



ANNEXE 12


-

PROGRAMME DE COMUMUNICTAION, INFORMATION DES ABONNES



16 Relation Délégataire - Abonnés

- o **Un accompagnement sur-mesure à travers notre démarche DEFI®**
- o **Les outils d'information**
- o **Les outils pour mieux maîtriser les consommations**
- o **Les actions de sensibilisation et d'information actives DEFI®**



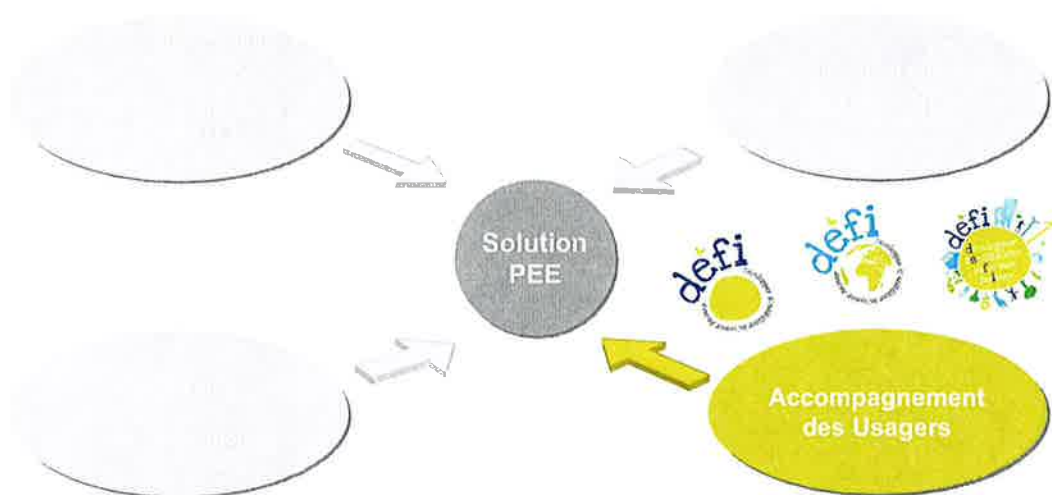


Un accompagnement sur-mesure à travers notre démarche DEFI®

Parce que la réduction des consommations énergétiques passe également par la modification des habitudes de chacun, COFELY a développé et mis en place DEFI®.

DEFI®, c'est notre démarche d'accompagnement pour **D**évelopper, **s**ensibiliser, **i**nformer et **a**nimer les abonnés à la maîtrise des consommations.

En effet, SEFIR vous propose un accompagnement sur mesure, afin de sensibiliser les abonnés aux économies d'énergie, à la réduction des émissions de CO₂ et de favoriser les comportements éco-citoyens.



DEFI® est un élément fondamental de la performance énergétique :

- DEFI® s'intègre à notre offre globale de performance énergétique et environnementale,



- DEFI® répond au besoin de sensibiliser les abonnés avec des outils de communication et d'information adaptés pour : vos propriétaires, vos locataires, vos élèves, vos administrés, vos employés communaux et autre type d'utilisateurs
- DEFI® participe au renforcement de votre image, en valorisant les actions d'efficacité énergétique et environnementale que vous réalisez.



Les outils d'information

Pour vous accompagner, nous mettons à votre disposition nos outils d'information :

- 🍃 le livret DEFI®,
- 🍃 la campagne d'affichage DEFI® « Gestes simples pour économiser l'énergie »
- 🍃 les panneaux d'information DEFI®

Le livret DEFI®

Le livret d'information DEFI® sera distribué, par la poste aux usagers des différents bâtiments raccordés au réseau de chauffage urbain lors du démarrage du contrat. Ce livret a pour objectif d'expliquer :

- 🍃 les différentes actions à mener et le rôle de chacun pour réduire les consommations,
- 🍃 les gestes simples pour économiser l'énergie,
- 🍃 les enjeux de DEFI®,
- 🍃 l'engagement de SEFIR sur la performance énergétique et environnementale.

Ce livret sera accompagné d'un objet ludique DEFI®.

La campagne d'affichage DEFI® « Gestes simples pour économiser l'énergie »

Nous avons identifié pour les sites raccordés au réseau de chauffage urbain du SICSEF les gestes simples qui contribuent de manière significative à la réduction des consommations. Afin de sensibiliser chacun des usagers, nos techniciens « véritable hommes du DEFI® » afficheront à chaque passage lors des opérations de maintenance courante, une des 3 affiches « gestes simples - Au travail » ainsi que plusieurs affiches « gestes simples – A la maison ».

Le panneau d'information DEFI®

Un panneau d'information avec les explications personnalisées manuscrites sera mis en place sur les sites raccordés au réseau du SICSEF, afin de présenter de façon simple :



- les prestations effectuées,
- les consommations,
- les économies réalisées,
- les travaux en cours et à venir,

Ce panneau d'information sera rempli à chaque passage de nos techniciens.



Les outils pour mieux maîtriser les consommations

Pour sensibiliser les abonnés aux économies d'énergies et à la réduction des émissions de CO₂, nous vous proposons :

- 🍂 un accès aux informations liées au comptage
- 🍂 l'adhésion à la campagne Display®

Un accès aux informations liées au comptage

Comptage global et mise à disposition des informations

Nous avons prévu de remonter en automatique la consommation globale des sites raccordés au réseau du SICSEF et de la traduire de façon adaptée pour fournir aux abonnés des indicateurs leur permettant de mieux maîtriser leurs consommations.

Le comptage global sera directement accessible :

- 🍂 depuis notre site internet



Sous-comptage et mise à disposition des informations

Nous avons prévu de remonter en automatique la consommation des différents sites raccordés au réseau de chauffage urbain du SICSEF et de la traduire de façon adaptée pour fournir à les abonnés des indicateurs leur permettant de mieux maîtriser leurs consommations.

Le comptage de chaque abonné sera accessible directement :

- ☛ sur internet via un accès personnel et sécurisé aux différentes données.

La mise en place de ce type de système permet à chaque abonné de connaître sa consommation, de la suivre en temps réel et de percevoir les effets de la modification de son propre comportement.

L'adhésion à la campagne Display®

Afin de sensibiliser les usagers à la maîtrise des consommations, nous vous proposons d'intégrer la campagne européenne Display®. Cette campagne consiste à afficher de manière transparente les performances énergétiques et environnementales des bâtiments, suivant le modèle de l'étiquette énergétique.

La campagne d'affichage permet de sensibiliser l'ensemble des usagers en intégrant :

- ☛ les énergies primaires,
- ☛ les émissions de CO₂,
- ☛ les consommations d'eau.



Les actions de sensibilisation et d'information actives

DEFI®

Le bus de l'énergie

Afin de sensibiliser les abonnés ainsi que les usagers du réseau de chauffage urbain du SICSEF sur les économies d'énergie, nous vous proposons la mise à disposition de notre bus de l'énergie pendant une période à définir avec le SICSEF.

Ce bus exposition présente notamment :

- 🍂 les enjeux du développement durable,
- 🍂 les éco-gestes,
- 🍂 les actions « compensation carbone » relatives au déplacement du Bus.

Les animations DEFI® « Ecoles primaires »

Pour vos actions de sensibilisation et d'information auprès des élèves et des professeurs, nous vous proposons :

- 🍂 des animations sur les économies d'énergie pour vos élèves
- 🍂 de bénéficier de l'opération GoodPlanet Junior – les posters des écoles

Les animations sur les économies d'énergie pour les élèves de primaires

Nous vous proposons pour les enseignants du cycle 3, une animation sur les économies d'énergies. Nous prévoyons d'organiser pour vos différents établissements scolaires plusieurs sessions d'animations.

L'animation (1h 30), avec des activités variées et des séquences bien rythmées permettant de soutenir l'attention des élèves, est construite autour de 3 étapes :

- 🍂 Prendre conscience
 - Débanaliser l'utilisation de l'énergie



- Comprendre les enjeux : Epuisement des ressources - Pollution, gaz à effet de serre, impact climatique
- 🍂 Trouver des solutions
 - Consommer moins pour préserver les ressources
 - Promouvoir les énergies renouvelables
- 🍂 Passer à l'action
 - Devenir un éco-écologiste : quels éco-gestes au quotidien ?
 - Rendre compte : Dans la charte éco-citoyenne - Dans le journal municipal avec des articles - Auprès d'autres utilisateurs (famille, copains, école...)

Lors de l'animation des supports seront remis :

- 🍂 aux élèves :
 - Un poster sur les énergies pour chaque classe
 - Un livret d'activités pour chaque élève qui permet de suivre l'animation en réalisant des exercices pratiques
- 🍂 aux enseignants :
 - la fiche avec les pistes pédagogiques pour aller plus loin, adresses de sites Internet pour en savoir plus...
 - Un questionnaire de satisfaction

L'accompagnement dans la réalisation d'une exposition : l'opération GoodPlanet

L'association GoodPlanet, créée par le photographe Yann Arthus-Bertrand, a pour vocation de sensibiliser le jeune public aux enjeux du développement durable. Partenaire de l'association GoodPlanet, en collaboration avec le ministère de l'Éducation Nationale, le ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement Durable et de l'Aménagement du territoire, GDF SUEZ soutient l'opération GoodPlanet Junior – les posters des écoles.

Cette opération consiste à mettre à disposition gratuitement, pour chaque école élémentaire, collège et lycée, une vingtaine d'affiches (photographies et textes). Elles permettent aux élèves et professeurs d'organiser un événement public de sensibilisation à l'environnement.



L'exposition présente les enjeux environnementaux et sociaux d'aujourd'hui qui feront le monde de demain. Résolument axées sur le respect de la diversité des hommes et des richesses naturelles, ces affiches présentent une sélection de photographies de Yann Arthus-Bertrand et d'autres photographes, accompagnées de textes pédagogiques qui serviront d'outil aux enseignants et aux professeurs pour travailler autour du Développement Durable.

Plus de 57 000 établissements scolaires français, un public de 12 millions d'enfants, leurs parents et leurs enseignants, ont reçu des kits pour organiser des expositions photographiques sur le thème de l'environnement. En tant que partenaire, GDF SUEZ finance une partie du papier et l'acheminement des kits de posters.

Contenu de l'exposition :

- 🍃 1 affiche de présentation du projet avec définition du thème retenu et les logos des partenaires de l'opération
- 🍃 19 affiches thématiques présentant chacune une photographie accompagnée d'un texte pédagogique
- 🍃 1 document de présentation de l'exposition et de suggestion d'exposition
- 🍃 1 document d'accompagnement de l'Education Nationale
- 🍃 Des fiches pédagogiques conçues par l'Education Nationale, pour aider au travail en classe.

Les animations DEFI® « Enseignement secondaire »

Pour sensibiliser les élèves, nous avons prévu :

- 🍃 l'accompagnement des équipes enseignantes et des élèves dans la réalisation du projet bilan Carbone,
- 🍃 l'accompagnement dans l'obtention d'un label,
- 🍃 les animations – débats à travers l'atelier jeu Clim'City®,
- 🍃 les partenariats : formation aux métiers de l'énergie et de l'environnement.

L'accompagnement des équipes enseignantes et des élèves dans la réalisation du projet bilan Carbone



La prise de conscience de notre mode de vie sur l'environnement passe par l'analyse de nos consommations.

Nous vous proposons de vous accompagner techniquement dans la réalisation du bilan carbone, qui pourrait être réalisé par vos élèves, sous la responsabilité pédagogique d'un ou plusieurs enseignants.

Cette méthode d'analyse mise en œuvre par l'ADEME, permet de sensibiliser les usagers à la fois au niveau de leur utilisation des locaux et des équipements, mais également sur leur mode de déplacement, le tri des déchets, la consommation d'eau, l'alimentation ou bien encore le contenu énergétique des matériaux utilisés.

L'accompagnement dans l'obtention d'un label

Nous vous proposons d'accompagner les écoles dans l'obtention d'un label afin de récompenser leurs efforts en termes d'économie d'énergie et de réduction de leur empreinte environnementale.

Cette labellisation, de renommée internationale, est décernée au terme de la mise en place d'une démarche globale qui s'appuie sur 7 étapes :

- 🍃 La création d'un comité de suivi
- 🍃 La réalisation d'un diagnostic environnemental
- 🍃 L'élaboration d'un plan d'action
- 🍃 Le contrôle et l'évaluation
- 🍃 La mise en place d'un programme pédagogique
- 🍃 L'organisation de journées d'actions
- 🍃 La création d'une charte

Les animations –débat à travers l'atelier jeu Clim'City®

En tant qu'acteur majeur dans le domaine des énergies et plus particulièrement dans celui des énergies renouvelables, GDF SUEZ a participé à l'élaboration d'un jeu pédagogique et ludique destiné aux élèves.

Ce jeu virtuel consiste à réduire les émissions de gaz à effet de serre de Clim'City®. Le joueur dispose de 50 tours de jeu (soit 50 ans) pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, développer au maximum les énergies renouvelables et adapter la ville au changement climatique.



L'atelier jeu Clim'City® pourrait être le point de départ d'un débat entre les élèves.



Les partenariats : formation aux métiers de l'énergie et de l'environnement

La société dédiée SEFIR vous propose la mise en place de conventions de stage, pour les élèves de collèges et lycées, afin de les préparer aux métiers de l'énergie et de l'environnement.

Nous vous proposons d'accueillir chaque année plusieurs stagiaires issus des programmes intégrant des stages en entreprises.

Les autres actions et animations « Energies » DEFI®

Les visites de sites

Durant la semaine du Développement Durable, COFELY via sa société dédiée SEFIR organise des visites, afin de présenter les installations et les actions réalisées sur différents sites.

Nous pouvons par exemple vous proposer :

- 🍌 la visite des chaufferies existantes et les « sous-stations intelligentes »
- 🍌 la visite de la future chaufferie biomasse

SICSEF

16/10/2010

Délégation de service public de production et de distribution de chauffage urbain du Syndicat Intercommunal de chauffage de Sannois, Ermont et Franconville.



16 Relation Délégitaire - SICSEF

- o Mise à disposition des outils GTC
- o Mise à disposition des documents d'études et de travaux
- o Modèle de rapport d'activité annuel comprenant les comptes rendus techniques
- o Modèle de rapport d'activité trimestriel



Mise à disposition des outils de GTC

Les fonctionnalités de COFELYdirect

COFELY a développé un extranet client, appelé COFELYdirect. C'est un outil de communication via internet, qui autorise des échanges privatisés et sécurisés entre le SICSEF et SEFIR.

Il permet au SICSEF d'accéder, à tout moment, aux informations personnalisées le concernant dans le cadre du contrat avec SEFIR, reflet de la situation en cours.

En liaison directe avec le système d'information centralisée (Genesis), COFELYdirect est une véritable plate-forme interactive entre le SICSEF et SEFIR.

COFELYdirect, c'est pour le SICSEF, la garantie d'obtenir :

- 🍂 l'accès immédiat aux informations générales et contractuelles : données sur le contrat, les avenants (durée, date d'échéance, clauses particulières, etc.), etc.,
- 🍂 la possibilité de faire des demandes en ligne : demande d'intervention technique, demande de devis, etc.,
- 🍂 l'état d'avancement des demandes d'intervention et plus globalement des informations sur l'exploitation des installations en cours : se renseigner sur l'état d'avancement d'une demande de dépannage (en cours, clôturée, etc.), suivre l'état d'avancement des travaux, etc.
- 🍂 les rapports d'activité liés au contrat avec SEFIR et le suivi des indicateurs de performances.

Cet extranet se présente sous la forme d'un site constitué de page web, auxquelles vous accédez grâce à un identifiant et à un mot de passe.

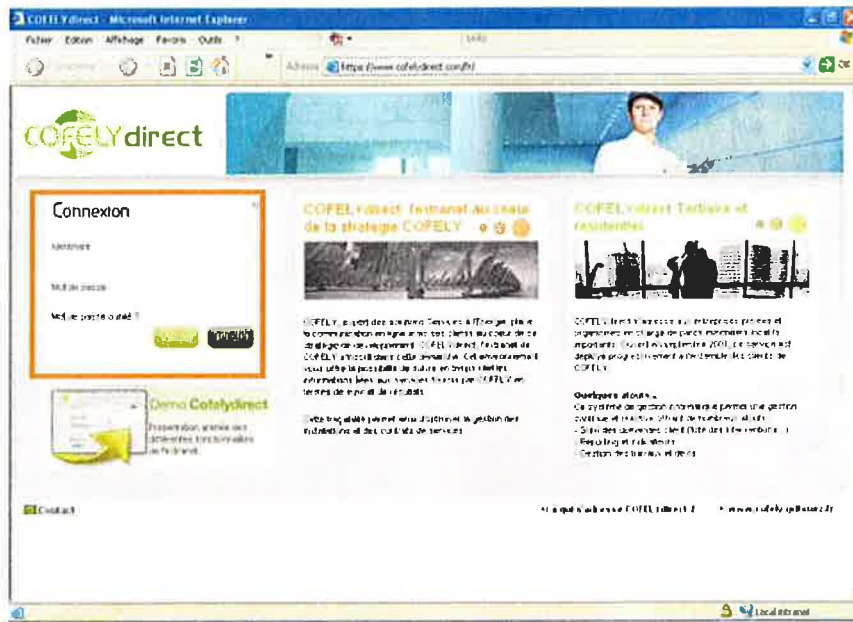
Page d'accueil personnalisée

Après avoir saisi votre identifiant et votre mot de passe sur la page d'accueil générale, vous accédez à la page d'accueil personnalisée, qui propose 2 types de données :

- 🍂 des informations générales (en bref, infos contrats, etc.),



- des informations quantitatives et qualitatives de la prestation réalisée par SEFIR sur le contrat.

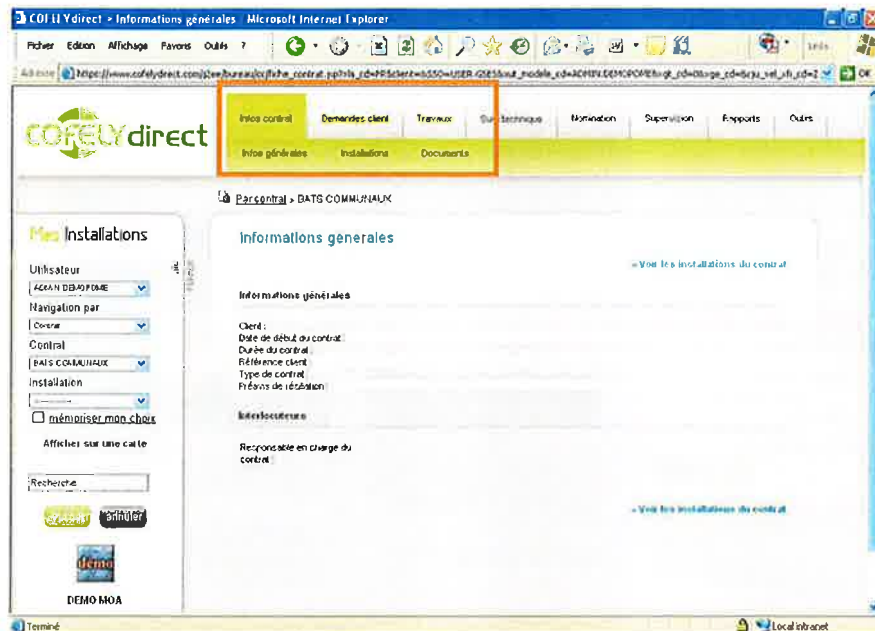


Pour afficher les informations, une zone de recherche par filtre ou par mot clé est disponible, ainsi que la fonctionnalité « afficher sur une carte » qui permet d'accéder aux informations par navigation géographique.

Informations sur le contrat

Cette page donne accès à des informations précises sur le contrat :

- Données du contrat (raison sociale, date début, durée, référence client, type de contrat, interlocuteurs de SEFIR, etc.),
- Liste des installations du contrat (nom, adresse, prestations de SEFIR, etc.),
- Liste des documents liés aux contrats et aux avenants, avec un accès direct à ces documents par simple clic.



Demandes en ligne

Grâce à cette fonctionnalité, il est possible de :

- Créer une demande d'intervention en ligne (devis, travaux, interventions techniques, etc.).
- Afficher la liste des demandes, par installation, par date,
- Suivre l'état d'avancement des demandes déjà réalisées (enregistrée, en cours, réalisée, clôturée, etc.).
- Afficher une fiche détail pour chaque demande.
- Rechercher des demandes par installation, date début, état, appelant ou motif d'appel.
- Créer une demande « libre » en ligne (demande de rendez-vous avec un responsable de SEFIR, message à destination du Responsable d'Equipe, etc.).

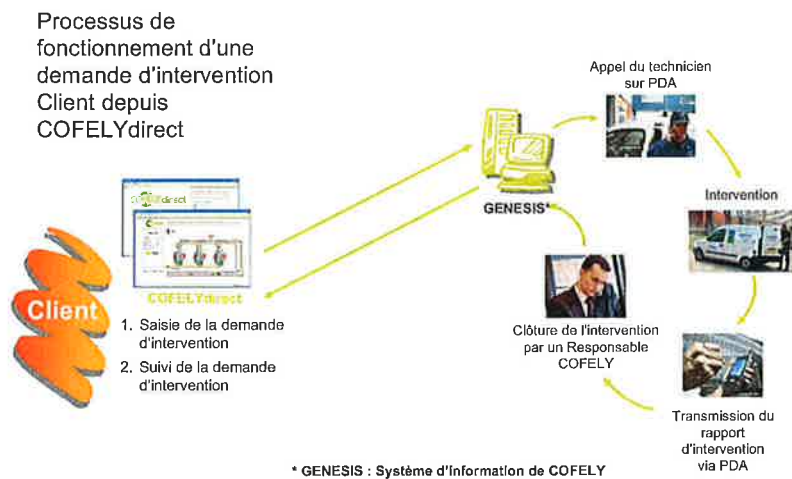
Cette fonctionnalité permet d'ouvrir (sous réserve de faisabilité technique) un Web Call Center ouvert à l'ensemble des collaborateurs du SICSEF (exemples : « j'ai un problème de température dans mon bureau », « je souhaite la préparation d'une salle de réunion », etc.).



Une demande d'intervention en ligne sur COFELYdirect, comment ça marche ?

Grâce à la fonctionnalité de « demandes en ligne », il est possible de faire une demande d'intervention technique pour :

- un devis.
- des travaux.
- une intervention technique urgente, etc.



La procédure suivante prend effet dès la demande d'intervention en ligne :

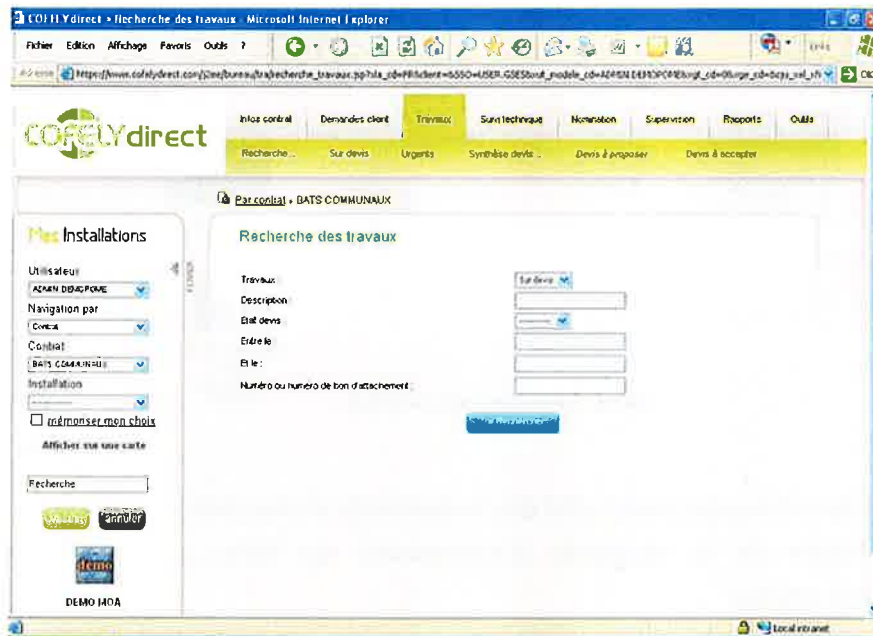
1. Saisie de la demande d'intervention en ligne, par l'utilisateur via COFELYdirect.
2. COFELYdirect transfère automatiquement la demande dans Genesis.
3. Genesis transmet la demande d'intervention au technicien via PDA.
4. Après l'intervention, le technicien saisit son rapport et le transfère dans Genesis via PDA.
5. Un responsable de SEFIR clôture l'intervention sous Genesis.
6. Genesis transfère en temps réel les informations dans COFELYdirect.
7. En se connectant à COFELYdirect, l'utilisateur accède directement à l'état d'avancement de sa demande.



Informations sur les travaux

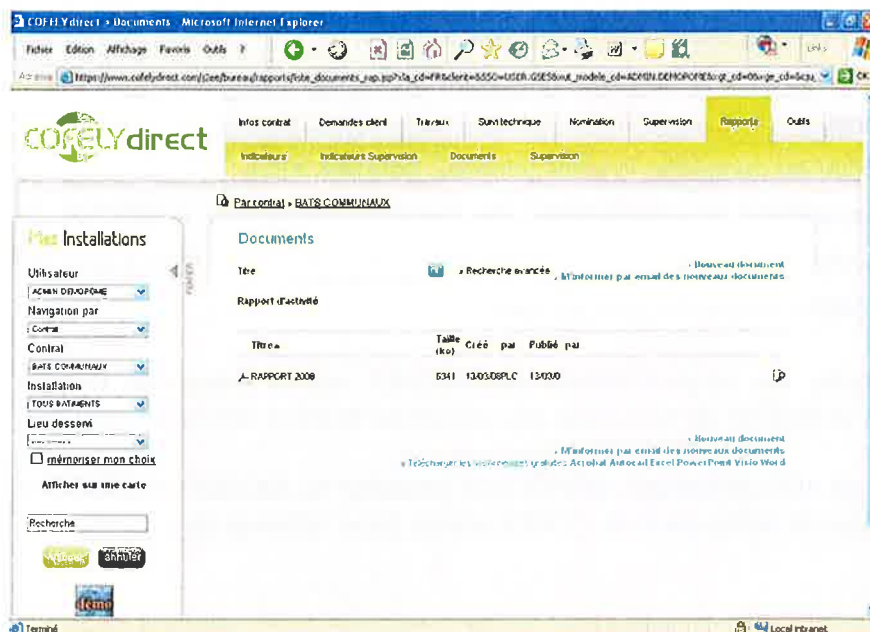
Cette fonctionnalité permet de suivre les travaux (devis ou urgents) relatifs aux installations du contrat. L'utilisateur a la possibilité :

- d'afficher la liste des devis et travaux urgents.
- d'afficher, pour chaque devis, une fiche détail et de les télécharger au format Acrobat Reader (.pdf).
- de rechercher des devis / travaux urgents, par libellé, état, date.
- d'exporter la liste des devis et des travaux vers le logiciel Excel.
- d'accepter les devis en ligne.



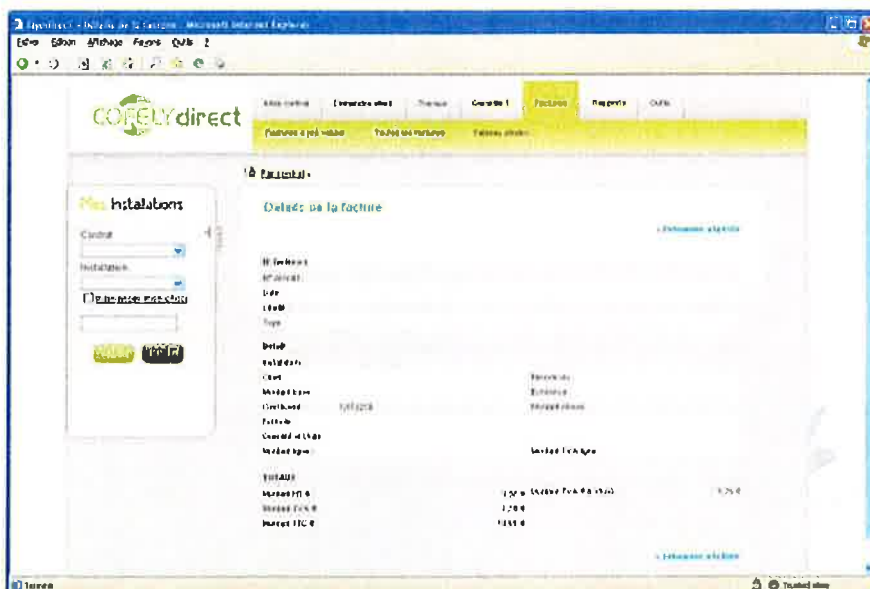
Rapports

Cet espace documentaire partagé, permet au SICSEF et à SEFIR de publier et/ou de consulter différents documents. Il permet notamment au SICSEF d'accéder à des documents en ligne, tels que les rapports d'activité incluant des indicateurs de résultats, aux comptes rendus de réunion, aux plans de l'installation, aux attestations, etc.



Informations sur la facturation

Cette fonctionnalité de COFELYdirect permet d'accéder aux détails des factures émises par SEFIR et de les pré-valider.





Personnalisation de l'espace et Gestion des accès

Cet onglet permet à chaque utilisateur de gérer son profil, ses favoris, ses préférences :

- Modifier ou compléter le profil (identité, adresse, etc.).
- Personnaliser la présentation de l'espace (contrat(s) à afficher en page d'accueil, nombre de lignes par page et la profondeur de l'historique, etc.).
- Accéder à l'espace d'aide en ligne.

Par ailleurs, les administrateurs du SICSEF ont la possibilité de créer des comptes et habilitier de nouveaux utilisateurs en fonction des niveaux prédéfinis.

Au-delà de 100 utilisateurs, SEFIR peut proposer au SICSEF la création massive de comptes et l'intégration de COFELYdirect dans l'intranet du SICSEF.



Mise à disposition des documents d'études

La société SEFIR mettra à la disposition du SICSEF sur demande les documents d'études ou travaux jugés utiles dans l'analyse du service exécuté.



Modèle de rapport d'activité annuel (Rapport de Délégation)

Ce modèle est joint dans la partie 5 : « Rapport d'exploitation annuel », le rapport complet est édité et l'intégralité des annexes du rapport de délégation sont jointes sous format numérique dans un CD.

SICSEF

16/10/2010

Délégation de service public de production et de distribution de chauffage urbain du Syndicat Intercommunal de chauffage de Sannois, Ermont et Franconville.



Modèle de rapport d'activité trimestriel (Rapport de Délégation)

Le rapport d'activité trimestriel comportera les données liées à l'énergie primaire et vendue, à la puissance souscrite, aux rendements, aux DJU, aux extensions du réseau, à la maintenance courante et préventive.

Ce modèle pourra être adapté aux besoins exprimés par le SICSEF, et reprendra l'architecture du rapport annuel..

SOUS-PRÉFET DE PONTOISE
21 AVR. 2011
ARRIVÉE