CREER UN COMITE D'USAGERS

Réseaux de chaleur : mettre en place et animer **un comité d'abonnés et d'usagers, la garantie de l'efficience du service public**

Connaître les pratiques et bonnes idées pour favoriser le dialogue et accompagner l'efficience du service public

FNCCR
SERVICES PUBLICS LOCAUX DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES E-COMMUNICATIONS

territoire d'énergie

Introduction

Habituel dans de nombreux services publics locaux, **la mise en place d'un comité d'usagers et d'abonnés dans les réseaux de chaleur et de froid, s'il n'est pas obligatoire, apporte de** nombreux bénéfices : recueillir les retours et les bonnes idées pour améliorer l'efficience du service public, associer les usagers à la vie du réseau, instaurer un vrai climat de confiance et de travail commun, etc. L'ADEME en encourage fortement le développement pour les nouveaux projets, et le label EcoRéseau en fait un critère pour l'attribution des prochains prix.

Mais des questions pratiques surgissent très vite : qui doit y siéger ? Quels sujets doivent être abordés ? Comment doivent être articulés CCSPL (obligatoires) et comité d'usagers (facultatifs) ? Des craintes réciproques peuvent également surgir dans son déroulé. Sera-t-on vraiment entendus ? Y a-t-il un risque à laisser trop de parole aux usagers ? Il est ainsi essentiel que la mise en place de ce comité s'accompagne de dialogue et discussions mutuelles pour être le plus porteur pour tous les acteurs.

Dans la logique des récentes propositions du comité des usagers des réseaux de chaleur[1] et dans l'idée de contribuer utilement à leur mise en place sur le territoire, le guide que vous avez entre les mains a pour ambition, grâce aux contributions des adhérents et partenaires de la FNCCR, d'apporter des éléments de réponse à ces questions. L'idée n'est pas de s'approprier un sujet ou un autre, mais bien de contribuer ensemble au portage des thématiques liées à la chaleur et au froid renouvelable, dans l'idée que plus nous sommes à travailler sur le sujet, plus la cause avance dans le bon sens.

Nous avons choisi d'aborder un certain nombre de ces questions en les traitant plutôt sous l'axe « maximaliste » que minimaliste, indiquant ainsi ce que l'on pouvait faire en allant loin dans la démarche. Pour autant, sur cet exercice comme un autre, et sans doute encore plus sur celui-ci, **il n'y a qu'une** seule règle à suivre **: c'est avant tout la dynamique locale qui doit l'emporter**. Loin d'être prescriptif, l'idée est d'apporter des réflexions et bonnes pratiques sur le sujet, à chacun de s'en saisir à sa manière !

[1] https://viaseva.org/wp-content/uploads/2017/07/guide-9-propositions_16pages.pdf

Remerciements

Nous tenons à remercier tous nos adhérents qui se sont mobilisés dans la relecture de ce guide et les témoignages apportés, et en particulier : Pierre-Yves Clavier de la Métropole de Brest, Christian Guillaume, Christel Lafaye et Pascal Schoemacker de la Métropole de Bordeaux, Gildas Bouffaut de la Métropole de Grenoble, Aela Menguy et Marine Falcone du SMIREC, Simon Lhéritier de la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise, Patrice Coton du SIEEEN, Eric Pallu de l'ARC et Nicolas Cailleau de l'USH.

Table des matières

Pourquoi mettre en place un comité des usagers/abonnés pour un réseau de chaleur ? 4

Mise en place et fonctionnement 7

- La création : la délibération de la collectivité 7
- Qui peut être membre ? 8
- Combien de personnes y faire participer ? 10
- Comment choisir / ne pas choisir les membres du comité ? 10
- Le fonctionnement 13
- A quelle fréquence ce comité doit-il se réunir ? 13
- Quels sujets y aborder ? 14

Rôle et actions de la collectivité : mettre en place les conditions favorables au bon fonctionnement du comité 16

Quel lien mettre en place avec la CCSPL ? 20

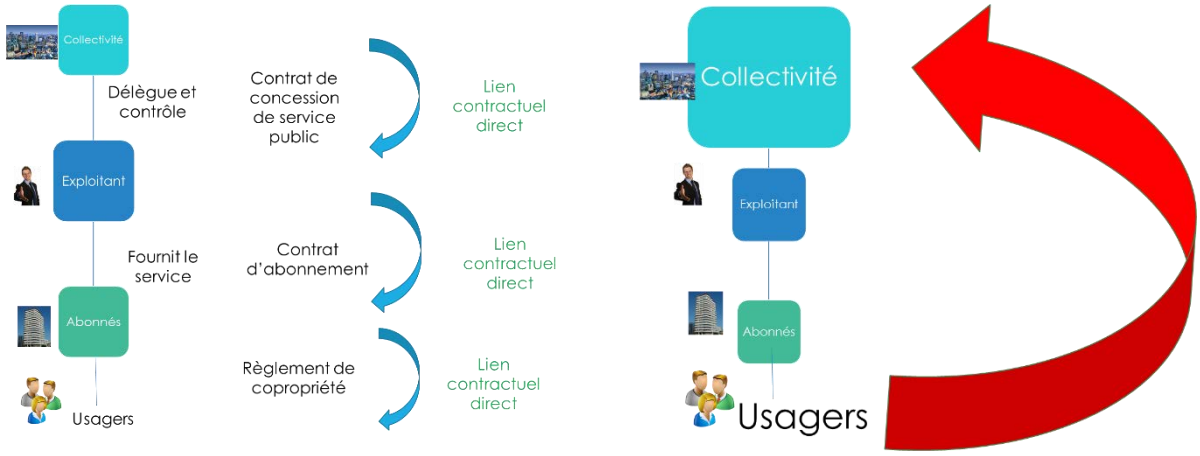
- Rappel - Définition : 20
- Obligatoire pour : 20

ANNEXE : exemple de charte de bon fonctionnement du comité des usagers du réseau de chaleur, le règlement intérieur de l'observatoire du réseau de chaleur de Cergy-Pontoise 24

Pourquoi mettre en place un comité des usagers/abonnés pour un réseau de chaleur ?

La mise en place d'un comité des usagers/abonnés permet un dialogue approfondi entre toutes les **parties prenantes d'un même réseau**.

Si le réseau dessert les abonnés (syndicats de copropriétés, bailleurs sociaux, hôpitaux, bureaux, bâtiments d'enseignement…), véritables « usagers du service public », les « usagers » au sens réseau de chaleur (soit les copropriétaires, les locataires et occupants, etc.) ont également des retours importants à porter sur le réseau de chaleur, il est donc structurant de les inclure, directement ou via leurs représentants (associations de copropriétaires, de locataires, etc.).



Le modèle théorique est clair : : les responsabilités de chacun s'arrêtent aux périmètres des contrats primaire/secondaire ; cependant quand il y a un problème…les plaintes remontent directement à la collectivité !

L'association des concitoyens et concitoyennes à la gestion du réseau, dans une logique concrète de démocratie participative et de participation à la gouvernance du service public, analogue à celle qui prévaut depuis de nombreuses années dans le domaine de l'eau par exemple, permet une évaluation en **continu de ces services et l'amélioration de l'action du service public**.

« C'est un moment important, pour permettre de répondre à certaines interrogations, de vérifier l'adéquation entre les attentes, la mise en place et la perception par les usagers »

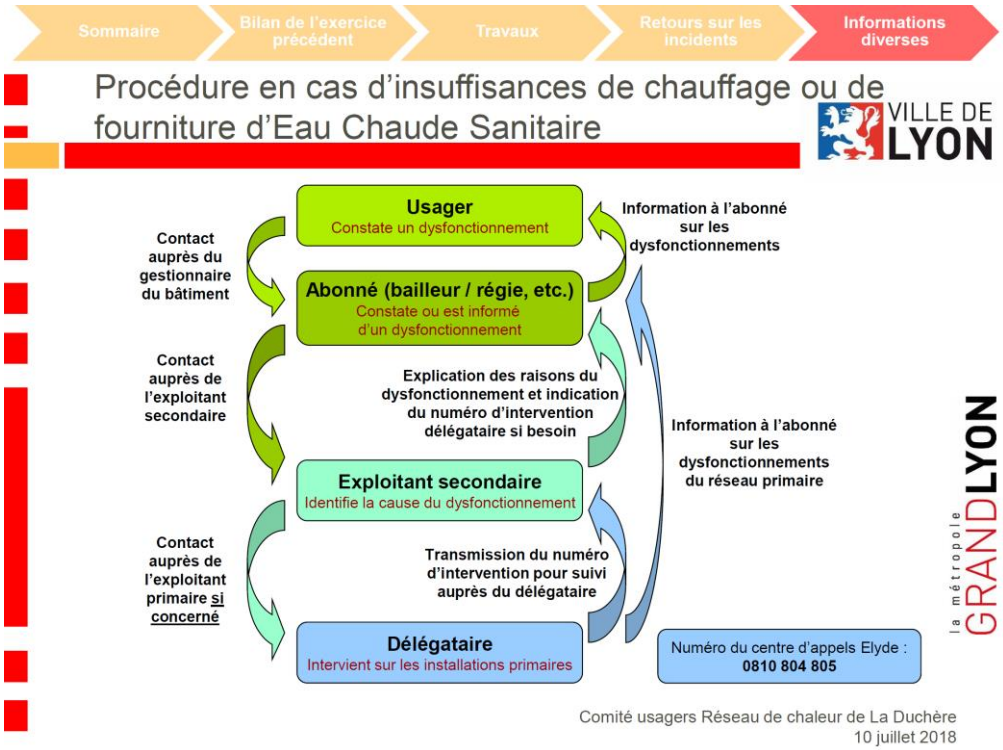
Julie Laernoes, élue en charge de l'énergie à Nantes Métropole[2]

La mise en place d'un espace neutre et sincère permet de fournir des informations dans les deux sens et de recueillir les retours, créant un réel espace de partage mutuel et apportant souvent une anticipation de la résolution de conflits potentiels (voir à ce sujet le guide de la FNCCR réalisé en partenariat avec le Médiateur National de l'Energie : http://www.fnccr.asso.fr/article/la-fnccr-publie-un-guide-de-gestion-locale-des-litiges/).

[2] https://elus-nantes.eelv.fr/commission-des-usagers-des-reseaux-de-chaleur-un-dialogue-necessaire/

« Ce comité doit apporter un bon équilibre entre les attentes des usagers du service public et la collectivité ; en particulier, il faut s'assurer qu'il y ait une complémentarité et non concurrence dans les positionnements. Par exemple, nous avons passé des avenants sur la base des préconisations du comité, mais en rappelant bien que la collectivité et ses élus (conseillés par les agents) gardent leur rôle dans les choix stratégiques ; il s'agit d'écouter les citoyens, de débattre ensemble des idées à réaliser puis de choisir ce qui sera porté politiquement.

Gildas Bouffaud, Grenoble-Alpes Métropole



Exemple d'une procédure de résolution de problème de température, présentée en comité des usagers du réseau de chaleur La Duchère suivi par la Métropole du Grand Lyon en juillet 2018

Par ailleurs, si un comité équivalent existe parfois dans le cadre de l'élaboration d'un schéma directeur, il a bien vocation à aller au-delà du temps de cette élaboration, de manière à renforcer l'efficience du service public en continu.

« L'intérêt du comité pour nous est multiple :

- d'une manière générale, faire connaître le réseau de chaleur et le Smirec aux usagers

*- **s'assurer de la transmission des informations** de l'abonné à l'usager (par exemple : modalités d'intervention du Smirec, passage à une TVA à taux réduit, explication d'une éventuelle difficulté rencontrée dans l'année…)*

- permettre une meilleure compréhension des sujets liés à l'exploitation du réseau : pourquoi on doit faire des travaux, quelle est la différence entre le primaire et le secondaire, quels sont les délais d'intervention pour une panne… Cela permet également de préciser tout ce que nous mettons en place pour améliorer le service.

- expliquer la facturation (charges primaire et secondaire, TVA)

- avoir un retour sur l'efficacité de nos actions (communication, délais…) et sur l'exploitation en général (points à améliorer…) »

Marine Falcone, SMIREC

Rappel des principes du service public

Le régime juridique du service public est organisé autour de trois grands principes : la continuité du **service public, l'égalité devant le service public et la mutabilité (ou adaptabilité)**. C'est dans la logique du renforcement de ces trois principes et en particulier de celui de l'adaptabilité que s'inscrit la mise en place d'un comité des usagers, de manière à accompagner l'évolution du service et s'assurer qu'il réponde bien à ces principes dans son exercice.

Enfin, il est intéressant de mettre en place ce comité dans une approche plus globale, notamment en faisant le lien, essentiel, avec la CCSPL (qui fera l'objet d'un développement ultérieur dans cette publication) et la mission de contrôle du délégataire par la collectivité, mais aussi en l'inscrivant dans un cadre d'échange avec les usagers plus global. La métropole de Lyon a ainsi mis en place un service plus large de médiation des publics sur ses différents services publics depuis 2003 : l'agence Lyon Tranquillité Médiation (ALTM) (https://altm.fr/), à l'initiative de la Ville de Lyon et en partenariat avec l'Etat, la Métropole de Lyon, les bailleurs sociaux (Grand Lyon Habitat, OPAC du Rhône, ALLIADE Habitat, SACVL), les transporteurs publics (SNCF, KEOLIS Lyon) et une entreprise, EDF-GDF.

Exemple du suivi des actions de l'agence

Mise en place et fonctionnement

La création : la délibération de la collectivité

Dans le cadre des réseaux de chaleur, **le comité des usagers n'a pas de valeur règlementaire ni de** définition juridique ; autrement dit, aucun texte n'oblige sa création ou sa tenue, contrairement par exemple à la CCSPL qui sera abordée plus loin. C'est ainsi une libre initiative de la collectivité qui peut néanmoins entériner sa création par une délibération de la collectivité portant le service. Il est conseillé d'avoir **un comité d'usagers par** réseau de chaleur, même s'ils sont liés par un même maître d'ouvrage (par exemple une métropole), sauf dans le cas où il peut y avoir un lien technique ou contractuel entre différents réseaux (interconnexion de réseaux ou moyen de production partagé, dont le fonctionnement sur un réseau entraîne *de facto* un impact sur un autre réseau). Une autre variante peut consister à avoir un comité global, traitant des problématiques transverses et communes à tous les réseaux, et des sous-comités par réseau de chaleur, traitant des problématiques spécifiques.

Exemple d'une délibération de création d'un comité des usagers

« Afin de contribuer à l'efficience du service public et de manière à associer les abonnés et usagers au développement et à la vie du réseau de chaleur de XXXXX, la collectivité XXXX décide de créer un comité des usagers.

Ce comité associera les différentes parties prenantes du réseau et sa composition est précisé en annexe de la délibération.

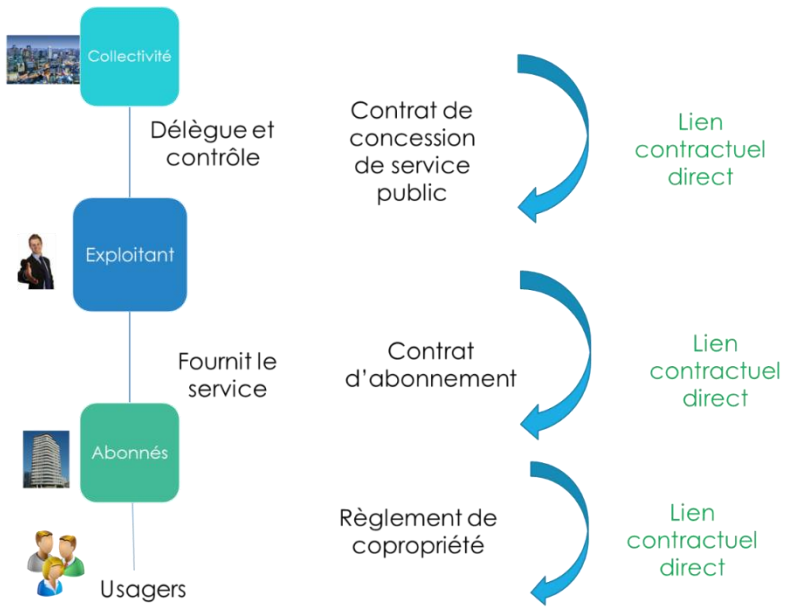
Il sera co-élaboré avec les membres du comité une charte de fonctionnement / règlement intérieur afin d'expliciter le bon déroulé de ce comité OU La composition du comité, associant différentes parties prenantes du réseau, est précisée en annexe de la présente délibération »

Dans le cas d'un transfert de compétence, obligatoire (comme c'est le cas pour une commune vers sa métropole avec la loi MAPTAM) ou facultatif (par exemple une commune vers une communauté de communes ou un syndicat d'énergie), il est important de garder un lien fort, dans la composition et la **mise en place de ce comité d'usagers, avec la commune sur le territoire duquel se situe le réseau de** chaleur. En effet, des actions de la commune gérant d'autres compétences peuvent avoir des impacts sur le réseau de chaleur, sans oublier que les raccordés au réseau de chaleur sont les citoyens de sa circonscription.

Par ailleurs, en termes de durée il convient de ne pas excéder celle correspondant au mandat d'élu en cours, en se basant en particulier sur la **durée du mandat du maire/président d'agglomération**. Toutefois, il est important de garder en tête qu'il est possible que l'envie d'implication des membres du comité varie, et qu'il peut être intéressant de prévoir une fréquence de renouvellement tous les deux ans par exemple, afin de permettre à ceux qui ne peuvent plus siéger de laisser leur place à d'autres, tout en conservant un temps assez long pour que la montée en compétence soit cohérente.

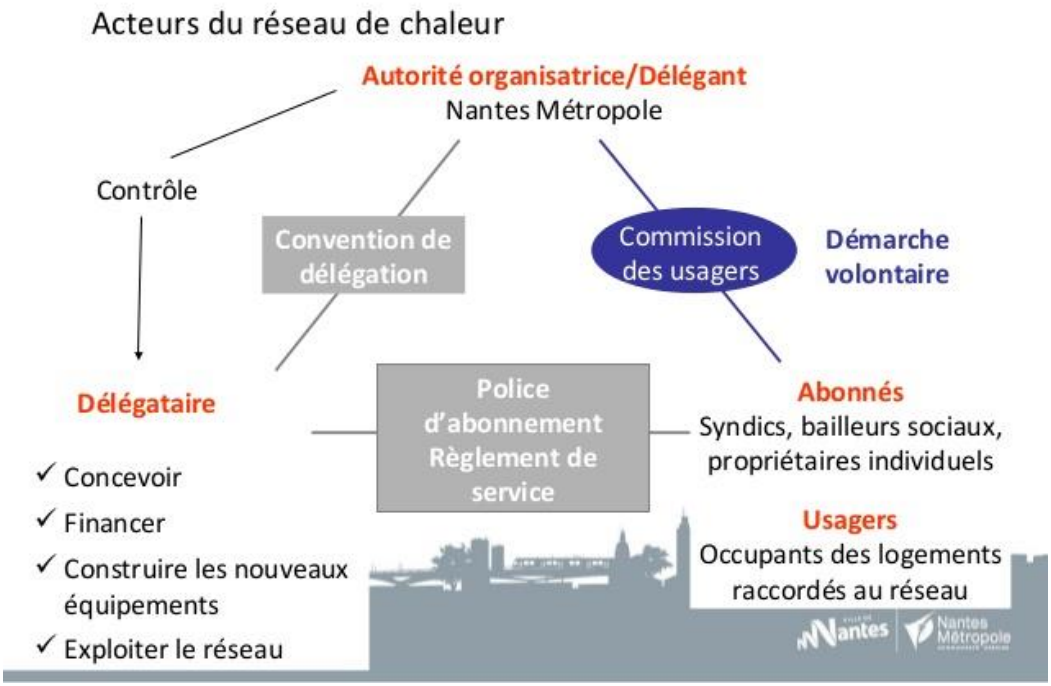
Qui peut être membre ?

La particularité du service public lié aux réseaux de chaleur est qu'il ne s'adresse pas directement aux usagers (au sens réseau de chaleur) mais aux abonnés (soit le syndic de copropriété, l'hôpital, le bailleur social…), à l'instar de l'organisation du service public de l'eau en territoire fortement urbanisé comportant de nombreux immeubles d'habitation collective mais contrairement à l'organisation du service public de l'électricité, qui lie directement les usagers aux concessionnaires fournisseurs (EDF ou ELD) et distributeurs (Enedis ou ELD).



Une exception : lorsque le réseau raccorde des particuliers, ce qui est le cas plutôt pour les petits réseaux ruraux.

L'usager du service public est donc l'abonné (au sens du réseau de chaleur), et non le particulier, sauf dans l'exception citée ci-dessus. S'il paraît donc naturel de mettre au tour de la table les abonnés ou leurs représentants (par type de bâtiments par exemple), **il est également essentiel d'intégrer des** usagers (au sens réseau de chaleur).



Exemple de l'interaction du comité avec les acteurs du réseau de chaleur

*« Dans le cadre de son plan pour un territoire durable à haute qualité de vie, Bordeaux Métropole s'inscrit dans la trajectoire d'un territoire à énergie positive d'ici 2050, avec comme objectif de multiplier par 5 la chaleur délivrée par les réseaux de ch**aleur à fort taux d'énergie renouvelable et** récupération. Elle exploite actuellement 5 réseaux de chaleur dont un réseau historique et deux réseaux en cours de développement, et s'active à l'émergence de nouveaux projets.*

Dans ce contexte, elle projette de créer un comité des abonnés afin de répondre à un double objectif :

- *Concernant les réseaux existants en gestion déléguée, elle souhaite établir un lien direct entre **l'autorité délégante et les abonnés**. Elle sera ainsi en mesure d'identifier les problématiques et les dysfonctionnements en matière de service rendu, de connaître les attentes des abonnés et de les informer de l'ambition du délégant en matière de gestion stratégique du réseau.*
- *S'agissant des réseaux en devenir ou en développement, l'objectif serait de mobiliser les abonnés potentiels afin de les sensibiliser au bienfondé de la démarche tout en identifiant les éventuels freins au raccordement en vue d'y apporter une réponse adaptée.*

Véritable espace de dialogue et de concertation, cette instance optera pour un mode de fonctionnement souple et informel, animé par un esprit de co-construction. »

Christel Lafaye, Bordeaux Métropole

Combien de personnes y faire participer ?

Pas de règle générale sur ce point, il s'agit **d'adapter la taille du comité à la taille du réseau**, tout en conservant une taille de comité permettant les échanges et résultats. A noter toutefois qu'au-delà d'un trop grand nombre de personnes en tour de table, l'avancée concrète est moins efficace qu'en plus petit comité facilitant les échanges.

Des règles de représentation, par exemple en lien avec la typologie des bâtiments ou la nature des abonnés peuvent être mises en place.

Comment choisir / ne pas choisir les membres du comité ?

La représentation de l'ensemble des abonnés et usagers est importante, mais peut être délicate à mettre en œuvre pour des réseaux importants, en gardant un rôle actif pour le comité. Pour avoir des usagers directement ou leurs représentants, on peut s'appuyer sur les associations représentants les usagers, comme c'est le cas à la CCSPL, telles que celles présentes dans le comité national des usagers des réseaux de chaleur ainsi que des associations locales et associations de consommateurs : l'UFC Que Choisir, l'AFOC, la CLCV, CNL, l'ARC, la CSF[3], etc. ainsi que les associations locales de locataires, à la fois chez les bailleurs sociaux et dans les copropriétés, ou bien l'association d'écoquartier, etc.

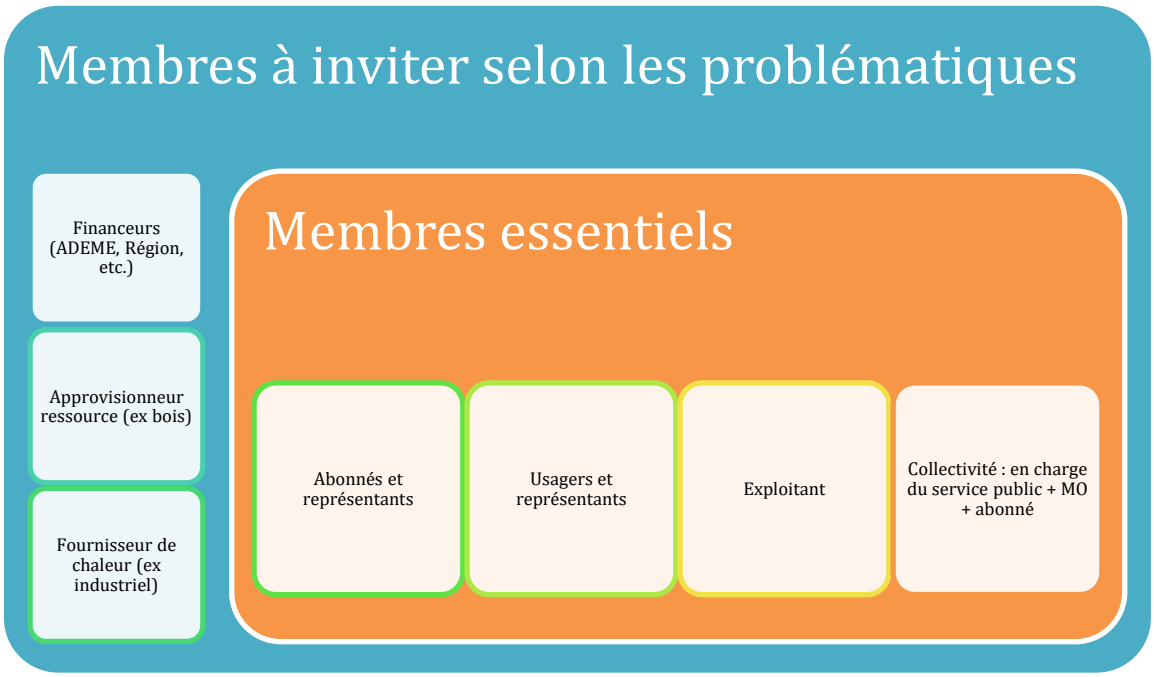
« Pour les premiers comités et lancer la démarche, nous avons fait le choix d'inviter 10 personnes-clefs représentant les abonnés. La démarche a malheureusement eu peu de succès, nous avons donc par la suite choisi d'élargir la communication à tous les abonnés en distribuant et publiant des flyers et de mettre en place des rencontres avec des usagers du service via des associations locales (locataires, régies de quartier…). Une mission confiée à des stagiaires a permis de mieux évaluer les besoins de communication et d'imaginer de nouveaux outils mieux adaptés aux différents publics. Des comités d'usagers couplés à des visites de site organisés récemment ont rencontré plus de succès. Un atelier a été organisé avec une régie de quartier, qui constitue un relais vers les habitants. »

Aela Menguy et Marine Falcone, SMIREC

[3] Consommation Logement Cadre de vie, Confédération nationale du logement, Association des Responsable de Copropriétés, Confédération Syndicale des Familles

Exemple de proposition de participation à un comité des usagers du réseau de chaleur du SMIREC

Pour les abonnés, les représentants des bailleurs sociaux (USH et représentations régionales comme l'AORIF) et des syndics de copropriétés (UNIS), ainsi que des abonnés tertiaires ou représentants des collectivités raccordées (par exemple pour les collèges et lycées raccordés) sont à solliciter.



Les retours sont variés concernant la place de l'exploitant : acteur central dans l'exploitation du service public, il est important qu'il soit au cœur des discussions, qu'il siège ou non au comité des usagers, sans se priver d'échanges plus directs entre les abonnés/usagers et la collectivité lorsque cela est nécessaire.

Attention, il ne s'agit pas d'une composition qu'il faut voir comme « figée », chaque comité est libre **d'adapter sa composition au contexte l**ocal, et à des problématiques rencontrées. Par exemple, pour s'assurer que la subvention du Fonds Chaleur a bien été répercutée dans le tarif à l'abonné et mieux comprendre la chaîne de facturation, il peut être intéressant d'inviter l'ADEME à participer à un comité, ou bien l'approvisionneur de bois pour mieux saisir la dynamique et les contraintes de livraison, etc.

« Initialement, ce n'est pas la collectivité qui sollicité la création d'un comité des usagers mais plutôt les usagers qui s'en sont auto-saisis. Ainsi, à partir de 2010, un collectif s'est auto-créé pour suivre le réseau de chaleur, allant jusqu'au tribunal administratif pour en dénoncer certains points de gestion (et en gagnant). Lorsque la Métropole a été créée, nous avons récupéré la compétence en 2015, en repartant de ce collectif pour le renommer en comité d'usagers.

L'enjeu a été ensuite de passer d'un comité d'experts, présentant à l'origine de nombreux ingénieurs retraités à un comité représentant tous les types d'abonnés avec une première phase de ré-appropriation pour tous, montrant ainsi la dynamique de transparence dans laquelle nous avons souhaité nous inscrire, en élargissant par ailleurs ce comité à l'ensemble des énergies pour assurer une vision multi-énergies pour les usagers.

Pour le recrutement, nous avons lancé un appel à manifestation d'intérêt en passant une annonce dans notre gazette métropolitaine, suivie d'un tirage au sort pour garder une vingtaine de participants. »

Gildas Bouffaud, Grenoble-Alpes Métropole

Pour la collectivité, la représentation de l'autorité concédante est essentielle, mais il est aussi essentiel d'y associer la collectivité abonnée (collèges, lycées, etc.) mais aussi bien entendu la collectivité sur le territoire de laquelle est le réseau de chaleur.

Un président pour le comité des usagers ?

Traditionnellement dans les commissions et comités liés aux collectivités, il est d'usage de mettre un élu en Président de comité. Pour ce comité, les retours d'expérience sont variés sur le choix de mettre en place ou non un Président de séance. Ce Président doit-il être un élu ou un abonné ? Tout dépend à vrai dire de ce qu'on y met dedans et de la dynamique des échanges, bien qu'un élu apporte toujours un poids certain d'un point de vue politique et de l'implication de la collectivité. Il convient donc avant tout de s'interroger sur les sujets qui y seront traités avant de mettre un Président d'office.

Autre variante observée sur le terrain, où l'on trouve un élu en tant que Président de séance, le secrétaire de séance peut être désigné parmi les représentants des associations présentes, dont le rôle est notamment de valider le CR de réunion avant diffusion.

Le fonctionnement

Afin de faciliter la fluidité des dialogues, il peut paraître intéressant de mettre en place une charte de bon fonctionnement de ce comité, soit un règlement intérieur permettant à chacun de disposer des bonnes informations au bon moment afin d'être en mesure de s'exprimer en toute connaissance de cause sur les divers sujets à aborder au sein de ce comité. Pour être efficace et partagée par tous, cette charte doit être co-construite, ceci faisant d'autant plus sens dans le cas d'un comité des usagers. Ainsi, la délibération de création d'un comité des usagers se fait en amont de la construction de cette charte, il peut être intéressant de mentionner la rédaction de cette charte par le comité dans la délibération, et non l'annexer à la délibération directement, de manière à ce qu'elle soit bien co-construite.

Délibération de la collectivité de création du comité → Elaboration avec tous les membres lors des premières réunions d'une charte de fonctionnement

Ce « règlement intérieur » peut traiter des délais de transmission des documents, de la procédure **permettant la mise à l'ordre du jour des sujets, du délai minimal pour la soumission et la transmission** des documents, du calendrier annuel de rencontre avec les ordres du jour potentiel, etc.

Il peut par ailleurs définir les procédures de vote (majorité des représentés, des membres, voix délibérative pour le Président, etc.) des décisions et avis du comité.

Un exemple de charte de fonctionnement vous est proposé en annexe de ce guide.

Enfin, il peut être intéressant de sectoriser les problématiques abordées, en constituant des groupes de travail. Les thématiques peuvent être transverses en termes d'abonnés (par exemple, les compteurs communicants) mais peuvent aussi ne concerner qu'un périmètre restreint (par exemple un groupe de travail par réseau de chaleur, pour un comité qui serait au niveau de la métropole) ou une typologie d'abonnés très précise (par exemple la structuration tarifaire pour les locataires des bailleurs sociaux, la régulation dans un hôpital, etc.).

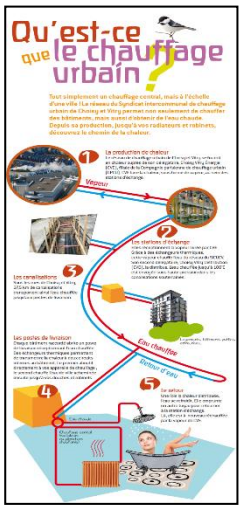
A quelle fréquence ce comité doit-il se réunir ?

Un petit tour des pratiques montre une habitude de réunion **d'une fois par an** bien que des rencontres de groupes de travail issus de ce comité peuvent se réunir environ une fois par trimestre, voire plus selon l'actualité des services, en particulier lors de la mise en place d'autres moyens de productions ou de travaux importants sur la voirie, en lien direct ou non avec le réseau de chaleur. Il est important de placer le comité **en amont d'une instance délibéra**tive de la collectivité (de type conseil municipal/métropolitain ou de la réunion de la commission dédiée) et en amont de la CCSPL, de manière à intégrer les retours du comité d'usagers aux décisions prises sur le réseau de chaleur et de montrer l'importance de ce comité (les PV des comités d'usagers peuvent notamment être portés à la connaissance de la CCSPL). Dans la même logique, lors des phases de réflexion de renouvellement ou d'attribution d'appels d'offres ou de marchés, il peut être intéressant, sur certains sujets, de prévoir un

échange avec la commission d'appel d'offre (ou un de ses représentants), de manière à intégrer les retours des usagers sur la bonne conduite du service public.

Le comité peut par ailleurs décider de se saisir d'une problématique et de constituer un groupe de travail pour approfondir un sujet. Il peut également être saisi par les élus et/ou la CCSPL.

A noter que certains comités mettent en place un **programme d'actions sur l'année**, sans s'interdire non plus de se saisir de sujets au cours de l'année en parallèle.



La **réalisation d'une publication par le comité** conduit à lui donne run rôle actif et productif, aidant à fédérer l'ensemble des acteurs du comité autour d'une action commune. En particulier, la réalisation d'un livret des usagers permet à chacun de rentrer dans le fonctionnement du réseau de chaleur et de mieux en saisir toutes les problématiques.

Exemple publication SICUCV pour le réseau de Choisy-Vitry

Quels sujets y aborder ?

Nous avons consulté un certain nombre de collectivités ayant mis en place un tel comité dans le domaine des réseaux de chaleur et de froid et avons également fait une étude sur les sujets abordés dans des comités similaires dans d'autres services publics.

Il ressort de cette analyse que les points abordés relèvent de différents domaines :

- Fonctionnement du service : date et des conditions de mise en marche et arrêt du chauffage, choix du classement du réseau et formules de calcul des dérogations, demandes de retours sur les incidents, bruit dans le fonctionnement, les nuisances (et leur traitement) en termes de poussières et fumées (voire de pollution de manière plus large), question de la propriété des ouvrages, taux de fuites et les performances du réseau, système de pénalités lors de la rupture d'approvisionnement, rigueur climatique de l'année et les ventes d'énergie
- Facturation du service : facturation, répartition des charges primaires/secondaire, évolution du coût du chauffage et indexation des prix,
- Information sur les travaux et évolutions du patrimoine raccordé : analyse du cas de la rénovation énergétique complète d'une copropriété, planning et nature des travaux, actualités des raccordements, choix de l'architecture de la nouvelle chaufferie

A Brest, nous avons un comité consultatif des usagers depuis plus de 10 ans qui nous apporte beaucoup ; il se réunit au moins une fois par an, en présence des élus.

L'ordre du jour traditionnel est le suivant :

- *rapport d'activité de l'année écoulée (par le délégataire) dont indicateurs de performance et de compétitivité tarifaire*
- *développement et investissements sur le réseau (par la collectivité)*
- *évolution tarifaire (révision de prix + autres décisions éventuelles)*
- *projets d'avenants au contrat de délégation (s'il y a lieu)*
- *questions diverses*

A titre d'exemple, voici quelques sujets qui ont été débattus :

- *Répartition part fixe/part variable*
- *Passage du fuel vers le gaz : quelles modalités d'achat du gaz (fixe ou variable), quel impact sur la formule de révision ?*
- *Suppression d'indice : quelle proposition de remplacement ?*
- *Changement de tarifs pour s'adapter au plan de développement du réseau*
- *Renouvèlement du contrat de DSP : présentation des objectifs (avant début de négociation) et des résultats (après négociation)*

Pierre-Yves Clavier, Brest Métropole

Autre bonne pratique, observée à Cergy-Pontoise : une synthèse de toutes les questions reçues de la part des représentants de l'observatoire en cours d'année est faite, en rédigeant un document de questions/réponses joint au CR de l'observatoire. Sont présentées en séance les réponses aux questions reçues suffisamment en amont ; ceci ne concerne que les questions d'intérêt collectif (pas les problématiques de tel ou tel abonné).

Rôle et actions de la collectivité : mettre en place les conditions favorables au bon fonctionnement du comité

La collectivité a une double action sur le sujet : elle doit à la fois être dans une **attitude d'écoute active des débats et résultats des conclusions du comité d'usagers**, sans jugement et dans la logique de bénéficier de ces retours pour renforcer l'efficience du service public, et doit également apporter les **conditions favorisant la bonne qualité des débats, d'un point de vue matériel.**

La réservation d'une salle avec un espace spécifique, avec un temps de secrétariat dédié est un élément essentiel. D'un point de vue pratique, il est souhaitable de mettre en place un espace commun pour les publications liées à ce comité, que ce soit pour les documents qui lui sont soumis (espace privé de type intranet) que les documents produits par le comité (visibilité extérieure, publique avec une page dédiée sur le site de la collectivité par exemple) avec la tenue d'une **lettre d'informations** en complément.

numéro 2
décembre 2015

Sofrege info

le journal du réseau de chaleur de Fresnes

Les enjeux du Comité consultatif du service public de la géothermie

Entretien avec Régis Oberhauser, Conseiller municipal délégué aux déplacements/transports et énergies

La Ville de Fresnes a créé un Comité consultatif du service public de la géothermie. Composé de représentants de la Ville, de Sofrege, exploitant du réseau, et d'abonnés, il comptera également, à terme, des usagers. Son objectif : être une instance de concertation, d'information, de débats pour aider à la prise de décisions sur l'ensemble des sujets relevant du service public de la géothermie.

Pourquoi ce Comité ?

Nous avons choisi cet outil participatif pour rassembler les usagers, la Ville, l'exploitant et les abonnés, pour créer un espace de communication entre ces différents acteurs. Il est, en effet, important de mettre l'usager au cœur de ce service public afin qu'il en comprenne le fonctionnement et en devienne un acteur. D'autre part, nous devons aussi mobiliser les abonnés qui doivent rester au contact des usagers. Enfin, ce Comité doit nous permettre de fluidifier les relations entre Sofrege et les abonnés. Nous sommes sur une véritable participation à la gouvernance de ce service public. C'est très important, cela nous permettra de mettre en place, dans les mois qui viennent, le schéma directeur qui fixera les grandes lignes de l'avenir du réseau. La première étape est la présentation du rapport d'activités de Sofrege, pour l'année 2015, au collège Abonnés. La suivante sera la mise en place du collège Usagers.

Qu'attendez-vous de Sofrege dans le cadre de ce Comité ?

Si nous collaborons depuis longtemps avec Sofrege, qui prend une part active à la bonne gestion de ce service public, nous attendons aujourd'hui un travail encore plus partagé. J'entends un rôle accru de support, de conseil, de mise en place d'une communication plus fluide auprès des usagers, par exemple sur les travaux à prévoir, le déroulement de la saison de chauffe ou les incidents. Sofrege a accepté d'emblée de faire partie de ce comité, d'entendre les demandes des abonnés, pas faciles parfois, celles des usagers et surtout, de proposer des améliorations.

2015 : bilan énergétique du réseau

Géothermie (EnR*)
* EnR : énergie renouvelable
Récupération thermique cogénération
Production chaudière gaz

56%
14,4%
29,60%

Dernière minute : Sofrege reçoit le label écoréseau de chaleur !

Sofrege a reçu le label éco-réseau de chaleur, décerné par l'Amorce (agence nationale des collectivités territoriales et des professionnels pour la gestion des déchets, de l'énergie, des réseaux de chaleur et de l'environnement). Ce label, créé en 2013, récompense, chaque année, les réseaux de chaleur les plus performants selon trois critères : environnemental, économique et social. Le réseau de chaleur de Sofrege s'est naturellement distingué grâce à l'utilisation à plus de 55 % de la ressource géothermale, un tarif compétitif, son travail de concertation avec les abonnés et par la création d'un Comité consultatif du service public de géothermie (cf. article ci-contre).

Arrêt technique et travaux d'été

Sofrege a réalisé cet été d'importants travaux de maintenance préventive dans les centrales de géothermie et de cogénération et effectué le raccordement d'une nouvelle résidence au réseau de chaleur. Les objectifs : optimiser les performances de la centrale (valorisation de la chaleur par exemple), augmenter la capacité de fourniture d'énergie de la centrale et maintenir un haut degré de sécurité de nos équipements. Ces travaux d'envergure ont nécessité une interruption de la fourniture d'eau chaude sanitaire en continu. Les travaux se sont bien déroulés et ont été plus rapides que prévu. En effet, la coupure n'aura duré que 3 jours au lieu de 5 dans les quartiers sud de Fresnes ainsi que dans le quartier de la Cerisaie et de 4 jours dans les quartiers nord.

Sofrege GROUPE COFIROUTE Fresnes

Exemple de lettre d'informations - réseau de chaleur de Fresnes

Il est par ailleurs essentiel que les membres du comité d'usagers/abonnés soient au fait des connaissances nécessaires pour mieux comprendre la dynamique du réseau de chaleur : des formations peuvent ainsi être identifiées par la collectivité et proposés aux membres de la commission, avec une prise en charge financière par la collectivité, ainsi que des visites de terrain. Concernant les formations, on peut noter les thèmes suivants comme socle intéressant : le cadre contractuel des services publics, le fonctionnement technique du réseau et son entretien, la compréhension du business plan et de **l'équilibre économique du budget, le bon entretien du secondaire,** ainsi que des formations thématiques spécifiques à certains publics comme une formation sur la prévention de légionnelle auprès des gestionnaires d'ERP par exemple. A noter que certaines de ces formations sont proposées par la FNCCR (voir http://www.fnccr.asso.fr/agenda/formation-reseaux-de-chaleur/) et sont accessibles pour les membres de cette commission, tout comme la plupart des journées d'étude (voir http://www.fnccr.asso.fr/categorie/competence/energie/reunions-et-manifestations/journees-detudes/?cat=1005). La mise en place de **guides pour l'usager**, dont l'objet peut par ailleurs être porté par le comité, est un point d'entrée important dans la connaissance du réseau de chaleur (voir par exemple https://www.alec-lyon.org/actualites-et-agenda/guide-reseau-de-chaleur-de-vaulx-velin/).

« Un acteur nous a semblé particulièrement important dans le suivi du réseau et pouvant par ailleurs constituer une partie de la solution : les gardiens. C'est souvent le premier niveau d'alerte quand quelque chose ne fonctionne pas ; c'est lui qui est directement en contact avec les usagers et qui doit nous renvoyer les bonnes informations. Nous avons donc rencontré les bailleurs pour travailler à la mise en place d'une réunion avec tous les gardiens pour leur présenter l'outil réseau de chaleur et échanger avec eux sur la manière la plus efficace de communiquer sur les dysfonctionnements, dans un sens comme dans l'autre.

Nous incitons également les gardiens à participer aux comités des usagers, afin qu'ils soient au courant des actualités et puissent nous donner leurs retours et ceux des locataires. Par ailleurs, nous avons acheté des thermomètres que nous avons distribués à certains gardiens, afin qu'ils puissent être plus précis lors de plaintes de température et pour nous permettre de mieux comprendre d'où vient le problème éventuel. »

Aela Menguy et Marine Falcone, SMIREC

Sur la forme des documents, il est important de faire **œuvre de pédagogie sans pour autant sacrifier à** une logique de simplification trop radicale, pouvant être perçue comme servant à masquer des informations que le délégataire ou la collectivité ne voudraient pas présenter. C'est bien le comité des **usagers/abonnés qui choisit les informations qu'il souhaite approfondir**, mais une facilitation dans la compréhension est importante à mener (utilisation de schémas, graphiques, etc.). L'appui sur des tiers animateurs au niveau du territoire, comme les ALEC et les CIE, peut apporter une aide dans le dialogue avec le grand public en particulier.

A titre d'exemple, la CA de Cergy-Pontoise publie chaque année un Rapport sur le Prix et la Qualité du Service public (joint) qui est diffusé en même temps que le rapport du délégataire aux membres de l'observatoire, et disponible sur son. Inspiré des RPQS qui sont obligatoires dans les secteurs de l'eau et des déchets, cette initiative permet de disposer d'un document plus centré sur l'information à l'abonné/usager que ne l'est le rapport du délégataire. Au fil des années, ce document a été enrichi en suivant parfois des propositions issues de l'observatoire (ajout d'information, d'indicateur…) et pour le rendre le plus accessible possible, il s'ouvre par une synthèse.

1 SYNTHESE : L'EXERCICE 2017 EN BREF 5

2 FICHE D'IDENTITE DE L'AGGLOMERATION DE CERGY-PONTOISE 7

3 LE SERVICE PUBLIC DE CHAUFFAGE URBAIN A CERGY-PONTOISE 9

3.1 LE CHAUFFAGE URBAIN : PRINCIPES ET DEFINITIONS 9
3.1.1 Qu'est-ce qu'un réseau de chaleur ? 9
3.1.2 Le réseau de chaleur de Cergy-Pontoise 10
3.2 LA POLITIQUE PUBLIQUE DE CHAUFFAGE URBAIN CERGYPONTAINE 11
3.2.1 La compétence 11
3.2.2 Les objectifs de la politique publique du service public de chauffage urbain 11
3.3 LA GOUVERNANCE DU SERVICE PUBLIC DE CHAUFFAGE URBAIN SUR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION 13
3.3.1 L'organisation des services de l'agglomération 13
3.3.2 Le contrôle de l'exécution du contrat de délégation 13
3.3.3 Le contrat de délégation Cyel 14
3.3.4 Les rapports et les instances de gouvernances publiques 17

4 PRIX ET QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE CHAUFFAGE URBAIN CERGYPONTAIN EN 2017 19

4.1 INDICATEURS TECHNIQUES 19
4.1.1 Description du réseau 19
4.1.2 Les abonnés 19
4.1.3 Production et distribution 21
4.1.4 Émissions de CO2 24
4.1.5 Rejets atmosphériques 27
4.1.6 Continuité et qualité du service 29
4.1.7 Gestion du risque de développement de la légionnelle 32
4.2 INDICATEURS TARIFAIRES 34
4.2.1 Introduction 34
4.2.2 Les tarifs unitaires R1 et R2 34
4.2.3 La facture énergétique et le coût global pour un logement type 38
4.3 INDICATEURS FINANCIERS 44
4.3.1 Bilan financier du service public de chauffage urbain dans le budget général de la CACP 44
4.3.2 Bilan financier du délégataire 45
4.3.3 Le compte conventionnel CO2 47
4.3.4 Les fonds et comptes alimentés à partir des recettes d'exploitation 47
4.4 DISTINCTIONS 51

5 GLOSSAIRE 52

6 ANNEXES 53

Sommaire du RPQS du réseau de chaleur de Cergy-Pontoise

Enfin, pour garantir enrichir les transmissions des réflexions et résultats de la commission, la mise en **place d'un élu référent** au sein de la collectivité est une pratique intéressante, en complément bien entendu d'un référent dans les services de la collectivité.

Par ailleurs, dans le rôle de la collectivité dans le cas où elle est connectée au réseau de chaleur, il faudra veiller avec soin à **ne pas mélanger les casquettes de maître d'ouvrage et d'abonné du réseau**.

Pour résumer, il faut :

- Apporter toutes les informations nécessaires et accompaner la compréhension
- Mettre en avant les contributions du comité auprès des élus et des citoyens
- Apporter un support matériel et numérique pour la bonne organisation

Le suivi et contrôle **du délégataire, l'action de la collectivité**

Dans le cas de service public concédé, la mise en place d'un compte rendu annuel de la concession (le « CRAC » **dans le domaine du gaz ou de l'électricité)** est un outil de lien immédiat entre les performances attendues et les résultats obtenus par le délégataire, influant directement sur la qualité du service et présenté lors de la CCSPL. Il est pour cela essentiel que la collectivité ait en interne des moyens dédiés et formé au contrôle de la concession dans ses services, dont le lien direct avec le comité des usagers est précieux, de manière à faire remonter les attentes de tous dans la bonne conduite du service.

Quel lien mettre en place avec la CCSPL ?

Rappel - Définition :

La commission consultative des services publics locaux (CCSPL), prévue à l'article L. 1413-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT), a pour vocation de permettre l'expression des usagers des services publics par la voie des associations représentatives. Elle contribue ainsi à la participation des citoyens au fonctionnement des services publics.

La CCSPL se réunit au moins une fois par an, notamment pour analyser le compte-rendu annuel du délégataire du ou des services concernés. S'il est tentant d'en créer une par service public pour lui apporter une meilleure efficience dans l'interaction avec les usagers du service public, aux termes de l'article L.1413-1, il doit y avoir **une unique CCSPL pour l'ensemble des services publics**. En revanche, les travaux peuvent être organisés en GT ou sous-commission[4].

Obligatoire pour :

Sa création est obligatoire pour tout EPCI de plus de 50 000 habitants (ainsi que les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants, les communes de plus de 10 000 habitants, les régions et les départements), pour l'ensemble des services publics **qu'il confie à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'il exploite en régie dotée de l'autonomie** financière.

A titre d'exemple, la métropole de Lyon y voit les objectifs suivants :

- **Placer l'usager au cœur des missions de services publics locaux**, développer une culture de l'usager, prendre mieux en compte les attentes et les aspirations des usagers,
- Moderniser la gouvernance et le management de la qualité des services publics locaux, améliorer la qualité et l'efficacité des services publics,
- Enrichir la maîtrise d'ouvrage des services publics par le développement d'une maîtrise d'usage au travers notamment de l'examen de l'activité, de la qualité et du prix des services publics, en liaison avec les associations d'usagers,
- Contribuer à la lisibilité et à l'efficacité de l'action publique afin d'instaurer une confiance renouvelée entre l'institution et les citoyens.

Le syndicat d'énergie – Territoire d'énergie de la Loire quant à lui y voit les avantages suivants :

- **Faire connaitre les missions de l'autorité délégante**, garantir le respect du cahier des charges
- Intervenir pour des usagers auprès du délégataire, ajuster la puissance souscrite dans le cadre de réhabilitation de bâtiment
- **Remontée d'information des usagers**, suivi / information en cas de suspension de fourniture de chaleur
- Explications auprès des usager, fonctionnement des indices, la facturation, les avenants…

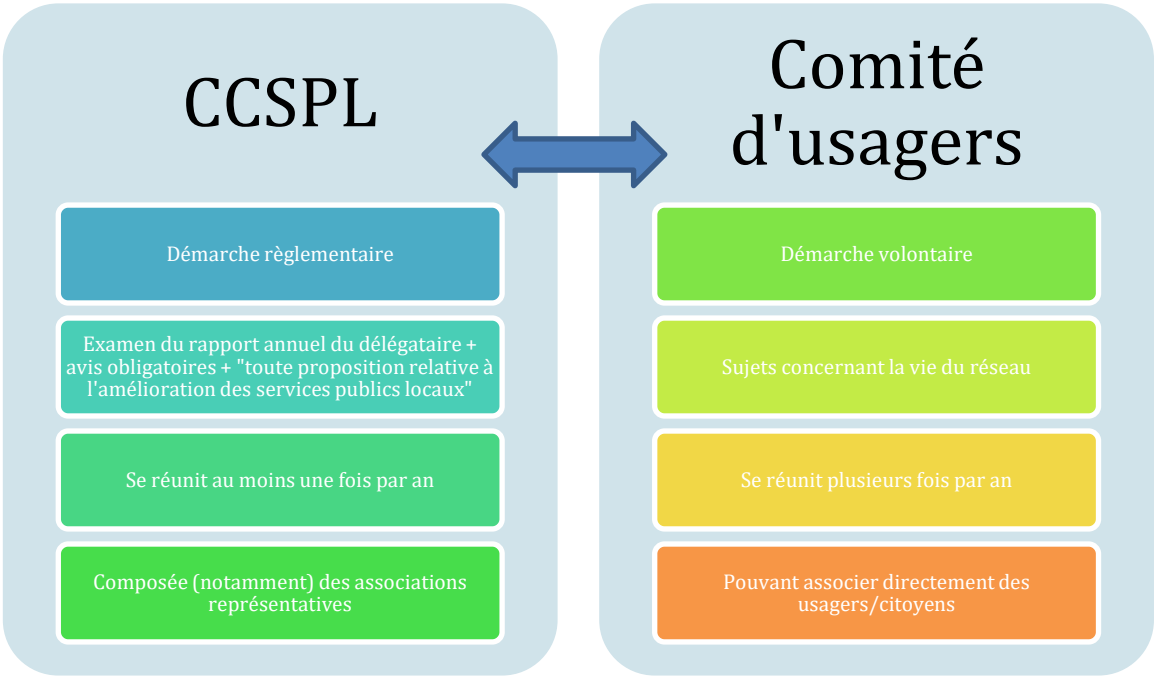
[4] http://www.fnccr.asso.fr/article/guides-de-lelu-2018/

Selon les collectivités, le fonctionnement peut être proche de celui du comité d'usagers, tout dépend du rôle et de la place qu'on souhaite donner aux usagers et des sujets à traiter. Notons néanmoins, en termes de différences, que dans le cas du comité d'usagers le fonctionnement est plus souple avec une fréquence de réunion plus élevée et que les usagers peuvent y être directement intégrés. En effet, la représentation des usagers au sein de la CCSPL est assurée via leurs associations représentatives, les associations et les élus étant les seuls membres possibles d'une CCSPL, le comité des usagers acquiert ainsi une **diversité plus forte en termes d'acteurs** pouvant siéger, puisque sa composition peut être définie par la collectivité et les usagers en fonction des dynamiques du territoire.

Pour assurer une bonne articulation, il faut mettre en place un relai systématique des travaux des **comités d'usagers au sein de la CCSPL et de permettre à d**es représentants de la CCSPL de pouvoir assister au comité des usagers et, de manière réciproque d'avoir des représentants du comité d'usagers qui puissent intervenir en CCSPL, ce qui est possible dès lors que le représentant du Comité au sein de la CCSPL y siège en sa qualité de membre d'une association.

« La mise en place d'une rencontre annuelle des membres des comités des usagers et de la CCSPL serait intéressante, en amont de la tenue de la CCSPL, dans l'idée d'aller au-delà d'une transmission plus factuelle des rendus des travaux du comité. Il est important d'articuler les deux démarches de manière à ce que les retours des usagers soient bien pris en compte par les instances locales. »

Eric Pallu, ARC



Quel lien avec la commission du schéma directeur ?

Le schéma directeur a pour vocation de connaître l'état actuel du réseau et d'en estimer les développements, réunissant l'ensemble des acteurs d'un réseau de chaleur. Il est généralement réalisé en amont **d'extensions structurantes** (rappelons qu'il est obligatoire à présenter pour toute demande d'aide aux travaux à l'ADEME), d'interconnexion, de modification du mix énergétique ou de développement de nouveaux quartiers potentiellement raccordables sur le réseau. Rappelons par ailleurs que toute collectivité (commune, EPCI, département, région) qui est propriétaire d'un réseau de chaleur alimentant une pluralité de clients et en service depuis le 1er janvier 2009 est dans **l'obligation de** réaliser un schéma directeur avant le 31 décembre 2018[5].

Le cahier des charges disponible sur le site de l'ADEME (https://www.ademe.fr/schema-directeur-dun-reseau-existant-chaleur-froid-guide-realisation) précise que l'élaboration du schéma directeur du réseau de chaleur se fait avec la concertation avec l'ensemble des acteurs du réseau de chaleur qui sont réunis dans un comité de pilotage, pouvant comprendre :

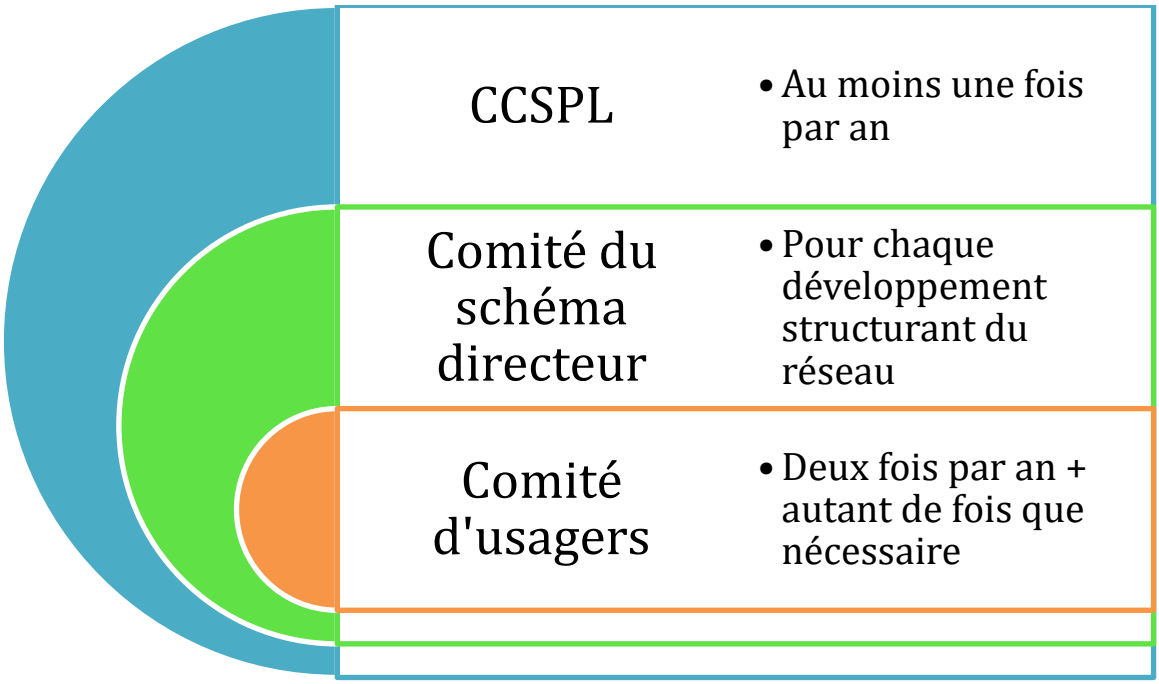
- Les élus et services de l'Autorité Organisatrice de la Distribution de chaleur (AOD) qui est la collectivité compétente pour la création et l'exploitation du réseau de chaleur dans le cas des services publics,
- Les élus et services en charge de l'urbanisme, de l'aménagement, de la politique énergétique (PCAET) de cette collectivité ou de la collectivité compétente sur le périmètre du schéma directeur,
- Les élus et services en charge du logement, de la voirie, des opérations ANRU de la collectivité compétente sur le périmètre du schéma directeur,
- Les élus et services en charge de l'UIOM le cas échéant,
- Les représentants des abonnés existants et potentiels (bailleurs, copropriétés, établissements publics, etc.)
- Les représentants des usagers (locataires, copropriétaires, etc.)
- L'ADEME (pour rappel, la démarche de schéma directeur est obligatoire pour toute demande d'aide aux extensions à l'ADEME).
- Les agences locales de l'énergie et d'urbanisme ou autres personnes qualifiées.

Il est par ailleurs précisé que « suivant les besoins de l'AOD, il y aura consultation ou intégration au **comité de pilotage de l'opérateur gestionnaire du réseau de chaleur et de l'organisme en charge du suivi de l'exploitation du réseau de chaleur.** » et « devraient également être associées ou consultés les **représentants des maîtres d'ouvrages de réseaux à proximité du réseau concerné** (collectivités, bailleurs, CHU, associations urbaines, foncières, etc.). Il est également conseillé d'associer les gros industriels (UIOM, métallurgie, agro-alimentaire, etc.) présents sur le territoire. Ces derniers peuvent non seulement posséder des réseaux in-situ ou avoir un besoin compatible avec le réseau de chaleur mais également être des fournisseurs de chaleur ou de froid de récupération).

[5] L2224-38 du CGCT

Si ce comité peut être amené à se réunir à la suite de l'élaboration du schéma directeur, il n'a pas vocation à durer. Le comité d'usagers a lui, en revanche, vocation à s'inscrire dans la durée, dans la logique d'une amélioration continue.

Pour résumer, voici une synthèse possible :



ANNEXE : exemple de charte de bon fonctionnement du comité des usagers du réseau de chaleur, le règlement intérieur de l'observatoire du réseau de chaleur de Cergy-Pontoise

Le règlement intérieur de l'observatoire constitue une annexe de celui de la CCSPL. Ces règlements ont été élaborés dans une démarche concertée : le groupe de travail s'est réuni 4 fois. Il était présidé par un Vice-Président, et comprenait 3 représentants d'associations (associations désignées au cours d'une réunion de la CCSPL). Il a été approuvé par la CCSPL (pas de délibération spécifique).

Le comité des abonnés/usagers s'appelle « observatoire » (du réseau de chaleur, de l'eau, des déchets : un observatoire différent pour chacune de ces thématiques, avec des compositions différentes).

ANNEXE 1

REGLEMENT INTERIEUR DES OBSERVATOIRES

Article 1er – Rôle des Observatoires

Les « Observatoires » créés par la Communauté d'agglomération ont pour rôle de favoriser l'expression et l'information des usagers des services publics concernés via leurs représentants regroupés en association et des partenaires institutionnels.

Au jour de l'adoption du présent règlement en séance de CCSPL du 24 juin 2016, trois Observatoires ont été créés par la CACP sur les thèmes suivants : Eau/Assainissement, Déchets, Chauffage Urbain.

Article 2 – Composition

La composition de chacun des Observatoires est définie par le Président de la CACP.

Elle comprend a minima des représentants:
- d'associations locales ou d'usagers du service public concerné,
- des communes membres de la CACP,
- du ou des délégataires du service public.

Chacune des associations transmet par écrit au Président de la CACP les noms et coordonnées de ses représentants titulaire et suppléant, au sein des Observatoires.

Chaque Observatoire est présidé par le Président de la CACP ou son représentant.

Article 3 – Incompatibilité

Les membres des Observatoires ne peuvent :

- prendre ou conserver un intérêt dans des entreprises ou régies chargées de la gestion d'un service public local,
- occuper une fonction ou assurer une prestation pour ces entreprises et régies.

Article 4 – Durée du mandat

Les membres de chacun des Observatoires sont nommés pour une période ne pouvant excéder la durée du mandat du Conseil communautaire.

En cas de démission ou de décès d'un des membres titulaire ou suppléant de l'un des membres de l'Observatoire, le nom et les coordonnées de son remplaçant seront communiqués au Président de la CACP dans les meilleurs délais.

Le nouveau membre exerce son mandat pour la durée qui reste à courir jusqu'au renouvellement du Conseil communautaire.

Article 5 – Périodicité des séances

Chacun des Observatoires sera réuni au moins une fois par an, préalablement à la tenue de la CCSPL qui a pour objet d'examiner le rapport annuel du délégataire et le RPQS du service public concerné.

Il peut, en outre, être réuni par son Président chaque fois que celui-ci le juge utile.

Article 6 – Détermination de l'ordre du jour

L'ordre du jour est établi par le Président de l'Observatoire.

Lorsqu'il a pour objet l'examen des rapports annuels des délégataires et des Rapports sur le Prix et la Qualité du Service public (RPQS), l'ordre du jour de l'Observatoire comportera les points suivants :

- Présentation par la CACP desdits rapports
- Temps d'échanges**,** au vu **notamment** des questions posées dans les conditions de l'article 10 du présent règlement:
    - sur le fonctionnement général du service public au cours de l'année écoulée;
    - sur le contenu des rapports présentés.

Article 7 – Convocations

Toute convocation est faite par le Président de l'Observatoire.

7.1 Délais

Elle est adressée, au moins cinq (5) jours francs avant la date de la réunion.
Pour l'examen des rapports annuels des délégataires ainsi que pour celui des RPQS, la convocation est adressée par écrit dans un délai minimum de douze (12) jours francs avant la date de réunion.

7.2 Modalités de transmission

La convocation est transmise par courrier et par courriel à chacun des membres en indiquant les sujets portés à l'ordre du jour.

Les notes et documents présentés en Observatoire leurs sont transmis de manière dématérialisée via un serveur FTP ou remis dans leur version papier, sur simple demande, au Secrétariat général de la CACP.

Pour les élus communautaires, sous réserve qu'ils aient donné leur accord individuel préalable, la convocation ainsi que les notes et documents présentés en observatoire

pouront être transmis à chaque élu, de manière dématérialisée, via la plateforme mise en place par la CACP pour la convocation de ses autres instances.

Article 8 – Personnes extérieures

En fonction de l'ordre du jour, le Président de l'Observatoire peut inviter à participer à la séance toute personne dont l'audition lui paraît utile.

La présence de toute autre personne extérieure est soumise à l'accord préalable du Président de l'Observatoire.

Article 9– Durée des séances et prise de parole

Le Président de l'Observatoire est garant du bon déroulement de la séance et fera ses meilleurs efforts pour organiser le temps de parole de chacun afin que l'Observatoire n'excède pas les trois (3) heures.

Aussi, aucun orateur ne pourra prendre la parole sans l'avoir préalablement demandée et détenue par le Président de l'Observatoire.

La parole est accordée dans l'ordre des demandes.

Chacun des membres de l'Observatoire est tenu de limiter ses questions aux sujets portés à l'ordre du jour de l'Observatoire convoqué.
En cas de manquement à la présente disposition, l'orateur pourra se voir rappeler à l'ordre par le Président de l'Observatoire.

En outre, toute interruption prolongée, toute manifestation troublant le bon déroulement de la séance sont interdites. Elles pourront entraîner son ajournement décidé par le Président. Dans une telle hypothèse, le Président pourra, le cas échéant, convoquer de nouveau l'Observatoire dans les meilleurs délais.

Article 10- Questions écrites

Sans pour autant faire obstacle à la possibilité de formuler des questions en séance, les membres des Observatoires peuvent adressés leurs questions écrites à la CACP à tout moment sur l'adresse mail de la CACP : courrier@cergypontoise.fr avec la mention dans l'Objet du sigle « CCSPL-CACP ». La CACP en accusera réception et y apportera soit une réponse écrite soit une réponse orale en séance d'Observatoire.

En outre, afin de faciliter la préparation des séances desObservatoires, les membres sont invités à transmettre leurs questions sur le fonctionnement général du service public et sur les rapports annuels des délégataires et RPQS dans les conditions définies ci-après.

10.1 Point sur le fonctionnement général du service public

Les participants de chacun des Observatoires transmettront à la CACP, au plus tard avant le 15 avril de l'année n+1 :

- toute question relative au fonctionnement général du service public au cours de l'année écoulée ;
- le cas échéant, la synthèse des autres questions formulées au cours de l'année écoulée.

Les réponses à ces questions seront apportées par la CACP et/ou le délégataire en séance.

Dans le cas contraire, la CACP et /ou le délégataire y apporteront une réponse par écrit après la tenue de l'Observatoire.

Il est par ailleurs précisé que la CACP échange de manière régulière avec ses communes membres et l'ensemble de ses partenaires institutionnels sur ces sujets.

10.2 Questions relatives au rapport annuel du délégataire et du RPQS

Les participants de chacun des Observatoires transmettront à la CACP l'ensemble des questions qu'ils jugent relatives au rapport annuel du délégataire afférent à l'exercice de l'année (n) du service public concerné dans un délai de cinq (5) jours avant la date à laquelle l'Observatoire se réunit, compte tenu du délai de convocation mis en œuvre.

Les réponses à ces questions seront le cas échéant apporter par la CACP et/le délégataire dans le cadre de la présentation de ces rapports ou à l'issue de cette dernière.

Dans le cas contraire, la CACP et /ou le délégataire y apporteront une réponse par écrit après la tenue de l'Observatoire.

Article 11 – Secrétariat de séance et compte-rendu

Au début de chaque séance, l'Observatoire désigne un ou deux secrétaires de séance parmi les membres présents qui est/sont chargé(s) de la rédaction du compte-rendu, avec l'appui des services de la CACP.
Dans l'hypothèse où le Président proposerait de désigner deux secrétaires de séance, un serait issu des représentants des associations et le second des communes.

Le compte-rendu de la réunion précédente est adressé à chaque membre de la commission, après sa validation par le(s) secrétaire(s) de séance.

Une fois cette formalité réalisée, son approbation est inscrite à l'ordre du jour de la plus proche réunion de l'Observatoire.

SERVICE RÉSEAUX DE CHALEUR ET DE FROID

Suivez www.fnccr.asso.fr pour toutes les actualités de la filière, les outils dédiés et les formations pour les élus et services !

La FNCCR, Fédération nationale des collectivités concédantes et régies, fédère plus de 800 collectivités dans le domaine de l'énergie (électricité, gaz, EnR&R, chaleur, froid), du numérique et de l'eau et l'assainissement. La FNCCR accompagne notamment les collectivités dans leurs projets EnR&R, en leur apportant un conseil personnalisé et en leur permettant d'échanger et de co-construire ensemble les évolutions de la filière. Le service « réseaux de chaleur et de froid » apporte conseils sur les projets des collectivités, outils, partage d'expériences et de bonnes pratiques.

09/2016

VOTRE CONTACT

Guillaume PERRIN
tél : 01 40 62 16 30
email : g.perrin@fnccr.asso.fr
@chaleur_FNCCR

www.fnccr.asso.fr

https://www.territoire-energie.com/

FNCCR
SERVICES PUBLICS LOCAUX DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES E-COMMUNICATIONS

Suivez-nous sur twitter :
@fnccr
@chaleur_fnccr
@dechets_fnccr