

LE RÉSEAU DE CHALEUR DE VÉNISSIEUX ÉVOLUE

PRÉSENTATION AUX ABONNÉS DU NOUVEAU
SERVICE PUBLIC DE CHAUFFAGE URBAIN



À compter du 1^{er} janvier 2015,

venissieux
énergies

devient

votre délégataire de service public de chauffage urbain.

Vénissieux Énergies, une société de Dalkia (groupe EDF),
en charge du nouveau contrat.



Reproduction même partielle interdite sans autorisation. Crédits photos : photothèque Dalkia



UN NOUVEAU SERVICE DE CHAUFFAGE URBAIN À VÉNISSIEUX

À compter du 1^{er} janvier 2015, la ville de Vénissieux confie à **Vénissieux Énergies** la délégation de service public de son réseau de chaleur pour une durée de 20 ans.

L'objet social de Vénissieux Energies est exclusivement dédié à la présente délégation afin d'assurer une transparence dans la gestion du service et les échanges avec la ville de Vénissieux.

Si le nom et la société opératrice du service ont changé, vos interlocuteurs au quotidien restent les mêmes.

Détails et explications sur le nouveau service de chauffage urbain de la ville de Vénissieux.

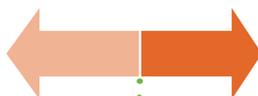
LE SOMMAIRE

- En pratique, comment se passe le changement de délégataire ? p4
- Réseau primaire, secondaire et sous-stations, quelles responsabilités ? p6
- La tarification du service p8
- L'exploitation du service au quotidien p12
- La gestion des prochains travaux p14

EN PRATIQUE, COMMENT SE PASSE LE CHANGEMENT DE DÉLÉGATAIRE ?

➔ **Prise d'effet de la nouvelle délégation
le 1^{er} janvier 2015 à 0h00.**

SECV



venissieux
énergies

**VOUS DEVEZ SOUSCRIRE UNE NOUVELLE POLICE D'ABONNEMENT
AVANT LE 31 DÉCEMBRE 2014**

Jusqu'au 31 décembre 2014 minuit

- Vous êtes approvisionnés et facturés par SECV.
- SECV traite l'ensemble de vos demandes d'intervention.
- Le relevé des compteurs est effectué pour arrêté de compte SECV et index compteurs de départ pour la nouvelle délégation.

À partir du 1^{er} janvier 2015 minuit

- Vénissieux Energies est devenu votre nouveau délégataire pour le chauffage urbain.
- Vos immeubles continuent à être approvisionnés normalement.
- Vous bénéficiez immédiatement du nouveau tarif.
- Avant le 31 décembre 2014, vous devez contracter votre nouvelle police d'abonnement auprès de Vénissieux Energies.
- Vos numéros d'appels d'urgence et codes client vous seront communiqués.

RÈGLEMENT DE SERVICE

Le règlement de service est un document qui résume l'ensemble des conditions générales qui s'appliquent au contrat de délégation de service publique. Il acte les obligations réciproques du concessionnaire, de l'autorité délégante et de l'abonné.

CONTRAT ABONNEMENT

La police d'abonnement est le document qui permet d'établir le lien contractuel entre l'abonné et le concessionnaire. Ce document fixe les conditions particulières, techniques et financières, de livraison de la chaleur pour chacun des abonnés.



RÉSEAU PRIMAIRE, SECONDAIRE ET SOUS-STATION, QUELLES RESPONSABILITÉS ?

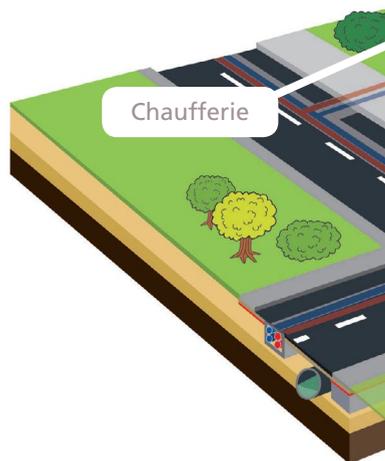
Les missions de Vénissieux Énergies sont définies dans le cadre du **contrat de délégation de service public avec la ville de Vénissieux, d'un règlement de service et d'une police d'abonnement avec ses clients.**

Bien connaître les missions et les responsabilités de chacun, c'est mieux gérer au quotidien les questions relatives au chauffage urbain.

➔ Réseau primaire

Un réseau de chauffage urbain, appelé aussi réseau de distribution « primaire », est constitué d'une double canalisation qui chemine sous la chaussée. Il comporte :

- **Un circuit « aller »** qui assure le transport de l'eau vers les sous-stations des abonnés, appelées aussi postes de livraison
- **Un circuit « retour »** qui ramène l'eau à la centrale de production ou chaufferie (circuit fermé), après avoir délivré la chaleur à l'immeuble



Vénissieux Énergies est responsable de la production, de la distribution de la chaleur et de l'entretien du réseau primaire.

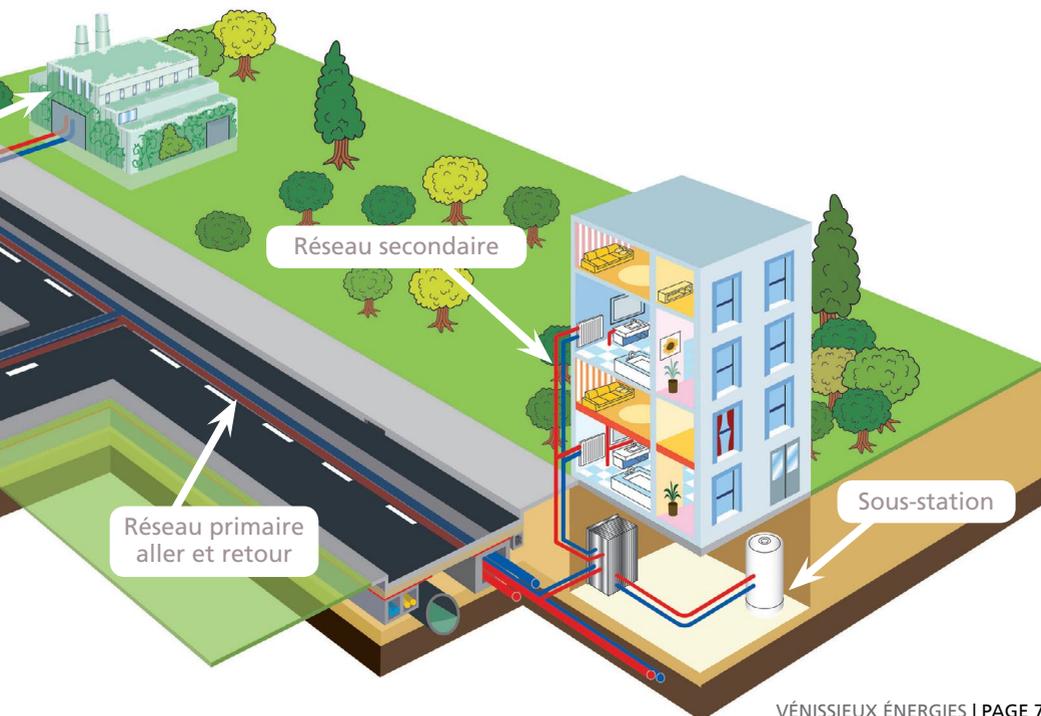
➔ Réseau secondaire et sous-stations

La chaleur est livrée en un point précis, la sous-station, où se trouve l'échangeur de chaleur.

L'échangeur de chaleur assure la **séparation physique du réseau de chauffage urbain, dit « primaire », et du réseau de l'immeuble, dit « secondaire »**, qui alimentera l'ensemble des radiateurs, panneaux de sol et production d'eau chaude sanitaire de chacun des appartements.

Vénissieux Énergies assure l'entretien des sous-stations et y livre de la chaleur à une pression et à une température définies contractuellement.

L'entretien du réseau « secondaire », c'est-à-dire du réseau qui circule dans l'immeuble, n'est pas assuré par Vénissieux Energies. Il fait l'objet d'un contrat spécifique signé avec un exploitant de chauffage, que ce soit Dalkia ou tout autre prestataire de service.





LA TARIFICATION DU SERVICE



Votre situation actuelle

La facture totale annuelle à l'abonné est décomposée en 3 termes

P1 P1 _{CH} + P1 _{ECS}	$P1_{CH} = p1_{CH} \times \text{MWh consommés (chauffage)}$	+ TVA 20 %
	$P1_{ECS} = p1_{ECS} \times \text{m}^3 \text{ consommés (E.C.S)}$	+ TVA 20 %
P2 P3 P4 CH + ECS	$P2 P3 P4 = p2 p3 p4 \times \text{nombre de kW souscrits}$	+ TVA 5,5 %

- $p1_{CH}$: en € HT/MWh utile, représentant le coût des combustibles nécessaires pour assurer la fourniture d'un MWh utile de chauffage
- $p1_{ECS}$: en € HT, représentant le coût des combustibles nécessaires pour assurer la fourniture d'un m³ d'eau chaude sanitaire
- $p2 p3 p4$: en € HT/kW



LA TARIFICATION DU SERVICE

➔ Votre future tarification

R1	$R1 = r1 \times \text{MWh consommés}$	+ TVA 5,5 %
R2	$R2 = r2 \times \text{nombre de KW souscrits}$	+ TVA 5,5 %

- r1 : en € HT/MWh utile représentant le coût des combustibles nécessaires pour assurer la fourniture d'un MWh utile de chaleur.
- r2 : en € HT/kW

1 Consommation : la chaleur livrée

■ Un seul terme de facturation : les MWh livrés remplacent l'ancienne facturation par usages (chauffage et eau chaude sanitaire).

2 Abonnement : la puissance souscrite

■ La détermination de la puissance souscrite est revue suivant les dispositifs du nouveau contrat.

Synthèse

- Nouveaux tarifs appliqués à partir du 1^{er} janvier 2015
- Un seul comptage de chaleur (pour le chauffage et l'ECS) après l'intersaison 2016
- Simplification de la facturation par l'utilisation des deux termes « r1 » et « r2 »
- Une nouvelle puissance souscrite adaptée à vos besoins
- Rythme de facturation : les termes R1 et R2 sont facturés mensuellement





L'EXPLOITATION DU SERVICE AU QUOTIDIEN

Une équipe d'exploitation et des interlocuteurs dédiés

L'ensemble des prestations sera assuré par les **techniciens déjà en place et opérationnels sur les sites**. Ils connaissent parfaitement les installations et contribuent à garantir la continuité de fourniture de chaleur.

La ville de Vénissieux et les abonnés ont des interlocuteurs clairement identifiés dans leur domaine de responsabilités : exploitation, commerce, facturation, recouvrement...

Une astreinte 24h/24

En cas de problème, durant les heures ouvrées et non ouvrées, les abonnés sont mis en relation avec le Centre Technique de Réception des Appels (CTRA) de Vénissieux Énergies.

Ce service d'astreinte assure 24 heures / 24 et 7 jours / 7 la prise en charge des appels et est garant des délais d'intervention.

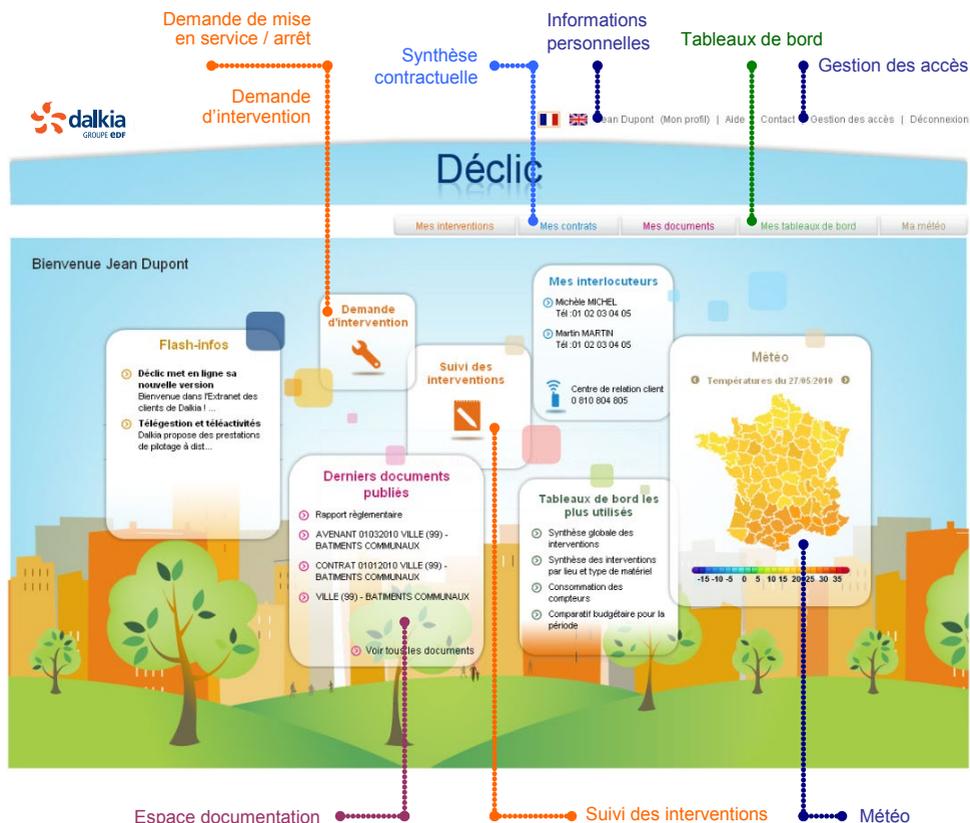
-  Pour toute information sur l'état du service :
- contactez en **priorité votre syndic de copropriété, votre bailleur ou votre exploitant du secondaire**
 - en cas d'**urgence uniquement**, contactez le numéro vert suivant :

0 810 804 805

➔ Déclic

Très simple d'utilisation et accessible grâce à un identifiant et un mot de passe personnels, Déclic est l'extranet dédié aux clients de Dalkia. Cette base de données en ligne leur permet de suivre à distance la vie de leurs installations et de consulter, à leur rythme, l'ensemble de leurs informations contractuelles :

- Des données consultables en temps réel et enregistrées dans un historique sur toute la durée du contrat
- Une autonomie de gestion pour une meilleure réactivité au quotidien
- Une ergonomie intuitive, une interface conviviale





LA GESTION DES PROCHAINS TRAVAUX

Dans le cadre des prochains travaux notamment ceux prévus en sous-stations, des mesures concrètes seront prises sur le terrain pour informer et limiter les nuisances pour les usagers du service.

Des spécialistes dans le suivi des travaux

Vénissieux Énergies bénéficie des compétences du groupe Dalkia, et notamment d'experts techniques dans tous les domaines de l'exploitation et des travaux relatifs à nos métiers.

Ces spécialistes assurent les études techniques pour tous les réseaux ainsi que les études de faisabilité pour la mise en place d'outils de production.

Informer sur les travaux à venir et en cours

Les secteurs en travaux font l'objet d'un **affichage spécifique** pour informer les riverains d'une part sur les travaux en cours (objet, durée), et d'autre part sur les précautions et interdictions inhérentes à ces travaux (entrée sur le chantier, port des équipements de sécurité, interdiction de stationnement...).

Des informations sont également transmises **par courrier aux abonnés** concernés et aux riverains dans les boîtes à lettres et par des **affichages dans les bâtiments**.

Continuité de service pendant les travaux

Les travaux prévus au titre du contrat de délégation actuel ne remettent pas en question le principe de la continuité du service.

Sur le réseau de chaleur, ils sont réalisés en dehors des périodes de chauffe.

Si un arrêt technique s'avère nécessaire, celui-ci est planifié et fait l'objet d'une communication écrite auprès de l'autorité délégante et des abonnés.

Vénissieux Énergies assure un affichage spécifique dans les immeubles concernés par cet arrêt.





CONTACTS VÉNISSIEUX ÉNERGIES

EXPLOITATION (HORS DÉPANNAGE) :

Tél : 04-72-90-88-70

Fax : 04-72-50-11-92

RELATION CLIENT :

Tél : 04-26-20-62-78

Fax : 04-84-88-17-39