

# Point Chaud



Lettre d'information de la Compagnie de Chauffage

## édito

Face aux enjeux énergétiques et climatiques auxquels nous sommes aujourd'hui tous confrontés, la Compagnie de Chauffage entend agir à son niveau pour une agglomération grenobloise durable.

Répondre à ce défi nécessite pour nous d'engager des investissements très importants pour construire ce futur énergétique plus sobre en carbone et moins énergivore. À cet impératif, s'ajoute **la nécessité de maintenir la compétitivité de nos tarifs**, d'assurer la pérennité de nos activités et de respecter la réglementation de plus en plus forte.

Dans ce contexte fortement contraint, la Compagnie de Chauffage s'est engagée à conjuguer **exigence environnementale** et **croissance équilibrée** par des actions ciblées et complémentaires :

- **Le recours intensif aux énergies renouvelables**, par la valorisation en chaleur du bois recyclé, dont le tonnage a presque triplé en 5 ans, passant de 19 000 à 53 000 actuellement. À la clé, 34 000 tonnes de CO<sub>2</sub> évitées par an.
- L'adaptation de la tarification à la structure du coût de revient pour vous proposer sur le long terme, une énergie accessible **dans les meilleures conditions de prix**.
- Le conseil et l'accompagnement de nos clients dans les actions d'économie d'énergie et notre participation aux **programmes d'amélioration thermique** des bâtiments.

Dans cette période économique dégradée, nous mettrons toute notre énergie pour vous satisfaire. Par cet engagement, nous marquons notre volonté d'entretenir durablement les liens de confiance et de proximité qui nous unissent depuis 50 ans.

**Serge NOCODIE**  
Président de la Compagnie  
de Chauffage



## 1960 - 2010 La Compagnie de Chauffage fêtera bientôt ses 50 ans...

Depuis près de 50 ans, l'agglomération grenobloise dispose, pour le confort de ses résidents, d'une infrastructure d'exception : **son réseau de Chauffage Urbain**.

En un demi-siècle, la Compagnie de Chauffage, Société d'Économie Mixte Locale a construit **le 1<sup>er</sup> réseau de chaleur régional de France**, avec 90 000 équivalents logements chauffés.

Ce réseau a été développé par une équipe avec à ses côtés des élus, concédants, aménageurs, promoteurs, bailleurs sociaux et abonnés pour mettre en œuvre ensemble des solutions énergétiques adaptées, innovantes et pérennes.

Dans l'avenir, la Compagnie de Chauffage poursuivra sa mission au service du public dans le respect de ses valeurs d'origine : **Responsabilité et Solidarité**. Vous proposer une énergie toujours plus propre, mieux maîtrisée et accessible au plus grand nombre est notre ambition.

## Pour passer l'hiver en bonne compagnie... avec le service chaleur 24 h/24

La Villeneuve, Athanor, Poterne, Isergie ou encore Vaucanson, les habitants de l'agglomération connaissent bien au moins **l'une de ces 5 centrales** qui produisent la chaleur distribuée par la Compagnie de Chauffage.

Mais derrière ces éléments familiers du paysage urbain, la mission de service public de l'opérateur énergétique ne s'arrête pas à la seule production. À l'approche de l'hiver, le travail ne manque pas !

30 techniciens sont chargés au quotidien de prendre soin de votre confort. Tous les jours, ils parcourent la ville **pour s'assurer du bon fonctionnement de votre chauffage**, entretenir votre installation et régler les petits incidents que vous nous signalez.



Vous pouvez faire appel à leur compétence, même la nuit et le week-end si vous êtes titulaire d'un contrat de service. Des assistantes assurent quotidiennement la coordination de leur mission.

## Contacts

### Dépannage-Intervention

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Tél. 04 76 33 56 56

Nuit, week-end et jours fériés

Tél. 04 76 33 56 78

# 2008/2009

## Une saison de chauffage contrastée

### L'activité de la Compagnie de Chauffage s'est inscrite dans un contexte économique et énergétique mondial très sensible.

La saison de chauffage 2008/2009 a été marquée par la mise en œuvre des avenants aux concessions de Chauffage Urbain avec, en particulier, la mise en place d'une **nouvelle tarification du prix de l'énergie**, contrariée par un hiver relativement froid et une hausse aussi importante qu'inattendue du prix des combustibles.



### Une révision des concessions des communes

La Compagnie de Chauffage est concessionnaire, pour la production et la distribution de la chaleur, de six communes de l'agglomération grenobloise : Grenoble, Échirolles, Eybens, Pont de Claix, ainsi que La Tronche et Saint Martin d'Hères.

Chacune de ces communes a concédé son service de distribution publique d'énergie calorifique à la Compagnie de Chauffage dans le cadre d'une convention de délégation de service public.



À l'issue d'un travail collaboratif entre les services municipaux, les élus concernés et la Compagnie de Chauffage, des modifications ont été apportées aux conventions de concession de Chauffage Urbain par décision des conseils municipaux en juin 2008.

Elles portent globalement sur une mise en conformité par rapport aux évolutions réglementaires et législatives sans bouleverser l'économie générale du contrat.

Toutes les dispositions prises par avenants aux concessions de Chauffage Urbain sont applicables depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008 (09/07/08 pour Saint Martin d'Hères). La Compagnie de Chauffage a ainsi procédé à une modification de sa structure tarifaire à compter de ces dates.

### Une nouvelle tarification plus juste, pour un service public pérenne

Concrètement, la Compagnie de Chauffage propose désormais **un tarif unique** de type binôme prenant en compte une diminution de la part proportionnelle à la consommation (R1) au profit de la part abonnement liée à la puissance souscrite (R2).

Par ailleurs, il est appliqué un R2 dégressif en fonction de la puissance souscrite, un prix du kWh (R1) **selon deux périodes tarifaires** Hiver et Été, et une révision mensuelle des prix pour mieux coller à la réalité du contexte énergétique.

Cette nouvelle orientation tarifaire a permis à l'entreprise et aux collectivités délégantes d'adapter les tarifs à la structure réelle du coût du Chauffage Urbain. Une nécessité liée aux **investissements importants** réalisés récemment ou programmés pour répondre aux exigences réglementaires et aux enjeux environnementaux. Une nécessité aussi pour assurer la pérennité du service public local de l'énergie. "Cette démarche s'effectue avec la volonté d'aboutir à un effet globalement neutre sur les factures" précise Yves Delaby, Directeur Général.

Les investissements passés ont d'ores et déjà permis de réduire drastiquement nos émissions de gaz à effet de serre. Pour exemple, le contenu CO<sub>2</sub> du kWh livré est passé de 234 g/kWh à 154 g/kWh entre les saisons 2000/2001 et 2008/2009.

Ceux envisagés pour l'avenir doivent par ailleurs nous permettre d'améliorer encore cet indicateur environnemental. Ils permettront d'atteindre des seuils de recours aux énergies renouvelables et de récupération **donnant accès à une fiscalité plus favorable à nos abonnés**. À savoir, une TVA réduite sur la consommation de chaleur.



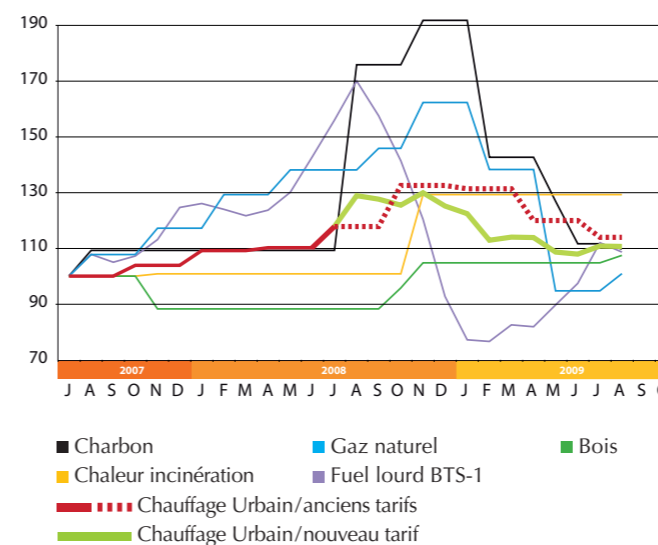
### Une envolée du prix des combustibles

Les modifications de la structure tarifaire se sont engagées dans un contexte énergétique très défavorable combiné avec un hiver assez rigoureux qui s'est terminé à un niveau climatique au-delà de la moyenne trentenaire (+3,4 %).

La très forte évolution du coût des énergies utilisées par la Compagnie de Chauffage au cours de l'année 2008 et, en particulier, durant le 2<sup>e</sup> semestre 2008 a complètement occulté l'argument avancé auprès des autorités délégantes : une légère diminution de la facture moyenne par rapport à l'ancienne tarification pour un client moyen. Cette situation a créé une confusion sur les causes de la hausse des charges de chauffage, qui ont été mises sur le compte de la nouvelle tarification, à tort.

"Il faut rappeler que le mix-énergétique diversifié de la Compagnie de Chauffage reste un atout en tant que modérateur des variations des prix des énergies. Il a montré ses limites dans un contexte de hausse fulgurante de l'ensemble des combustibles à des niveaux jamais atteints, ce qui a entraîné inévitablement nos prix à la hausse par rapport à la saison précédente (+28 % du prix moyen de la chaleur d'avril 2008 à novembre 2008)". souligne Serge Nocodie, Président.

### Évolution des coûts des combustibles et du Chauffage Urbain (base 100 en juillet 2007)



**Le cours du baril de pétrole influe sur le prix de certains de nos combustibles** avec un poids et un effet de décalage plus ou moins importants (fioul lourd, gaz industriel..., logistique/transport). Les cours du fioul et du gaz ont suivi de près le cours du pétrole (+70 %).

Le bois et les ordures ménagères ont eux aussi subi des hausses soit du fait de tension lié à la demande, soit du fait de l'indexation du prix sur des énergies à la hausse. Le marché du charbon, historiquement stable, a augmenté sur un an pour atteindre un niveau de prix jamais atteint (+75 % entre avril 2008 et novembre 2008).



À compter de décembre 2008, nous avons constaté une inversion de tendance au niveau des prix des énergies, avec une répercussion rapide sur notre prix de chaleur par l'application de **la révision mensuelle de nos tarifs** (baisse de 27 % du prix moyen de la chaleur de novembre 2008 à juin 2009).

Cette baisse n'a cependant pas permis de compenser la hausse du 2<sup>e</sup> semestre 2008 qui a opéré au plus fort d'un hiver rigoureux.

Au final, comparativement à la saison 2007/2008, la facture d'un client moyen, tout profil confondu, a évolué de +16,9 % :

- 20,8 % liés à l'évolution des coûts de combustibles,
- 1,1 % liés à l'évolution des consommations et à la rigueur hivernale,
- -5,0 % liés à la nouvelle tarification.

À titre d'exemple, cette évolution représente pour un logement moyen de 70 m<sup>2</sup>, d'une performance énergétique moyenne, une augmentation de 103 € TTC sur un an, soit 8,5 € TTC par mois environ.

Le maintien de l'ancienne tarification aurait engendré une **augmentation de 21,8 %, soit 4,9 % supplémentaires**.

**En utilisant plus d'énergies renouvelables, la Compagnie de Chauffage mise sur l'efficacité énergétique de ses process et celle de ses clients. Consciente de son rôle et de sa responsabilité, la Compagnie de Chauffage fait le pari d'un service public en phase avec les enjeux de l'agglomération et de ses habitants.**

### Repères

### Perspectives sur la saison 2009/2010

Nous observons depuis mai 2009 un **rebond du prix du baril**, qui entraîne le prix du fioul et du gaz avec un léger décalage dans le temps. D'après les informations connues à ce jour, le charbon ne devrait pas subir le même épisode de 2008 sur l'année 2009, jouant le rôle stabilisateur qu'il avait joué par le passé.

Si nous ne pouvons prévenir l'avenir des marchés Internationaux **des énergies et des matières premières**, ni les influencer, nous sommes persuadés que les orientations prises pour l'horizon 2020, porteront leurs fruits sur le long terme.



## PARTENARIAT

La Compagnie de Chauffage soutient l'action "Jeunes en Montagne" en collaboration avec la ville de Grenoble, la Maison de la Montagne et le Bureau des Guides. Celle-ci propose à de jeunes Grenoblois fréquentant les structures socio-éducatives de s'initier aux activités de montagne : via ferrata, alpinisme, cascade de glace...

Avec ce partenariat, l'entreprise marque sa volonté de rassembler les énergies locales autour de valeurs partagées d'engagement, de solidarité et d'esprit d'équipe.

## INITIATIVE

### Calculez votre bilan carbone personnel

C'est une estimation de la quantité de gaz à effet de serre émise en moyenne chaque année dans l'atmosphère dont votre mode de vie est responsable. Ces émissions sont organisées en quatre catégories : logement, déplacement, alimentation et consommation.

En France, ainsi que dans les pays développés, chacun de ces quatre postes d'émissions est à l'origine d'environ un quart du total des émissions de gaz à effet de serre.

Calculez votre bilan carbone sur : [www.bilancarbonepersonnel.org](http://www.bilancarbonepersonnel.org)

### Le chiffre du mois

> 154

C'est le nouveau contenu CO<sub>2</sub> par kWh utile du réseau de chaleur de la Compagnie de Chauffage (saison 2008/2009). Source : Compagnie de Chauffage

## Développement

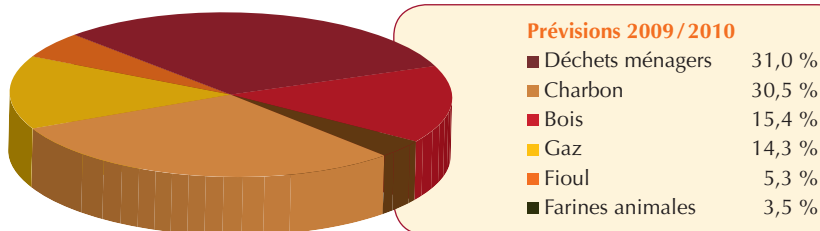
Le réseau de chaleur poursuit son développement et a accueilli en 2008 et au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2009 de **nouveaux clients** :

- Le Collège et le Gymnase "Picasso" à Échirolles
- Le Stade des Alpes, la Cuisine centrale et L'école "Lucie Aubrac" à Grenoble
- Les Copropriétés "Clément Bayard", "le Poincaré" et "Drac Ampère" à Grenoble
- Le centre médical "Rocheplane" et le gymnase "Colette Besson" à St Martin d'Hères
- L'Hôpital "Couple Enfant" à La Tronche
- La Gendarmerie à Pont de Claix



La Compagnie de Chauffage accompagne le développement urbain : ZAC des Ruires à Eybens, ZAC Teisseire à Grenoble, ZAC Centre à Échirolles et St Martin d'Hères.

## Notre palette d'énergies pour vous chauffer cet hiver



## Enquête de satisfaction

Au cours de l'hiver 2008/2009, vous avez été **près de 400 usagers** à répondre à notre enquête clients Chauffage Urbain suite à une intervention d'un de nos techniciens dans votre logement pour nous faire part de vos satisfactions et de vos attentes. Mesurer la satisfaction de nos clients contribue à **l'amélioration de la qualité de nos prestations**.



### Les grandes tendances de l'enquête

**Une satisfaction globale élevée et stable.** Vous êtes 90 % à être satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique ainsi que du délai d'intervention du technicien, du jour et de la plage horaire fixée. Vous êtes par ailleurs 85 % à reconnaître la qualité du travail réalisé par nos techniciens.

**Une satisfaction confirmée sur la fourniture d'énergie** Près de 3 personnes sur 4 se déclarent satisfaites de leur chauffage et de leur alimentation en eau chaude, plus de 2 personnes sur 3 estiment que la température de leur logement est suffisante. 20 % des personnes interrogées estiment que le Chauffage Urbain présente quelques inconvénients... à nous de vous convaincre de nos atouts.

## Contacts utiles

### Relation clients

Tél. 04 76 33 23 60  
Fax 04 76 33 56 46

### Dépannage jour

Tél. 04 76 33 56 56  
Fax 04 76 33 56 50

### Dépannage nuit, week-end et jours fériés

Tél. 04 76 33 56 78

### Adresse Internet

[www.cciag.fr](http://www.cciag.fr)  
[commercial@cciag.fr](mailto:commercial@cciag.fr)