

LETTRE D'INFORMATION

#20
DEC. 2025



RENCONTRES

Le Club des Usagers : la campagne d'affichage a
démarré !

Forum des métiers à Alpexpo

Temps fort sur le logement et l'énergie

Tarifs et abonnements

Abonnement : moratoire sur la révision triennale 2025
des UFF

Remise au titre des saisons 2023/2024 et 2024/2025

Enquête satisfaction 2025

Retour sur les résultats

RENCONTRES



Le Club des Usagers : la campagne d'affichage a démarré !

Suite à l'annonce faite dans la lettre de juin, la Compagnie de Chauffage a déployé en juillet 2025 une nouvelle campagne d'affichage dans 2 715 bâtiments du réseau principal du Chauffage Urbain.

Cette action vise à informer les habitants de leur mode de chauffage et à promouvoir le nouveau Club des Usagers. Ce dispositif permet aux usagers de bénéficier d'informations exclusives et en avant-première (actualités réseau, travaux, visites de site). Une nouvelle action de communication sera prochainement lancée.

Inscription au Club des Usagers :



Forum des métiers à Alpexpo

La Compagnie de Chauffage a participé au Forum des Métiers de Grenoble Alpes Métropole, qui s'est tenu à Alpexpo les mercredi 8 et jeudi 9 octobre.

À cette occasion, une dizaine de salariés de l'entreprise se sont mobilisés pour assurer des permanences sur le stand dédié à la découverte de nos métiers, permettant aux collégiens, lycéens, étudiants, chercheurs d'emploi et personnes en reconversion d'échanger directement avec des professionnels.

Cet événement a offert aux visiteurs l'opportunité de découvrir la richesse de nos savoir-faire, de poser leurs questions et d'enrichir leur réflexion.



Temps fort sur le logement et l'énergie

Dans le cadre de son engagement local, la Compagnie de Chauffage a participé au 2e temps fort Logement et Energie, co-organisé par la CCAS de la ville de Grenoble et la Maison des Habitants Abbaye.

L'installation d'un stand de sensibilisation a permis des échanges directs avec les citoyens sur les bonnes pratiques en matière d'énergie. L'occasion de présenter notre rôle, notre réseau et de partager notre expertise avec le grand public.



TARIFS ET ABOUNEMENTS

Abonnement : moratoire sur la révision triennale 2025 des UFF

L'UFF (Unité Forfaitaire de Facturation) est l'unité de compte servant de base au calcul du montant des abonnements au Chauffage Urbain, constituant les contributions des différents abonnés aux charges fixes du service. Chaque abonné se voit ainsi attribuer un nombre d'UFF, établi à partir de ses consommations annuelles de chaleur sur trois ans, corrigées du climat (à partir des DJU, voir à ce sujet notre lettre d'information #18, de janvier 2025), et de son profil d'usager (par exemple résidentiel ou tertiaire).

Le règlement de service prévoit une révision du nombre d'UFF (hors travaux de rénovation énergétique significatifs), tous les trois ans, à date fixe : 2019, 2022, etc.

En 2025, cette révision a fait l'objet d'un **moratoire décidé par Grenoble Alpes Métropole**, autorité organisatrice du service public du chauffage urbain, sur proposition de son délégataire. En effet, les modalités actuelles de révision triennale conduisent, à moyen terme, à un déséquilibre du modèle économique du service public du chauffage urbain, du fait notamment du réchauffement climatique et de l'adoption de nouveaux comportements par les usagers. Les conséquences sur les tarifs (augmentation) auraient été sensibles.

Les révisions triennales de 2028, et suivantes, sont maintenues. Elles seront toutefois individuellement conditionnées par une évolution du profil énergétique de chaque abonné, caractérisée par une diminution significative de la puissance maximale appelée. L'impact des diminutions cumulées d'appels de puissance à l'échelle de la métropole grenobloise permettra en effet d'optimiser les coûts de fonctionnement du réseau de chaleur.

Remise au titre des saisons 2023/2024 et 2024/2025

Le contrat de Délégation de Service Public du Chauffage Urbain de la métropole grenobloise, en vigueur depuis le 1er juillet 2018, prévoit que les abonnés au service bénéficient des bons résultats de la gestion du réseau de chaleur par la Compagnie de Chauffage, dus notamment à l'**optimisation du recours aux différentes sources d'énergie et à la maîtrise des coûts de fonctionnement**.

Tels sont les cas des saisons 2023/2024 et 2024/2025 : les résultats d'exploitation positifs permettent de mettre en œuvre ce partage avec les abonnés, comme cela a déjà été fait à l'issue des saisons 2018/2019, 2021/2022 et 2022/2023. Celui-ci prend la forme d'**une remise proportionnelle à la consommation d'énergie de chaque abonné**, relevée au cours de chacune des saisons concernées.

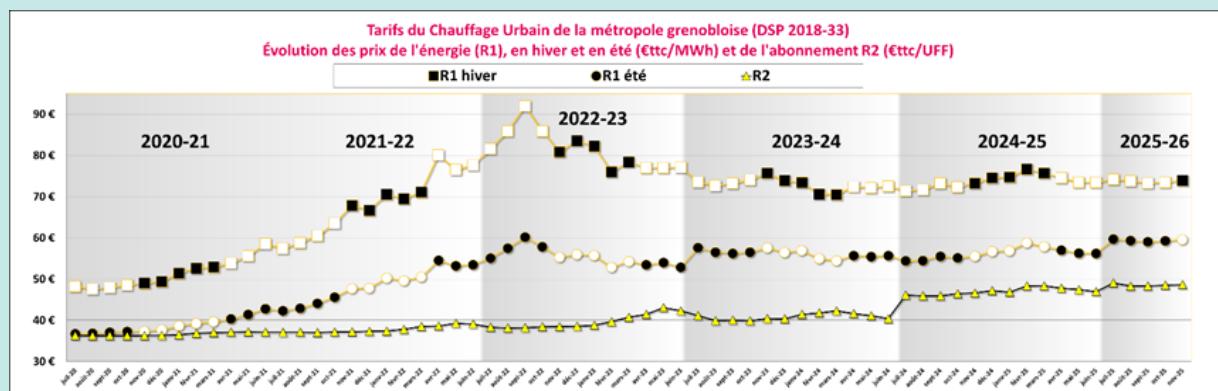
Le montant de la remise au titre de la saison 2023/2024 étant très faible (17€ TTC/MWh), il a été décidé de le cumuler avec celui versé au titre de la saison 2024/2025 (**2,16€ TTC/MWh**).

Comment est versée la remise ?

La remise est versée sous forme d'avoir. Pour les abonnés en prélèvement automatique, elle est automatiquement imputée à la facture de novembre.

Evolution des tarifs du Chauffage Urbain (juillet 2020 à novembre 2025)

- Une relative stabilité des prix de l'énergie depuis deux ans, après une période d'augmentation et un pic dus à la crise énergétique liée à la guerre en Ukraine (prix donnés ici, hors remises consécutives aux bons résultats).
- Un tarif de l'abonnement qui s'est adapté au verdissement du mix énergétique (investissements pour modifications des centrales de Villeneuve et de Poterne en vue de la fin de l'utilisation du charbon à l'horizon 2028/2029, voir la lettre d'information #17, de septembre 2024).



ENQUÊTE SATISFACTION 2025

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 2 au 6 juin 2025

Répondants :
Vous avez été 60 à répondre à notre enquête et nous vous en remercions.

Résumé de l'enquête Chauffage Urbain

Les résultats de l'enquête 2025 confirment ceux obtenus depuis plusieurs années, avec des taux de satisfaction très élevés.

98% de satisfaction globale concernant le fourniture de chaleur, et cela tant pour le chauffage des logements (95 % de satisfaits), que pour la température de l'eau chaude (94 % de satisfaits) et une **note synthétique de 8.5 sur 10** quant à la qualité de services du Chauffage Urbain.

Dans le détail, il est important de noter une forte progression sur les dimensions environnementales, locales et budgétaires :

- ⌚ **il est respectueux de l'environnement** : 64 % de satisfaction (contre 29 % en 2021, soit + 35 points)
- ⚡ **il est alimenté par des énergies locales** : 60 % de satisfaction (contre 40 % en 2021, soit + 20 points)
- 💶 **il est économique** : 57 % de satisfaction (contre 41 % en 2021, soit + 16 points)

Un léger recul sur les résultats 2025 de certains items, qui tient essentiellement à la progression des personnes ayant répondu «je ne sais pas» :

- ⚙ **il fonctionne bien** : 90 % de satisfaction
- 👍 **il est confortable** : 86 % de satisfaction
- 👉 **il est simple d'utilisation** : 85 % de satisfaction

L'effet des énergies renouvelables sur la perception du prix rassure les clients, **94 % d'entre eux jugent rassurante la part d'énergies renouvelables dans le contexte actuel.**

Enfin, concernant l'information mise à disposition des clients, **83 % des clients déclarant recevoir la Lettre d'Information la lisent et la jugent intéressante.**

98 %

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

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@cciaag.fr



www.chauffage-urbain-grenoble.fr



contact@chauffage-urbain-grenoble.fr