

CHAUD GÔNNE

LA LETTRE DU RÉSEAU DE CHAUFFAGE URBAIN DE LYON LA DUCHÈRE



le mot

Joël Cassassolles

Directeur opérationnel du centre Rhône-Alpes

Anticiper pour mieux prévenir

Les équipes opérationnelles du réseau de chaleur de La Duchère ont reçu le diplôme Cris-éval® délivré par l'Ofarp, à l'occasion de la 6e Semaine internationale de la sécurité de Dalkia. Cette attestation confirme les efforts des techniciens en matière de sécurité et de prévention des risques.

Dalkia renforce ainsi la transparence et démontre aux clients et aux usagers du réseau de chaleur de La Duchère que des moyens importants sont mis en œuvre pour répondre efficacement à toute situation de crise.

Depuis 2007, La Duchère dispose d'une des plus grandes chaufferies au bois de sa génération qui contribue à l'amélioration du cadre de vie, en préservant l'environnement. Les économies d'énergie, l'impact environnemental et la recherche optimale de sécurité sont nos préoccupations quotidiennes pour le bien-être des habitants de La Duchère.

Une attestation pour une bonne gestion de crise

Elyde a reçu l'attestation Cris-éval®, garantissant une bonne gestion de crise sur votre réseau de chaleur urbain. Explications.



Joël Cassassolles, directeur opérationnel du centre Rhône-Alpes, et le maire du 9^e arrondissement ont reçu l'attestation Cris-éval® de la part de Jean-Louis Dufeigneux, président du comité expert de validation des analyses de l'Ofarp.

Avec une note de 1,29, 1 étant le meilleur niveau et 5 le moins bon, Elyde atteint un « très bon niveau de prévention et de protection ». C'est ce qu'indique l'Ofarp, l'Office d'Analyse des Risques Publics. Cet organisme expert indépendant a remis le 18 novembre dernier l'attestation reconnaissant la capacité des équipes à réagir rapidement et efficacement en cas de crise sur les installations du réseau. Plutôt rassurant !

Pour remettre cette attestation, l'Ofarp a

conduit une démarche d'évaluation poussée doublée d'un exercice de simulation de crise de trois heures réalisé en janvier dernier. Pour les équipes opérationnelles du réseau, c'était l'occasion de mesurer en grandeur réelle les modes opératoires de gestion de crise. Elles s'engagent à réaliser régulièrement des simulations de ce genre. Pour vous, usagers, et pour la collectivité, c'est une garantie de plus que les installations sont bien exploitées et les questions de sécurité, maîtrisées !

QUOI DE NEUF SUR LE RÉSEAU ?



Conformément à notre contrat d'exploitation, nous poursuivons la rénovation du réseau de chauffage avec la réfection cet été de **113 mètres linéaires de tuyauterie** sur le secteur Sauvegarde. Les canalisations ont été changées en juillet et en août au niveau de la rue Beer-Sheva et de l'avenue de la Sauvegarde.

Domino rejoint Elyde

Chaque année, le réseau de chauffage urbain de La Duchère s'agrandit.

Parmi les nouveaux clients, la résidence Domino gérée par Citya immobilier, comprenant 108 logements au total. Il s'agit des 67^e et 68^e sous-stations du réseau.



Une enquête pour améliorer le service

Êtes-vous satisfait de votre chauffage ?

C'est, entre autres, la question qui a été posée aux 32 représentants des abonnés et aux 30 représentants d'usagers du 18 avril au 4 mai dernier. Que nous disent les résultats de l'enquête ?

Le sondage, réalisé par la société Objectifs Terrain, a été mandaté par Elyde et la ville de Lyon pour évaluer la qualité de service de la Délégation de Service Public pour la production de chauffage livré au pied des immeubles. Parmi les questions, plusieurs concernaient la satisfaction globale, la relation client, le service, l'information et les attentes.

Avec une note de 6,8/10, les interrogés sont globalement satisfaits du service. Le bon point revient à la relation client qui obtient une moyenne de 8/10, même si le volet « conseil » serait à développer, toujours selon les sondés. La qualité du service, sa continuité et le niveau du chauffage restent stables avec une moyenne de 6,5/10. Enfin, le rapport qualité-prix est jugé meilleur, tout comme le respect de l'environnement.

Globalement, le réseau est perçu comme avantageux, stable, haut de gamme, innovant et respectueux de l'environnement... de manière presque unanime ! Si la satisfaction est globale, les personnes interrogées ont néanmoins pointé des marges de progrès pour l'avenir, notamment au niveau de la communication, des travaux et le rapport prix / consommation réelle. Efforts à poursuivre, donc !

COMMENT PERCEVEZ-VOUS ELYDE ?

■ Un réseau qui **chauffe bien**

■ Des installations **respectueuses de l'environnement**

■ Une bonne **relation client**

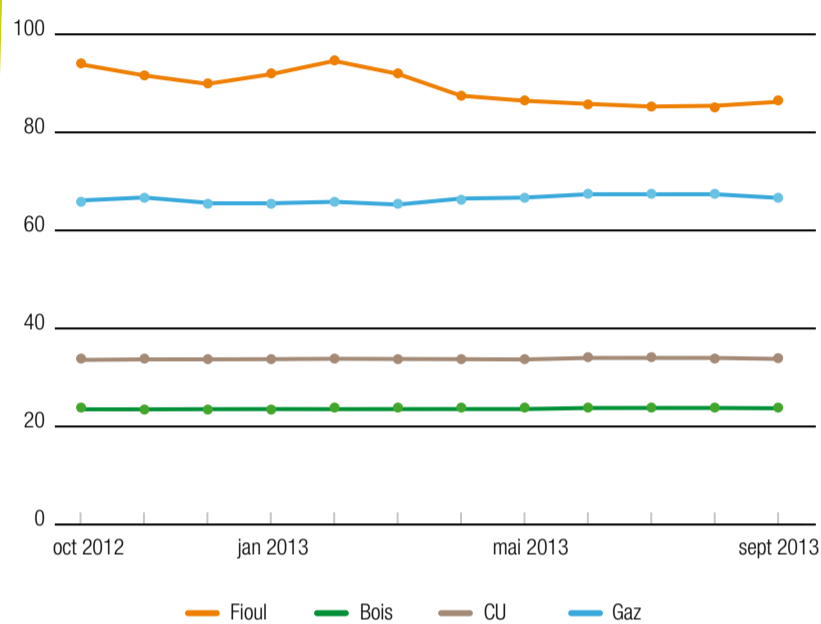
8/10

■ Un service de **qualité**

6,5/10

Évolution du prix HT du MWh en fonction du combustible utilisé

Évolution du 1^{er} septembre 2012 au 30 septembre 2013



(source : Tarifs publics d'énergie)

La stabilité du prix du bois et du gaz conjuguée à la baisse du prix du fioul conduit à **une hausse très limitée du prix du MWh du chauffage urbain de 0,7 % par an.**

Comparatif des coûts annuels de chauffage

Conditions économiques au 31 octobre 2013 pour un logement situé dans un immeuble existant de 50 logements avec eau chaude sanitaire.

| | CHAUFFAGE URBAIN ELYDE | GAZ COLLECTIF | GAZ INDIVIDUEL | FIUOL COLLECTIF | CHAUFFAGE ELECTRIQUE |
|------------------------------|------------------------|---------------|----------------|-----------------|----------------------|
| Prime fixe ou abonnement | 5 447 | 1 158 | 10 173 | 0 | 5 295 |
| Coût énergie chauffage | 15 080 | 24 103 | 23 681 | 36 696 | 42 752 |
| Coût énergie ECS | 5 494 | 9 922 | 10 027 | 15 153 | 11 287 |
| Coût P2 (entretien) | 1 040 | 1 508 | 3 900 | 1 664 | 780 |
| Coût P3 (garantie totale) | 780 | 1 560 | 2 600 | 1 560 | 780 |
| Coût Exploitation/An en € HT | 27 841 | 38 251 | 50 380 | 55 073 | 60 894 |
| Coût Logement en € HT | 557 | 765 | 1 008 | 1 101 | 1 218 |
| Coût Logement en € TTC | 587 | 904 | 1 155 | 1 307 | 1 436 |

(source : Elyde et Tarifs publics d'énergie)

Le coût du chauffage urbain de Lyon La Duchère est de loin **moins cher comparé aux autres modes de chauffage classiques.**

