

<http://pierre-alainmillet.fr/Chaufferie-Panne-du-dimanche-24>



Chaufferie : Panne du dimanche 24 Février

- DHD - Energies -

Date de mise en ligne : lundi 25 février 2013

Copyright © Blog Vénissian de Pierre-Alain Millet - Tous droits réservés

Il faisait froid ce weekend de fin février, et malheureusement, nous avons connu une panne de chaufferie qui a concerné tous les usagers de Vénissieux.

La chaudière fuel nr 2 est tombé en panne, et malheureusement, le transmetteur d'alarmes aussi, ce qui a généré un retard dans la prise en compte de la panne. La réparation a eu lieu Dimanche matin et la production était redevenue normale avant midi.

Cependant, ce sont les immeubles les plus loin sur le réseau qui sont le plus impactés, car dans cette situation de panne ou l'eau du réseau primaire n'est pas assez chaude, les premiers bâtiments prennent l'énergie et les derniers n'en ont plus. Ce qui fait par exemple que les immeubles Soyouz ou Grande Terre des Vignes sont plus vite et plus fortement impactés que le quartier Monmousseau.

De même, après la remise en état, il faut plus de temps pour remettre en température les bâtiments les plus loin.

Au total, on a constaté que le chauffage était en panne tôt le Dimanche matin, et que le retour à une situation normale ne s'est effectué qu'en toute fin de Dimanche dans les immeubles les plus loin.

Ces constatations appellent deux commentaires

il faut mesurer la qualité de service du réseau de chaleur

En effet, difficile de dire avec certitude s'il y a eu plus de pannes en 2012 qu'en 2011, si elles ont concernés plus ou moins d'usagers, si elles ont durées au total plus ou moins longtemps. Le rapport de contrôle de la délégation de service public donne à chaque conseil de transparence des informations sur les pannes.

Je demanderai pour la prochaine réunion du mois de Juin, une étude spécifique sur un bilan de la qualité de service depuis 2008. Cela nous aidera pour définir des objectifs dans le cahier des charges de la future gestion du réseau après 2014.

il faut une meilleure communication sur incident !

J'ai demandé une nouvelle fois à la SECV de professionnaliser la gestion des incidents afin de permettre aux usagers d'avoir des informations claires le plus rapidement possible

- heure de début de la panne et heure prévue (puis réelle) de réparation
- temps de retour à la normale en fonction de la température extérieure
- cause de la panne et réparations effectuées.

Tous ces points seront bien évidemment eux-aussi pris en compte dans le cahier des charges de la future gestion du réseau après 2014. La ville demandera une procédure contractuelle de communication sur incident, avec par

Chaufferie : Panne du dimanche 24 Février

exemple la possibilité pour un usager de s'inscrire pour recevoir par SMS les alertes et les infos associées.

Car on peut accepter un certain taux de pannes à deux conditions

- être informé précisément des pannes, sur le moment pour en tenir compte, après coup pour évaluer la qualité de service
- être dans un processus d'amélioration ou les causes de panne sont progressivement réduites pour augmenter cette qualité de service qui est le premier objectif du service public du réseau de chaleur

Je donnerai plus d'informations détaillées sur cette panne prochainement.