



Avec le soutien technique  
et financier de



note de synthèse

*Actions locales  
d'amélioration des  
relations avec les  
abonnés et usagers  
des réseaux de  
chaleur*

Série  
Politique

Réf. AMORCE RCP 27

Mars 2018



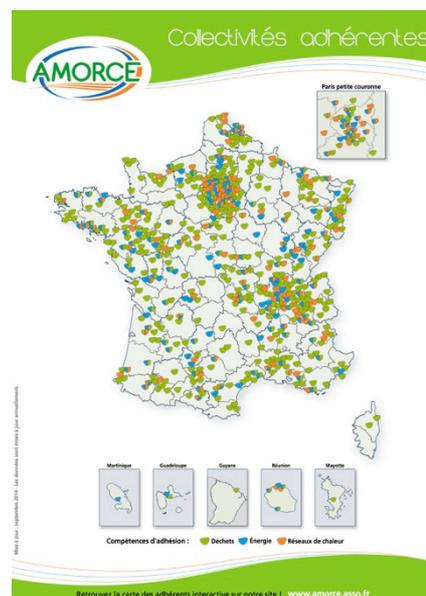
Réseaux  
de chaleur

## PRÉSENTATION D'AMORCE

Rassemblant plus de 880 adhérents pour 60 millions d'habitants représentés, AMORCE constitue le premier réseau français d'information, de partage d'expériences et d'accompagnement des collectivités (communes, intercommunalités, conseils départementaux, conseils régionaux) **et autres acteurs locaux** (entreprises, associations, fédérations professionnelles) en matière de politiques Énergie-Climat des territoires (maîtrise de l'énergie, lutte contre la précarité énergétique, production d'énergie décentralisée, distribution d'énergie, planification) et de gestion territoriale des déchets (planification, prévention, collecte, valorisation, traitement des déchets).

**Force de proposition indépendante et interlocutrice privilégiée des pouvoirs publics (ministères, agences d'Etat) et du Parlement (Assemblée nationale et Sénat), AMORCE est aujourd'hui la principale représentante des territoires engagés dans la transition énergétique et dans l'économie circulaire.** Partenaire privilégiée des autres structures représentatives des collectivités, des entreprises, ou encore des organisations non gouvernementales, elle a également joué un rôle majeur dans la défense des intérêts des acteurs locaux lors de l'élaboration de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ou précédemment des lois relatives au Grenelle de l'environnement.

**Créée en 1987, elle est largement reconnue au niveau national pour sa représentativité, son indépendance et son expertise, qui lui valent d'obtenir régulièrement des avancées majeures** (TVA réduite sur les déchets et sur les réseaux de chaleur, création du fonds chaleur, éligibilité des collectivités aux certificats d'économie d'énergie, création des nouvelles filières de responsabilité élargie des producteurs, signalétique de tri sur les produits de grande consommation, généralisation des plans climat-énergie, obligation de rénovation de logements énergivores et réduction de la précarité énergétique, renforcement de la coordination des réseaux de distribution d'énergie, etc...).



## PRÉSENTATION DE L'ADEME

---



**L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME)** participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable.

Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil.

Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans ses domaines d'intervention.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du Ministère de la Transition écologique et solidaire et du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

**Contact pour cette note** : David CANAL

### **ADEME**

20, avenue du Grésillé  
BP 90406 - 49004 Angers Cedex 01  
Tel : 02 41 20 41 20  
[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)

AMORCE / ADEME – Mars 2018

Note réalisée en partenariat et avec le soutien technique et financier de l'ADEME

## REMERCIEMENTS

---

Nous remercions l'ensemble des collectivités et professionnels ayant participé au groupe de travail développement des réseaux de chaleur AMORCE-ADEME du 12 octobre 2017, et celles qui nous ont fait part de leurs retours d'expérience et fourni des documents pour illustrer cette publication.

Nous remercions également les membres du Comité national des acteurs des réseaux de chaleur (CNL, ARC, CLCV, CSF, UNIS, USH, SNCU, Via Sèva, ADEME et AMORCE) pour leur contribution.

## RÉDACTEURS

---

**Romain ROY**, [rroy@amorce.asso.fr](mailto:rroy@amorce.asso.fr)

**Relecture** : Thomas DUFFES, AMORCE ; Marie GUEHL, ADEME

## MENTIONS LÉGALES

---

©AMORCE – Mars 2018

Les propos tenus dans cette publication ne représentent que l'opinion de leurs auteurs et AMORCE n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Reproduction interdite, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation écrite d'AMORCE.

Possibilité de faire état de cette publication en citant explicitement les références.

## SOMMAIRE

---

PRÉSENTATION D'AMORCE .....	1
PRÉSENTATION DE L'ADEME .....	2
REMERCIEMENTS .....	3
RÉDACTEURS .....	3
MENTIONS LÉGALES .....	3
SOMMAIRE .....	4
INTRODUCTION .....	5
1. AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DU COÛT DE LA CHALEUR .....	6
Proposition 1 : Edition annuelle d'un feuillet de gestion	6
Proposition 2 : Rédaction d'une note annuelle d'information	8
2. METTRE EN PLACE UN LIEU DE CONCERTATION .....	9
Proposition 3 : Une CCSPL spécifique de l'énergie	9
Proposition 4 : Une CCSPL représentative des abonnés et usagers	11
Proposition 5 : Un fonctionnement de CCSPL encadré	12
Proposition 6 : Un Comité consultatif des abonnés et usagers du service	13
3. FACILITER L'ACCÈS AUX DONNÉES DU SERVICE PUBLIC .....	15
Proposition 7 : Un accès à l'ensemble des documents contractuels	15
Proposition 8 : Un rapport annuel technique et financier	16
Proposition 9 : Des indicateurs de performance du service	17
4. OUTILS DE COMMUNICATION AUPRÈS DES ABONNÉS – USAGERS .....	18
Guides et brochures de l'abonné et/ou de l'utilisateur	18
Sites internet dédiés des réseaux de chaleur	19
Visites pédagogiques de chaufferie	20
Information pendant les travaux :	22
Enquêtes de satisfaction	23
CONCLUSION .....	24
Fiche exemple 1 – Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise .....	25
Fiche exemple 2 – Syndicat mixte des réseaux d'énergie calorifique .....	27
Fiche exemple 3 – Grenoble Alpes Métropole .....	29
Fiche exemple 4 – SIPPAREC .....	30
ANNEXES .....	31
Annexe 1 : Modèle de feuillet de gestion	31
Annexe 2 : Modèle de note d'information	32
GLOSSAIRE .....	33

## INTRODUCTION

---

Les réseaux de chaleur mobilisent une multitude d'acteurs, dans le cas général d'une concession de service public :

- La collectivité territoriale, qui agit en tant qu'autorité organisatrice du service public de distribution de chaleur. Elle peut être accompagnée dans l'exercice de sa compétence (contractualisation, contrôle...) d'un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) ;
- L'opérateur privé titulaire du contrat de concession, gestionnaire du réseau ;
- Les abonnés, gestionnaires des bâtiments raccordés au réseau (bailleurs sociaux, syndicats de copropriétés...) ;
- Les usagers, bénéficiaires du service (locataires, propriétaires occupants...).

De ce fait, et compte tenu des relations contractuelles liant ces acteurs les uns aux autres (contrat de concession, règlement de service et police d'abonnement, règlement de copropriété, il est dans l'intérêt de tous d'optimiser le cadre des relations entre les parties prenantes.

En 2015, le [Comité national des acteurs des réseaux de chaleur](#) a publié une liste de 9 propositions visant à optimiser le cadre des relations entre les acteurs locaux d'un réseau de chaleur, en améliorant :

- La lisibilité du coût de la chaleur distribuée par les réseaux de chaleur ;
- La concertation avec les abonnés et usagers ;
- L'accès aux données de ce service public.



La présente note dresse un constat sur la mise en œuvre de ces 9 propositions, et restitue les bonnes pratiques comme les difficultés que peuvent rencontrer les différents acteurs dans leur déclinaison locale. Elle s'appuie sur des retours d'expérience du réseau AMORCE pour fournir aux collectivités et à leurs partenaires :

- Des indications sur les actions qui peuvent être mises en œuvre localement pour améliorer les relations entre les acteurs d'un réseau de chaleur ;
- Des outils et modèles pour les aider à les décliner sur leur territoire.

En 2018, l'ADEME a renforcé ses exigences sur les critères sociaux et sur la gouvernance des réseaux de chaleur et de froid, en encourageant les maîtres d'ouvrage à respecter les 9 propositions du Comité national des acteurs des réseaux de chaleur.

Pour plus d'informations :

<http://www.ademe.fr/expertises/energies-renouvelables-enr-production-reseaux-stockage/passer-a-laction/produire-chaleur/fonds-chaleur-bref>

# 1. AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DU COÛT DE LA CHALEUR

---

## Proposition 1 : Edition annuelle d'un feuillet de gestion

### Rappel de la proposition

« Il est recommandé que le gestionnaire du réseau de chaleur émette chaque année une synthèse des données de consommation et de facturation de la chaleur par point de livraison. Ce feuillet de gestion permettra aux abonnés de l'intégrer dans leurs outils de gestion. Il doit contenir toutes les données techniques et économiques nécessaires à la compréhension du prix et du niveau de consommation de la chaleur délivrée au pied de l'immeuble. »

*Chaque année, l'opérateur édite et transmet aux abonnés un feuillet de gestion synthétisant toutes les données techniques et économiques du coût facturé.*

### Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition

Le principe de facturation de la chaleur et les modalités de révision des tarifs (composantes, indices...), sont expliqués de manière détaillée et transparente dans les documents contractuels (règlement de service, police d'abonnement, compte rendu technique et financier...). Le feuillet de gestion se présente quant à lui sous la forme d'**un document synthétique** (idéalement sur un format A4) qui permet à l'abonné de comprendre :

- Le principe général de la facturation (binôme abonnement + consommation) ;
- Les éventuelles évolutions tarifaires et/ou de consommation.

Dans la pratique, il apparaît que certains opérateurs gestionnaires de réseaux de chaleur (ex : SERM Montpellier), et bureaux d'études intervenant en tant qu'AMO auprès de collectivités territoriales, ont mis en place des feuillets de gestion. Ils sont souvent destinés aux syndicats de copropriété qui, à l'inverse des bailleurs sociaux, mettent rarement en place un suivi interne des données techniques et facturations liées à la fourniture de chaleur. Il se trouve également que les personnes destinataires de ces feuillets de gestion ne sont généralement pas des spécialistes du sujet, d'où un certain risque d'incompréhension des terminologies employées.

Outre les principales informations administratives et contractuelles, le feuillet de gestion doit donc comporter **des informations pédagogiques**, accompagnées d'explications succinctes :

- Historique ou moyenne des consommations annuelles des 3 dernières années ;
- Indication de la température moyenne extérieure constatée pendant la saison de chauffe et/ou un indice de rigueur climatique, voire des DJU (degrés jour unifiés) mais cela nécessitera un travail de pédagogie plus important ;
- Évolution du mix énergétique annuel du réseau de chaleur ;
- Évolution des tarifs R1 (dont prix des énergies composant le mix) et R2, et de la facture énergétique.

Toute autre information jugée pertinente par les acteurs locaux peut évidemment être communiquée sur le feuillet de gestion, par exemple :

- Historique mensuel de la consommation et/ou de la facturation, en distinguant la part eau chaude sanitaire le cas échéant ;
- Évolution relative du prix des énergies composant le mix (exemple : le prix de la biomasse a augmenté de +0,5% et celui du gaz naturel de +1,5%, d'où une hausse du poste R1 de +0,75%) ;
- Situation du réseau par rapport à la moyenne concernant la compétitivité (cf. enquêtes AMORCE RCE28 et RCE29), la mixité énergétique (cf. enquête SNCU) ;

- Rappel du cadre réglementaire lié à la répartition des charges de chauffage ;
- Ratios de consommation énergétique et d'émission de gaz à effet de serre des bâtiments raccordés.

Ce dernier point suppose que l'opérateur (ou la collectivité) connaisse la surface chauffée, voire le volume, des bâtiments en question, ce qui n'est pas toujours le cas. Les collectivités ont donc tout intérêt à collecter ces données auprès des services compétents (fiscaux, urbanisme, logement...) ou des abonnés eux-mêmes, et à les mettre à disposition de l'opérateur.

Il est recommandé d'accompagner l'envoi du feuillet de gestion (a minima le premier feuillet envoyé) d'un guide pédagogique et/ou d'un schéma<sup>1</sup> de principe expliquant :

- Le fonctionnement technique du réseau, de la production à la livraison et au comptage de la chaleur en sous station ;
- Ce à quoi correspondent les composantes tarifaires du coût de la chaleur (ex : lier les composantes du R1 avec les énergies/combustibles entrant en chaufferie, etc) ;
- Les avantages à être raccordé au réseau de chaleur (ex : bénéfice de la TVA à 5,5% sur la consommation, valorisation d'énergies locales, pérennisation d'emplois locaux...).

**Du point de vue de l'abonné gestionnaire du bâtiment, disposer de telles informations grâce au feuillet de gestion peut permettre d'éviter les incompréhensions et malentendus, aussi bien avec la collectivité ou l'opérateur qu'avec les usagers, et de valoriser le patrimoine raccordé.**

Au-delà de la définition du contenu, la collectivité doit définir – en concertation avec les acteurs – le rôle et les responsabilités de chacun dans l'élaboration et la diffusion du feuillet de gestion, ce qui suppose notamment de répondre aux questions suivantes :

- A qui revient la charge de réaliser et diffuser le feuillet de gestion ?
- Le feuillet est-il envoyé en fin de chaque saison de chauffe ou d'année civile ?
- Le feuillet est-il envoyé systématiquement à tous les abonnés (lourdeur administrative supplémentaire pour les très gros réseaux) ou uniquement à ceux qui en font la demande ?
- Le feuillet est-il envoyé par courrier ou bien déposé sur l'espace en ligne des abonnés pour les réseaux munis d'un site internet dédié ?

Sur ce dernier point, un envoi par courrier reste préférable pour ce genre de document, qui aura plus de chance d'être consulté s'il est adressé par courrier en format papier, plutôt que mis à disposition sur un espace dématérialisé (à moins d'une communication associée).

**Quelles que soient les modalités prévues, la collectivité a tout intérêt à apposer son cachet et la signature de son représentant légal sur le feuillet de gestion. Cette marque de validation/approbation de l'AODE apporte un gage de fiabilité supplémentaire pour les abonnés et usagers.**

**Un modèle de feuillet de gestion, à adapter librement, est mis à disposition en Annexe 1, et au format Excel sur la boîte à outils réseaux de chaleur : <http://bo-rc.amorce.asso.fr/> rubrique Relations avec les abonnés et usagers**

<sup>1</sup> En 2018 AMORCE travaillera à l'élaboration d'un « schéma pédagogique type » pour expliquer à quoi correspondent les composantes tarifaires de la chaleur livrée.

## Proposition 2 : Rédaction d'une note annuelle d'information

### Rappel de la proposition

« Il est recommandé de mettre à disposition une note annuelle d'information sur les modalités de calcul des charges de chauffage et d'eau chaude sanitaire, à partir du feuillet de gestion du réseau de chaleur. »

*Sur la base du feuillet de gestion, les abonnés, gestionnaires de bâtiments, rédigent une note annuelle d'information des usagers sur les modalités de calcul des charges de chauffage et d'eau chaude sanitaire.*

### Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition

La principale difficulté pour la mise en œuvre de cette proposition réside dans le fait que l'opérateur, comme la collectivité, n'ont généralement pas connaissance de l'utilisation qui est faite du feuillet de gestion par les abonnés. Au-delà de la limite physique et contractuelle du service public, il est en l'occurrence difficile de savoir si les gestionnaires de bâtiment (bailleurs, syndicats de copropriété) éditent des notes d'information à destination des usagers (locataires, propriétaires occupants...) sur les modalités de répartition des charges de chauffage.

Néanmoins, en proposant aux abonnés des modèles de note d'information, et en les accompagnant dans l'élaboration de ces documents, les collectivités peuvent arriver à inciter les abonnés à diffuser ces notes d'information aux usagers. Les associations de consommateurs peuvent elles aussi être intégrées à cette démarche, pour répondre au mieux aux attentes des usagers finaux. L'élaboration des notes d'information peut donc se faire, par exemple, dans le cadre de comités consultatifs des abonnés et usagers (cf. partie 2).

Pour les mêmes raisons que le feuillet de gestion, la note d'information doit être **synthétique et pédagogique**, et présenter aux usagers :

- Les modalités de répartition des charges de chauffage, et d'ECS le cas échéant ;
- Un bilan synthétique des consommations et facturations, et du calcul permettant d'aboutir aux ratios de charges (€/m<sup>2</sup> chauffé, €/m<sup>3</sup> consommé).

La note d'information est donc nécessairement adaptée aux spécificités de chaque réseau de chaleur, voire de chaque abonné, en fonction :

- Du service rendu (chauffage seul, chauffage + production d'ECS, voire production de froid) ;
- Du mode de livraison/comptage (un ou plusieurs échangeurs, comptage global ou séparé) ;
- Du mode de facturation (R1-R2 global ou chauffage/ECS, kW souscrit ou URF...).

Elle peut intégrer des éléments complémentaires, tels que :

- Le calcul d'une facture énergétique globale moyenne (R1+R2 en €/logement.an), ou d'un montant global de charges récupérables (facture énergétique + P2 secondaire) ;
- Un schéma pédagogique du principe de comptage et facturation, distinguant ce qui relève du réseau primaire (R1 + R2) et du réseau secondaire (P2...) ;
- Le détail des composantes de l'abonnement R2, en cas de récupération partielle de la part fixe dans les charges (ex : R21 et R22 récupérés, R23 et R24 non récupérés).

**Un modèle de note d'information, à adapter librement, est proposé en Annexe 2, et disponible au format Excel sur la boîte à outils réseaux de chaleur : <http://bo-rc.amorce.asso.fr/> rubrique Relations avec les abonnés et usagers**

## 2. METTRE EN PLACE UN LIEU DE CONCERTATION

### Extrait de la loi n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité :

« Les régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants créent une **commission consultative des services publics locaux** pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière.

« Cette commission (...) comprend des membres de l'assemblée délibérante ou de l'organe délibérant, désignés dans le respect du principe de la représentation proportionnelle, et des représentants d'associations locales, nommés par l'assemblée délibérante ou l'organe délibérant. En fonction de l'ordre du jour, la commission peut, sur proposition de son président, inviter à participer à ses travaux, avec voix consultative, toute personne dont l'audition lui paraît utile. »

### **Proposition 3 : Une CCSPL spécifique de l'énergie**

#### **Rappel de la proposition**

« La CCSPL, quand elle est obligatoire, doit être spécifique aux services publics locaux de l'énergie (gaz, électricité et chaleur) aussi bien dans sa composition, que dans son fonctionnement (ordre du jour des réunions). »

#### **Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition**

Dans la mesure où le CCSPL ne peut œuvrer que dans les domaines de compétence de la collectivité, la mise en place d'une CCSPL spécifique aux services publics de l'énergie ne concerne que les collectivités agissant en tant qu'autorité organisatrice de la distribution d'énergie : chaleur et froid et/ou gaz et/ou électricité. Concrètement il peut s'agir de CCSPL spécifiques, ou de groupes de travail complémentaires aux séances plénières, dont les membres et le fonctionnement sont adaptés aux thématiques traitées.

#### Exemple de la métropole du Grand Lyon - extrait du règlement intérieur de CCSPL :

##### ***Groupes de travail***

Le reste du temps, la commission est organisée en groupes de travail sur la base des thématiques abordées par la commission. Ils se réunissent en fonction de l'actualité de chaque groupe. Ils ont notamment pour objet d'examiner, une fois par an, les rapports annuels des délégataires et de proposer à la commission des avis sur ces rapports annuels.

Les groupes de travail sont présidés par le président de la commission ou par un élu membre de la commission.

La participation aux groupes de travail est ouverte aux membres titulaires de la commission ainsi qu'aux représentants non titulaires des associations membres de la commission sous réserve que leur association les ait inscrits.

La participation aux groupes de travail exige une présence assidue.

En plus des réunions en séance plénière qui se tiennent au moins trois fois par an, le Grand Lyon a créé plusieurs groupes de travail thématiques (déchets, eau, stationnement/déplacements...) dont un groupe énergie réunit au moins une fois par an.

Exemple de la Métropole Européenne de Lille – extrait du règlement intérieur de CCSPL :

Par conséquent, le Conseil de communauté décide :

- 1) de créer trois commissions consultatives des services publics locaux, pour les domaines suivants :
  1. Services urbains (cycle de l'eau, collecte des déchets ménagers et énergie),
  2. Mobilité (transports publics et parkings),
  3. Equipements sportifs et autres équipements communautaires.

La métropole de Lille a quant à elle mis en œuvre trois CCSPL distinctes, dont une dédiée aux services urbains énergie-environnement.

D'autres EPCI comme le SIPPAREC, dont les activités historiques liées à la concession de distribution d'électricité (et/ou de gaz) avaient déjà nécessité la mise en place d'une CCSPL, y ont maintenant intégré leurs opérations de réseaux de chaleur.

**Les collectivités ont de nombreux autres sujets à traiter en CCSPL, qui n'ont souvent rien à voir les uns avec les autres. Organiser de tels groupes de travail / CCSPL spécifiques permet de réunir les membres sur les thématiques qui les concernent en premier lieu, en l'occurrence les réseaux de chaleur voire la distribution d'énergie au sens large.**

## **Proposition 4 : Une CCSPL représentative des abonnés et usagers**

### **Rappel de la proposition**

*« La collectivité doit s'assurer que des représentants des usagers mais aussi des abonnés soient membres titulaires de la CCSPL. Chaque collègue (conseillers communautaires, abonnés, usagers) doit être représenté de façon équilibrée. Le gestionnaire doit être invité chaque année pour présenter le rapport d'exploitation. »*

### **Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition**

Rares sont les CCSPL à intégrer des abonnés des réseaux de chaleur (bailleurs sociaux, syndicats de copropriété...) parmi les membres de la CCSPL, en plus des représentants des associations locales de consommateurs (représentant les usagers des réseaux de chaleur).

Dans le cas des gestions de réseau de chaleur en délégation de service public, le délégataire doit être invité à présenter son rapport annuel d'exploitation (exemple de collectivité : Ville des Mureaux, etc). Si la collectivité sollicite les services d'un assistant à maîtrise d'ouvrage dans le cadre de suivi d'exploitation annuel, elle peut solliciter l'intervention de l'AMO pour présenter son rapport de suivi en CCSPL (exemple : SICSEF, etc.). Tout autre acteur dont la participation est jugée pertinente peut évidemment être convié à la CCSPL (exemple : un abonné potentiel souhaitant s'informer sur le réseau de chaleur, etc).

### **Exemples de collectivités invitant le délégataire/AMO en CCSPL :**

- Ville des Mureaux : présentation du rapport annuel par le délégataire
- Ville de Colmar : présentation du rapport annuel par le délégataire
- Ville de Blois : présentation du rapport annuel par le délégataire
- SICSEF : présentation du rapport annuel par le délégataire, et du rapport de contrôle d'exploitation par l'AMO
- Ville d'Évreux : présentation du rapport annuel par le délégataire, et du rapport de contrôle d'exploitation par l'AMO
- Métropole Européenne de Lille : présentation des rapports de contrôle d'exploitation par les AMO
- Et bien d'autres...

## **Proposition 5 : Un fonctionnement de CCSPL encadré**

### **Rappel de la proposition**

*« Le règlement intérieur de la CCSPL, adopté d'un commun accord, doit fixer les délais de transmission des documents et de mise à l'ordre du jour des questions écrites par les membres titulaires avant la CCSPL. Elle se doit d'établir un calendrier annuel de réunions. Les documents doivent être fournis au préalable à la connaissance des membres de la CCSPL, sous un délai permettant leur examen, soit trois semaines au minimum. D'autres documents peuvent être mis à disposition au préalable de la CCSPL, comme des rapports ou études complémentaires utiles à la réflexion de la CCSPL. Les moyens matériels d'échanges de documents seront facilités dans la mesure du possible, par exemple en mettant en place un site internet dédié, avec des accès privilégiés aux membres de la CCSPL. »*

### **Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition**

Des règlements intérieurs de CCSPL ont été analysés par AMORCE, il apparaît que :

- Certains règlements ne comportent aucun article précisant les délais de convocation/diffusion d'ordre du jour et de documents préalables à la réunion.
- La plupart des règlements fixent à 5 jours francs avant la réunion, le délai minimal à respecter pour envoyer la convocation, l'ordre du jour et les documents utiles à la préparation de la réunion, tout en précisant que la date de réunion et les documents peuvent être envoyés dès que possible, avant les convocations. Quelques rares cas portent le délai de convocation jusqu'à 10, voire 15 jours avant la réunion.

Pour ce qui est de la mise à disposition des documents relatifs à la CCSPL, la mise en place de plateforme de partage en ligne permet aux membres d'accéder aux documents de préparation des réunions à venir, ainsi qu'aux documents et comptes rendus des réunions antérieures.

#### Exemple de la métropole du Grand Lyon - accès privilégié au site internet dédié de la CCSPL :

Le Grand Lyon met à disposition des membres de la CCSPL un accès personnalisé au site internet dédié. Ce site internet permet aux membres d'accéder :

- Aux évènements
- Aux documents relatifs au fonctionnement de la CCSPL et des groupes de travail ;
- A la liste des membres
- Aux ordres du jours
- Aux divers documents présentés en séance
- Aux comptes rendus
- ...

## **Proposition 6 : Un Comité consultatif des abonnés et usagers du service**

### **Rappel de la proposition**

« En parallèle de la CCSPL, le Comité national des acteurs des réseaux de chaleur recommande la mise en place d'un comité consultatif spécifique au réseau de chaleur. C'est un groupe de travail, issu en partie des membres de la CCSPL, mais élargi. Il doit se réunir selon les besoins du service public (échéance contractuelle, élaboration d'un schéma directeur, préparation d'un avenant, classement d'un réseau de chaleur...).

### **Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition**

#### Contexte de création :

La création de Commissions consultatives des abonnés et usagers des réseaux de chaleur survient généralement dans l'un des 3 contextes suivants :

- 1) Lorsque la seule CCSPL n'est pas suffisante pour aborder la question du réseau de chaleur (exemple : Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, voir Fiche exemple 1 en Annexe)
- 2) Suite à la réunion en Comité de Pilotage d'un schéma directeur (exemple : Ville de Nevers, en prévision par le SIPPAREC)
- 3) Ou spontanément, notamment pour les collectivités ne disposant pas de CCSPL

#### Acteurs conviés :

On constate une certaine diversité des acteurs conviés à ces réunions d'un Comité à l'autre, voire d'une réunion à l'autre pour un même Comité. Par exemple, s'il s'agit de présenter aux abonnés et usagers un ou des avenant(s) au contrat de concession, le délégataire n'est pas convié à la réunion.

Selon les territoires, les Comités consultatifs peuvent être destinés aux abonnés et aux usagers (exemples : Nantes Métropole, Grenoble Alpes Métropole, Clermont Auvergne Métropole), ou uniquement aux abonnés.

#### Fréquence de réunion :

Les Comités consultatifs des abonnés et usagers sont réunis au moins une fois par an (exemples : à Clermont-Ferrand et Nantes), jusqu'à une fois par trimestre (exemple : à Grenoble).

La plupart de ces Comités consultatifs sont réunis sur simple invitation ponctuelle de la collectivité. Néanmoins certaines collectivités ont mis en place un règlement intérieur, parfois sur demande des abonnés et/ou des usagers, afin de formaliser le fonctionnement de l'instance (exemple : Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise).

#### Exemple de Comité consultatif des abonnés et usagers – Nantes Métropole :

La métropole de Nantes a mis en place 3 Comités consultatifs, dont 2 existent depuis plus de 5 ans. L'un d'entre eux a notamment été mis en place à l'occasion du renouvellement de la délégation de service public du réseau Centre Loire. Un des objectifs de ce comité a alors été d'expliquer aux abonnés et usagers quelles allaient être les conséquences techniques et tarifaires du nouveau projet. Ces Comités se réunissent une fois par an, et sont présidés par la Vice-Présidente de la métropole. Ils se déroulent en trois temps :

- 1- Introduction par Nantes Métropole
- 2- Présentation du bilan d'exploitation par l'AMO de la collectivité
- 3- Intervention du délégataire

Les réunions ont un assez bon succès en termes d'affluence puisqu'ils réunissent près de 40 personnes à chaque fois : bailleurs, syndicats de copropriété, associations de consommateurs.

Exemple de Comité consultatif des abonnés et usagers – Grand Lyon :

Le fonctionnement des Comités consultatifs organisés par la métropole de Lyon est similaire au cas nantais, mais avec une affluence un peu moindre (20 à 30 personnes par réunion). Le fonctionnement n'est pas formalisé par un règlement d'intérieur, mais le compte rendu des réunions est systématiquement diffusé sur le site dédié des délégataires.

En 2017 le Grand Lyon a mis en place un Comité consultatif supplémentaire. Plus stratégique, ce Comité « grand abonnés » s'adresse aux abonnés (bailleurs...) dont le patrimoine est concerné par plusieurs réseaux de chaleur sur le territoire de la métropole.

**Comme pour la définition du contenu et de la forme du feuillet de gestion et de la note d'information, les collectivités définissent librement les règles de fonctionnement du Comité consultatif des abonnés et usagers, tout en prenant en compte les attentes des abonnés et usagers (fréquence des réunions, etc).**

**En 2018, l'ADEME a fait évoluer ses modalités d'instruction du Fonds chaleur, et rendu obligatoire la mise en place de Comité consultatif des abonnés et usagers. Pour plus d'informations :**  
<http://www.ademe.fr/expertises/energies-renouvelables-enr-production-reseaux-stockage/passer-a-l'action/produire-chaleur/fonds-chaleur-bref>

### 3. FACILITER L'ACCÈS AUX DONNÉES DU SERVICE PUBLIC

---

#### **Proposition 7 : Un accès à l'ensemble des documents contractuels**

##### **Rappel de la proposition :**

*« L'ensemble des documents contractuels qui définissent les relations entre les acteurs des réseaux de chaleur doit être accessible à tous les acteurs. Une sanction financière doit être appliquée en cas de non-transmission des documents, que ce soit de la part de l'autorité organisatrice du service ou du gestionnaire de bâtiment en charge du contrat de vente de chaleur. »*

##### **Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition**

Extrait de l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession :

###### *Article 52*

*« Le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services. Lorsque la gestion d'un service public est déléguée, y compris dans le cas prévu au III de l'article 6 de la présente ordonnance, ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public. »*

###### *Article 53*

*« Dans des conditions fixées par voie réglementaire, les autorités concédantes rendent accessibles, sous un format ouvert et librement réutilisable, les données essentielles du contrat de concession, sous réserve des dispositions de l'article 38 et à l'exception des informations dont la divulgation serait contraire à l'ordre public. »*

A propos de ce dernier point concernant la divulgation d'informations confidentielles, il est constaté une certaine difficulté liée à l'interprétation de la CADA (commission d'accès aux documents administratifs) sur ce qui relève ou non du secret industriel et commercial.

Pour ce qui relève de la mise à disposition des documents contractuels (contrat de concession, règlement de service, compte rendu annuel technique et financier...), ils sont le plus souvent envoyés directement par la collectivité, sur demande.

Dans certains cas les collectivités les mettent à disposition via des plateformes d'accès en ligne, qui peuvent être les espaces personnalisés des abonnés sur les sites dédiés gérés par les délégataires (voir partie 4), ou les espaces ceux mis en place pour les membres des CCSPL.

S'agissant d'une obligation légale, les documents contractuels doivent être tenus à disposition des acteurs qui, à défaut d'y avoir accès direct par une plateforme internet, peuvent les demander :

- Via la CCSPL ;
- Par demande directe auprès de la collectivité (ex : courrier recommandé avec AR) ;
- A défaut, en sollicitant la CADA ;
- Et en dernier recours, en sollicitant le juge administratif pour engager une procédure judiciaire.

## Proposition 8 : Un rapport annuel technique et financier

### Rappel de la proposition :

« Il est nécessaire de faire évoluer la circulaire ministérielle sur la distribution d'énergie calorifique de 1982, qui demeure un modèle de référence pour les contrats de délégation de service public. Depuis, le contexte a largement évolué et les problématiques actuelles (précarité énergétique, émissions de gaz à effet de serre, spécificités liées au développement des énergies renouvelables, maîtrise de l'énergie, évolution des prix de l'énergie...) ne sont pas toujours ou sont parfois mal prises en compte dans le modèle de 1982. Des aménagements ont évidemment déjà été mis en pratique dans les contrats signés depuis une dizaine d'années pour intégrer ces problématiques, mais il paraît important de proposer une nouvelle base de discussion pour les délégations de service public, et notamment de renforcer le contenu réglementaire des rapports technico-financiers dus par le délégataire au délégant. »

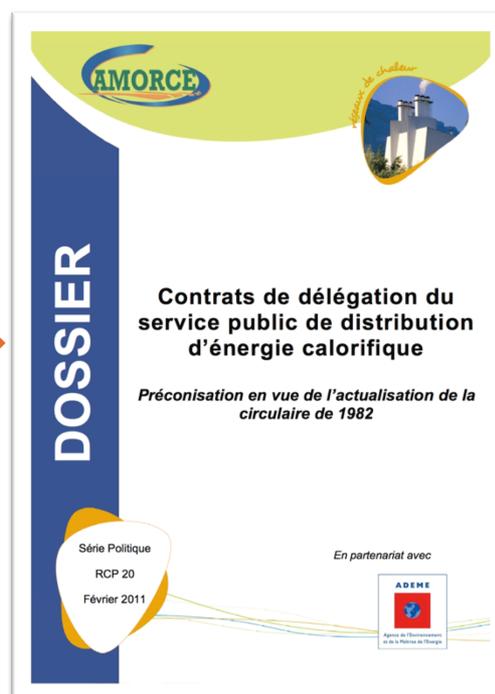
### Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition

De nombreuses collectivités ont renforcé leurs attentes vis à vis du délégataire quant au contenu du rapport annuel technique et financier (exemple : Grand Lyon). D'autres envisagent de renforcer leurs attentes en la matière lors du prochain renouvellement de contrat. Il arrive parfois qu'elles se retrouvent en difficulté pour vérifier si les nouvelles demandes prévues au contrat ont été prises en compte ou non, lorsque le rapport annuel leur est transmis avec du retard.

En plus de diffuser le rapport annuel « global » du service, un rapport « personnalisé » peut être diffusé à chacun des abonnés, détaillant les données relatives à la sous station concernée (exemple : SMEDAR).

Pour accéder aux recommandations sur les contrats de DSP, voir publication AMORCE RCP20 (cliquer sur l'image)

- Article 72 sur le compte rendu technique
- Article 73 sur le compte rendu financier



## Proposition 9 : Des indicateurs de performance du service

### Rappel de la proposition :

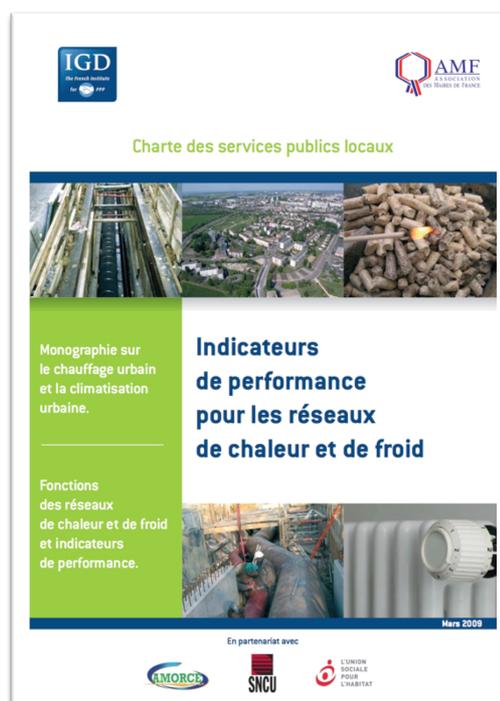
« Les documents contractuels sont denses et très complexes. Il est nécessaire que l'autorité organisatrice du service puisse communiquer chaque année sur un certain nombre d'indicateurs rendant compte de la performance du service public de distribution de chaleur (compétitivité du prix de la chaleur livrée, efficacité énergétique et environnementale du réseau de chaleur et dimension sociale du service public). Une communication régulière et comparative sur l'évolution de ces indicateurs doit permettre à l'ensemble des acteurs de pouvoir analyser et détecter toute dérive éventuelle. »

### Constat et recommandations pour la mise en œuvre de cette proposition

Outre les indicateurs calculés et publiés dans le rapport annuel du délégataire, certaines collectivités ont élaboré (seule ou avec leur AMO) une liste d'indicateurs de performance du service, calculés puis diffusés chaque année auprès des abonnés et usagers pour objectiver la qualité du service rendu (exemple : Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, voir Fiche exemple 1 en Annexe).

Certains indicateurs peuvent être plus ou moins faciles à déterminer, comme le calcul du taux de continuité du service. En effet, si les interruptions totales de service se calculent assez facilement, les notions de service partiel (exemple : température trop basse sur le chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire) sont plus difficiles à quantifier, d'autant plus lorsque les sous-stations sont anciennes et dépourvues d'équipements de monitoring (détection de pannes grâce à l'accès en temps réel aux puissances appelées et températures entrée/sortie du primaire et du secondaire échangeur).

Pour accéder à la liste d'indicateurs de performance pour les réseaux de chaleur et de froid, établie par l'IGD et l'AMF en partenariat avec AMORCE, le SNCU et l'USH, voir publication AMORCE RCT3 (cliquer sur l'image)



## 4. OUTILS DE COMMUNICATION AUPRÈS DES ABONNÉS – USAGERS

Cette partie dresse une liste non exhaustive d'autres actions fréquemment mises en œuvre par les collectivités, pour communiquer auprès des abonnés et usagers, et pérenniser les relations entre les acteurs du réseau de chaleur.

### Guides et brochures de l'abonné et/ou de l'utilisateur

La diffusion de guides expliquant de manière pédagogique le fonctionnement du réseau de chaleur (production, distribution, livraison, facturation...) est une pratique courante. Ces guides sont pertinents lorsqu'ils viennent en complément d'informations simples communiquées aux abonnés (cf. Proposition n°1 : feuillet de gestion) et/ou aux usagers sur les consommations et les facturations (cf. Proposition n°2 : note d'information), pour comprendre le principe global du réseau.

#### Exemples de collectivité ayant mis en œuvre de type de document :

- SMIREC : le SMIREC a créé un guide de l'utilisateur sur demande du Comité consultatif des usagers (voir Fiche exemple 2 en annexe)
- SIPPAREC : le SIPPAREC a édité une brochure à destination des usagers de son réseau de chaleur récemment mis en service. Distribuée au début de la saison de chauffage 2017/2018, cette brochure présente le réseau de chaleur, les acteurs concernés par le projet et les enjeux pour chacun d'entre eux
- Nantes métropole : guide de l'abonné du réseau de chaleur Centre Loire
- CCIAG : guide de l'abonné du réseau de chaleur principal de Grenoble
- Mâcon énergies services : guide de l'abonné du réseau de chaleur de Mâcon
- ALEC du Pays de Rennes : brochure sur les réseaux de chaleur rennais Nord et Sud
- ...

Pour accéder au guide de l'utilisateur élaboré par l'association Via Sèva (cliquer sur l'image).



## Sites internet dédiés des réseaux de chaleur

A l'heure où la plupart des réseaux de chaleur dispose d'un site d'information dédié (informations générales sur les moyens de production, le réseau, les interlocuteurs...), les opérateurs mettent en œuvre d'importants moyens pour créer des accès en ligne pour chacun des abonnés (exemples : RCUA à Strasbourg, CLERVIA à Clermont-Ferrand...). Depuis ces espaces personnalisés, les abonnés accèdent à des informations relatives :

- À leur patrimoine raccordé (adresse des bâtiments, puissances souscrites, consommations) ;
- À leur historique de consommation et de facturation, voire à des outils de simulation budgétaire ;
- Au suivi des réclamations ;
- Aux actualités du réseau (travaux...) et de leur(s) sous station(s) ;
- ...

**Malgré des fréquentations en diminution au fil du temps (par rapport aux fréquentations très importantes au lancement), ce qui peut paraître dommage au vu des efforts consentis pour leur mise en place, cela reste un très bon outil d'information et de communication.**

Exemple du réseau CLERVIA (Dalkia) de Clermont-Auvergne-métropole :

Un Espace pour faciliter le quotidien des Abonnés

**INTERACTIF**  
**RAPIDE**  
**SECURISE**  
**24/7**

Patrimoine connecté  Gestion budgétaire  Suivi des demandes  Vie du réseau  Actualités sous-station 

MODULE DE SIMULATION BUDGETAIRE

Éléments de facturation

En fonction de l'historique de la part variable - R1 - et de la part fixe - R2 - de vos factures, sélectionnez ci-dessous vos hypothèses pour les 12 mois à venir :

Tableau de simulation R1 (part variable) : Ligne de tendance bleue sur un graphique à axes R1 (0-20) et mois (1-12). Boutons de sélection : Stable (10,000€), Prohibitif (20,000€), Libre.

Tableau de simulation R2 (part fixe) : Ligne de tendance bleue sur un graphique à axes R2 (0-20) et mois (1-12). Boutons de sélection : Stable (10,000€), Prohibitif (20,000€), Libre.

Hypothèses de calcul :  
Stable : utilisation de la valeur du mois dernier  
Prohibitif : utilisation de la valeur maximale augmentée de 5%  
Libre : au vu des valeurs précédentes, vous entrez la valeur de votre choix

L'accès en direct aux données des sous stations semble être très utilisé par les opérateurs et collectivités (exemples : Ville de Nanterre, Grand Lyon...), qui suivent le fonctionnement des sous stations, détectent des dépassements de puissance, des pannes, des encrassements d'échangeur... et sont de cette manière en capacité de contrôler et d'optimiser la qualité du service rendu.

Le monitoring des sous stations reste plus compliqué à déployer sur les réseaux existant, même si cela peut se faire lors de la rénovation d'un réseau ou d'un passage en basse pression d'un réseau vapeur/eau surchauffée (exemple : Nantes Métropole). Pour les réseaux neufs, l'équipement des sous stations en compteurs communicants tend à devenir la solution technique de base proposée par les opérateurs (exemple : RCUA).

**Les réseaux sociaux sont aussi de plus en plus utilisés pour informer les usagers de travaux ou perturbations du service, et autres actualités liées au réseau (exemple : Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise). Pour les travaux, le courrier d'information reste néanmoins le moyen le plus répandu, et le plus efficace, pour informer les usagers et riverains.**

## Visites pédagogiques de chaufferie

Les chaufferies des réseaux de chaleur sont de plus en plus nombreuses à ouvrir leurs portes. Souvent imposées par les élus à l'origine, ces portes ouvertes ou visites pédagogiques intéressent non seulement les abonnés et usagers bénéficiant du service, mais aussi le grand public. Elles sont organisées lors de l'inauguration de nouvelles installations, ou tout au long de l'exploitation du réseau (journées du patrimoine, sorties scolaires...), et se déroulent à partir de différents supports d'un cas à l'autre :

- Visite guidée dans la chaufferie ;
- Circuit pédagogique (panneaux et affiches) ;
- Visionnage de vidéos de présentation.
- ...

### Exemples de collectivités/opérateurs organisant des visites de chaufferies et réseaux :

- Nantes Métropole, qui ouvre les portes de chaufferies lors des journées du patrimoine
- Mulhouse Alsace Agglomération, qui ouvre aussi les portes des chaufferies lors des journées du patrimoine
- La SEM Énergie à Troyes, qui a organisé une porte ouverte pour la mise en service d'une chaufferie bois/paille, avec une affluence de 200 personnes
- Grenoble Alpes Métropole : qui a décidé d'organiser des visites des chaufferies actuelles pour montrer en quoi consiste un réseau de chaleur au futurs abonnés (du réseau actuel ou de futurs réseaux)
- La SERM à Montpellier, qui effectue des visites de chaufferie en moyenne une fois par semaine, essentiellement à destination d'étudiants
- Le SIPPAREC, qui organise des visites régulières de la centrale géothermique du réseau de chaleur ARGEO, en collaboration avec les villes et le délégataire.
- La Ville de Nanterre
- ...

### Exemple de circuit pédagogique en chaufferie – le réseau de chaleur bois de Murat :

La communauté de communes Haute Terre communauté a créé un espace d'information et de sensibilisation au sein de la chaufferie bois du réseau de chaleur de Murat. Cet espace situé en mezzanine dispose d'une baie vitrée de 4 mètres de long, surplombant les installations techniques. Il a été conçu pour sensibiliser le public aux enjeux environnementaux, et pour promouvoir le caractère local et renouvelable du bois énergie, qui contribue par ailleurs à la création d'emploi local et à la maîtrise des coûts de l'énergie.

Plusieurs animations spécialement créées pour le grand public, les scolaires, les élus, les touristes et autres visiteurs, sont utilisés comme support :

- **Une vidéo** réalisée dans la forêt domaniale de Murat permet de découvrir chaque maillon de la chaîne : abattage de l'arbre, passage en scierie, approvisionnement, silo, stockage des plaquettes, convoyage vers la chaudière puis distribution de la chaleur vers les différents destinataires à travers le réseau ;
- **Deux animations** complémentaires reproduisent de manière ludique le circuit du réseau de chaleur ainsi que le fonctionnement de la chaufferie bois ;
- **Trois films d'animation** spécialement conçus pour le jeune public présentant le chauffage bois comme la solution locale adaptée en réponse aux enjeux environnementaux du réchauffement climatique ;
- **Une malle pédagogique** composée de divers éléments du réseau de chaleur (plaquette, tuyau, sous-station) et d'une ressource documentaire sur le bois, la forêt, les énergies renouvelables et les enjeux environnementaux ;
- **Une exposition photo** sur la ressource en bois.



Circuit pédagogique de la chaufferie bois de Murat (Haute Terre Communauté)

## Information pendant les travaux :

S'il est un moment durant lequel il est essentiel de communiquer, c'est bien durant les phases de travaux, qui ne sont pas sans conséquences sur le quotidien des riverains. Diverses actions peuvent être entreprises par les collectivités pour informer les usagers.

### Exemple d'information des usagers pendant les travaux – le réseau de chaleur de Pontarlier :

Le syndicat Préval Haut Doubs a mis en place toute une série d'action visant à informer la population des travaux sur le réseau de chaleur de Pontarlier :

- Des **réunions publiques d'information** avant le lancement des travaux ;
- Une présentation du projet et **visite de l'unité** de valorisation énergétique pour les conseillers inter-quartiers, et le personnel et les élus de la Ville de Pontarlier ;
- Une **conférence de presse** en amont des travaux ;
- Des **points presse** sur des sujets techniques sur le chantier, et **communiqués de presse** à chaque changement de phase de travaux ;
- Des informations actualisées sur les **sites internet** de Préval et de la Ville de Pontarlier ;
- La coédition avec la Ville de Pontarlier d'un **livret sur le réseau de chaleur**, distribué à tous les pontissaliens dans la revue municipale ;
- Des **panneaux et bâches d'information** sur les chantiers ;
- Des **lettres « info travaux »** distribuées aux riverains et lettre spéciale distribuée aux «commerces et professionnels » ;
- De l'information en direct sur les **réseaux sociaux** : une page Facebook dédiée aux travaux.



Extension du réseau de Pontarlier (Préval Haut Doubs)

## **Enquêtes de satisfaction**

Nombreux sont les contrats de DSP qui prévoient la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers du service. Réalisées tous les deux ou trois ans, ces enquêtes de satisfaction affichent souvent des taux de réponse faibles, surtout lorsque les répondants ne rencontrent aucun problème particulier avec le réseau (à l'instar des affluences aux réunions de CCSPL).

Malgré les divers supports de réponse proposés (en ligne, papier...), les opérateurs doivent souvent procéder à des relances téléphoniques pour obtenir un taux de réponse acceptable. Une fois les réponses analysés les opérateurs ont des plans d'action à mettre en œuvre selon les retours.

## CONCLUSION

En 2018 AMORCE travaillera, dans le cadre du Comité national des acteurs des réseaux de chaleur, à l'élaboration d'une charte locale signée par les parties prenantes des réseaux de chaleur (collectivité, opérateur, abonnés et représentants des usagers) et les engageant à appliquer ces 9 propositions.

Comme indiqué au début de la présente note, l'ADEME encourage les maîtres d'ouvrage de réseau de chaleur à décliner ces préconisations sur leur territoire. C'est aussi en ce sens que le Comité national des acteurs des réseaux de chaleur réfléchit à l'évolution du label écoréseau de chaleur vers la création d'un niveau supplémentaire d'excellence, qui serait décerné aux collectivités ayant mis en œuvre les 9 propositions.

Pour plus d'informations sur le label écoréseau de chaleur :

<http://www.amorce.asso.fr/fr/reseaux-de-chaleur/label-ecoreseaux-de-chaleur/>



## Fiche exemple 1 – Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise

### RÉSEAU DE CHALEUR DE CERGY-PONTOISE

<b>Collectivité AODE :</b>	Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise
<b>Nom du réseau :</b>	CYEL
<b>Mode de gestion :</b>	DSP
<b>Mise en service :</b>	1971
<b>Longueur :</b>	48 km
<b>Livraisons :</b>	312 500 MWh (moyenne 2014-2016)
<b>Taux d'EnR&amp;R :</b>	50 à 58% (UIOM et biomasse) + gaz naturel et charbon



### ENCADREMENT DE LA CCSPL ET DE L'OBSERVATOIRE DU CHAUFFAGE URBAIN

La communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise n'exerce par les compétences de distribution gaz et électricité, la CCSPL ne traite donc que du réseau de chaleur. Un observatoire du chauffage urbain (comité consultatif) a été créé, à l'initiative de la collectivité, pour préparer les réunions de CCSPL et présenter le Compte Rendu Technique et Financier de manière plus précise que ne le permet la CCSPL.

Un groupe de travail, dont la composition a été choisie par la CCSPL, a été mis en place pour revoir le règlement intérieur de la CCSPL et de l'observatoire. Ce groupe de travail a notamment permis de formaliser :

- Les délais de transmission des convocations (12 jours francs pour l'observatoire, 15 jours francs pour la CCSPL) ;
- Les délais d'envoi de l'ordre du jour et des rapports (identiques aux convocations) ;
- Les délais de demande d'éventuelles questions (fixés à mi-avril, les séances ayant lieu en juin) ;
- La diffusion d'une note de synthèse qui reprend les questions posées et réponses apportées lors des séances.

Un site internet dédié et sécurisé a été créé pour déposer les documents relatifs à ces instances (règlement intérieur, compte-rendu, convocations, documents...) et les documents contractuels. L'accès à ce site est donné aux membres de la CCSPL.

*« Le travail de concertation autour de la mise à jour du règlement intérieur a permis d'apprécier avec les membres de la CCSPL les contraintes dans l'élaboration des rapports annuels et les délais pertinents de transmission des différents documents. En outre, la pratique de solliciter les questions en amont de la réunion favorise la pertinence des réponses en séance. Certaines questions très spécifiques demandent des recherches de données ou calculs qui doivent être anticipés. A défaut, la réponse est donnée postérieurement à la réunion. »*

**Christophe SCAVO – Vice-Président au Chauffage urbain, à l'action foncière et aux équipements de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise**

## RÔLE DE L'OBSERVATOIRE DU CHAUFFAGE URBAIN

L'observatoire réunit les élus et services de la communauté d'agglomération et des communes, le délégataire, le bureau d'études missionné sur le contrôle d'exploitation, des abonnés et usagers (associations du territoire, bailleurs, syndicats...) dont les associations membres de la CCSPL, des organismes partenaires et/ou qualifiés (Région, DRIEE, ADEME, AMORCE, ARS...). Il se réunit une fois par an pour l'examen du rapport annuel et, de manière plus générale, du fonctionnement du service public et de ses évolutions.

*« L'instance contribue à informer les abonnés et usagers, à adapter l'information (évolution d'indicateurs ou de documents d'information), et à identifier les problématiques rencontrées par les abonnés. Elle permet de traiter le sujet sur un temps long – de 2h30 à 3h – ce que la CCSPL ne permet pas car plusieurs services publics y sont abordés. »*

**Christophe SCAVO – Vice-Président au Chauffage urbain, à l'action foncière et aux équipements de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise**

## RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE

La collectivité réalise un rapport sur le prix et la qualité du service public (RPQS), qu'elle publie annuellement sur son site internet et qu'elle diffuse avec le rapport annuel du délégataire aux membres de l'observatoire et de la CCSPL. Ce rapport contient :

- Des éléments de compréhension pédagogiques du réseau de chaleur ;
- Différents indicateurs techniques, tarifaires et financiers, par exemple :
  - L'évolution du nombre d'abonnés, de la puissance souscrite, du linéaire de réseau
  - La consommation, la mixité énergétique, les rendements
  - Les émissions de CO<sub>2</sub> et rejets atmosphériques (NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub>, etc)
  - Des indicateurs de la continuité et qualité du service
  - Des indicateurs de la gestion du risque de développement des légionnelles
  - Les tarifs de la chaleur, produits, charges et résultats pour le délégataire
  - La facture énergétique d'un logement type à rigueur climatique constante (d'après la méthode AMORCE), et le coût global pour ce même logement type
  - Un suivi des Fonds d'aides mis en place dans le cadre de la délégation

La liste de ces indicateurs est sélectionnée par la collectivité, et très majoritairement issue du rapport annuel du délégataire. Elle peut évoluer en fonction des questions et demandes des participants de l'observatoire.

*« Plus pédagogique que le rapport annuel, qui est avant tout destiné à la collectivité, le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service –RPQS – est directement conçu pour les abonnés. Il permet à ce titre une meilleure compréhension du bilan de l'exercice par ces derniers. Ce document de référence est également transmis à toute personne, dans ou hors de la collectivité, qui souhaite disposer d'une vision du service public du chauffage urbain. »*

**Christophe SCAVO – Vice-Président au Chauffage urbain, à l'action foncière et aux équipements de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise**

## Fiche exemple 2 – Syndicat mixte des réseaux d'énergie calorifique

### RÉSEAUX DE CHALEUR DU SMIREC

**Collectivité AODE :** Syndicat mixte des réseaux d'énergie calorifique – SMIREC

**Nom du réseau :** Réseau de Saint-Denis, Pierrefitte, Stains, L'Île-Saint-Denis

**Mode de gestion :** DSP

**Mise en service :** 1957

**Longueur :** 60 km

**Livraisons :** 350 000 MWh

**Mix énergétique :** Biomasse et gaz naturel

**Nom du réseau :** Réseau de La Courneuve

**Mode de gestion :** Régie

**Mise en service :** 1983

**Longueur :** 22 km

**Livraisons :** 70 000 MWh

**Mix énergétique :** Géothermie + cogénération gaz et gaz naturel



### COMITÉ DES USAGERS

A la demande des élus lors de la création du SMIREC, un Comité des usagers de la DSP a été mis en place. Un comité similaire devrait bientôt voir le jour pour le réseau de chaleur de La Courneuve, qui est lui géré en régie. Ce comité réunit les usagers du réseau de chaleur, répartis en trois collèges :

- logements
- équipements publics
- tertiaire

Certains abonnés gestionnaires de bâtiments raccordés, ainsi que des représentants du délégataire, participent également à ce comité (sauf pour la présentation des avenants, concernant le délégataire).

Le comité est organisé deux fois par an en moyenne, avec a minima une réunion de présentation du rapport annuel par le délégataire, et des réunions ponctuelles pour la présentation d'avenants au contrat de DSP. Il a notamment été réuni à la mise en service de la chaufferie bois pour expliquer aux usagers les évolutions que cela allait engendrer en matière de facturation de la chaleur.

« C'est en premier lieu la taille du réseau qui a suscité le besoin de créer un Comité des usagers de la DSP. La proximité avec les usagers devenant plus difficile, et le nombre d'acteurs intervenant sur les questions de chauffage devenant important (SMIREC, délégataire, villes, exploitants du secondaire...), il est devenu nécessaire :

- D'une part, de clarifier le rôle de chacun auprès des abonnés et des usagers ;
- D'autre part, de simplifier la communication pour permettre une meilleure compréhension par tous et pour vaincre les appréhensions par rapport à ces sujets parfois trop techniques. »

**Aela MENGUY – Directrice du SMIREC**

## TRANSPARENCE DU COMPTE RENDU TECHNIQUE ET FINANCIER

Pour le réseau de chaleur en délégation de service public, le délégataire transmet annuellement un rapport exhaustif comprenant les données techniques et économiques de l'exercice considéré. Ce rapport fait l'objet d'une analyse par un AMO technique (avec visite de sous stations) et financier.

Quant à la régie de La Courneuve elle fait l'objet d'un rapport technique par le SMIREC, qui comporte les principales données d'exploitation, et d'un rapport financier basé sur le compte administratif du syndicat.

*« Le recours à un AMO garantit une vision objective de la situation du réseau de chaleur. De plus, en soumettant les rapports au Comité des usagers, les abonnés et les habitants disposent de données fiables et vérifiées garantissant la transparence du service public. »*

**Aela MENGUY – Directrice du SMIREC**

## PÉDAGOGIE AUPRÈS DES USAGERS ET DU GRAND PUBLIC

Les sujets évoqués en Comité portent beaucoup sur la limite des prestations entre le primaire et le secondaire, ou encore sur les éléments constitutifs de la facture globale. Ces échanges ont donc conduit le SMIREC à réaliser :

- un guide pédagogique de l'utilisateur ;
- un parcours pédagogique sur la centrale biomasse ;
- des visites de chaufferie (portes ouvertes, inauguration de chaufferie bois...) et de chantier (forage géothermique) auxquelles les usagers sont conviés ;
- un film de présentation du forage géothermique (en cours) ;
- un guide sur les métiers du chauffage urbain à destination des lycéens et étudiants (en cours).

Enfin, le SMIREC dispose comme l'essentiel des réseaux de chaleur d'un site internet dédié, sur lequel sont publiées des informations légales, des actualités, des orientations du Comité...

*« L'amélioration des relations se traduit par le fait que les habitants ont désormais une meilleure compréhension de leur mode de chauffage et de son caractère vertueux. Ils ont mieux compris les objectifs des nombreux travaux réalisés sur le territoire, et des nuisances qui peuvent y être associées. »*

**Aela MENGUY – Directrice du SMIREC**

## Fiche exemple 3 – Grenoble Alpes Métropole

### RÉSEAU DE CHALEUR PRINCIPAL DE GRENOBLE

<b>Collectivité AODE :</b>	Grenoble Alpes Métropole
<b>Nom du réseau :</b>	Réseau de chaleur principal de Grenoble
<b>Mode de gestion :</b>	DSP
<b>Mise en service :</b>	1960
<b>Longueur :</b>	167 km
<b>Livraisons :</b>	726 870 MWh
<b>Taux d'EnR&amp;R :</b>	64% (UIOM, biomasse, farines animales) + gaz naturel, fioul et charbon



### COMITÉ CONSULTATIF DES ABONNÉS ET USAGERS

A Grenoble, la collectivité a mis en place un Comité consultatif des abonnés et usagers, intitulé Comité des usagers de l'énergie. Créé en 2015 suite à la prise de compétence de la métropole, celui-ci est constitué de 4 collèges représentant :

- les associations ;
- les usagers – habitants ;
- les usagers – spécifiques – ou professionnels ;
- et un collège ouvert

Le Comité se réunit tous les trimestres, voire plus si besoin puisqu'il est associé aux étapes clés de la vie du réseau (classement du réseau...).

*« Le Comité des usagers de l'énergie est consulté pour les questions de tarification et d'investissement, mais aussi pour émettre des avis sur les différents rapports annuels ou des propositions liées au service public. »*

**Bertrand SPINDLER – Vice-président délégué à l'énergie et à l'aménagement numérique de Grenoble Alpes Métropole**

### COMMUNICATION AUPRÈS DES USAGERS

En dehors du Comité, toute une série d'action est menée par la collectivité pour informer les usagers des diverses actualités :

- Des indicateurs de performance sont régulièrement communiqués pour informer sur :
  - le nombre de fuites du réseau ;
  - l'évolution de la densité thermique linéaire ;
  - la quantité de chaleur produite, distribuée, et consommée en sous station ;
  - le mix énergétique ;
  - les conditions tarifaires
  - ...
- Les données de fonctionnement du réseau sont régulièrement mises à jour sur le site dédié tenu par le délégataire ;
- L'UIOM qui alimente le réseau de chaleur est ouverte aux visites au grand public ;
- Des informations sont diffusées dans un bulletin intercommunal dédié à l'énergie ;
- Des lettres d'information sont envoyées ponctuellement pour informer des principales actions en cours.

## Fiche exemple 4 – SIPPAREC

### RÉSEAU DE CHALEUR D'ARCUEIL-GENTILLY

<b>Collectivité AODE :</b>	Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et les réseaux de communication – SIPPAREC
<b>Nom du réseau :</b>	ARGEO
<b>Mode de gestion :</b>	DSP
<b>Mise en service :</b>	2015
<b>Longueur :</b>	15 km
<b>Livraisons :</b>	65 666 MWh (2016)
<b>Taux d'EnR&amp;R :</b>	66% (géothermie) + gaz naturel



### LIEU DE CONCERTATION AVEC LES ABONNÉS ET USAGERS

Du fait de ses activités historiques liées à la concession de distribution d'électricité sur la périphérie de Paris, le SIPPAREC avait déjà mis en place une CCSPL, qui intègre désormais les opérations de réseaux de chaleur du SIPPAREC.

Cette commission est organisée annuellement pour examiner le rapport de chacun des délégataires. Elle est également consultée pour avis avant tout projet de délégation de service public, et elle est informée des actualités et des rapports d'experts dans les domaines la concernant.

Dans le cadre de la démarche de schéma directeur lancée en 2017, le SIPPAREC rencontre actuellement les différents acteurs du réseau de chaleur. Il est prévu que ces échanges perdurent sous la forme d'un Comité consultatif des abonnés et usagers du service, qui sera mis en place une fois le schéma directeur terminé.

### RAPPORT ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER

Le rapport annuel technique et financier prévoit, entre autres, la fourniture des éléments d'information suivants :

- Comptes de la délégation et comparaison avec le compte prévisionnel ;
- Décomposition des recettes et des charges d'exploitation ;
- Bilan des livraisons de chaleur par sous-station et analyse des variations ;
- Mise à jour de l'inventaire des biens ;
- Etat et détail du compte GER (gros entretien et renouvellement) ;
- Synthèse et copie des différents contrôles réglementaires ;
- Recensement et analyse des accidents survenus ainsi que des actions de prévention ;
- ...

La date limite de remise du rapport annuel est fixée au 1<sup>er</sup> juin de l'année qui suit la fin de l'exercice concerné. Les services du SIPPAREC disposent ensuite de trois mois pour l'analyser, et pour demander des compléments d'informations au délégataire si besoin. Enfin, le Conseil syndical du SIPPAREC se réunit en octobre pour délibérer sur le rapport annuel. S'agissant du principal livrable fourni par le délégataire, le rapport annuel permet à la collectivité de suivre et de contrôler la concession.

# ANNEXES

## Annexe 1 : Modèle de feuillet de gestion

Réseau de chaleur  
de Écoville

### BILAN ANNUEL ABONNÉ RÉSEAU DE CHALEUR DE ÉCOVILLE

Année  
2017

#### RÉFÉRENCES CONTRACTUELLES

Référence de la sous-station :	Sous-station 19	Date de raccordement :	17/06/2011
Adresse de livraison :	Bâtiment A - N° 2 à 6 rue de la Chaleur à Écoville	Échéance de la police d'abonnement :	31/12/2020
Surface :	6724 m <sup>2</sup>	Gestionnaire du réseau :	Ecopérateur
Puissance souscrite :	764 kW	Service commercial à contacter :	01 01 01 01 01
Comptage :	1 compteur global, 1 compteur chauffage	Service de facturation à contacter :	02 02 02 02 02

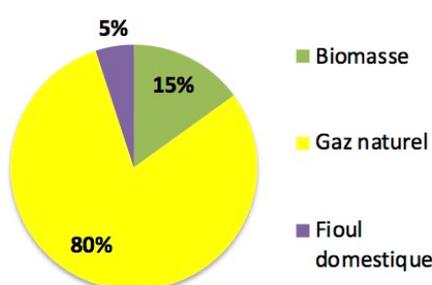
#### BILAN DES CONSOMMATIONS ET DES FACTURATIONS EN 2017

CONSOMMATIONS	Année 2017	Moyenne des 3 dernières années
Consommation de chaleur	1 090 MWh	978 MWh/an
dont chauffage	763 MWh	(247 MWh)
dont eau chaude sanitaire *	327 MWh	
Température extérieure moyenne hiver (du 01/11 au 30/04)	8,6°C	10,2°C

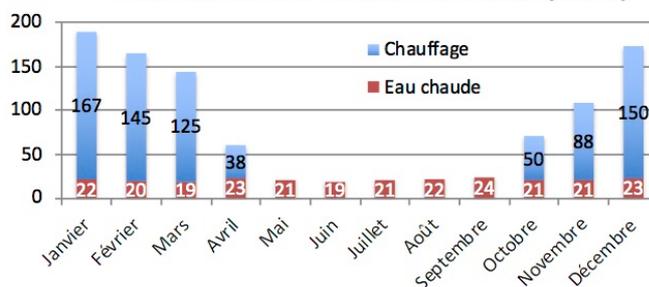
\* la consommation liée au réchauffage de l'eau froide s'obtient en déduisant la consommation chauffage de la consommation globale

L'année 2017 a été globalement un peu plus froide que les années passées, d'où une légère hausse des consommations.

#### MIX ÉNERGÉTIQUE DU RÉSEAU



#### HISTORIQUE DES CONSOMMATIONS (MWh)



FACTURATIONS	Total des facturations 2017	Prix moyen 2017	Prix moyen 3 dernières années
Part proportionnelle à la consommation - R1	36 501 € soit 56% des factures	33,5 €TTC/MWh	37,2 €TTC/MWh
Part fixe abonnement - R2	28 517 € soit 44% des factures	37,3 €TTC/kW	35,1 €TTC/kW
Prix de vente moyen de la chaleur	65 018 €	59,6 €TTC/MWh	64,6 €TTC/MWh

Malgré l'augmentation des taxes sur le gaz naturel, la baisse du prix du gaz a entraîné une diminution de 4% du prix du gaz utilisé par le réseau. Le prix de la biomasse est quand à lui resté stable, avec une très légère baisse de 0,5%.

Le prix de l'abonnement a quant à lui légèrement augmenté du fait de travaux exceptionnels sur la chaudière biomasse.

#### IMPACT ÉNERGÉTIQUE DU BÂTIMENT

Consommation énergétique (énergie finale)  
pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire

162 kWh/m<sup>2</sup>.an

Emissions de gaz à effet de serre (GES)  
pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire

89 kg<sub>eqCO2</sub>/m<sup>2</sup>.an

Avec un niveau de consommation moyen de 162 kWh/m<sup>2</sup>.an pour le chauffage et la production d'eau chaude, le bâtiment se situe légèrement sous la moyenne nationale constatée pour les bâtiments résidentiels du parc social moyen (170 kWh/m<sup>2</sup>.an).

## Annexe 2 : Modèle de note d'information

Bailleur social

### RÉPARTITION DES CHARGES RÉCUPÉRABLES RÉSEAU DE CHALEUR

#### RÉFÉRENCES CONTRACTUELLES

Référence de la sous-station : Sous-station 19

Nombre de logements : 82

Bâtiment : Bâtiment A - N° 2 à 6 rue de la Chaleur  
à Ecoville

Surface chauffée : 6 724 m<sup>2</sup>

Puissance souscrite : 764 kW

Mode de comptage : 1 compteur global, 1 compteur chauffage et 1 compteur d'eau froide

#### MODALITÉS DE RÉPARTITION DES CHARGES

Le périmètre de répartition des charges est limité au bâtiment A, dont le point de livraison est la sous-station 19 qui ne dessert que le bâtiment A.

Le terme R1 facturé par le gestionnaire du réseau de chaleur d'Ecoville correspond à la chaleur livrée pour le chauffage et l'ECS.

Le terme R2 facturé par le gestionnaire du réseau de chaleur d'Ecoville correspond à la puissance souscrite totale nécessaire pour le chauffage et le réchauffage de l'eau froide pour l'ECS.

##### Charges de chauffage :

Les charges chauffage relatives à la fourniture de chaleur par le réseau de chaleur sont réparties au m<sup>2</sup> chauffé.

Elles comprennent :

- le poste R1, proportionnel à la consommation, pour la part chauffage liée au chauffage ;
- la totalité du poste R2, correspondant à l'abonnement, et proportionnel à la puissance souscrite ;
- les frais d'entretien du réseau secondaire, interne au bâtiment (P2)

##### Charges d'eau chaude sanitaire :

Les charges ECS relatives à la fourniture de chaleur par le réseau de chaleur sont réparties au m<sup>3</sup> d'eau consommé. Elles comprennent :

- le poste R1, proportionnel à la consommation, pour la part liée à la production d'ECS.

#### BILAN DES CONSOMMATIONS ET FACTURATIONS EN 2017

CONSOMMATIONS	Année 2017	Moyenne des 3 dernières années
Consommation de chaleur	1 090 MWh	978 MWh/an
<i>dont chauffage</i>	<i>763 MWh</i>	
<i>soit pour l'ECS*</i>	<i>327 MWh</i>	
Température extérieure moyenne hiver (du 01/11 au 30/04)	8,6°C	10,2°C

\* Pour 2017, la quantité d'eau froide réchauffée s'élève à : 2 898 m<sup>3</sup> consommés en sous-station

FACTURATIONS	Total des facturations en 2017 (€TTC)	Prix moyen de la chaleur en 2017	Prix moyen 3 dernières années
Part proportionnelle à la consommation - R1	36 501 €	33,5 €TTC/MWh	37,2 €TTC/MWh
	<i>32 167 € chauffage</i> <i>4 334 € eau chaude</i>		
Part fixe abonnement - R2	28 517 €	37,3 €TTC/kW	35,1 €TTC/kW

Pour 2017, le montant TTC des frais d'entretien du réseau secondaire (P2) s'élève à : 2 468 €

#### CHARGES RÉCUPÉRABLES DE CHAUFFAGE ET D'EAU CHAUDE POUR 2017

##### Charges de chauffage :

Les charges sont réparties à la surface chauffée :  
(part chauffage du R1 + R2 + P2 secondaire) / surface chauffée

**9,39 €TTC/m<sup>2</sup> chauffé**

##### Charges d'eau chaude sanitaire :

Le coût du réchauffage de l'eau chaude sanitaire est de :  
Part ECS du R1 / m<sup>3</sup> consommés en sous-station

**1,5 €TTC/m<sup>3</sup> d'ECS**

Attention, ces charges intègrent non seulement la facture énergétique liée à la fourniture de chaleur par le réseau de chaleur d'Ecoville, mais aussi les dépenses d'entretien-maintenance des réseaux de distribution internes au bâtiment.

## GLOSSAIRE

---

ALEC	Agence Locale de l'Énergie et du Climat
AMF	Association des Maires de France
AMO	Assistant à Maîtrise d'Ouvrage
AODE	Autorité Organisatrice de la Distribution d'Énergie
CADA	Commission d'Accès aux Documents Administratifs
CCSPL	Commission Consultative des Services Publics Locaux
CO <sub>2</sub>	Dioxyde de carbone
CRTF (CRAC)	Compte Rendu Technique et Financier (Compte Rendu Annuel de Concession)
DJU	Degrés Jours Unifiés
DRIEE	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Environnement et de l'Énergie
DSP	Délégation de Service Public
ECS	Eau Chaude Sanitaire
EPCI	Établissement Public de Coopération Intercommunale
GER	Gros Entretien et Renouvellement
IGD	Institut de la Gestion Déléguée
NO <sub>x</sub>	Oxydes d'azote
RPQS	Rapport sur le Prix et la Qualité du Service
SNCU	Syndicat National du Chauffage Urbain et de la Climatisation Urbaine
SO <sub>2</sub>	Dioxyde de soufre
UIOM	Usine d'Incinération des Ordures Ménagères
URF	Unité de Répartition Forfaitaire
USH	Union Sociale pour l'Habitat

