### venissieux énergies



# COMITÉ DES USAGERS DU RÉSEAU DE CHALEUR DE VÉNISSIEUX - 2019



#### **Présentation:**

Camille SOULEZ, Métropole de Lyon Didier FROMONT, Directeur Agence Commerciale, DALKIA Marie-Anne GALAUP, Responsable Commerciale Grand Compte, DALKIA

### SOMMAIRE



- □ Bilan de l'exercice 2018
- □ Travaux réalisés en 2018
- Retours sur les incidents
- Informations diverses





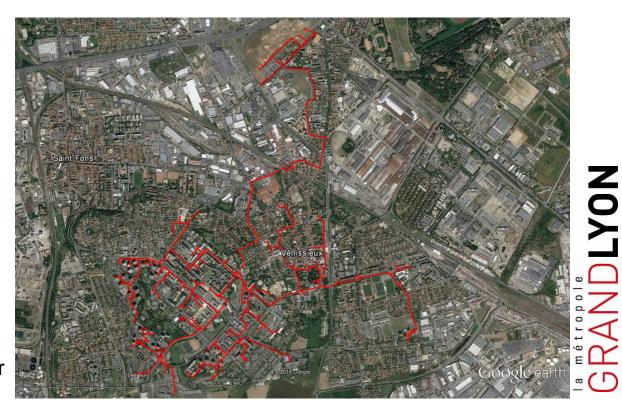
Bilan de l'exercice précédent



### Le réseau en 2018



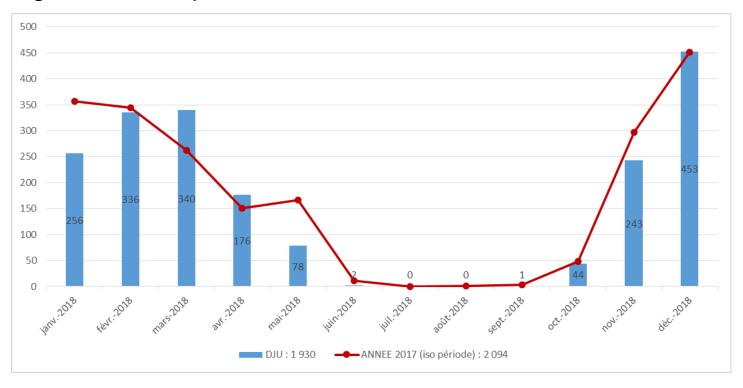
- 147 sous-stations (11 de plus qu'en 2017)
- 11 575 logements et 48 autres sites desservis
- 32 km de réseau (64 km aller retour)
- 126 GWh de chaleur vendue en 2018
- 25 191,5 tonnes
  de CO<sub>2</sub> évitées\* par rapport à une référence
  100% gaz



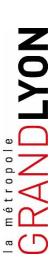
# Rigueur Climatique



Rigueur climatique de l'année 2018 : 1 930 DJU\*



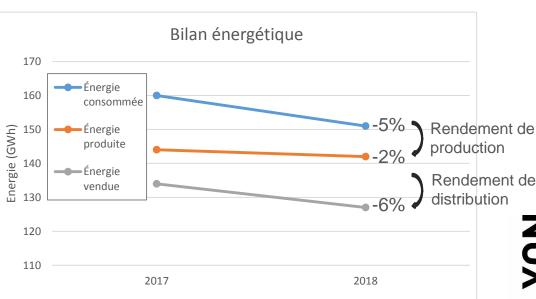
- Une rigueur climatique faible : 7,8% plus faible qu'en 2017
- Particulièrement en janvier



# Bilan énergétique



	2018	2017	2018/ 2017
Énergie	151	160	-5%
consommée	GWh	GWh	
Énergie	142	144	-2%
produite	GWh	GWh	
Énergie	127	134	-6%
vendue	GWh	GWh	



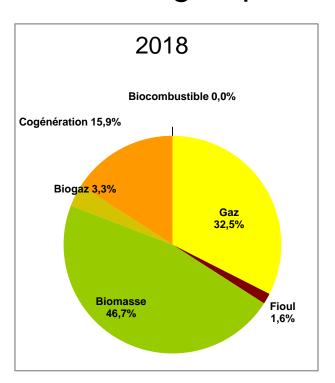
- La baisse en termes de vente d'énergie est directement liée à la baisse de la rigueur climatique
- Le rendement global (énergie consommée / énergie vendue) est en très légère baisse : 83,7% contre 84% en 2017 :
  - La baisse du rendement de distribution due au remplissage de l'extension Puisoz et aux fuites a été globalement compensée par de meilleures performances des moyens de production

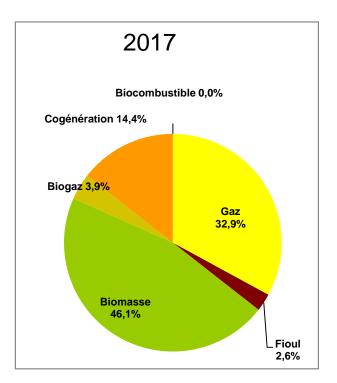


# Bilan énergétique



Mixité énergétique de l'année 2018





Taux EnR\* de 50% pour la 2ème année consécutive : les différents dysfonctionnements rencontrés sur les chaudières bois ont nécessité l'achat de biogaz pour assurer un taux en EnR\* de 50% (taux TVA réduit)





#### Nouveaux raccordements mis en service

Nom bâtiment	Gestionnaire	Puissance Souscrite	Mise en service
461 A - Ilot Romain Rolland Bâtiment F – Osmose	Promoteur NACARA puis FONCIA	106 kW	Juin 2018
468 - Urban et Sens	Kauffman et Broad puis VILOGIA	96 kW	Juin 2018
514 - Les Platanes	ADOMA	261 kW	Juin 2018
251 - Zac Armstrong – Le Louisiane – Ilot 12	Rhône Saône Habitat	85 kW	Septembre 2018
511 - Groupe Scolaire Parilly	Ville de Vénissieux	402 kW	Septembre 2018
515 - Résidence Joannès Vallet	Alliade Habitat	552 kW	Septembre 2018





Nouveaux raccordements mis en service (suite)

Nom bâtiment	Gestionnaire	Puissance Souscrite	Mise en service
146 - Gymnase Alain Colas	Ville de Vénissieux	170 kW	Octobre 2018
510 - Résidence Joliot Curie	Lyon Métropole Habitat	1427 kW	Octobre 2018
513 - Résidence le Bateco	Régie Thiebaud	203 kW	Octobre 2018
520 - Gymnase Jacques Anquetil	Ville de Vénissieux	133 kW	Novembre 2018
147 - Cuisine Centrale	Ville de Vénissieux	430 kW	Novembre 2018

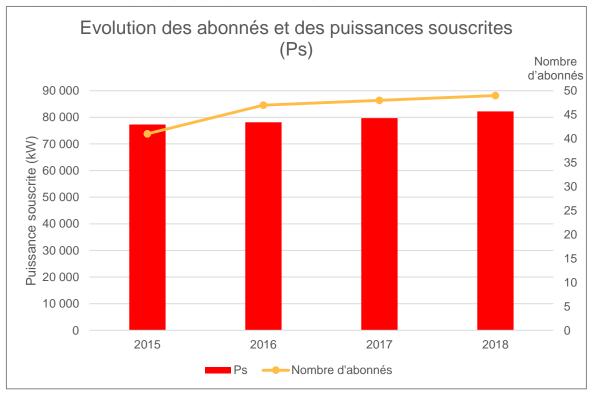
 $<sup>\</sup>rightarrow$  + 11 sous-stations

<sup>+ 3,8</sup> MW de puissance souscrite soit + 5%

# Développement du réseau

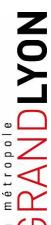


#### Evolution des abonnés





- → depuis le début du contrat (2015) :
  - + 20% d'abonnés
  - + 6% de puissance souscrite



# Développement du réseau



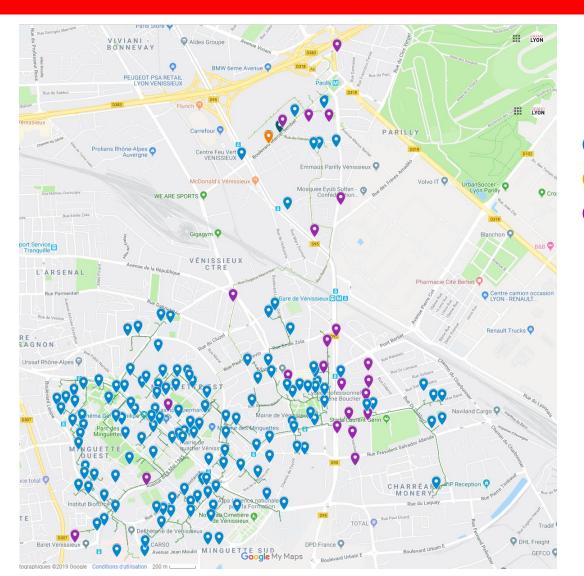
Nouveaux raccordements non mis en service

Nom bâtiment	Gestionnaire	Puissance Souscrite	Mise en service
449 - NOVATIO	SNC NOVATIO	220 kW	Février 2019



# Développement du réseau





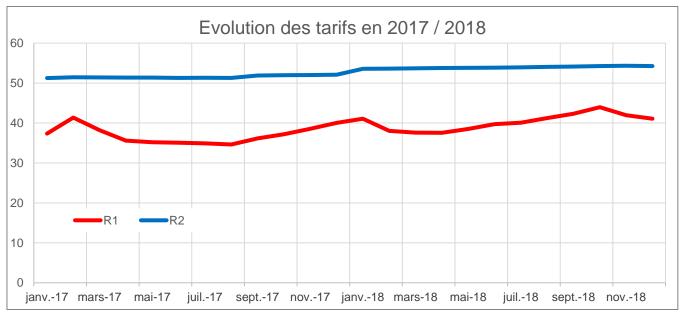
- Sous-stations existantes
- Sous-stations nouvelles
- Sous-stations futures



### **Tarification**



Évolution de la tarification R1 et R2 sur 2017 / 2018



- □ Prix moyen R1 (consommation): 40,26 € HT / MWh → +8% par rapport à 2017 dus à l'augmentation des prix du gaz
- Prix moyen R2 (abonnement) : 53,96 € HT / kW → +4,4% par rapport à 2017 dus à la baisse de l'intéressement sur le rendement de réseau (mécanisme contractuel qui permet de reverser une partie des bonnes performances de distribution d'énergie aux abonnés)



2

# Travaux



## Extension / interconnexion Puisoz



#### Objectifs:

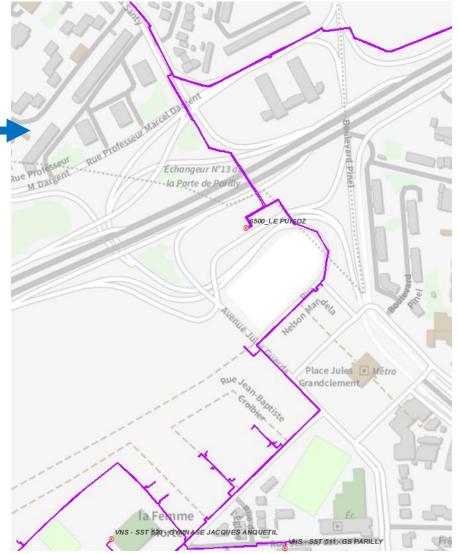
- Compléter l'alimentation du réseau avec une nouvelle EnR&R\* afin d'étendre le réseau sur le quartier du Puisoz
- Bénéficier de la chaleur excédentaire de l'incinérateur de Gerland en été : chaleur peu coûteuse et vertueuse
- Bénéficier d'un secours supplémentaire

#### Déroulé des travaux :

- Extension Puisoz (environ 4 km de tranchée): mise en service en mars 2018
- □ Interconnexion des réseaux de Centre Métropole et Vénissieux, via une sous-station construite sur un délaissé de voirie entre le parc de Parilly et le bd L. Bonnevay : mise en service en juin 2019

# Extension / interconnexion Puisoz venissieux





- Chaufferie Biomasse 1,2 & 3 : Finalisation des travaux sur séparateur hydrocarbure avec la remontée des informations sur la supervision
- Cuve fioul (FOD) : Modifications hydrauliques et électriques de la chaudière FOD n°4
- Supervision : Poursuite des travaux de raccordement de la supervision
- Electricité : Travaux de remplacement de l'armoire BT Inverseur Normal/Secours
- Autre : Création d'une salle pédagogique sur site



# Travaux en sous-station 2018



- Finalisation des raccordements au CRT pour remontée des informations sur les sous-stations :
  - Clinique des Portes du Sud (sous-station 231C)
  - Carso (sous-station 245)
  - Ferry (sous-station 408)
  - Macé (sous-station 409)
  - Le Louvet (sous-station 412)
- Remplacement des échangeurs dans 15 sous-stations du réseau 4
- Mise en place et test de 8 hydro-éjecteurs sur 8 sousstations ECS



# Retours sur les incidents





Contacte le aestionnaire du bâtiment

#### Usager

Constate un dysfonctionnement en termes de fourniture de chauffage ou d'eau chaude sanitaire

#### Abonné (bailleur / régie, etc.)

Contacte l'exploitant secondaire

Explication des raisons du dysfonctionnement et indication du numéro d'intervention délégataire si besoin

Contacte l'exploitant primaire si concerné

#### **Exploitant secondaire**

Identifie la cause du dysfonctionnement

Information et transmission du numéro d'intervention pour suivi auprès du délégataire

#### Délégataire

Intervient sur les installations primaires

Métropole

S'assure de l'effectivité des actions du délégataire et applique les pénalités

Information à l'abonné sur les dysfonctionnements du réseau primaire

En cas d'incident important : mise en place d'un suivi sur le site internet:

http://www.venissieuxenergies.fr/

reseauxdechaleur@grandlyon.com

Numéro du centre d'appels Dalkia : 0810 804 805

# Incidents ayant impacté les usagers venissieux

Date incident	Lieu	Durée	Nature
27 et 28 février 2018	Bd Lénine	2X6h	Insuffisance de fourniture sur 5 sous stations – Manque de débit
28 mars 2018	Rue Gaston Monmousseau	13h	Interruption de fourniture sur les sous- stations du réseau 4 - Réparation fuite
10 octobre 2018	Rue Marcel Cachin	10h	Interruption de fourniture d'eau chaude sanitaire sur 2 sous-stations - Réparation fuite
20 décembre 2018	Boulevard Lénine	8h	Interruption de fourniture sur 5 sous- stations - Réparation fuite

■ Même nombre de fuites qu'en 2017



Date	Élément concerné	Cause	Durée
29/06/2018	Biomasse 2	Câble électrique benne grappin hors service	10 jours
26/09/2018	Biomasse 1	Fuite chaudière 1	6 jours
09/10/2018	Biomasse 1	Fuite chaudière 2	3 jours

 Impact sur la mixité énergétique mais pas sur la fourniture d'énergie aux usagers



## Alertes pollution



- En 2018, les pics de pollution aux particules sur l'agglomération n'ont pas impacté le fonctionnement des chaudières biomasse et donc la mixité énergétique
- En effet, les chaudières biomasse étant déjà en état de fonctionnement au moment des alertes, notre site de production n'a pas été soumis aux contraintes de l'arrêté qui interdit le démarrage de ces chaudières pendant les épisodes de pollution





4

# Informations diverses



## Réclamations abonnés

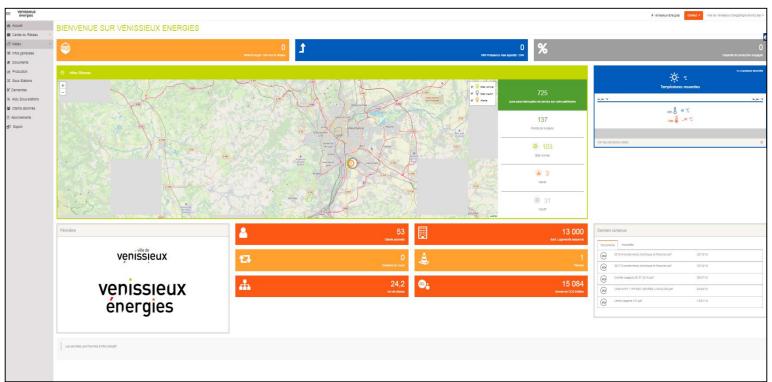


- Nombre de réclamations : 2 (contre 4 en 2017)
- Nombre d'abonnés en 2018 : 49, soit un taux de réclamations de 4%
- Les 2 réclamations faites par les abonnés ont concerné:
  - des explications sur la facturation
  - les travaux sur le secondaire lors d'un raccordement





- □ Site internet consacré à l'information et à la communication sur la vie du réseau (mis en ligne en 2016)
- Portail abonnés (mis en service en juin 2017) : https://portail.venissieux-energies.info







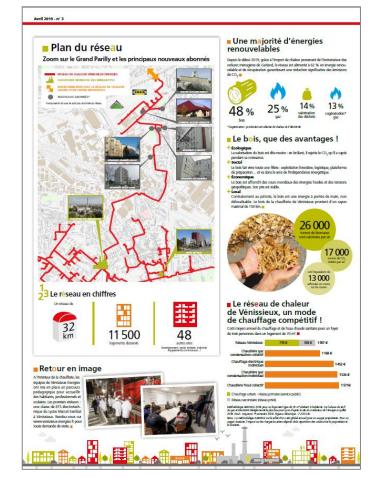
- Enquête de satisfaction 2019
  - Réalisée en février / mars 2019 auprès des abonnés par formulaire en ligne (+ relance mails et téléphoniques) → réponse de 12 abonnés représentant 68% des équivalents-logements raccordés
  - Principaux résultats :
    - Satisfaction du service fourni par Vénissieux Energie : 7/10
    - Expertise et compétence : 7,3/10
    - Continuité de service : 7,1/10
    - Efficacité des dépannages : 7,3/10
    - Qualité de l'information : 7,2/10
    - Rapport qualité / prix & compétitivité du prix : 6,8/10
    - Stabilité des prix : 7,1/10
  - Points à améliorer :
    - Traitement des réclamations : 4/10
    - Informations (travaux, incidents, après intervention, etc.): 6/10
    - Rôle de conseil : 6,3/10
    - Communication sur les avantages d'un réseau de chaleur (énergie, environnement, etc.)



#### □ Début 2019 :

Lettre usagers : diffusée début avril 2019





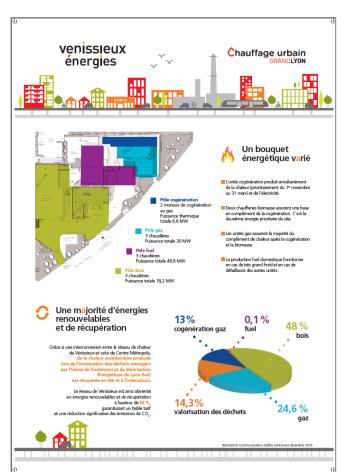


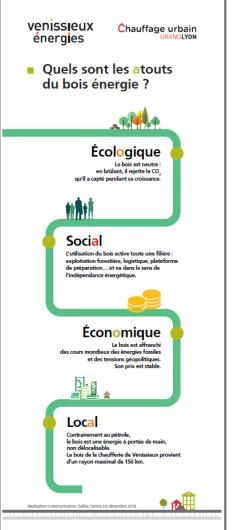
Parcours pédagogique en chaufferie

8 panneaux installés début 2019 dans la salle

d'accueil

Marquages au sol pour la visite







## Label éco-réseau



- Obtention du label éco-réseau de chaleur (AMORCE)
  - Obtention en décembre 2018 du label pour la cinquième année consécutive
  - Récompense des réseaux de chaleur les plus vertueux sur le plan environnemental, économique et social
  - 84 réseaux récompensés en 2018 dont 4 sur la Métropole (pour environ 800 réseaux en France)





# Merci pour votre attention

