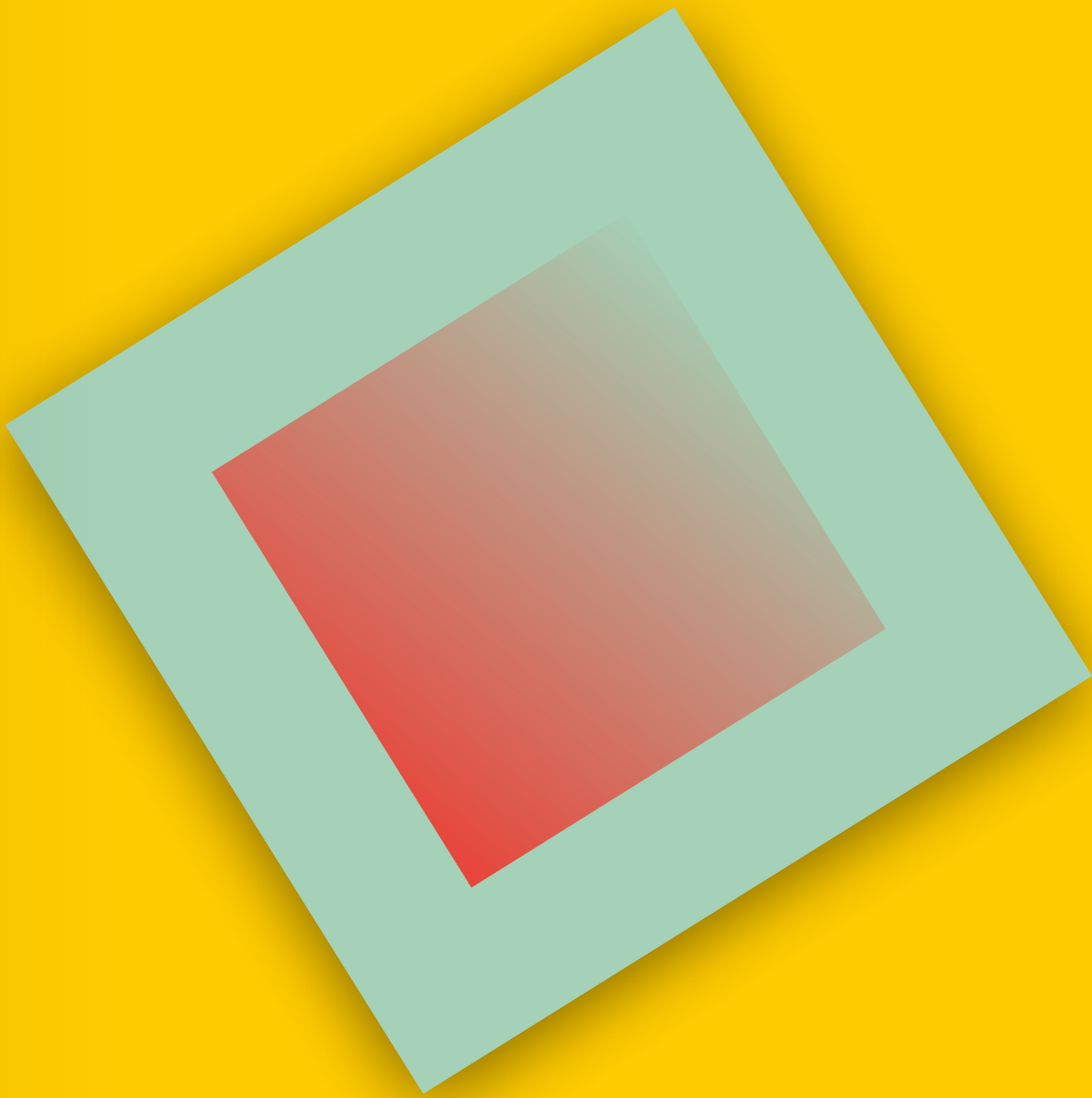


LA
CPCU
EN 2019-2020

AU SERVICE
D'UNE CHALEUR
PLUS RESPONSABLE

LA CPCU EN QUELQUES MOTS	2
LA CARTOGRAPHIE DU RÉSEAU	3
LE RÉSEAU EN CHIFFRES	4
LES COULISSES DU RÉSEAU	5
DES ÉNERGIES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT	6
L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	7
AU SERVICE DE PLUS D'UN MILLION ET DEMI DE PARISIENS	8
LES NOUVEAUX RACCORDEMENTS 2019	9
LA CPCU, EMPLOYEUR RESPONSABLE	10
DES ENGAGEMENTS AU QUOTIDIEN	11

COMPAGNIE
PARISIENNE
DE CHAUFFAGE
URBAIN



LA CPCU EN QUELQUES MOTS

La Compagnie parisienne de chauffage urbain fournit à ses clients, habitants de la métropole parisienne, de la chaleur pour les besoins de chauffage et d'eau chaude de l'habitat et du tertiaire public ou privé.

Entreprise publique locale, filiale d'ENGIE et concessionnaire de la Ville de Paris, elle exploite et développe ainsi le plus important réseau de chaleur urbain de France : **8 sites de production d'énergie et un réseau de distribution de 510 km pour les besoins d'un million et demi de Parisiens.**

Partageant l'ambition de la Ville de Paris de faire de la capitale une ville neutre en carbone d'ici 2050, la CPCU s'engage, au bénéfice de ses clients et des Franciliens, à fournir de la chaleur fiable et durable, majoritairement produite à partir d'un **bouquet énergétique favorisant les énergies locales, renouvelables et de récupération.**

1^{er}

réseau de chaleur urbain en France

510

km de réseau souterrain

51,3%

d'énergies locales, renouvelables et de récupération

430

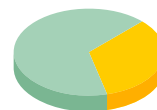
M€ de chiffre d'affaires



Une histoire bientôt centenaire

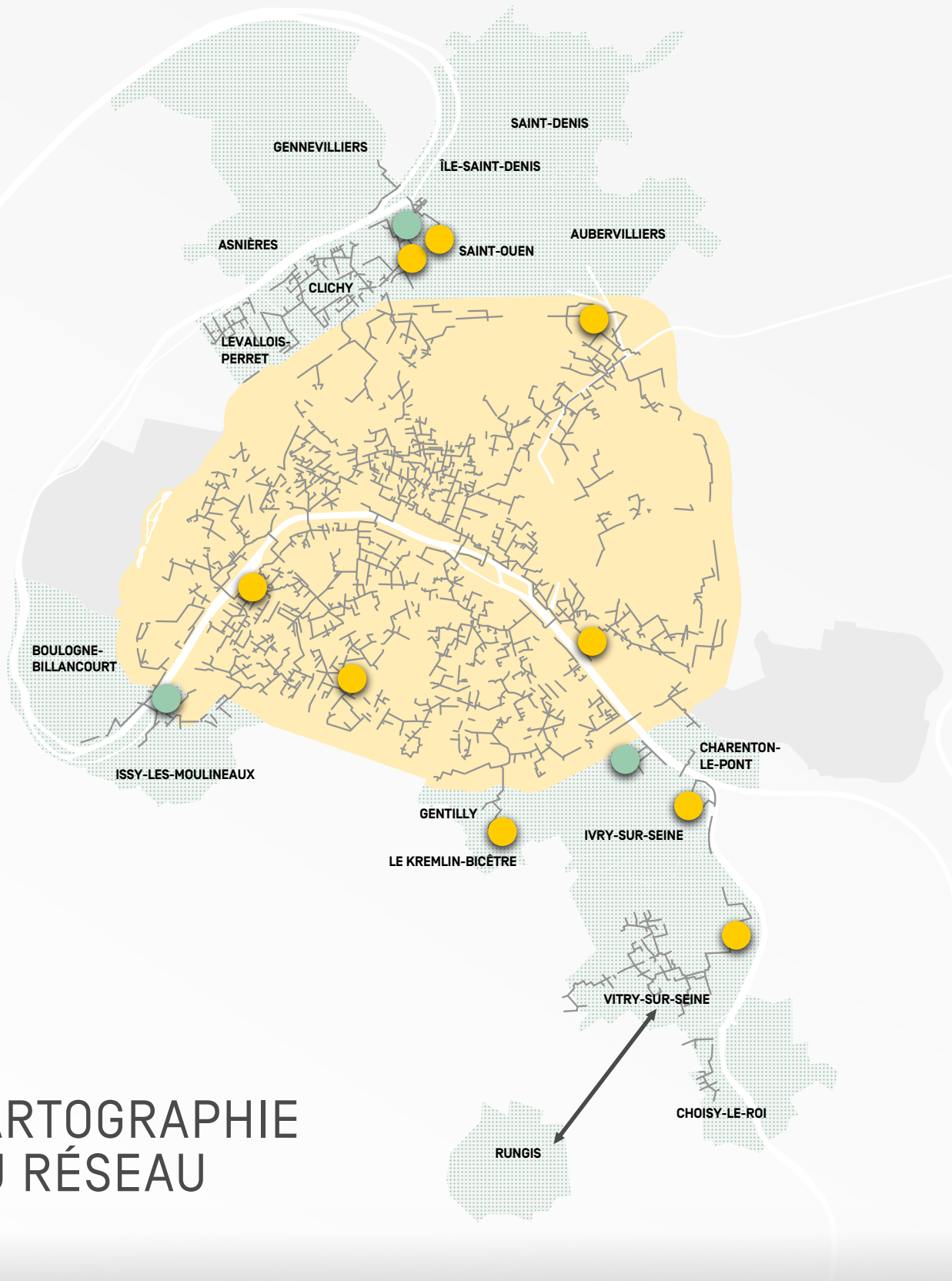
Déléataire du service public de chauffage à Paris, la CPCU est concessionnaire de la Ville depuis 1927. À ses débuts, l'entreprise compte la Gare de Lyon parmi ses premiers clients. Le besoin en chaleur pour le chauffage des trains au départ de la gare est l'une des premières missions de la compagnie.

Tout au long du 20^e siècle, l'entreprise s'est développée au gré de l'évolution du territoire, des usages et des technologies. Mais sa raison d'être n'a pas changé : **proposer un service fiable et de qualité pour le confort des usagers.** Dès les années 2000, la CPCU intègre dans ses priorités les questions environnementales : la recherche de sources d'énergies plus vertes devient un enjeu primordial. Depuis, elle ne cesse d'innover en faveur de l'efficacité et de la sobriété énergétique de son réseau long de plus de 510 kilomètres.



Au 31 décembre 2019, le capital de la CPCU est détenu par **ENGIE Énergie Services [66,50 %] et la Ville de Paris [33,50 %].**

LA CARTOGRAPHIE DU RÉSEAU



LE RÉSEAU EN CHIFFRES

LA MISSION DE LA CPCU

Forte de plus de 90 ans d'expérience, l'entreprise fournit de la chaleur pour le chauffage et l'eau chaude d'habitations, de bureaux et d'établissements publics de la métropole parisienne.

27

boucles de réseau
eau chaude

dont

2

boucles
indépendantes

La CPCU chauffe

500000

équivalents logements
à Paris

et alimente

16

communes voisines

4,7 TWh

de chaleur livrée
aux clients

350 GWh

d'électricité produite
par cogénération

LE MOT DE L'ÉTAT

— Le mercredi 4 mars 2020, ministère de la Transition écologique et solidaire :

« Les réseaux de chaleur [...], afin de chauffer des bâtiments publics et privés à partir d'une chaufferie collective, permettent de mobiliser d'importants gisements d'énergie renouvelable difficiles d'accès ou d'exploitation [...]. Ces réseaux devront être fortement développés, modernisés, étendus et densifiés au cours des prochaines années, en les orientant au maximum vers les énergies renouvelables et de récupération afin de contribuer aux objectifs nationaux de la transition énergétique. »

8

sites
de production
de chaleur

dont

2

sites
de cogénération
et

1

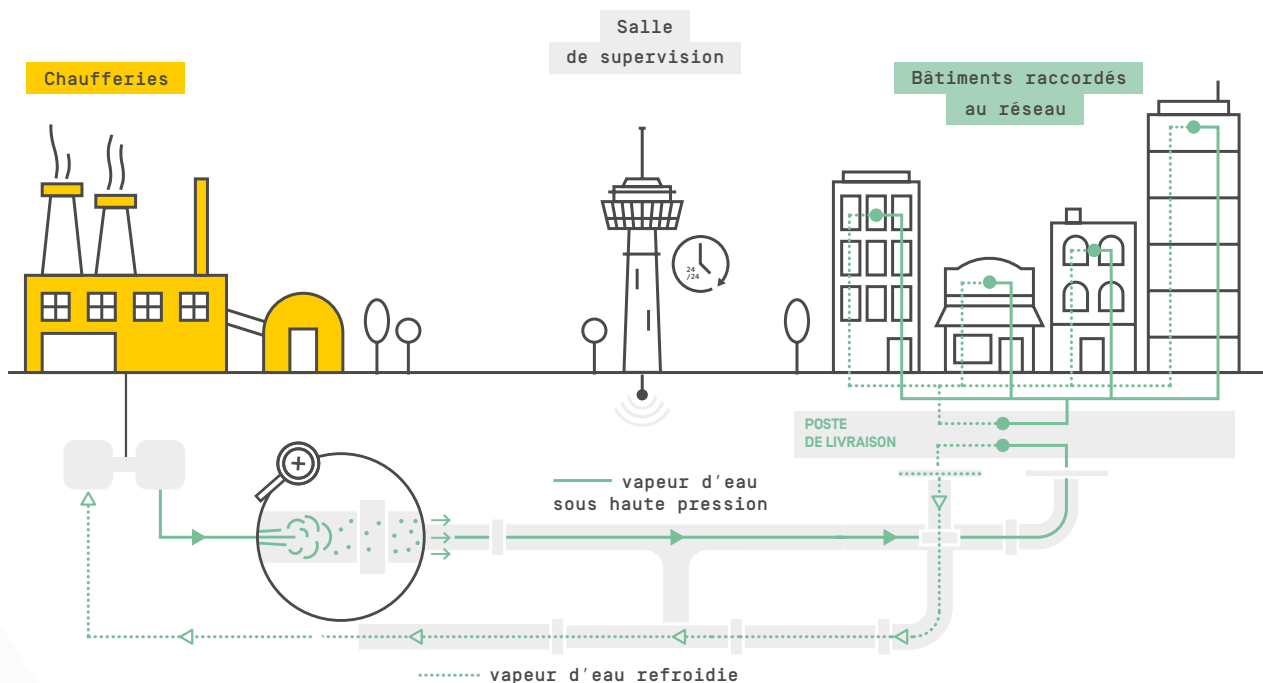
site
de géothermie

3

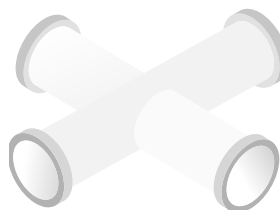
sites SYCTOM
de valorisation
énergétique
des déchets

Véritable chauffage collectif à l'échelle d'une ville ou d'un quartier, le réseau urbain alimente tous types d'immeubles : logements, bureaux, écoles, hôpitaux, musées, bâtiments municipaux ou à usage industriel.

Il est composé de **4 éléments** : **des unités de production de chaleur**, **un réseau de canalisations** qui achemine de la vapeur ou de l'eau vers **des postes de livraison** et un **second réseau de canalisations** qui reconduit l'eau refroidie vers les unités de production.



LES COULISSES DU RÉSEAU



Pour mieux comprendre

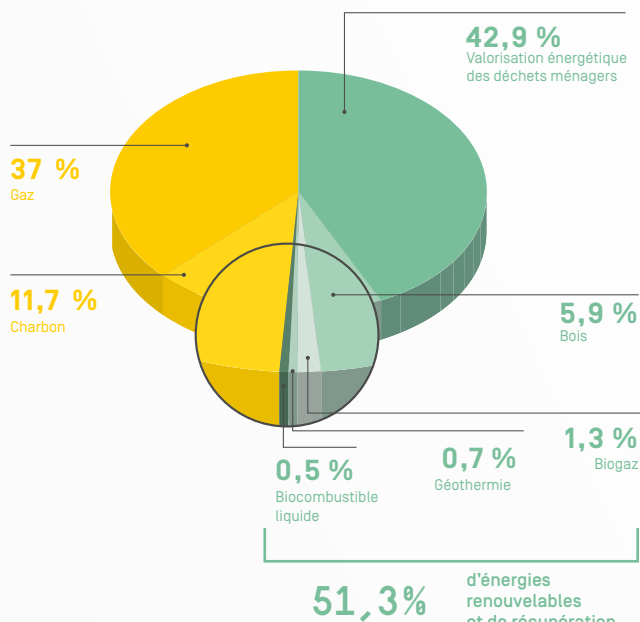
- Le réseau est alimenté par **8 centrales de production de chaleur** et **3 unités du SYCTOM** (valorisation énergétique des déchets ménagers d'Île-de-France).
- **La vapeur circule dans le réseau toute l'année sans interruption**, y compris l'été pour permettre la production d'eau chaude.
- Le poste de livraison est un organe clé du réseau de chaleur, **c'est lui qui permet, sans contact, de transférer la chaleur du réseau CPCU au réseau de chauffage interne de l'immeuble.**
- Après avoir livré ses calories à l'immeuble, **la vapeur refroidie et condensée en eau retourne vers la centrale de production** via le réseau de retour d'eau, qui fonctionne en circuit fermé.

DES ÉNERGIES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

L'année 2019 a été marquée par la finalisation des grands travaux **au service d'un mix énergétique toujours plus vert.**

Jour après jour, la CPCU veille à composer un bouquet énergétique diversifié et majoré d'une part toujours plus importante d'énergies locales et renouvelables qui participent à l'amélioration de la qualité de l'air en Île-de-France. En se substituant à plus de 6 000 chaudières individuelles, le réseau CPCU évite les rejets atmosphériques de milliers de cheminées en ville.

Aujourd'hui, la CPCU est le seul réseau de chaleur à l'échelle de Paris qui utilise les énergies renouvelables et de récupération pour produire de la chaleur.



Moins d'énergies polluantes

Depuis 2014, la part du charbon dans le mix énergétique de la CPCU **a été divisée par 2 et demie pour atteindre moins de 12 % en 2019**, remplacée par de la biomasse.

En 2016, le fioul a totalement disparu du mix énergétique du réseau de chaleur. La CPCU a converti son parc de sites de production du fioul au gaz naturel (Grenelle, Ivry-sur-Seine, Kremlin-Bicêtre, Vaugirard et Bercy).

Grâce à la mise en œuvre des projets de sortie de fioul au profit du gaz et à l'introduction de la biomasse en co-combustion avec le charbon dans le mix énergétique, les émissions de CO₂ de la CPCU ont été réduites de 46 %.

Émissions de CO₂ par mode de chauffage*

* Source : Ademe.

CPCU Réseau de chaleur
161 g CO₂/KWh



Chaudière collective au gaz
234 g CO₂/KWh



Chauffage électrique
180 g CO₂/KWh



Chaudière collective au fioul domestique
300 g CO₂/KWh



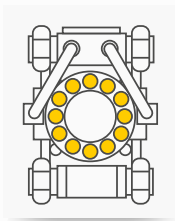
Un fonctionnement certifié

Le Système de management intégré Qualité, Santé, Environnement a fait l'objet d'un audit de renouvellement en 2019, qui a permis de confirmer la certification des exigences :

- ISO 50 001 en matière de performance du système de management de l'énergie
- ISO 14 001 en matière d'environnement
- ISO 9 001 en matière de qualité
- OHSAS 18 001 en matière de santé et sécurité au travail

L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

INNOVATIONS EN 2019
AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE
DES INSTALLATIONS :



- **De nouvelles technologies d'inspection et de réparation des canalisations :** robots, sondes et pistons instrumentés.
- **Des solutions d'obturation** des canalisations des réseaux vapeur et d'eau.
- **Des cartographies infrarouges** pour la détection des fuites d'eau, des détecteurs ne nécessitant pas d'arrêts de réseau.
- La recherche et la mise en œuvre des nouvelles amines alcalinisantes pour le traitement anticorrosion du réseau vapeur.
- **L'usage de « Smart Valves » et d'outils d'analyse** pour maîtriser la restitution d'eau des postes de livraison.
- **Des solutions de communication innovantes** en vue de la suppression des lignes de communication analogiques en 2023, par Orange.
- **Un logiciel de conduite et de supervision générale** du réseau, qui optimise les choix énergétiques à partir des données climatiques et de consommation.

Les investissements 2019

Les investissements de l'année 2019, de **55 millions d'euros**, concernent principalement :

- Les canalisations et branchements dans Paris pour **38 millions d'euros**, avec notamment les travaux menés dans le cadre de la fiabilisation du réseau de retour d'eau, représentant un investissement de **26 millions d'euros sur l'année**.
- Les centrales de production et les canalisations hors de Paris pour un montant de **11 millions d'euros**.



Zoom sur le réseau de retour d'eau

Pour lutter contre le gaspillage des ressources et améliorer l'efficacité énergétique, la CPCU a conçu et déployé, en collaboration avec la Ville de Paris, un programme de travaux de 4 ans sur le réseau de retour d'eau. Ce premier plan quadriennal s'est achevé en 2017 et se renouvelle de 2018 à 2021. En 2019, 16 km de réseau ont été fiabilisés. **Le plan sur 4 ans a pour objectifs une fiabilisation de 50,5 km de réseau et l'atteinte d'un taux de retour d'eau de 56 % en 2021. Fin 2019, le taux de retour était de 44 % [34 % en 2014].**

AU SERVICE DE PLUS D'UN MILLION ET DEMI DE PARISIENS

Depuis 90 ans, la CPCU produit et achemine de la chaleur dans Paris grâce à un vaste réseau de canalisations souterraines à travers la ville.

Chauffage, eau chaude... Cette énergie contribue au confort de plus d'un million et demi de citoyens via près de 6 000 points de livraison de chaleur.

Nos clients :

45 %

Résidentiel



RÉSIDENTIEL SOCIAL

17 %



RÉSIDENTIEL PRIVÉ

28 %



TERTIAIRE PUBLIC
(BÂTIMENTS D'ÉTAT
DE LA VILLE DE PARIS
ET CLIENTS PUBLICS)

15 %



TERTIAIRE PRIVÉ
(HÔTELS, BUREAUX,
COMMERCES, ETC.)

30 %

10 %

Santé



100 %

DES HÔPITAUX DE PARIS

1/3

du chauffage
collectif à Paris

5 881

clients

4 341 MW

de puissance souscrite

7,2/10

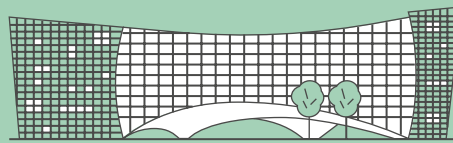
indice
de satisfaction
globale

LES NOUVEAUX RACCORDEMENTS 2019

En 2019, la CPCU a raccordé **93 nouveaux bâtiments au réseau de chaleur** et parmi eux :



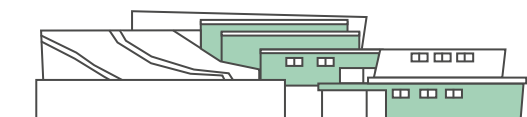
Plusieurs bâtiments de l'habitat public (RIVP, etc.)



Le nouveau siège du journal Le Monde



L'ambassade de Chine Paris 8^e

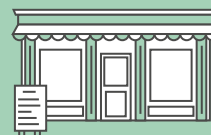


Le nouveau centre de tri du SYCTOM dans la ZAC* Clichy-Batignolles

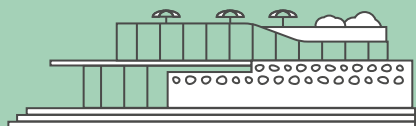
* Zone d'Aménagement Concerté.



Plusieurs écoles maternelles et crèches de la Ville de Paris



De nombreux autres bâtiments : hôtels, commerces, etc.



La piscine Elisabeth Paris 14^e

Le baromètre de satisfaction clients 2019

L'enquête 2019 a relevé une satisfaction globale en nette progression par rapport à 2015, avec **84 % de satisfaction globale en 2019, contre 80 % en 2015**. Le baromètre souligne tout particulièrement une meilleure écoute et une plus grande disponibilité des interlocuteurs commerciaux, ainsi qu'une qualité de service répondant aux besoins des clients.

Les + en 2019 :

- Le service rendu par le numéro d'appel **01 44 68 68 20**
- La communication sur l'offre et les atouts du réseau de chaleur
- La rapidité de prise en charge des problèmes

LA CPCU, EMPLOYEUR RESPONSABLE

Premiers acteurs de cette mission de service public, les 579 collaborateurs de la CPCU se mobilisent chaque jour pour assurer la qualité et la continuité du service. C'est pourquoi l'entreprise met en œuvre de nombreuses actions en leur faveur :

- **Favoriser la diversité et l'intégration en ancrant l'égalité des chances au cœur des modes de fonctionnement :** promotion de l'égalité homme-femme et de la diversité, intégration de collaborateurs en situation de handicap, maintien de

l'employabilité des seniors, formation des jeunes en alternance, etc.

- **Développer et adapter les compétences :** la formation comme un investissement stratégique pour garantir l'excellence technique et cultiver la responsabilité sociétale et environnementale.
- **Valoriser et accompagner les carrières :** de l'accueil des candidats à la gestion des carrières.

Employeur responsable,
la CPCU s'engage à :



Favoriser
la diversité
et l'intégration



Développer
et adapter
les compétences



Valoriser
et accompagner
les carrières

579

collaborateurs

37

nouveaux contrats
à durée indéterminée
en 2019

La CPCU a concrétisé
l'engagement pris
dans l'accord Handicap
sur le recrutement
de personnes handicapées.

28

nouveaux contrats
en alternance ont été signés,
portant ainsi le nombre
de contrats gérés sur l'année
à 44, soit un taux de 7,7 %
de l'effectif annuel.

Zoom sur l'égalité professionnelle

La CPCU s'engage pour la mixité et l'égalité professionnelle des femmes et des hommes et affiche un index à 95/100 :

18,14 %

de femmes dans l'effectif CPCU fin 2019
(CDD et CDI)

21,62 %

de femmes dans les recrutements CDI 2019

54,54 %

de femmes au comité exécutif

16 552


heures ont été consacrées
à la formation

Les dépenses globales de formation continue représentent

4,73 %

de la masse
salariale.

DES ENGAGEMENTS AU QUOTIDIEN



Être un partenaire des territoires et des villes durables

Accompagner les territoires dans leur transition énergétique.

→ **93 nouveaux bâtiments raccordés en 2019 à la CPCU**

Faire du dialogue avec les parties prenantes un levier de réussite de la stratégie.

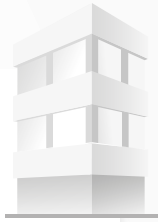
→ **3 journées portes ouvertes aux riverains et 51 visites organisées en 2019 sur les sites de production pour 333 visiteurs**

Valoriser les bénéfices environnementaux et sociétaux des offres auprès des clients.

→ **un nouveau site cpcu.fr mis en ligne en 2019**

Créer de la valeur partagée avec les territoires où la CPCU opère.

→ **l'hébergement de la start-up Champerché, spécialiste de la bioaponie**



Améliorer la performance environnementale :

Augmenter la part des énergies renouvelables dans les capacités de production et continuer de décarboner le mix énergétique.

→ **51,3 % d'énergies renouvelables en 2019**

Améliorer l'efficacité énergétique des installations.

→ **55 millions d'euros investis en 2019**

Réduire les impacts sur l'air et sur l'eau.

→ **+ 4,4 % d'amélioration du retour d'eau pour une économie de 264 000 litres d'eau**

Faire des collaborateurs des acteurs de la réduction des impacts environnementaux au quotidien.

→ **562 250 flyers distribués en 2019 aux riverains des 346 chantiers sur la voirie**



Être un employeur responsable :

Instaurer une culture d'excellence en matière de sécurité.

→ **5 605 heures de formation sécurité**

Développer les compétences des collaborateurs pour aujourd'hui et pour demain.

→ **4,73 % de la masse salariale dédiée à la formation**

Promouvoir l'égalité professionnelle et l'absence de discrimination.

→ **Index Egapro 95/100**

Maintenir un haut niveau d'engagement de nos collaborateurs.

→ **72 % d'engagement au baromètre Engie & me 2019**





L'ÉNERGIE
EST NOTRE AVENIR,
ÉCONOMISONS-LA !

COMPAGNIE PARISIENNE
DE CHAUFFAGE URBAIN
185, RUE DE BERCY 75012 PARIS
TEL. : 01 44 68 68 20
WWW.CPCU.FR
🐦 SUIVRE @La_CPCU





L'ÉNERGIE
EST NOTRE AVENIR,
ÉCONOMISONS-LA !

COMPAGNIE PARISIENNE
DE CHAUFFAGE URBAIN
185, RUE DE BERCY 75012 PARIS
TÉL. : 01 44 68 68 20
WWW.CPCU.FR
 SUIVRE @La_CPCU
 LA CPCU

