Trophée 2023

Savoir-faire innovants des animateurs bois-énergie du CIBE

2ème prix

CRER (Nouvelle Aquitaine)

« Club des usagers de chaufferies bois »

1. Objectif

Le club des usagers est une animation locale qui exprime le souhait du CRER de rester en contact et soutien auprès des maitres d'ouvrage à l'issue du développement d'un projet notamment lors des phases d'exploitations des chaufferies bois ou réseaux de chaleur.
Le dispositif de création d'un « Club des usagers » vise, durant des temps d'échanges formalisés :

- À partager le retour d'expérience des maitres d'ouvrage et/ou exploitants de chaufferie
- À les accompagner pour améliorer leur maitrise du fonctionnement des installations et garantir la performance et la pérennité des équipements
- À engager une démarche qualité de la phase prospective jusqu'à l'exploitation

2. Résumé

Le « Club des usagers » est une instance formalisée qui, une à deux fois par an à l'initiative de l'animateur ENR, réunit les acteurs de l'exploitation des chaufferies bois (agents de collectivités, élus, exploitants, approvisionneurs…) pour constituer un réseau d'échange collectif et valoriser les retours de conduite des installations, évaluer les performances des installations, identifier les axes d'amélioration.

3. Descriptif

Le « Club des usagers » a été créé à l'initiative du CRER en réponse à une demande des conducteurs de chaufferie désireux d'être accompagnés pour améliorer la conduite des installations de chaufferies bois (chaufferies dédiés ou réseaux de chaleur), à gérer les difficultés de fonctionnement (qualité de combustibles, pannes, prestataires de maintenance), à identifier les améliorations possibles en proposant des outils simples d'évaluation des performances.
Le « Club des usagers » :

- Propose la mise à disposition d'une veille technique et réglementaire (fiche synthétique sur sujets particuliers = contrôles des compteurs d'énergie, Gestion des cendres, ICPE + MCP)
- Permet également une mise en relation des conducteurs d'installations pour partager les retours d'expérience de chacun

L'animateur local se met à disposition des conducteurs des installations pour répondre aux questions d'ordre techniques, réglementaires, organisationnelle.
Pour permettre le retour d'expérience auprès de chacun, l'animateur créé ou partage des fiches synthétiques sur les sujets abordés.

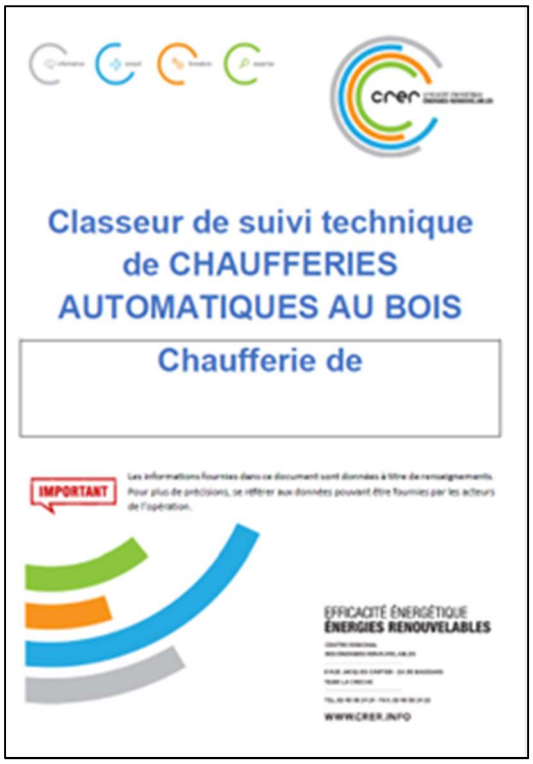
L'animateur peut proposer :

- de réaliser ou faire réaliser des mesures de qualité de combustible en cas de doute à l'issue d'une livraison
- D'organiser une formation spécifique pour anticiper sur des problématiques naissantes et récurrentes
- Déclencher une visite d'audit ou de suivi le cas échéant

Le rôle de l'animateur local est d'être également facilitateur dans les relations entre acteurs et la compréhension du fonctionnement des équipements. Il devient ainsi le « tiers de confiance » que l'on peut mobiliser en cas de nécessité.

4. Quelques chiffres-clés

- 2 réunions annuelles (en début et fin de saison de chauffe)
- 15 à 20 participants à chaque réunion avec visite de l'installation de l'usager accueillant la réunion
- 100 documents synthétiques mis à disposition des usagers
- 1 veille technique et réglementaire de la structure d'animation à disposition



5. Personnes-ressource

- PINAUD, Sébastien, sebastien.pinaud@crer.info
- BIGEREL, Christophe, christophe.bigerel@crer.info