élevée » et sécuriser nos fiches « élevée » sous 1 mois.

### Dans le domaine de l'Environnement

- Maintenir la certification propre au Centre pour les interventions sur les fluides frigorigènes.
- Développer des filières de tri spécifiques.
- Savoir réagir en cas de situations d'urgence.

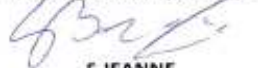


Ces engagements doivent être connus de **tous** les collaborateurs du Centre et partagés avec nos partenaires lors des audits.



Saran le 3 février 2023

**B. TEXIER**  
Adjoint RCO  
Responsable d'Exploitation



**F. JEANNE**  
Responsable d'Exploitation



**J. LECLERE**  
Responsable Centre Opérationnel



**F. BAILLET**  
Responsable du  
Service Travaux



**P. LALANCE**  
Responsable d'Exploitation



**D. CAMBRAYE**  
Responsable d'Exploitation



**P. LOUET**  
Responsable d'Exploitation



**N. FRANQUEMBERGUE**  
Responsable d'Exploitation



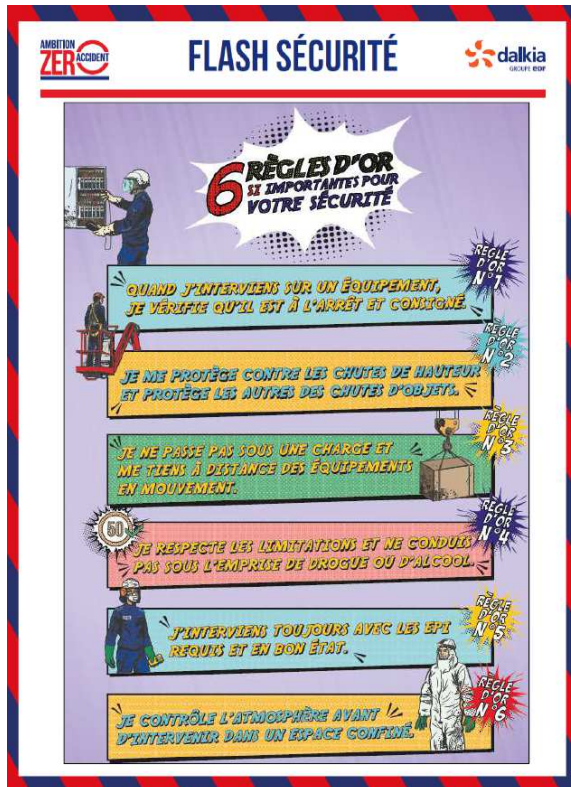
**M. PEROT**  
Responsable d'Exploitation



**J. CHAUVIRÉ**  
Coordinateur QHSE



**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 fiabilité, et un savoir-faire unique en matière de pilotage et de gestion d'installations énergétiques, développé sur chacun des territoires où nous opérons.

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 Délégataire 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 Délégataire. Par essence même, le Délégataire exerce un métier situé au cœur des enjeux environnementaux du XXI<sup>e</sup> 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 Délégataire 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 CO<sub>2</sub> 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 2026.



### 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 2023**

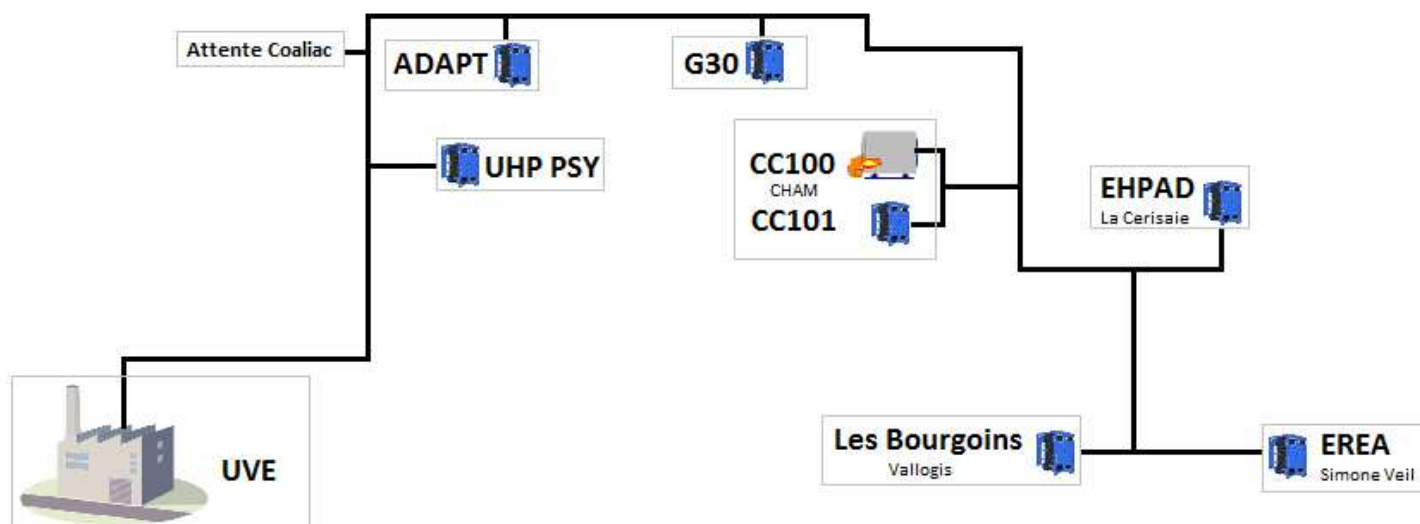
Rejets atmosphériques		
CO <sub>2</sub>	137,74	tonnes
SO <sub>2</sub>	0,001	tonnes
N <sub>2</sub> O	0,000	tonnes
NO <sub>x</sub>	0,147	tonnes

**Rappel bilan 2022**

Rejets atmosphériques		
CO <sub>2</sub>	359,72	tonnes
SO <sub>2</sub>	0,003	tonnes
N <sub>2</sub> O	0,001	tonnes
NO <sub>x</sub>	0,384	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	3 019,00		3 019,00	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
<b>TOTAL</b>	<b>5 569,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5 569,00</b>		



## 4. RELATION CLIENT

---



# Sommaire

---

<b>4. RELATION CLIENT</b> .....	<b>1</b>
<b>4.1. Relation avec le delegant</b> .....	<b>3</b>
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
<b>4.2. Relation avec les Abonnés</b> .....	<b>7</b>
<b>4.3. Relation avec les usagers</b> .....	<b>10</b>
<b>4.4. Perspectives</b> .....	<b>11</b>



## 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 Délégataire s'engage à tenir un dialogue permanent selon une **approche stratégique conjointe avec le Délégant**.

Ces actions sont planifiées et réalisées en concertation avec le Délégant 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 Délégrataire

Pour garantir l'amélioration continue des services, Le Délégrataire 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, communiqués lors de l'établissement 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

Moins de 50 SECONDES pour répondre à mon appel



**SUIVRE MA DEMANDE EN TEMPS RÉEL VIA MON ESPACE CLIENT**



1.

Je saisis 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 Délégué.

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.



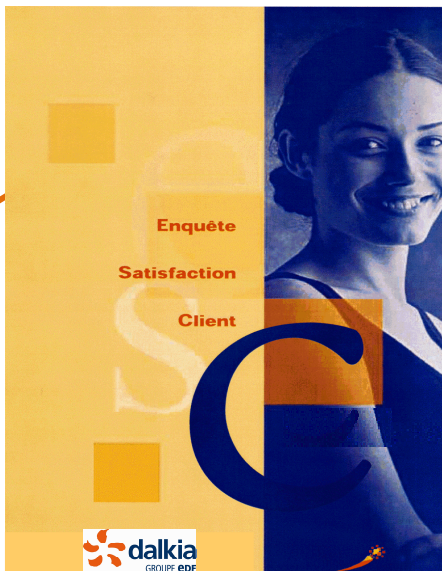
#### 4.1.5. RENCONTRES AVEC LES ACTEURS :

- Commission consultative des usagers : 20 juin 2023.



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

L'enquête lancée en 2023, 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 2023 :

## RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS PREMIUM 2023

Note  
Satisfaction Globale



NPS\*



Ensemble du  
portefeuille clients

Entrée & milieu de portefeuille  
+ premium

Note  
Satisfaction Globale **7,3**  
NPS\* **-11**

\*Mesure utilisée pour évaluer la satisfaction et la fidélité des clients en leur demandant sur une échelle de 0 à 10 s'ils recommanderaient un produit ou un service à d'autres  
Score de 0-30 : Bon | Score de 30-70 : Très bon | Score de 70-100 : excellent

### NOS POINTS POSITIFS



8,4 /10  
(-5)

Respect des règles  
de sécurité



8,2 /10  
(-1)

Satisfaction envers  
les interlocuteurs  
Dalkia



7,7 /10  
(-)

Services rendus  
et expertises fournis



## CE QUE NOS CLIENTS ATTENDENT DE NOUS



**6,5 /10**  
(-4)

Respecter nos engagements sur les réclamations



**7,1 /10**  
(-2)

Informer le client (retour d'interventions, compte-rendu, engagements contractuels...)



**7,5 /10**  
(-)

Améliorer notre démarche envers nos clients pour promouvoir l'efficacité énergétique



### NOS CLIENTS S'EXPRIMENT

#### CE QU'ILS APPRÉCIENT

"Le professionnalisme sur la qualité des interventions, des prestations et des échanges au niveau des techniciens et des encadrants."

#### CE QU'ILS ATTENDENT

"Nous pourrions organiser des réunions pour échanger sur les difficultés dans le but d'améliorer notre partenariat."

#### CE QU'IL FAUT AMÉLIORER

"+ de retour sur les dépannages, respecter les délais  
+ de rigueur sur les comptes rendus,  
+ de transparence dans la communication."



### OBJECTIF 2024

> NPS **20**  
clients premium



## 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.



### Evénements de l'année 2023 :

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 2023.

*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 Délégué poursuivra la promotion du développement du réseau de chaleur. Pour promouvoir ce dernier, Le Délégué 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 :

#### 2024

- 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.*

#### 2025 / 2026 / 2027 / 2028

- Maison de Santé (19 praticiens), (si le projet de mise en place d'une Pompe à Chaleur n'est pas maintenu) ;
- Bâtiments IFSI et EHPAD Fil de l'eau du CHAM.

### 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.

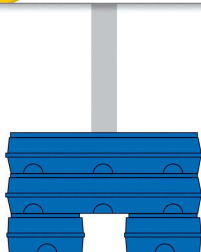
En cas de Crise portant principalement sur des risques comme la légionellose, une rupture partielle de canalisation, un feu de chaufferie, ..., le système d'alerte par téléphone à une capacité allant de 10 000 jusqu'à 100 000 appels en 2 heures : le système permet d'informer les riverains, usagers des 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 Délégataire (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 ?



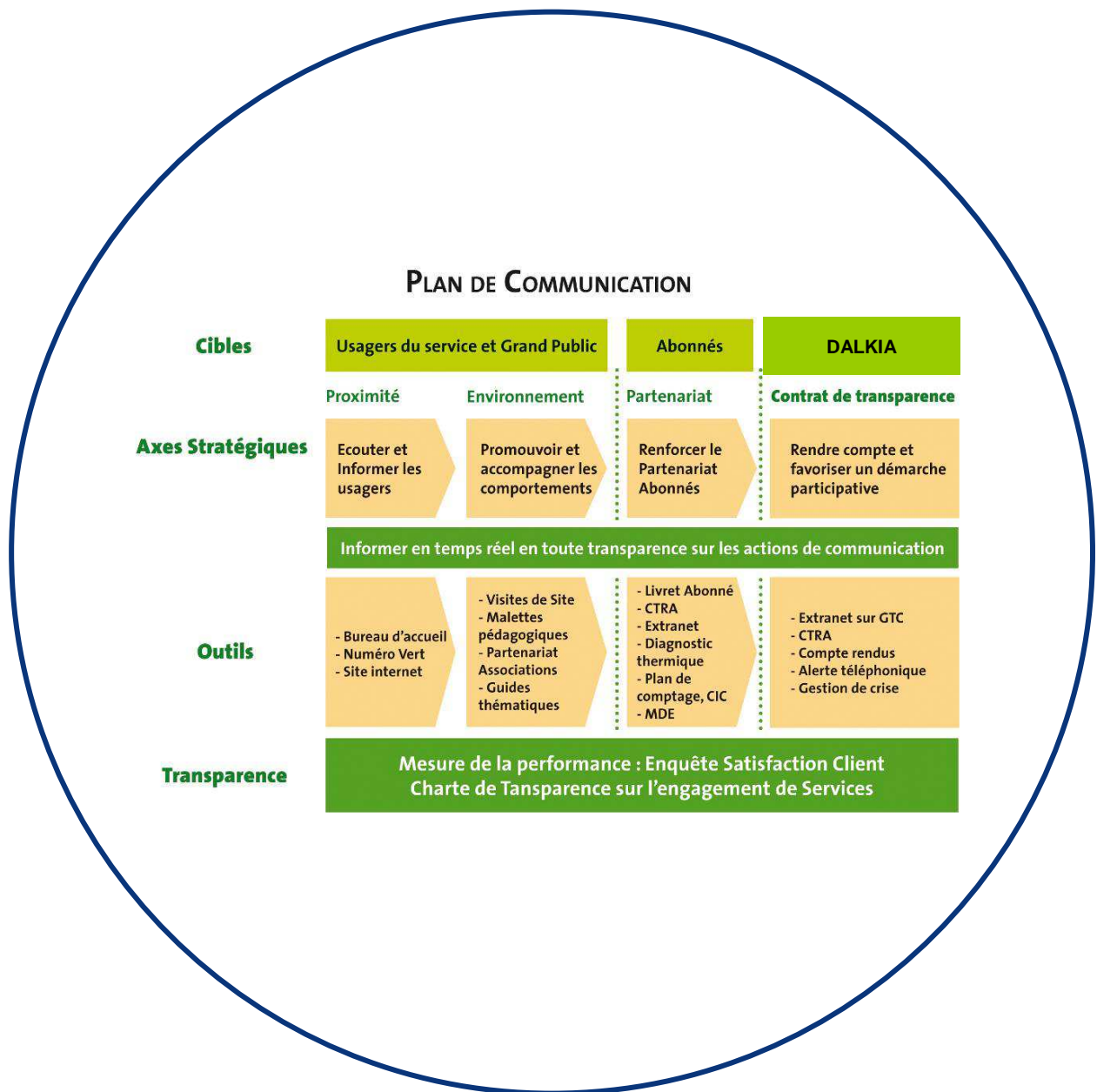
À ces questions, DALKIA s'engage à répondre en développant un concept original d'appropriation, de prise de conscience, en créant ces échanges en toute transparence. Un concept tout à la fois orienté vers le Délégrant, les Abonnés, les Usagers du service, le grand public...

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 Délégué.



# 5. ANNEXES

---





# Sommaire

---

5. ANNEXES.....	1
5.1. Attestation d'assurance en cours de validité.....	3

## 5.1. ATTESTATION D'ASSURANCE EN COURS DE VALIDITE



Notre référence à rappeler  
dans toute correspondance :

N° ASSURE : F52517C  
N° CONTRAT : 1351 001 / 2 134336  
N° SIREN : 456500537

**DALKIA**  
Panorama  
204 Rue Sadi Carnot  
59350 SAINT ANDRE LEZ LILLE

Pour tout renseignement contacter :  
**SMA SA Grands Comptes et International**  
8 rue Louis Armand CS 71201  
75738 Paris Cedex 15  
Tél. : 01.40.59.70.00  
Fax : 01.40.59.70.57

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2024 au 31/12/2024

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle POLICE RESPONSABILITE DECENNALE souscrit par DALKIA numéro F52517C 1351 001 /2 134336 pour l'ensemble de ses filiales.

**1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE**

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- A l'ensemble des domaines d'activités suivantes :
  - Réseaux de chaleur et Froid
  - Services énergétiques et multi techniques aux bâtiments
  - Services énergétiques et multi techniques aux industriels
  - Les activités ci-dessous peuvent s'exercer au service des exploitants nucléaires en qualité de prestataire, sous-traitant, fabricant et/ou fournisseur de pièces d'équipements, services, ingénierie, études ou dans le cadre de prestations notamment de maintenance réalisées sur le site d'une installation d'un Exploitant nucléaire

Pour l'ensemble des cadres contractuels des domaines d'activité suivants :

- Entreprise réalisant des travaux de construction en qualité de :
  - Signataire de marchés de travaux, dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage ou d'un contrat de sous-traitance ;
  - Cotraitant, membre de groupements d'entreprises conjointes ou solidaires, ou de société en participation (SEP), ou groupements conception-réalisation conjoints ou solidaires et assumant le cas échéant vis-à-vis du maître d'ouvrage le rôle d'entreprise pilote ou de mandataire des groupements et /ou gérant des SEP ;

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764  
Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296





- Contractant général sous-traitant tout ou partie des travaux et assumant tout ou partie de la maîtrise d'œuvre ;
  
- Maître d'œuvre au titre de missions complètes ou partielles, de conception et/ou de réalisation, Bureau d'études, Titulaire de marchés d'études, notamment :
  - Conception : établissement de tous documents, pièces écrites et plans,
  - Suivi de réalisation : direction, contrôle général des travaux, réception des travaux,
  - Coordination de chantier.
- Fabricant-vendeur d'éléments de composants et matériaux de construction préfabriqués et/ou pré montés.
  
- Pour les activités suivantes :
  - Conseil, ingénierie, construction, réalisation (y compris clés en mains) entretien, maintenance, réparation, assistance technique, pour le compte de tiers et/ou pour son propre compte
  - Conception et réalisation de toute installation technique de production, de distribution et de stockage d'énergie sur tous sites : habitat, commerciaux, industriels, publics.
  - Conception, réalisation, entretien, réparation, valorisation et assistance de tout équipement, matériel et accessoire dans les domaines de l'énergie et du chauffage
  - Conception et réalisation d'installations thermiques, de réseaux de chauffage et de froid urbains, y compris installations de géothermie.
  - Réalisations et installations de chaudières et de chaufferies biomasse
  - Comptage, maintenance et gestion (y compris répartition et individualisation des charges) de toutes installations collectives dans les domaines de l'énergie et du chauffage
  - Réalisations d'installations y compris équipements de toute technicité de traitement et de valorisation de déchets de toutes origines, notamment incinération, méthanisation, tri, compostage, broyage, recyclage.
  - Réalisations d'installations de centraux de télécommunication fixe ou mobile, de radiocommunication, de centres d'appels, d'installations de télésurveillance et contrôle à distance, de surveillance vidéo et de surveillance anti-intrusion.
  - Réalisations d'infrastructures de télécom (Fixe, Mobile, Faisceaux Hertiens...), et de chaînes antennaires.
  - Installations de production d'air comprimé, de distribution de fluides et de gaz techniques
  - Réalisation d'ouvrages de captage et de transformation du biogaz en énergie électrique et vente de cette énergie.
  - Réalisation de réseaux de distribution de gaz
  - Réalisations et entretien d'installations techniques en aval des compteurs (gaz, électricité),
  - Prestations multitechniques et multi services, ou facilities management, sur tous immeubles à usage d'habitation, tertiaires, industriels, ou centres hospitaliers ou de soins soit :
    - Gestion globale de bâtiments : conduite ; entretien ; maintenance ; plomberie ; serrurerie ;
    - Détection/sécurité/protection incendie ; équipements de déplacement de personnes tels qu'ascenseurs,

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél . : +33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296







- Escalators, monte-charge ; peinture, nettoyage/entretien/maintenance des toitures terrasses ;
- Gestion des énergies et amélioration de la performance énergétique des Data Center.
  
- Conception, pose, fourniture, réalisation, rénovation, réparation et entretien de voiries et réseaux divers, de canalisations y compris conduites publiques
- Réalisation de stations de pompages, de rejet, de forages et de captages,
  
- Réalisations d'éoliennes,
- Réalisation de panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires, et réalisation de panneaux solaires, et de piles à combustible
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, et de conditionnement d'air
- Réalisation de salles à atmosphères contrôlées (salle blanche).
- Réalisations d'installations de Gestion Technique Centralisée
- Réalisation de tous types de travaux de bâtiment incluant des travaux d'aménagements intérieurs et extérieurs dans le cadre de projet relatifs à la performance et à la rénovation énergétique des bâtiments, y compris en qualité d'entreprise générale et/ou de contractant général de bâtiment.

Pour les travaux, à titre principal ou secondaire de :

- Electricité, Courant fort / courant faible notamment pour des installations d'équipements d'éclairage public et signalisations
- Installation groupes électrogènes.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Plomberie et installations sanitaires,
- Réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
ou capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : +33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)





## 2 – GARANTIES D'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Les garanties objet de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : activités listées au paragraphe 1 ci-avant ;
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
  - o 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
  - o 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
  - o 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
  - travaux traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
  - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P ou à des recommandations professionnelles acceptées par la C2P,
  - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
  - procédés ou produits faisant l'objet, au jour de la passation du marché, d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATEC), valides et non mis en observation par la C2P,
  - procédés ou produits faisant l'objet, au plus tard le jour de la réception (au sens de l'article 1792-6 du code civil), d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (Atex) avec avis favorable,

Les règles professionnelles acceptées par la C2P (commission prévention produits mis en œuvre par l'Agence Qualité Construction), les recommandations professionnelles acceptées par la C2P et les procédés ou produits mis en observation par la C2P sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction ([www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)).

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à 4/6  
directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)







## 2.1 ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
<p>Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p><b>En Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p><b>Hors Habitation:</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.</p>
	<p><b>En présence d'un CCRD:</b> Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.</p>
<p><b>Durée et maintien des garanties :</b> La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.</p>	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

## 2.2 GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directeur et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)







### 2.3 – GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré en cas de dommages matériels affectant les éléments d'équipements relevant de la garantie de bon fonctionnement visée à l'article 1792-3 du code civil.

Cette garantie est accordée pour une durée de deux ans à compter de la réception et pour un montant de :

- 2 500 000 € épuisable par année d'assurance

L'assuré s'acquitte régulièrement de ses primes.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS  
Le 26/12/2023

Le Directeur général  
Par Délégation



**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél . : +33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

