

ANNECY



*COFIL n°2 Schéma Directeur des Réseaux de
Chaleur et de Froid*



Communication & Accompagnement

Jeudi 20 mai 2021

Animatrice : Cécile CESSAC

Intervenante : Estelle DELFOSSE

SDRCF : Communication et Accompagnement

- I. Quelle communication? Quels enjeux ?
- II. Comment améliorer la qualité de service ?
- III. Comment mieux accompagner les syndicats et les promoteurs ?

I. – Quelle communication ? Quels enjeux pour les réseaux de chaleur ?

I. – Quelle communication, quels enjeux ?

Rôles des acteurs du projet : domaines de compétence à l'échelle de la Ville d'Annecy

Schéma général (état actuel) d'organisation de la compétence « Réseau de Chaleur » par la Ville d'Annecy

Constat : Interdépendance entre les parties prenantes : Ville / Usagers et Opérateurs de réseaux

Quels enjeux pour la Ville d'une communication et d'un accompagnement dans le fonctionnement ou le déploiement d'un réseau de chaleur?

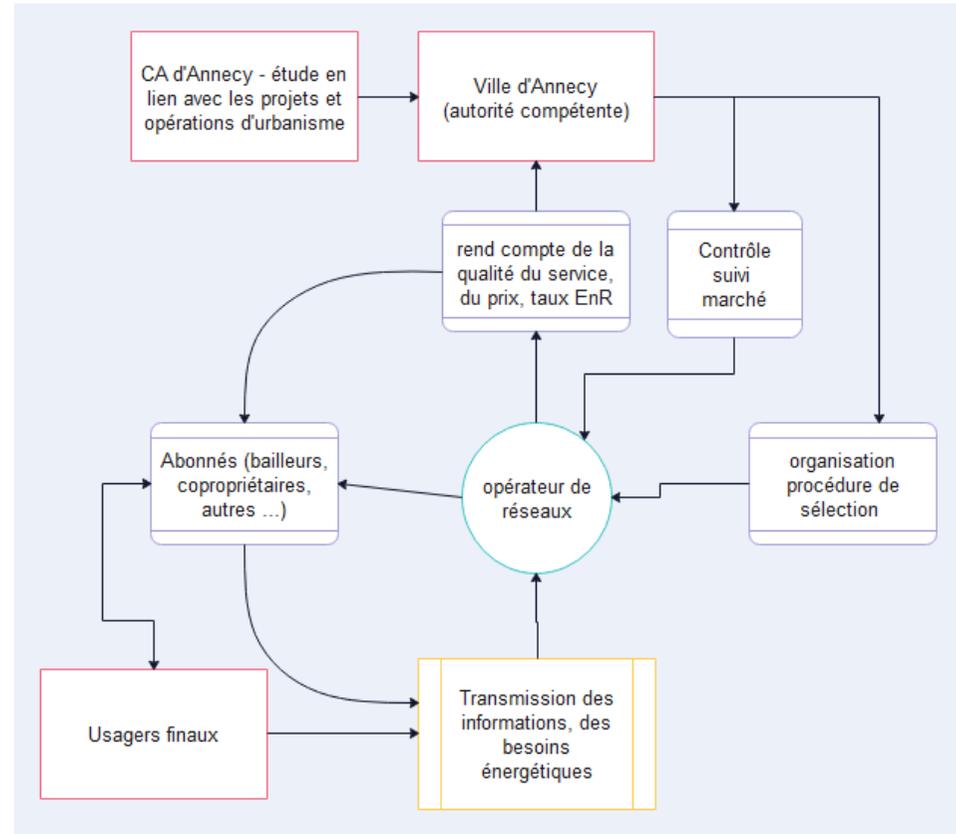


Schéma contractuel simplifié de l'organisation contractuelle – Ville d'Annecy

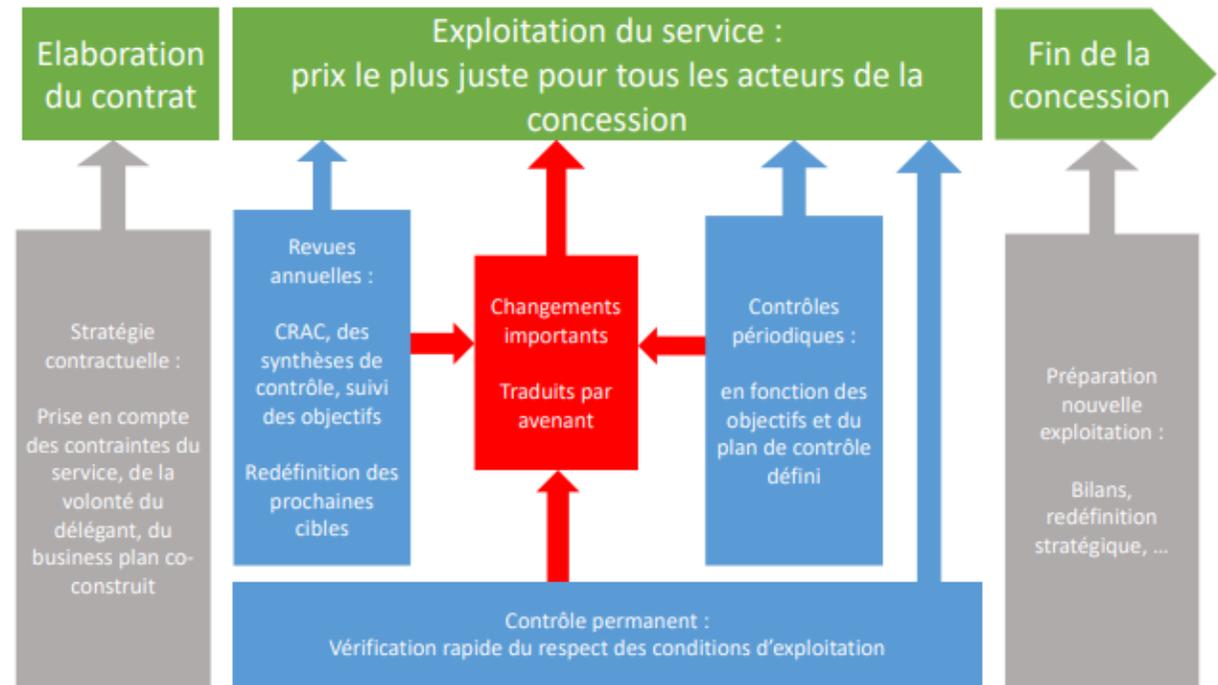
I. – quelle communication, quels enjeux

I. – Pour la collectivité

Pour les réseaux existants : communication au travers du concessionnaire , rôle de contrôle de la qualité de service au travers des dispositions contractuelles des concessions qui ont été attribuées aux différents opérateurs

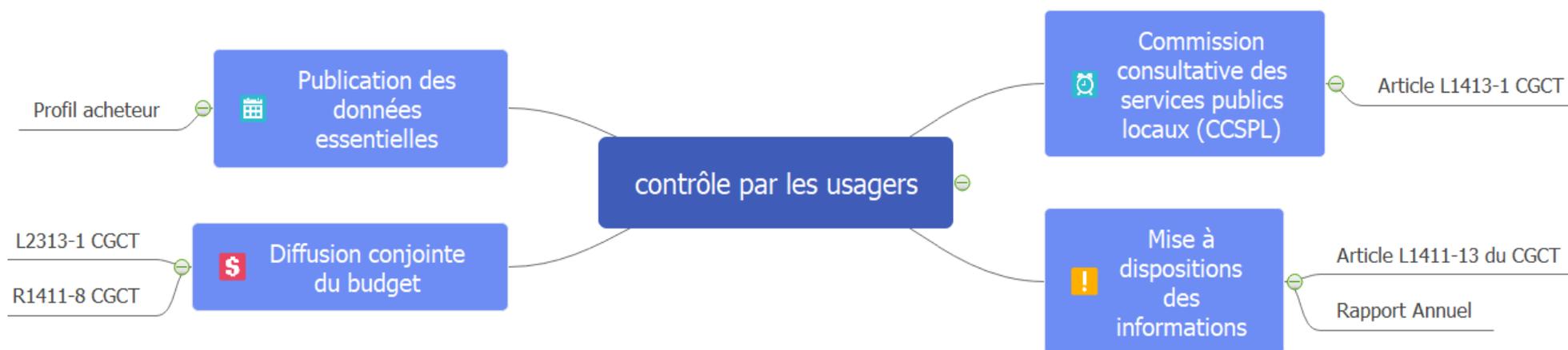
Le cadre réglementaire fixe des gardes fou et la liberté contractuelle totale n'est pas possible.

La collectivité doit disposer des éléments nécessaires à une communication précise et efficace,



I. – Quelle communication, quels enjeux

Pour les usagers : un cadre d'intervention en constante progression



Quelle appropriation sur le territoire d'Annecy par les Usagers ? Est-ce que la Ville devrait mettre en place d'autres actions pour accompagner les usagers ?

I. – Quelle communication, quels enjeux

Pour les opérateurs

L'opérateur de réseau met en place des outils de communication auquel il s'est engagé dans son dossier de candidature et respecter les obligations réglementaires applicables (notamment en cas de classement du réseau)

Ont pour obligation d'être raccordé au réseau Chauffage Urbain de Grenoble :

- ▶ Tout bâtiment qui remplace son installation de chauffage collectif, si la puissance utilisée est supérieure à 100 kW (soit l'équivalent d'une copropriété d'une quinzaine de logements) ;
- ▶ Tout bâtiment neuf, dont le permis de construire est déposé après le 1er juillet 2018 ;
- ▶ Tout bâtiment existant qui fait l'objet d'une extension ou d'une surélévation supérieure à 150m² ou à 30 % de la surface existante ;
- ▶ Tout bâtiment existant qui fait l'objet d'une rénovation énergétique telle que défini par la Réglementation Thermique « Globale », à savoir aujourd'hui si ces trois conditions sont remplies :
 - ▶ Bâtiment de plus de 1 000 m²
 - ▶ Les travaux portent sur les installations de chauffage et d'eau chaude sanitaire
 - ▶ Le montant prévisionnel de travaux est supérieur à 25 % de la valeur du bâtiment

La Communication effectuée par les opérateurs des réseaux sur Anancy vous semble-t-elle suffisante ?

VOTRE RESEAU

Comment ça marche ?
Un réseau de chaleur connecté et renouvelable à plus de 85%

Le rôle de Anancy Bio-Chaleur
Assurer le confort thermique des abonnés

Quelle énergie ?
Le réseau est alimenté à plus de 85% par des énergies renouvelables et de récupération et permet à ses usagers de bénéficier du taux réduit de TVA

VOUS ET VOTRE RESEAU DE CHALEUR

- BAILLEUR**
Les réseaux de chaleur : un outil de la politique énergétique et sociale de l'habitat.
- COLLECTIVITE**
Le réseau : un outil d'aménagement urbain durable, le confort et la sécurité des occupants.
- COPROPRIETE**
Le réseau de chaleur : la maîtrise de la facture énergétique, la valorisation du patrimoine.
- TERTIAIRE**
Le réseau de chaleur : une solution rationnelle, sobre, en toute sécurité.
- PROMOTEUR**
Le réseau de chaleur : outil d'aménagement urbain durable.

<https://annecy.reseauchaleur.fr/web/p>

I. – Quelle communication, Quels enjeux

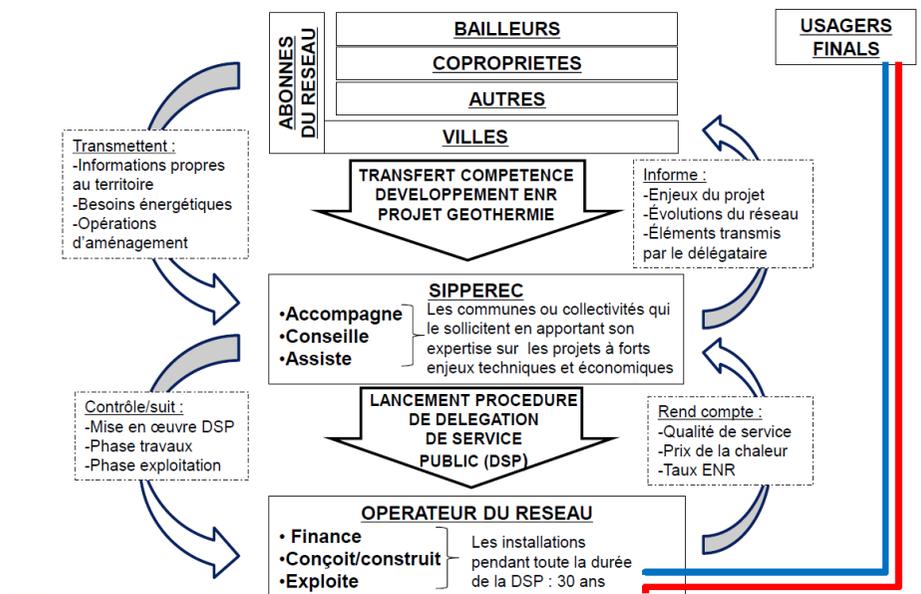
Pour les nouveaux projets Accompagnement du projet et outils de communication

Présenter aux usagers :

- les objectifs poursuivis par la mise en œuvre du réseau de chaleur à base d'énergies renouvelables
- les différentes étapes du projet et leur phasage
- les éventuelles contraintes soulevées durant la mise en œuvre

Quels enjeux = respecter les principes entourant le mode dévolution du service public

Accompagnement du projet et outils de communication Les acteurs du projet



SIPPEREC

5



Accompagnement des habitants pendant la période des travaux de mise en œuvre des installations de production et de distribution
FNCCR
28 mars 2017

I. – Quels objectifs poursuivis par la Collectivité, les usagers et les opérateurs

Quelle efficacité des mesures de communication par les délégants ? Par la Ville d'Annecy ?

Exemple de constat sur une autre collectivité / REX FNCCR sur l'efficacité de la communication

Constats du délégant :

- Des supports peu renouvelés, peu mis à jour, malgré l'évolution du réseau
- Des contenus soit très techniques, soit très généraux (déclinaison de la communication nationale du groupe)
- Une volonté de ne pas communiquer sur certains éléments précis (tarifs par ex.)
- Difficulté pour la collectivité de faire relayer ses orientations sur le service public dans les supports du délégataire.

Les réseaux de chaleur de Novel et de Champ Fleuri labellisés

Publié le 11/12/2020



Lors des 16e Rencontres des réseaux de chaleur et de froid qui se sont déroulées en visio-conférence les 10 et 11 décembre, la Ville d'Annecy a été labellisée "écoréseau de chaleur" par l'association AMORCE pour les réseaux de chauffage urbain de Champ Fleuri (Seynod) et de Novel (Annecy).

Cette distinction met en avant les réseaux de chaleur les plus exemplaires et vise à promouvoir ce mode de chauffage auprès du grand public, des aménageurs, des promoteurs, des abonnés et des pouvoirs publics. Elle récompense les collectivités locales qui assurent la maîtrise de ce service public sur trois niveaux d'exigence :

- Environnementale = le rendement de distribution primaire du réseau est supérieur à 75% et la chaleur distribuée a été produite en majorité par des énergies renouvelables ou de récupération sur l'année 2019.
- Économique = le coût global du chauffage et de l'eau chaude sanitaire sur 1 an, pour un appartement de 70m² étiquette D est inférieur au prix moyen appliqué sur le territoire.
- Sociale = les relations avec les abonnés et usagers du réseau bénéficient d'un lieu de concertation dédié et la démarche de la collectivité pour



<https://www.annecy.fr/actualite/783/211-les-reseaux-de-chaleur-de-novel-et-de-champ-fleuri-labellises.htm>

Qu'en pensez-vous ?

I. – Quels objectifs poursuivis par la Collectivité, les usagers et les opérateurs

Quelle efficacité de la représentativité des usagers ?

Exemple de réflexion FNCCR (2017) concernant les études relatives à la transposition d'une instance nationale assurant les droits des consommateurs et les règles d'exploitation des réseaux

Nos premiers éléments de positionnement (FNCCR) :

- Il existe déjà dans les communes de plus de 10 000 habitants, une commission consultative des services publics locaux (Art L. 1413-1 du code général des collectivités territoriales). A l'occasion des CCSPL, un rapport du délégataire est réalisé. Les CCSPL réunissent les collectivités, les abonnés, les associations de copropriétaires...
- Le cas des communes de moins de 10 000 habitants resterait toutefois à traiter, même si des logiques locales d'échanges sont parfois mises en place, ainsi que celui des réseaux privés.
- Il est également à noter que la transposition en loi française de la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommations instaure le Médiateur National de l'Énergie, autorité administrative indépendante, comme acteur de médiation dans le domaine des réseaux de chaleur et de froid, à l'analogie de son action dans le gaz et l'électricité. Cette obligation semble donc déjà remplie.

Partagez-vous ces éléments ?

Souhaitez-vous être associés plus étroitement aux discussions portant sur les réseaux ?



II. – Comment améliorer la qualité de service ?

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Positionnement de la problématique

La qualité de service repose sur la mise en place préalable d'un cadrage qui permet son évaluation dans des conditions satisfaisantes et représentatives :

- **Informer** pour connaître ses droits et obligations
- **Identifier** le support et les médias comptables avec le site du projet et son périmètre
- **Evaluer** et imposer des critères de satisfaction partagés et pertinents



Pour vous la « qualité de service » c'est quoi ?

Est-ce que vous partagez ces éléments ? Manque-t-il quelque chose ?

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Informers pour connaître ses droits et obligations

Certaines collectivités ont pris le parti de créer une page Internet dédiée au réseaux de chaleur

D'autres initiatives plus nombreuses consistent à renvoyer sur des liens d'informations générales (ou national – comme Amorce par exemple)



« Jusqu'ou aller » dans l'information ?

Quelles informations vous paraissent substantielles ? Ou celles que vous souhaiteriez trouver rapidement concernant le réseau de chaleur qui vous concerne ?

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Modes de communication du Grand Lyon

The screenshot shows the website for 'Chauffage urbain GRANDLYON', part of the 'Centre Métropole' and 'dalkia' group. The page title is 'Les avantages du réseau de chaleur urbain'. It features a navigation menu, a search bar, and a 'Contact' button. The main content area includes a large image of industrial piping, a video player with the title 'Les réseaux de chaleurs, une énergie durable dans la ville', and a sidebar with a list of links: 'Comment ça marche ?', 'Les avantages du réseau', and 'Les travaux'. Below the main content, there is a section titled 'Les avantages du réseau' and another video player titled 'La biomasse, un choix durable'.

Nos services

Une disponibilité 24h/24

- Mise en service et arrêt du chauffage
- Permanence téléphonique assurée jour, nuit et weekend 365 jours par an
- Des équipes techniques prêtes à intervenir à tout moment
- Une plateforme de suivi des interventions en temps réels. Tous les abonnés peuvent à partir de cet espace connaître les interventions en cours sur leurs installations :
 - ➔ <http://abonnes.chauffageurbain.centremetropole.grandlyon.com/>

Un service client multicanal

- Une agence commerciale située au 65 rue Saint Jean de Dieu, Lyon 7ème
- Un numéro d'appel azur pour les dépannages 24h/24, 7j/7 : 0 810 804 805
- Un site internet pour suivre la vie du réseau, les travaux en cours et à venir, sensibiliser les usagers aux économies d'énergie :
 - ➔ <https://chauffageurbain.centremetropole.grandlyon.com/>
- Un espace web dédié aux abonnés pour visualiser les informations contractuelles et de production (énergies utilisées, températures, suivi des consommations...), pour effectuer en temps réel des demandes d'interventions... :
 - ➔ <http://abonnes.chauffageurbain.centremetropole.grandlyon.com/>
- Une adresse mail unique pour nous contacter : reseau-centremetropole@dalkia.fr
- Un compte Twitter dédié

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Associer les usagers : exemple de la Compagnie de Chauffage de la Métropole grenobloise

Le principe du Club des usagers

Moments d'échanges privilégiés avec les usagers et les équipes du Chauffage Urbain, ce Club a pour but de :

- ▶ vous informer sur les actualités du réseau de chaleur
- ▶ vous inviter à des visites de sites de production pour découvrir les coulisses du réseau
- ▶ vous solliciter pour répondre à des enquêtes de satisfaction
- ▶ mais surtout, répondre à vos questions !

N'hésitez pas à vous inscrire.

Participez !

Vous êtes chauffés grâce au réseau de Chauffage Urbain de Grenoble-Alpes Métropole. Pour répondre à toutes vos questions concernant votre réseau de chaleur, le **Chauffage Urbain** organise la **seconde édition du Club des usagers** qui aura lieu :

MARDI 18 MAI 2021

De 17h30 à 19h30

En distanciel, via la plateforme Teams

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Travail sur les indicateurs de satisfaction : IGD

- Un ou plusieurs indicateurs de satisfaction des abonnés : sur ce point, la publication de l'IGD recense un certain nombre d'indicateurs concernant directement la qualité du service rendu aux abonnés ;

	Indicateur « majeur »	Indicateur « complémentaire »
1- Assurer les besoins des abonnés en chaleur, eau chaude sanitaire et en froid		
1.1	Taux d'appel de puissance (p. 18 - 48)	Durée d'utilisation équivalente à pleine puissance (p. 20)
1.2	Taux d'interruption pondéré du service (p. 21 - 49)	Taux d'interruption local du service (p. 23 - 51) Taux d'heures d'arrêts programmés par rapport aux heures d'arrêt (p. 24 - 52)
1.3	Voir Enquête de qualité et de satisfaction au 4.2	
1.4	Puissance souscrite au km (p. 25 - 53)	Développement (p. 26 - 54)
4- Satisfaire les attentes de service des abonnés et usagers		
4.1	Prix moyen du MWh (p. 38 - 64)	Poids de la part proportionnelle aux consommations (p. 39 - 65)
4.2	Enquête de qualité et de satisfaction (p. 40 - 66)	Réclamations (p. 41 - 67)
4.3		Réunions avec les représentants des usagers (p.42 - 68)
4.4	Actions et initiatives engagées par l'opérateur à l'attention des abonnés (p.43 - 69)	
5- Gérer la facturation du service dans le respect des obligations de service public		
5.1		Demandes d'explication de factures (p.44 - 70) Taux d'avoirs (p.45 - 71)
6- Organiser des relations de qualité entre l'autorité organisatrice, les citoyens et l'opérateur		
6.1		Information des citoyens (p.46 - 72)

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Associer les usagers : CPCU – affichage du taux de satisfaction

MIEUX VOUS CONNAÎTRE NOUS FAIT PROGRESSER...

La CPCU a mis en place une enquête, réalisée en 2012, 2015 et 2019, qui nous permet de mesurer la qualité **globale** de notre service et de notre offre sur une échelle de satisfaction et d'identifier vos attentes prioritaires. **Une nouvelle enquête de satisfaction globale sera réalisée en 2020.**

Par ailleurs, **depuis 2019**, la collecte des **retours d'expérience « à chaud »** a été systématisée par la mise en place d'un **baromètre de satisfaction en ligne**, qui intervient à chaque clôture de requête auprès du service client.

Les points d'amélioration ainsi relevés nous permettent d'agir en conséquence, dans le sens d'**une meilleure expérience client** et d'**un service toujours plus performant.**

L'enquête 2019 a été l'occasion de nous faire part de votre satisfaction globale, en nette progression par rapport à 2015. Vous soulignez tout particulièrement **une meilleure écoute** et une plus grande **disponibilité des interlocuteurs commerciaux** et reconnaissez **une qualité de service** qui répond à vos besoins.

Vos retours témoignent toutefois d'appréciations plus contrastées, en fonction de vos secteurs d'intervention. Plus généralement, vous partagez un diagnostic moins favorable dans vos relations avec nos équipes techniques.

MÉTHODOLOGIE

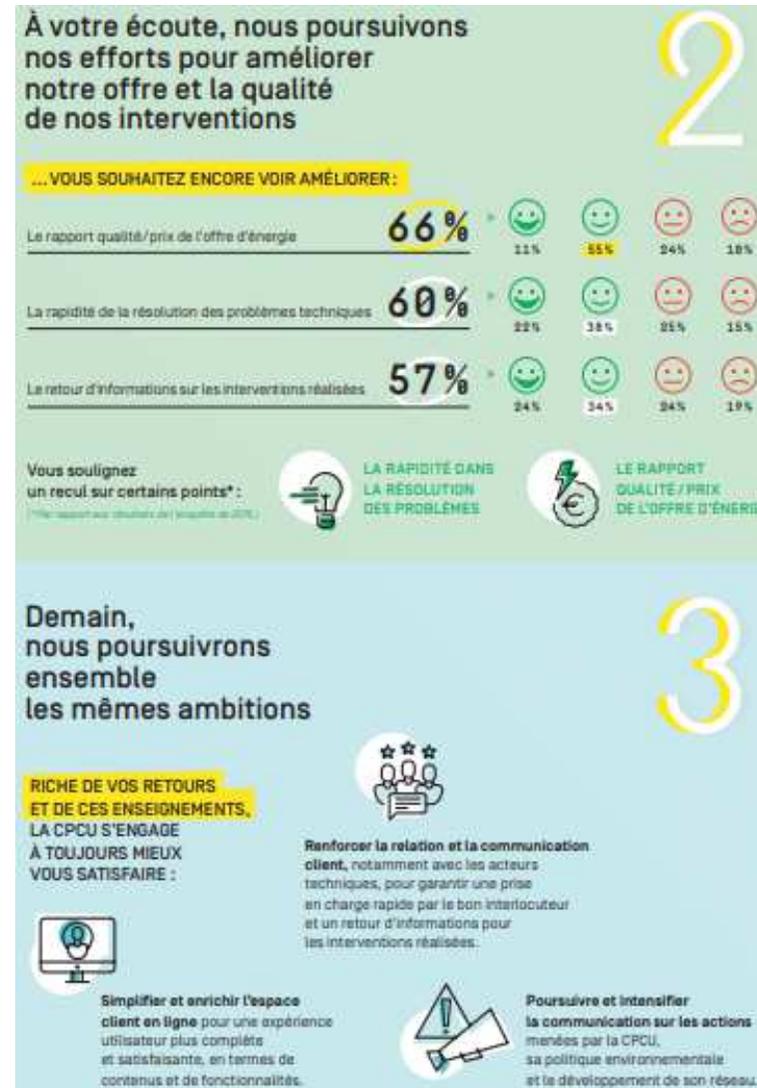
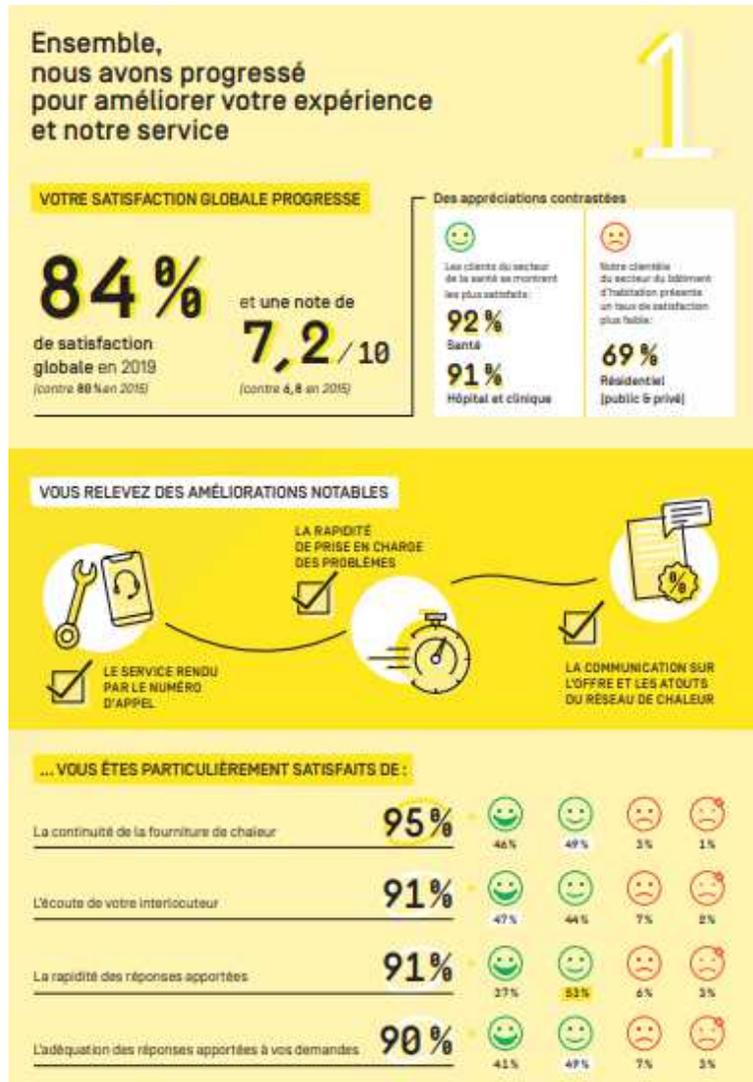
CETTE ENQUÊTE A ÉTÉ RÉALISÉE DU 24 OCTOBRE AU 29 NOVEMBRE 2019, EN LIGNE, AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF* DE 3758 CLIENTS*. 341 ENQUÊTES ONT AINSI ÉTÉ RÉALISÉES AUPRÈS DES 341 RÉPONDANTS.

Les réponses des participants au questionnaire (relationnel client, offre, qualité de service, qualité de l'information et de la communication) ont été collectées par e-mail et par téléphone.

*Echantillon redressé par un système de pondération, pour assurer la représentativité du portefeuille Client.

II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Associer les usagers : CPCU – affichage du taux de satisfaction



II. – Comment améliorer la qualité de service ?

Qu'en pensez-vous ?

Si vous aviez une ou deux suggestions concernant la qualité de service à faire à la Ville d'Annecy quelle(s) serai(en)t-elle(s) ?



III. – Comment mieux accompagner les syndicats et les promoteurs ?

III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Du côté des promoteurs

Les promoteurs soumis aux conditions d'aménagement des projets et doivent respecter les obligations liées par exemple (i) au classement du réseau et (ii) aux performances énergétiques – efficacité

Pour les projets développés (neufs) le point d'incitation puis de contrôle de la collectivité passe par l'instruction du permis de construire

Pour les projets existants (rénovation), l'incitation ou le contrôle par la collectivité est plus délicat (si aucune autorisation d'urbanisme n'est nécessaire),

Vous êtes un promoteur

Découvrez les avantages des réseaux de chaleur.

Le réseau : outil d'aménagement urbain durable

Les infrastructures de distribution de chaleur par réseau respectent l'architecture d'hier, d'aujourd'hui et de demain. Intégré aux utilités publiques de la Ville (eau, assainissement, électricité et transports), la connexion par deux canalisations aller/retour reste simple et les installations se font discrètes, sans cheminée d'immeuble ni émission de fumée. Gage de la qualité de l'air et de respect de la santé publique des riverains, le réseau contribue aux enjeux d'un tissu urbain dense.

Valorisation des énergies et des ressources locales

Premier vecteur de valorisation des énergies renouvelables et locales, le réseau contribue à l'obtention des labels existants pour la construction et la maîtrise de l'énergie des bâtiments de demain. Ces performances, également valables pour les ensembles de bureaux existants participent à la certification des immeubles en exploitation et valorisent le patrimoine des foncières et acteurs de l'immobilier d'entreprise.

Un gain de place dans les logements

Tous les équipements de production sont localisés en sous-station. Seuls les convecteurs en appartement et partie commune indiquent la fourniture de chaleur. L'eau chaude sanitaire est fournie directement à partir de la sous-station.

Maîtrise de la facture énergétique

Le coût global du réseau permet en intégrant les coûts d'investissement et d'exploitation de maîtriser les charges de fonctionnement des immeubles de bureaux. La stabilité des prix de l'énergie est possible grâce à l'apport des énergies renouvelables et d'un mix énergétique varié, limitant les fluctuations des énergies fossiles. Le réseau permet donc de lutter contre la dépréciation immobilière et limite les investissements de renouvellement des outils de production thermique.

<https://annecy.reseauchaleur.fr/web/p/se-raccorder>

III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Du côté des promoteurs

Facteurs d'attractivité commerciale ?

Qu'en pensez-vous ?

Et ce que le raccordement au réseau peut être un élément déterminant à la construction ?
L'acquisition ?

85 % D'UTILISATION D'ÉNERGIES RENOUVELABLES



Le site comprend une **chaufferie centrale biomasse** (deux chaudières fonctionnant au bois) qui fournit l'énergie nécessaire au chauffage et à la production d'eau chaude sanitaire de l'ensemble des bâtiments du site.

Son fonctionnement a fait l'objet d'un contrat d'exploitation négocié, ayant pour objectif d'améliorer l'efficacité énergétique, tout en assurant aux habitants le plus bas coût de l'énergie.

L'approvisionnement en bois se fait dans un rayon de moins de 120 km, afin de limiter l'impact énergétique des déplacements et favoriser les entreprises locales.

Une chaudière à gaz à condensation est utilisée en complément pour pallier aux pics de froid.

L'ensemble représente un taux de 85% d'utilisation d'énergies renouvelables, diminuant ainsi considérablement l'émission de CO₂ et réduisant les coûts de l'énergie.

DE L'ÉNERGIE SOLAIRE

En complément des deux centrales hydroélectriques remises en service sur le Thiou, une centrale photovoltaïque produit de l'électricité, grâce à 418 m² de panneaux installés sur le toit des Papeteries. L'électricité est ensuite vendue à EDF ENR.

III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Du côté des copropriétés

Le syndicat des copropriétaires est l'abonné mais c'est son mandataire (le syndic) qui signe les contrats d'abonnement avec l'opérateur, gestionnaire du réseau primaire (information via le PLU)

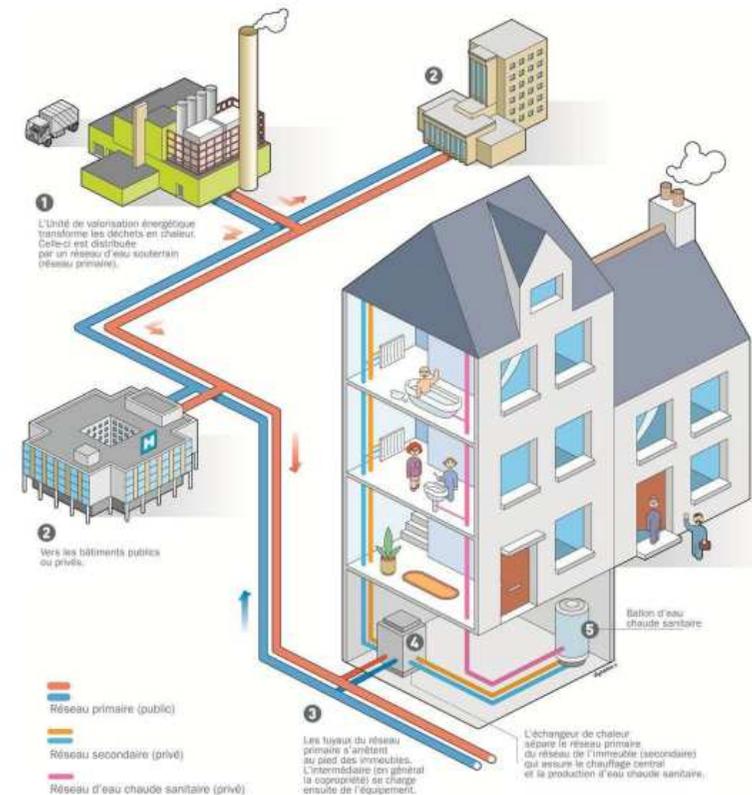
Le rôle du syndic et conseil syndical est important dans le bon fonctionnement du réseau, car il doit organiser la circulation de l'information entre les usagers (les résidents) et l'opérateur ;

L'utilisateur, qui est le bénéficiaire final du service de chaleur, c'est-à-dire l'occupant du local chauffé. Les usagers ont accès au règlement du service et autres documents régissant le service public de la chaleur. Dans le cas d'une copropriété, l'utilisateur peut être un copropriétaire bailleur, un copropriétaire occupant ou un locataire.

Le réseau secondaire ne fait pas partie du réseau de chaleur au sens juridique, car il n'est pas géré par le responsable du réseau de chaleur mais par le gestionnaire de l'immeuble (syndicat des copropriétaires) qui représente les usagers du bâtiment chauffé par le réseau.

Le syndicat des copropriétaires est le propriétaire des installations secondaires qui commencent à l'aval de l'échangeur qui reçoit l'énergie du réseau primaire.

Il gère en outre le réseau secondaire dont il peut confier l'entretien, la maintenance et la garantie de performances à un chauffagiste.



Guide : Cerema - copropriété

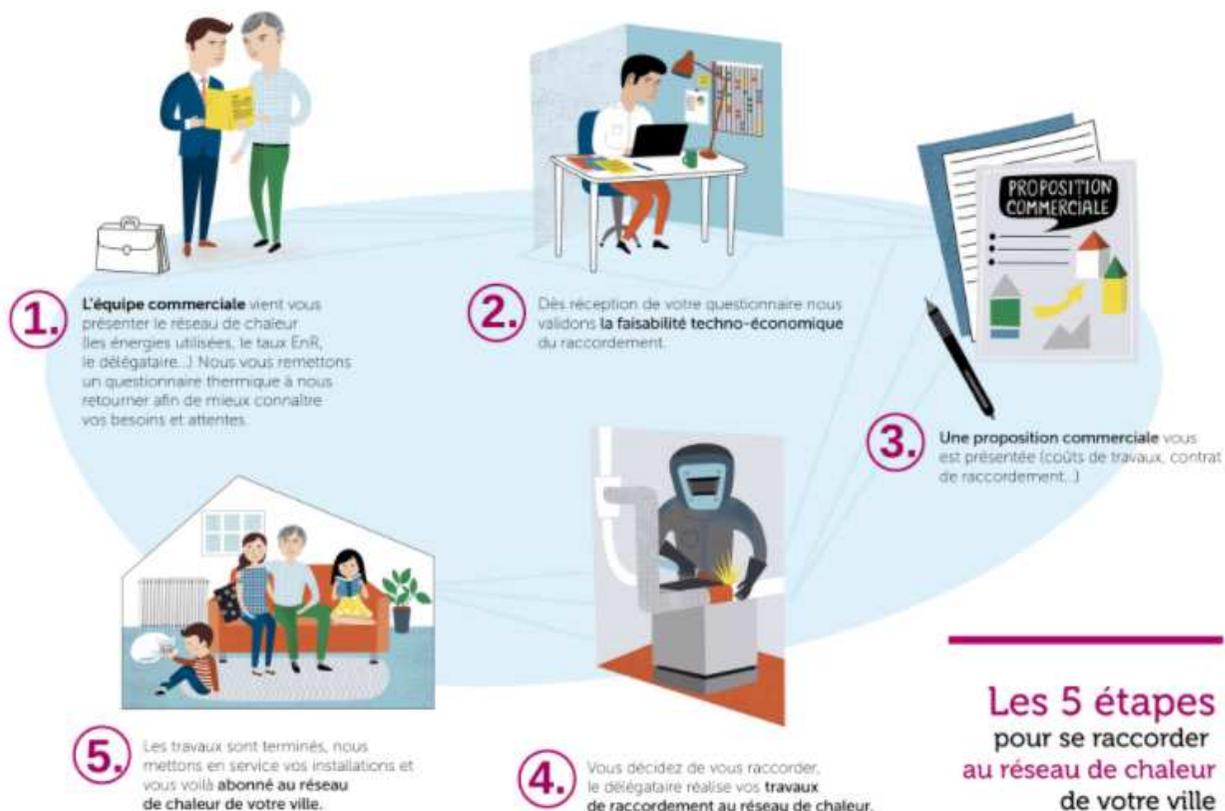
III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Démarches – identification - Aides



III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Démarches – côté opérateur de réseau



III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Pensez-vous que les informations liées au raccordement sont claires ?

Les dispositifs d'aides en matière de rénovation vous paraissent-ils accessibles et suffisants pour inciter à effectuer les démarches de raccordement ?

Si vous aviez une ou deux suggestions concernant votre copropriété et son lien avec le réseau à faire à la Ville d'Annecy quelle(s) serai(en)t-elle(s) ?



IV. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Prise en compte des nouvelles obligations dans les copropriétés ?

Information du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires d'un immeuble raccordé à un réseau de chaleur ou de froid

Un arrêté du 24 juillet 2020 fixe les modalités d'information du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires d'un immeuble à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation raccordés à un réseau de chaleur ou de froid (NOR : TRER2016012A) en application des articles R. 742-1 et R. 742-2 du code de l'énergie créés par le décret n° 2020-886 du 20 juillet 2020. Il est ainsi précisé le contenu de la note d'information sur les données de consommation de chaleur ou de froid et de l'évaluation des consommations de chaleur ou de froid.

Le taux d'énergie renouvelable et de récupération et la performance énergétique du réseau doivent être calculés selon les formules définies en annexe de cet arrêté.

IV. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Transmission de l'évaluation des consommations.

nouvel article L. 742-1, I = fournisseur qui fournit de l'énergie calorifique ou frigorifique à un immeuble à usage d'habitation ou à usage professionnel et d'habitation équipée des systèmes de comptage télé-relevables doit transmettre périodiquement au propriétaire de l'immeuble ou au syndicat des copropriétaires, représenté par le syndic, une évaluation de leur consommation de chaleur et de froid.

Article R. 742-1 du Code de l'énergie, = évaluation de la consommation de chaleur ou de froid est transmise, par principe, semestriellement ou par trimestre à la demande de l'abonné, ou si celui-ci a opté pour une facture électronique.

Article R. 742-1 du Code de l'énergie précise que cette évaluation doit préciser :

- qu'elle est fournie à l'abonné à titre informatif ;
- qu'elle concerne une consommation d'énergie non encore facturée ;
- qu'elle ne constitue pas une demande de paiement ;
- si elle est fondée sur la consommation réelle ou estimée.

Toutefois, l'évaluation n'est pas transmise en cas d'envoi d'une facture qui fait l'objet d'une note d'information ou si l'abonné, disposant de l'évaluation sur l'espace sécurisé, y a renoncé expressément.

III. – Comment mieux accompagner les promoteurs et les syndics ?

Que pensez vous de ces obligations ?

Avez-vous été confrontés à la mise en œuvre de ce dispositif ? Pensez-vous qu'elles auront un effet positif sur les raccordements au réseau ?



ANNECY



MERCI