



**Vous allez changer de regard  
sur le Chauffage Urbain.**



# Cicéo

Chaleur et Climatisation à Puteaux

## C'est nouveau

Cicéo est le **nouveau déléataire** du service de Chaleur et de Climatisation urbaine du secteur du Front de Seine à Puteaux.

Plus qu'un nom, Cicéo, c'est **une nouvelle façon** de concevoir le service de chauffage urbain.



# C'est à Puteaux



de compétitivité



d'environnement



de service



de transparence



de liberté

Cicéo est une filiale de  **Dalkia** (groupe Véolia Environnement),  
1er opérateur de réseaux urbains en Europe.



# Cicéo, c'est

# + d'environnement

## Cicéo s'engage durablement pour le respect de l'environnement

### Chaleur : une production propre et optimisée

Dès la rentrée 2007, l'actuelle production de chaleur au fioul lourd sera remplacée par une production au gaz naturel, réduisant drastiquement les émissions polluantes : 95% de rejets soufrés en moins, rejets NOx (oxydes d'azote) divisés par 3, suppression des poussières... Ce changement de combustible s'accompagnera d'un redimensionnement complet de la chaufferie afin d'optimiser le rendement.

Dès la remise en chauffe 2005, les conduits de cheminée feront par ailleurs l'objet d'un retubage Inox pour supprimer les projections de particules liées au fonctionnement au Fioul.

Résultat : une chaufferie plus propre, mieux adaptée à l'évolution des besoins des abonnés et privilégiant l'efficacité énergétique.

### Froid : une production « zéro nuisance »

Pour l'alimentation des abonnés en froid, Cicéo conservera les bénéfices multiples de l'approvisionnement auprès du réseau SUC-La Défense : procédé écologique de refroidissement fluvial des installations supprimant tout risque sanitaire, rendement énergétique optimal de l'installation, service certifié ISO 14001 Management de l'environnement.

### Intégration urbaine et démarche environnementale

Acteur responsable de l'environnement, Cicéo prévoit également un programme de travaux visant à une meilleure insertion paysagère de la chaufferie du réseau et la mise en place d'un outil de mesure des rejets de l'installation en continu, dont les bilans seront portés à la connaissance du public. La création d'un jardin bio-indicateur en terrasse de la chaufferie et des actions de sensibilisation du Public viendront compléter cette démarche environnementale.

Concilier le regard de l'abonné, du riverain et du citoyen, telle est l'ambition que s'est fixée Cicéo pour la gestion du chauffage et de la climatisation urbaine de Puteaux.



## Autonomie, fiabilité, sécurité.

100% d'autonomie, 100% de secours, 100% de l'année.

Les nouvelles installations Cicéo permettront d'assurer une totale indépendance de la chaufferie urbaine, autorisant 100% d'autonomie tout au long de l'année. Vous avez la garantie d'un service toujours disponible.

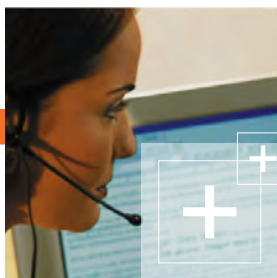
### Un réseau de distribution optimisé.

Dans le même temps, le réseau de distribution et les postes de livraison Abonnés feront l'objet d'un aménagement pour fonctionner en basse pression permettant ainsi de s'affranchir des surcoûts liés aux évolutions de la réglementation des installations Haute Pression.

Cicéo, c'est

+ de service

service



**Avec Cicéo, bénéficiez tous les jours d'un service personnalisé**

### Un centre d'appel 24H/24 - 365 jours/an

Pour vos urgences, le CTRA (Centre Technique de Réception des Appels), est à votre service 24h/24, 7jours/7, 365 jours/an. Il assure dans la minute le lien avec les intervenants techniques Cicéo sur le terrain.

### Rapidité d'intervention

Vous bénéficiez de jour comme de nuit d'un délai maximal d'intervention d'urgence de 2 heures (délai contractuel : en pratique, 90% de nos interventions sont réalisées dans l'heure suivant l'appel).

### Traçabilité des interventions

Avec Cicéo, vous bénéficiez d'un retour d'informations sur toutes les interventions réalisées sur vos installations.



### Accueil personnalisé

Que vous soyez gestionnaire, propriétaire, promoteur ou simple utilisateur, vous bénéficiez avec Cicéo d'un interlocuteur commercial unique et privilégié, à l'écoute de vos demandes.

### Traitement rapide des réclamations

Toutes vos demandes et réclamations font l'objet d'une réponse dans les 8 jours ouvrés de leur réception.

### Conseils en économie d'énergie

Cicéo encourage les économies d'énergie. Sur simple demande, vous pouvez accéder à des conseils concernant l'optimisation ou la conduite de vos installations secondaires en vue d'optimiser vos consommations énergétiques.

### Avec DECLIC, suivez votre contrat d'un seul clic

C'est pour sa simplicité d'utilisation que l'on choisit un service. DECLIC est un service internet qui vous permet de gérer en ligne et en temps réel vos demandes d'intervention, mais aussi de consulter tous les mois l'évolution de votre contrat, de la facturation, de votre budget, le suivi d'exploitation de vos installations, de suivre l'actualité et les évolutions réglementaires et technologiques liées à l'environnement, les tendances météo, l'évolution des prix et indices. Ce service sera disponible pour tous les abonnés Cicéo dès le 1er janvier 2006.

Service



# Cicéo, c'est

# + de transparence

## Cicéo crée des outils de communication au service de la transparence

### Le Livret d'Accueil Abonné

Préalablement à la signature de votre abonnement, vous recevez un dossier complet comportant l'ensemble des informations nécessaires à la bonne compréhension de votre contrat : présentation du service, police d'abonnement, règlement de service, livret numéros utiles, explicatif facturation, formulaire de souscription.

### La Charte service

C'est pour la qualité du service que l'on choisit un abonnement.

Remise à tout nouvel abonné, la Charte Service reprend les 10 engagements fondamentaux du service que Cicéo s'engage à mettre en œuvre tout au long de la durée de la délégation.



### Un site Internet dédié: [www.ciceo.com](http://www.ciceo.com)\*

Consulter en temps réel toute l'actualité de votre chauffage urbain, c'est possible avec Cicéo qui met à votre disposition un site Internet dédié\*, avec des espaces grand public et abonnés.

\*disponibilité 15 novembre 2005

### Un explicatif périodique de facturation

Au moins une fois par an, ou sur simple demande, vous recevrez avec votre facture une notice explicative détaillée reprenant chaque point clef de la facturation : lexique, explication des coefficients de révision, conditions de mesure des quantités livrées...

### La transparence des prix

Les mécanismes de révision des prix proposés par Cicéo s'appuient sur des tarifs ou indices publics consultables à tout moment par les abonnés, et représentatifs des coûts réels d'exécution du service.

### L'information contractuelle

Toutes les modifications éventuelles au traité de délégation affectant les conditions d'exécution du service public Cicéo sont systématiquement portées à votre connaissance.

### L'enquête satisfaction

Afin d'ajuster au mieux le service de Cicéo aux attentes de ses utilisateurs, une enquête satisfaction sera menée annuellement sur les principales thématiques du service : accueil, qualité de service, traitement des réclamations, remarques... Le résultat de cette enquête est envoyé par courrier aux usagers et consultable sur le site [www.ciceo.com](http://www.ciceo.com).



## Cicéo, c'est + d'économies

Avec Cicéo, bénéficiez de **nouveaux tarifs** dès le 1er septembre 2005

### Des tarifs avantageux pour tous les abonnés

#### Chauffage et eau chaude sanitaire.

Avec Cicéo, vous réalisez des économies sur votre facture de chauffage dès le 1er septembre :

- plus de 10% d'économie\* pour les immeubles tertiaires;
- plus de 20% d'économie\* pour l'habitat.

#### Climatisation.

Si vous êtes abonné au service de climatisation, vous continuerez de bénéficier d'un tarif stable, parmi les plus bas du marché\*\*.

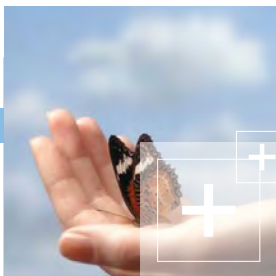
\*valeur moyenne constatée, conditions janvier 2005, exprimée en coût global / ancienne facturation.

Demandez une simulation tarifaire à votre interlocuteur Cicéo.

\*\*valeur janvier 2005.

### Un système simple et sans surprise : l'Unité Forfaitaire de Facturation

Découvrez un système simple de facturation de votre abonnement : l'Unité Forfaitaire (UFF). Elle se substituera, dans le calcul de votre abonnement, à la puissance souscrite et permet une prise en compte plus juste de votre mode de consommation.



## Cicéo, c'est + de liberté

Avec Cicéo, c'est simple : vous disposez du droit de souscrire ou non au service. Les abonnements ont une durée limitée à 5 ans et font l'objet, préalablement à chaque échéance, d'une information à l'abonné avec faculté pour celui-ci de reconduire ou non son contrat.

Si vous êtes abonné Cicéo, c'est parce que vous l'avez choisi.

Si vous le restez, c'est parce que nous le méritons.

Dès le 15 novembre 2005,  
retrouvez-nous sur  
[www.ciceo.com](http://www.ciceo.com)



# Cicéo

Chaleur et Climatisation à Puteaux

SAS au capital de 37 000 € / RCS Nanterre 483 755 963  
Siège social 80, rue Roque de Fillol 92800 Puteaux

## Exploitation & Service Commercial

13, rue de l'Abreuvoir  
92411 Courbevoie Cedex  
Tel. : 01 43 34 77 06  
Fax : 01 43 34 77 25



Cicéo est membre de



ASSOCIATION DE PROMOTION  
DES RESEAUX DE CHALEUR ET DE FROID