

# ENQUÊTE SATISFACTION 2024

## Retour sur les résultats

L'étude menée consiste à :

- **Évaluer votre satisfaction** concernant l'activité du Chauffage Urbain.
- **Identifier les améliorations attendues.**
- **Mettre en perspective les résultats** par rapport aux années précédentes.



**Méthode d'enquête :**  
Enquête téléphonique.



**Dates d'enquête :**  
Du 27 au 31 mai 2024



**Répondants :**  
Vous avez été 61 à répondre à notre enquête et nous vous en remercions.

## Résumé de l'enquête Chauffage Urbain

Les résultats de l'enquête 2024 confirment ceux de 2023, avec des taux de satisfaction très élevés.

**98% de satisfaction globale** concernant la fourniture de chaleur, et cela tant pour le chauffage des logements (93 % de satisfaits), que pour la température de l'eau chaude (94 % de satisfaits) et une **note synthétique de 8 sur 10** quant à la qualité de services du Chauffage Urbain.

# 98 %

C'est le taux de satisfaction clients concernant la fourniture de chaleur par le réseau du Chauffage Urbain.

Dans le détail, des scores très élevés et stables concernant :

- 🔧 son bon **fonctionnement** (96 % de satisfaction)
- 💧 son caractère **confortable** (97 % de satisfaction)
- 👍 sa **simplicité d'utilisation** (90 % de satisfaction)

Des progressions sensibles et significatives concernant :

- € la perception du **prix du Chauffage Urbain comparé aux autres énergies. 71 % des répondants l'estiment moins cher** que d'autres énergies (gaz, électricité, etc.). Ils étaient 65 % en 2023 et 41 % en 2022.
- 🌿 La note globale concernant la **perception de la performance environnementale** du réseau du Chauffage Urbain n'a **jamais été aussi haute avec une note de 8.1/10** (contre 7.7 en 2022 et 2023).

A noter cette année un **nouveau critère d'évaluation concernant la satisfaction quant à l'information transmise** aux clients. **70 %** d'entre eux **déclarent aujourd'hui disposer de suffisamment d'informations**. La transmission par mail est très majoritairement préférée.

## CONTACTS



**SERVICE CLIENTS :**  
Du lundi au vendredi  
8 h - 12 h / 14 h - 16 h 30  
**04 76 33 56 36**



**DÉPANNAGE INTERVENTION :**  
Du lundi au vendredi : 8 h - 17 h  
Nuits, week-ends et jours fériés  
**04 76 33 56 56**  
[maintenance.depannages@ccciag.fr](mailto:maintenance.depannages@ccciag.fr)



[www.chauffage-urbain-grenoble.fr](http://www.chauffage-urbain-grenoble.fr)



[contact@chauffage-urbain-grenoble.fr](mailto:contact@chauffage-urbain-grenoble.fr)



# LETTRE D'INFORMATION

# #17

SEPT. 2024



## Saison de chauffe 2024-2025

Début de la nouvelle saison

**RENCONTRE**

Forum des Métiers à Alpeexpo

## Tarifs et abonnements

Tarifs en baisse durant la saison 2023-2024

**Enquête satisfaction 2024**

Retour sur les résultats

# SAISON DE CHAUFFE 2024 - 2025



## Début de la nouvelle saison

Les équipes du Chauffage Urbain sont prêtes à démarrer une nouvelle saison de chauffage. Pour assurer un meilleur suivi de vos demandes et ainsi vous garantir une réponse rapide, merci de privilégier les demandes écrites.

Si vous n'avez pas confié l'exploitation de vos installations secondaires à la Compagnie de Chauffage, il est impératif de formuler également la demande de mise en route auprès de votre exploitant. Les équipements secondaires de chauffage doivent être mis en service avant notre passage en sous-station.

## Vos contacts



**Par mail :**  
maintenance.depannages@ccciag.fr



**Par courrier :**  
Compagnie de Chauffage  
25 Avenue de Constantine CS72606  
38036 GRENOBLE CEDEX 2

En tant que gestionnaire ou syndic, vous êtes l'interlocuteur privilégié de la Compagnie de Chauffage. Vous êtes en effet seul habilité à demander la mise en route du chauffage.

N'hésitez pas à rappeler la bonne marche à suivre à vos copropriétaires et locataires afin qu'ils vous contactent en premier lieu lorsqu'ils souhaitent la remise en route de leur chauffage.

## RENCONTRE

### Forum des métiers à Alpexpo

Emploi, formation, reconversion... Grenoble Alpes Métropole organise chaque année à l'automne le Forum des métiers. L'occasion de découvrir des métiers et des entreprises qui recrutent.

En 2023, près de 6 000 visiteurs sont venus découvrir les métiers représentés et rencontrer les 150 exposants du Forum (entreprises, acteurs du recrutement, associations, organismes de formation, acteurs publics, etc.).

Retrouvez la Compagnie de Chauffage, société exploitante du réseau du Chauffage Urbain de Grenoble Alpes Métropole, lors de l'édition 2024 qui aura lieu :

A Alpexpo à Grenoble  
le 16 octobre de 13 h à 21 h  
et 17 octobre de 9 h à 17 h

L'entrée est gratuite et ouverte à tous les visiteurs sur inscription. Pour vous inscrire, rendez-vous sur le site [grenoblealpesmetropole.fr](http://grenoblealpesmetropole.fr).



# TARIFS ET ABONNEMENTS

## Tarifs en baisse durant la saison 2023-2024

Malgré un contexte géopolitique encore instable, source d'incertitudes sur les marchés de l'énergie et après deux saisons successives de hausses, les tarifs du Chauffage Urbain de Grenoble Alpes Métropole ont sensiblement baissé durant la saison 2023-24, par rapport à la saison précédente.

Ainsi, les variations constatées entre 2022-23 et 2023-24 ont été les suivantes :

- Une baisse de près de 10 % de la moyenne des prix mensuels de la chaleur vendue durant les 5 mois d'hiver (R1 hiver), impactant environ 50 % des factures totales annuelles ;
- Une très faible augmentation (moins de 1 %) de la moyenne des prix de la chaleur vendue durant les 7 mois « d'été » (R1 été), ne concernant qu'environ 10 % des factures totales annuelles ;
- Une augmentation moyenne de l'abonnement (R2) de 3 %, qui concerne de l'ordre de 40 % des factures totales annuelles.

Ainsi, les factures annuelles de 2023-24, à consommation constante, ont le plus souvent diminué de 1 à 3 %, ou sont restées stables (augmentation inférieure à 1 %), par rapport à celles de 2022-23.

## ZOOM SUR L'ABONNEMENT AU CHAUFFAGE URBAIN

L'abonnement au service public du Chauffage Urbain constitue la seconde composante des factures de chaleur. Il est noté « R2 » et représente environ 40 % (plutôt dans le résidentiel) à 50 % (plutôt dans le tertiaire) de la facture annuelle globale (consommation d'énergie + abonnement).

Son montant est obtenu en multipliant un nombre d'Unités Forfaitaires de Facturation (UFF) par leur prix unitaire. Il est facturé par douzième chaque mois.

$$\left[ R2 \text{ (€/mois)} = \text{Nombre d'UFF} / 12 \times R2 \text{ (€/UFF)} \right]$$

Les UFF sont des unités de compte permettant de répartir les charges fixes du service entre tous les abonnés. Elles correspondent à des « tantièmes de chauffage urbain ». Le nombre d'UFF de chaque abonné est déterminé en fonction de sa consommation énergétique et de son profil d'utilisation

de l'énergie (résidentiel avec ou sans eau chaude sanitaire collective, tertiaire, etc.).

Le prix unitaire du R2 (en €/UFF) est la somme de cinq termes :

- R2.1 représente le coût de l'électricité et autres fluides nécessaires au fonctionnement du réseau ;
- R2.2 représente les coûts des prestations de conduite et de petit entretien des équipements de production et du réseau, ainsi que les frais de personnel et de fonctionnement administratifs ;
- R2.3 correspond aux coûts du gros entretien et de renouvellement (GER) des équipements de production et du réseau ;
- R2.4 couvre les charges d'amortissement des investissements, déduction faite d'éventuelles subventions nationales plus les charges d'intérêts des emprunts qui ont financé les investissements ;
- R2.5 couvre la redevance due par le délégataire (Compagnie de Chauffage) au délégant (Grenoble Alpes Métropole), pour la mise à disposition d'infrastructures par le délégant (les sites de production).

Les variations mensuelles du R2 unitaire sont la résultante de la combinaison de l'actualisation à la hausse ou à la baisse de chacun de ces 5 termes, en fonction de formules définies dans le contrat de Délégation de Service Public (DSP).

Au 1<sup>er</sup> juillet 2024, le R2 unitaire a connu une augmentation exceptionnelle (comme le montre le graphe ci-dessous), que la baisse du R2.1 liée à celle du prix de l'électricité sur les marchés a heureusement pu contenir.

Cette augmentation résulte pour l'essentiel de la hausse contractuelle du montant de base du R2.4. Cette dernière était prévue dès 2018 dans le contrat de DSP signé avec Grenoble Alpes Métropole. Elle permet de couvrir les investissements réalisés, en particulier sur les outils de production de la chaleur, destinés à « verdier » le mix énergétique du Chauffage Urbain (substitution du charbon résiduel par le bois). Les actualisations mensuelles futures du R2.4 seront calculées à partir de la nouvelle base.

Il n'est dès lors pas déraisonnable de prévoir une augmentation de la facture annuelle totale (R1 + R2) de 5 % environ pour la saison 2024-25, par rapport à la précédente, à consommation constante, sauf variation notable du prix de la chaleur vendue (R1).

Tarifs du Chauffage Urbain de la métropole grenobloise (DSP 2018-33)  
Évolution des R1-hiver, R1-été (€tc/MWh) et R2 (€tc/UFF)

