

<http://pierre-alainmillet.fr/La-relation-aux-usagers-un-maillon>



Rencontre nationale des réseaux de chaleur AMORCE

La relation aux usagers, un maillon essentiel des réseaux de chaleur

- DHD - Energies -

Date de mise en ligne : vendredi 9 décembre 2016

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

J'ai été invité par l'association AMORCE [1] pour présenter l'expérience Vénissienne en matière de relation de la Ville avec les abonnés et usagers.

Les animateurs des réseaux de chaleur AMORCE sont des experts reconnus et connaissent bien le réseau de chaleur de Vénissieux. Nous les avons associé en 2012 aux réflexions sur le renouvellement de la gestion du réseau. J'ai donc accepté leur proposition qui est une reconnaissance de l'originalité de notre pratique du conseil de transparence, des relations de terrain avec les usagers et abonnés, comme des objectifs de notre nouveau contrat de délégation de service public en terme de transparence et d'information de tous les acteurs.

J'ai donc présenté notre expérience et répondu à quelques questions.

Je commencerai par rebondir sur ce que nous a dit Dominique Gros [2], si chez lui, les usagers ne savent pas en général qu'ils sont chauffés par le réseau de chaleur, à Vénissieux, c'est l'inverse, et beaucoup d'usagers interpellent d'ailleurs la ville en cas de difficultés. Le réseau de chaleur est depuis longtemps un objet politique « chaud ». Notre opposition locale de traite de « réseau collectiviste » [3].

J'ai présenté rapidement l'historique du réseau de Vénissieux, un réseau des années 1960 [4] avec de très nombreux avenants qui montrent que la ville a depuis longtemps cherché à agir pour améliorer son réseau et le service rendu aux habitants.

<http://pierre-alain-millet.fr/local/cache-vignettes/L400xH300/diapositive4-2-1b75f.png>

Diapositive4

J'ai souligné d'ailleurs que c'était aussi pour accompagner ces nombreuses interventions municipales sur le réseau de chaleur et notamment avec le premier projet de chaufferie biomasse [5] que le maire de l'époque, André Gerin, avait créé un « conseil de transparence et de surveillance du réseau de chaleur », associant usagers et abonnés. Ce conseil de transparence est devenu un lieu animé lors des années difficiles 2006-2008 avec l'échec industriel de la première chaufferie qui a conduit à la reconstruire et un conflit juridique dont la ville est heureusement sortie gagnante, mais qui a conduit à des rencontres nombreuses et animées.

Cette expérience a sans doute poussé la ville à réfléchir plus que d'autres à cette nécessité d'une relation aux usagers pour faire comprendre les enjeux, les décisions. Le maire de Metz évoquait la difficulté d'expliquer le principe d'une facturation d'un service collectif en prenant l'exemple d'une famille aisée qui passait l'hiver au maroc et se demandait pourquoi elle devait payer une facture incluant des coûts de structure dimensionné pour l'hiver (froid à Metz comme chacun sait !). J'ai complété en soulignant que pour Vénissieux, la difficulté avait plutôt été de s'expliquer avec des foyers au RSA qui voyait arriver des rappels de charge de 500€ dans cette année noire de 2010 où nous avons dû arrêter la chaufferie pour la reconstruire alors que le fuel était presque au plus haut.

<http://pierre-alain-millet.fr/local/cache-vignettes/L400xH300/diapositive5-3-6a64f.png>

Diapositive5

C'est avec cette expérience que la ville a engagé la redéfinition du contrat de gestion du réseau de chaleur en 2012 en consacrant beaucoup d'efforts à la concertation avec les usagers, les abonnés, et en expliquant ses objectifs à l'ensemble des habitants. Nous avons mis en place des groupes de travail avec les différentes catégories d'abonnés, bailleurs sociaux, copropriétés, collègues, bureaux. Nous avons organisé une rencontre avec d'autres réseaux, en nous faisant aider par AMORCE, mais aussi par l'Agence Lyonnaise de l'Energie, nous avons beaucoup

communiquer sur les scénarios possibles, les orientations retenues..

Et tout cela a abouti à un contrat qui fixe des objectifs et des outils de transparence.

<http://pierre-alainmillet.fr/local/cache-vignettes/L400xH300/diapositive6-2-dc528.png>

Diapositive6

Cela concerne bien sûr le délégataire avec des objectifs de « digitalisation » du réseau, en l'équipant partout de compteurs avec télérelevés, permettant pour le délégataire une exploitation optimisée, mais aussi pour la collectivité, un meilleur contrôle sur l'efficacité du service.

Cela concerne aussi les abonnés, à qui le contrat prévoit de donner un service d'accès au système d'information de ses sous-stations, permettant de connaître chaque jour la température livrée, la consommation, les éventuels incidents. Le contrat prévoit aussi des enquêtes de satisfaction périodiques, pour pousser à un travail collaboratif entre délégataire et abonnés.

Cela concerne aussi les usagers qui doivent avoir une véritable traçabilité de leurs demandes, qui doivent être associés dans des visites pédagogiques de la chaufferie qui doit être équipée d'un véritable circuit pédagogique de découverte.

Cela concerne enfin l'ensemble des habitants, avec notamment un site internet dédié, qui doit devenir le support de communication sur l'activité du réseau, mais aussi sur les incidents, les chantiers.

<http://pierre-alainmillet.fr/local/cache-vignettes/L400xH300/diapositive7-2-cd33c.png>

Diapositive7

Enfin, j'ai pris quelques exemples illustratifs de cet engagement de la ville dans la relation avec l'ensemble des acteurs, au-delà même de ce que le contrat de délégation doit apporter.

J'ai pris quelques exemples récents pour la relation aux abonnés

- les visites organisées sur site pour la copropriété des Grandes Terres, où le chantier du réseau traversait un espace public ouvert, mais dont le foncier était réparti entre la copropriété, la ville et la métropole. [6]
- l'intervention avec le conseil de quartier Léo Lagrange pour aider les locataires en difficulté sur une panne qui avait révélé un problème de gestion des secondaires entre deux bailleurs. Pour la relation avec les habitants, j'ai évoqué
- l'expérience de la ville dans la communication sur les importants chantiers de l'extension du réseau dans le centre ville et jusqu'à la maison du peuple, expérience très positive qui avait permis de faire comprendre le besoin et l'impact d'un chantier potentiellement très perturbateur
- l'expérience aussi du suivi des indicateurs environnementaux pour une chaufferie en zone urbaine dense, dont les riverains traditionnellement s'inquiétaient des fumées noires que provoque souvent le démarrage d'une chaudière fuel. Pour la relation aux usagers, j'ai évoqué
- la convention avec l'ALE dans l'objectif d'une version « immeuble collectif sur réseau de chaleur » du concours « famille à énergie positive »
- les nombreuses interventions avec des usagers sur des problèmes de démarrage le plus souvent concernant le secondaire
- les contacts fréquents pour expliquer une facture, les raisons des différences entre le prix apparent selon les sites. Enfin, pour les relations aux partenaires, j'ai rapidement (car l'animateur me faisait signe que j'allais dépasser les 10 minutes prévues !) évoqué
- le travail avec le prestataire du PIG Energie pour articuler la rénovation du réseau avec les rénovations énergétiques des bâtiments

La relation aux usagers, un maillon essentiel des réseaux de chaleur

- le travail avec les promoteurs dont on ne sait pas bien pourquoi certains « sautent » sur l'opportunité du raccordement, car le prix du réseau est compétitif et cela simplifie la construction (pas besoin de chaufferies, pas d'installation locale à risque, stabilité du prix, part d'énergies renouvelables qui permet d'optimiser la surface), et pourquoi d'autres semblent réticents et avec des aprioris négatifs sur les réseaux de chaleur [7]

La première question posée était amusante et me demandait pourquoi, alors que la ville faisait partie d'une métropole ayant la compétence sur les réseaux de chaleur, la ville de Vénissieux était à ce point investie sur son réseau. J'ai répondu avec tact qu'effectivement, depuis le 1/1/2015, le réseau de chaleur était métropolitain, mais que la métropole avait décidé/accepté/proposé, je ne sais pas quel est le bon terme, une convention de gestion à la ville, et que c'est dans ce cadre que la ville continuait à travailler sur son réseau jusqu'au 31/12/2016 et qu'effectivement, nous ne savions pas encore comment ce travail allait s'organiser ensuite.

J'en ai bien sûr profiter pour redire que cette loi métropole posait quand même un problème sur la question de la démocratie, la relation citoyenne ne pouvant se construire à l'échelle d'une métropole et nécessitant l'échelon communal.

[1] Rassemblant plus de 865 adhérents pour 60 millions d'habitants représentés, AMORCE constitue le premier réseau français d'information, de partage d'expériences et d'accompagnement des collectivités et autres acteurs locaux en matière de politiques Energie-Climat (dont les réseaux de chaleur) des territoires et de gestion territoriale des déchets (<http://amorce.asso.fr/fr/qui-sommes-nous/presentation/>).

[2] maire de Metz, ville qui a une très importante SEM issue de sa régie de distribution d'électricité et qui a développé un grand réseau de chaleur qui devient prépondérant dans les consommations de chauffage de l'ensemble de l'agglomération.

[3] je n'ai pas dit que Mr Girard l'avait même traité de réseau soviétique, mais ce qui est amusant, c'est que de nombreuses villes de droite développent des réseaux de chaleur et que le consensus est assez général pour soutenir l'objectif de la loi de multiplier par 5 la production des réseaux de chaleur.

[4] j'ai découvert dans une autre présentation que le réseau de Chambéry datait de 1949 !

[5] une présentation par AMORCE de l'historique des chaufferies biomasse de grande taille les fait remonter à 2005, autrement dit, Vénissieux était dans les premières communes à s'y lancer !

[6] Malheureusement, la métropole n'a pas pu trouver comment intervenir sur ce « foncier privé du Grand Lyon » et la remise en état par Vénissieux Energie s'est limité à la tranchée, il reste à la copropriété à discuter avec la métropole pour qu'elle rénove son foncier bien dégradé l'occasion est perdue

[7] peut-être qu'en fait, certains préfèrent le chauffage individuel au gaz car ils n'ont alors plus rien à faire en terme de gestion du site.