Rapport d'activité 2020

viteos

2020

est une année particulière, marquée par la pandémie de Covid-19. Dans ce contexte, Viteos a su faire vivre ses valeurs et renforcer son ancrage régional.

viteos

Sommaire

L’entreprise

Mission, valeurs et vision 6
Zones de desserte 8
Chiffres clés 10
Messages du président, de l’administratrice déléguée et du directeur général 12
Actionnariat 18
Organes de la société 20
Stratégie 22
Ressources humaines 24
Sponsoring 26
L'année 2020 de Viteos en un coup d'œil 28

Nos énergies

Électricité 32
Photovoltaïque 38
Éclairage public 42
Solutions énergétiques 44
Gaz naturel et biogaz 46
Chauffage et froid à distance 48
Eau potable 52
Sociétés filles 56
Crédits 58

Notre mission

Dans l'intérêt sociétal et à la satisfaction des client-e-s, Viteos produit, développe, fournit et distribue toutes les énergies et réalise des prestations liées aux énergies.

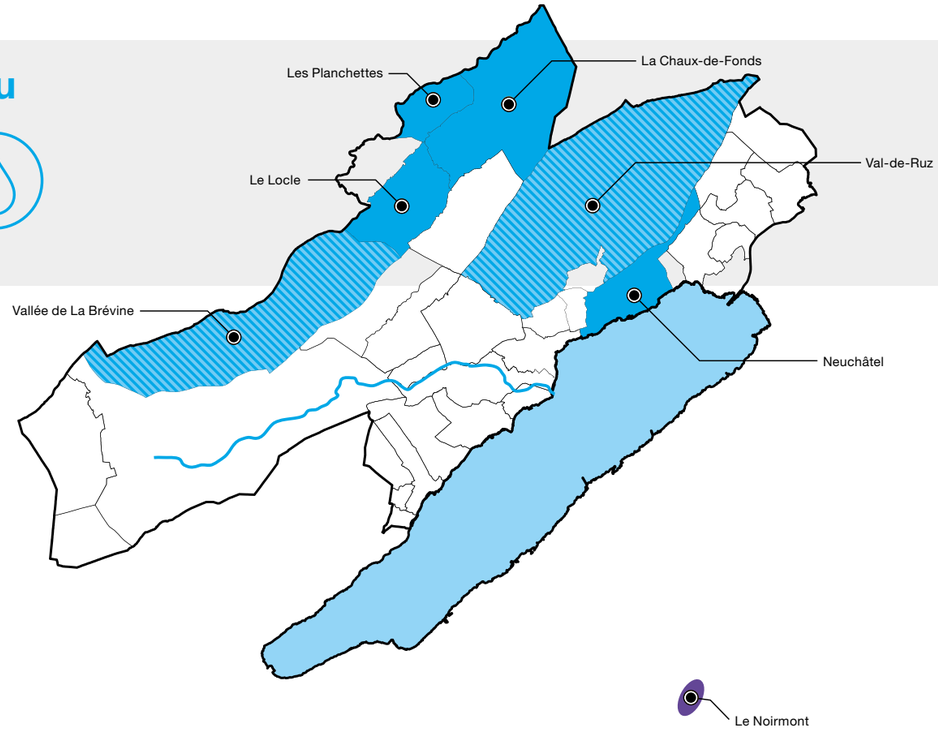
Notre vision

Dans une perspective de durabilité, nous sommes le partenaire énergétique cantonal de référence et contribuons activement et efficacement au développement régional par nos infrastructures et nos prestations au service de nos client-e-s.

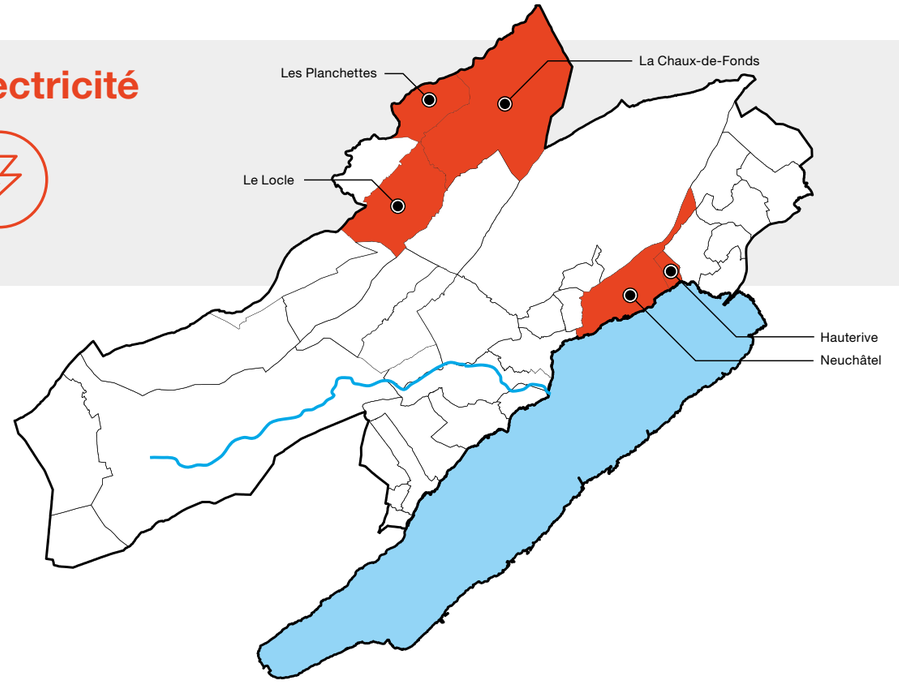
Nos valeurs

Satisfaction clients, responsabilité, confiance & respect, efficience & innovation, esprit collectif

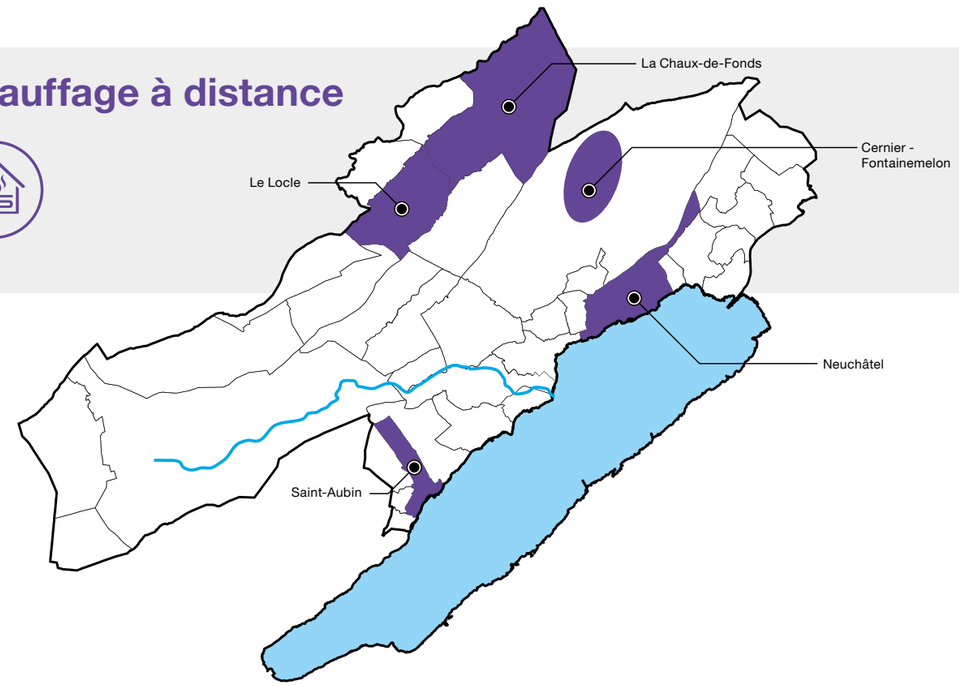
Eau



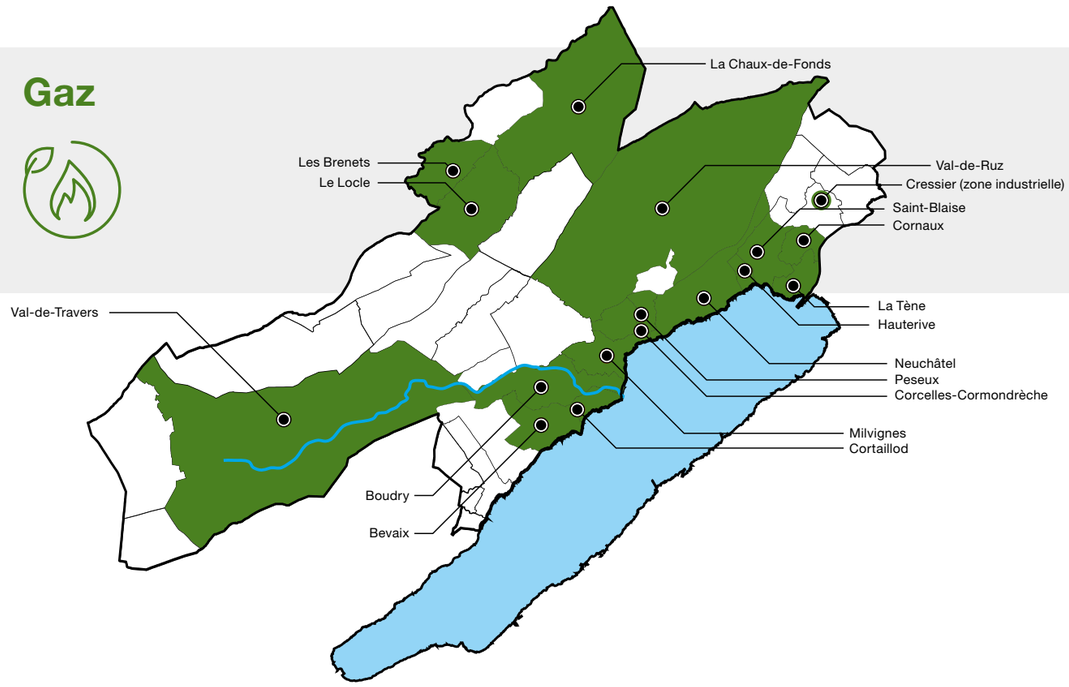
Électricité



Chauffage à distance



Gaz



23.1 millions

d'investissements en 2020 dans les infrastructures énergétiques neuchâteloises

479 GWh

Électricité acheminée (-6.3% / 2019)

10'700

points lumineux d'éclairage public

998 GWh

Gaz naturel (-4.5% / 2019)

PV 14.3 MWc

de puissance totale installée

165 GWh

CAD énergie distribuée (-2.9% / 2019)*

*avec le réseau CAD de Perreux, mais sans BéroCAD et Vivaldis

192

bornes de recharge Vmotion installées

10.1 mio m³

Eau vendue (+1% / 2019)

→ 3 personnalités,
→ 2 générations,
→ 3 points de vue et
→ 1 seul objectif :
→ Viteos

Claude Dubois
Président du Conseil d'administration

«Nous avons concrétisé un partenariat avec la société Eli10, afin d'unir nos forces pour apporter une réponse 100% neuchâteloise à nos client-e-s. Nos deux sociétés ont en commun la proximité avec leurs client-e-s et une ambition de les servir, dans le but de relever les défis que représente la stratégie 2050 de la Confédération.»

Il est difficile de parler de 2020 sans aborder la pandémie de Covid-19. Quel est votre bilan ?

Effectivement, 2020 a été une année très particulière. Nous avons dû faire preuve d'une énorme capacité d'adaptation et apprivoiser de nouveaux moyens de communication. Les séances du Conseil d'administration et de son bureau se sont déroulées en grande partie en visioconférence. Nous avons organisé une Assemblée générale ordinaire sous la forme résiduelle et une autre extraordinaire avec plusieurs intervenants à distance, en raison de mesures d'isolement ou de quarantaine. J'ai été ravi de constater à quel point nous étions agiles pour trouver des solutions rapides à chaque nouvelle problématique posée par cette situation inédite.

Nous avons également profité du contexte de remise en question généré par cette pandémie mondiale pour élaborer notre stratégie 2020-2030. Malgré des perspectives futures incertaines, je suis confiant pour l'avenir de notre société. Je suis en effet convaincu que Viteos est l'outil neuchâtelois idéal pour sculpter le futur énergétique, économique et écologique du canton.

En 2019, Viteos affichait clairement l'ambition de devenir la référence énergétique du canton de Neuchâtel. Qu'est-ce qui a été entrepris dans ce but pendant l'année 2020 ?

Malgré le ralentissement des activités en raison du Covid-19, notre actualité a été très riche en 2020. Nous avons tout d'abord concrétisé un partenariat avec la société Eli10, afin d'unir nos forces pour apporter une réponse 100% neuchâteloise à nos client-e-s. Nos deux sociétés ont en commun la proximité avec leurs client-e-s et une ambition de les servir, dans le but de relever les défis que représente la stratégie 2050 de la Confédération. Concrètement, nous avons travaillé sur différents projets en lien avec l'approvisionnement énergétique, le développement commercial de certaines offres, les systèmes de compteurs intelligents, les mesures stratégiques pour atteindre les objectifs relatifs à la stratégie énergétique 2050 et tous les projets jugés utiles apportant de la valeur aux deux sociétés.

Un autre grand projet réalisé en 2020 est l'entrée de l'État de Neuchâtel dans le capital-actions de Viteos à hauteur de 2.5%. Lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 21 octobre 2020, nos actionnaires ont formellement validé l'augmentation de notre capital-actions et le siège d'un-e représentant-e de l'Etat au sein de notre Conseil d'administration. En effet, de par le rôle de premier plan que Viteos joue dans le canton de Neuchâtel dans les domaines de l'électricité, du gaz, du chauffage à distance, mais également de la distribution d'eau, il est essentiel que notre société collabore étroitement avec l'Etat de Neuchâtel. Cela doit être le cas notamment pour la mise en place de la stratégie énergétique 2050, le développement des infrastructures et l'application des lois en lien avec les énergies. Tant les actionnaires fondateurs que les membres du Conseil d'Etat sont arrivés à la conclusion que pour atteindre les objectifs visés et répondre aux attentes de la population et des entreprises, la meilleure solution était d'intégrer l'Etat de Neuchâtel en tant qu'actionnaire et membre du Conseil d'administration.

En outre, sur proposition du Conseil d'administration et compte tenu de son expérience et de sa connaissance des domaines spécifiques aux activités de Viteos, l'Assemblée générale extraordinaire a nommé Josette Frésard, actuelle administratrice déléguée, au poste de présidente du Conseil d'administration. Depuis la constitution de Viteos, la présidence a toujours été occupée par un conseiller communal d'une des villes fondatrices. En raison des enjeux et dossiers toujours plus complexes dans un monde de l'énergie en constante mutation, les dispositions relatives à cette présidence sont devenues inadaptées. Les actionnaires ont donc décidé, à l'instar d'autres sociétés, de confier cette fonction à une administratrice ou un administrateur spécialisé-e indépendant-e.

Quelles sont vos conclusions après l'année 2020 ?

Avec l'élection de Josette Frésard, mon mandat en qualité de président du Conseil d'administration de Viteos s'achève. J'ai eu énormément de plaisir à exercer cette fonction et je tiens ici à remercier les membres du Conseil d'administration pour leur excellente collaboration. Je me réjouis de continuer à m'engager pour Viteos en qualité de vice-président.

Josette Frésard
Administratice déléguée

« Notre site principal sera situé à La Chaux-de-Fonds et permettra de maximiser le fonctionnement de l'entreprise, ainsi que les synergies entre les différents services spécialisés, afin de développer de nouvelles prestations efficacement et durablement.»

Il est difficile de parler de 2020 sans aborder la pandémie de Covid-19. Quel est votre bilan ?

Viteos est pour moi une grande famille à laquelle j'appartiens depuis plus de 20 ans. Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, nous avons dû apprendre à entretenir des relations sociales avec distance. Cela n'a pas toujours été facile, car l'ADN de Viteos, issue de la fusion des services publics industriels, est basé sur des rapports humains de proximité. Par chance, la collaboration entre Claude Dubois, Daniel Pheulpin et moi-même est excellente, ce qui nous a permis d'affronter sereinement la situation.

En 2019, Viteos affichait clairement l'ambition de devenir la référence énergétique du canton de Neuchâtel. Qu'est-ce qui a été entrepris dans ce but pendant l'année 2020 ?

Effectivement 2020 a été une année riche en actualités pour Viteos.

Durant le premier semestre 2020, nous avons finalisé le choix du terrain où nous souhaitons réunir la majeure partie de notre personnel. Notre site principal sera situé à La Chaux-de-Fonds et permettra de maximiser le fonctionnement de l'entreprise, ainsi que les synergies entre les différents services spécialisés, afin de développer de nouvelles prestations efficacement et durablement. Celui-ci réunira des services administratifs et techniques sur une surface utile de plus de 18'000 m². Un concours d'architectes a été lancé, afin de trouver un projet alliant efficience énergétique et utilisation pragmatique du sol et du bâtiment. En qualité de présidente du Comité de pilotage et membre du Jury du concours, je me réjouis de poursuivre ce projet en 2021 avec le choix du lauréat du concours d'architecture.

Et quelles sont déjà les perspectives pour 2021 ?

L'année 2020 coïncide également avec la fin de la législature des membres du Conseil d'administration, en raison des élections communales. Dès 2021, je serai présidente d'un Conseil d'administration en partie renouvelé. De plus, en lieu et place du Bureau du Conseil d'administration, trois comités ont été créés. Ces derniers seront chargés d'exécuter la planification stratégique à long terme, la surveillance et le contrôle, l'analyse des risques de notre société, etc.

Notre société est résolument tournée vers l'avenir et est prête à relever les nombreux défis posés par la nouvelle politique énergétique. Ces prochaines années seront marquées par des investissements conséquents, en particulier dans les énergies renouvelables, pour mettre en œuvre la stratégie 2020-2030 élaborée par notre Conseil d'administration, ceci afin de satisfaire toujours plus nos clients.

Je remercie sincèrement le Conseil d'administration de sa confiance.

Daniel Pheulpin
Directeur général

Il est difficile de parler de 2020 sans aborder la pandémie de Covid-19. Quel est votre bilan ?

Lors de ma prise de fonction le 1er janvier 2020, je ne m'attendais pas à vivre autant de choses en une année. Je partage également le constat que Viteos est une entreprise remarquablement dynamique. À travers cette crise, nous avons beaucoup appris sur nous-mêmes, sur les collègues et sur la résilience de notre entreprise. Nous avons su, malgré la crise de la Covid-19, poursuivre et accélérer notre développement.

Viteos fournit des services publics indispensables à la population (eau, électricité, chaleur, etc.). Aussi, nous avons, dès début mars 2020, mis sur pied une Task force Covid pour garantir la continuité de nos activités, tout en protégeant du mieux possible nos collaboratrices et collaborateurs, ainsi que nos client-e-s. Le télétravail a été instauré très rapidement, alors qu'il était encore au stade du projet. En temps normal, il nous aurait fallu six mois pour vaincre les réticences et accompagner ce changement organisationnel. Nous avons également organisé des séances du personnel en visioconférence avec plus de 300 participant-e-s.

Je suis très reconnaissant envers toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de Viteos pour leur flexibilité et leur dévouement au service de la population, ainsi que de l'entreprise durant cette année 2020.

En 2019, Viteos affichait clairement l'ambition de devenir la référence énergétique du canton de Neuchâtel. Qu'est-ce qui a été entrepris dans ce but pendant l'année 2020 ?

Du point de vue opérationnel, l'année 2020 a également été jalonnée de nombreux accomplissements majeurs. Un crédit de plusieurs millions de francs pour la réalisation d'une pompe à chaleur à la station d'épuration de Neuchâtel a été approuvé par le Conseil d'administration. Cette installation permettra de valoriser 21 GWh de chaleur en sortie de traitement des eaux rejetées dans le lac. Ce projet augmente notre part d'énergie renouvelable et s'inscrit complètement dans la stratégie de Viteos, en réduisant les émissions de CO_2 annuelles des réseaux de chauffage à distance de Neuchâtel.

En septembre, Viteos a inauguré l'une des plus grandes centrales photovoltaïques du canton au Locle. Cette installation a été réalisée sous la forme d'un contracting solaire.

De plus, les efforts de Viteos pour maîtriser les coûts et assurer la qualité de l'approvisionnement en électricité et en gaz se sont matérialisés par une réduction des tarifs pour 2021.

Enfin, tout au long de l'année, un grand nombre de collaboratrices et collaborateurs ont œuvré sur une vingtaine de projets en lien avec nos objectifs stratégiques, nous permettant ainsi de nous rapprocher chaque jour de notre but.

Et quelles sont déjà les perspectives pour 2021 ?

En 2021, notre zone de desserte en fourniture d'eau sera accrue en raison des fusions entre la ville de Neuchâtel et les communes de Corcelles-Cormondrèche, Peseux et Valangin, ainsi que la commune des Brenets avec la ville du Locle. Notre entreprise s'est également vu confier trois nouveaux mandats en matière d'exploitation pour la fourniture et la production d'eau potable par les communes d'Hauterive, La Tène et la Communauté des eaux du district de Neuchâtel (CEN). Viteos devient ainsi la référence cantonale en matière d'exploitation du réseau d'eau potable.

Les perspectives pour 2021 sont encourageantes, et ce, malgré le contexte économique toujours morose. Je me réjouis de continuer à collaborer avec des équipes dévouées et loyales à Viteos !

« À travers cette crise, nous avons beaucoup appris sur nous-mêmes, sur les collègues et sur la résilience de notre entreprise. Nous avons su, malgré la crise du Covid-19, poursuivre et accélérer notre développement.»

Viteos est une société anonyme de droit privé issue de la fusion des services industriels des villes de Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et Le Locle. Elle est intégralement détenue par des collectivités publiques du canton de Neuchâtel, ce qui permet d'assurer aux consommatrices et consommateurs d'énergie une excellente prise en compte de leurs intérêts.

46%
Ville de Neuchâtel

36%
Ville de La Chaux-de-Fonds

15%
Ville du Locle

2.5%
État de Neuchâtel

La composition de l'actionnariat est la suivante :

- Neuchâtel : **46.143%**
- La Chaux-de-Fonds : **35.625%**
- Le Locle : **15.171%**
- État de Neuchâtel : **2.500%**
- Boudry : **0.014%**
- Les Brenets : **0.016%**
- La Brévine : **0.009%**
- Brot-Plamboz : **0.002%**
- Corcelles-Cormondrèche : **0.016%**
- Cornaux : **0.003%**
- Cressier : **0.005%**
- La Grande-Béroche : **0.049%**
- Hauterive : **0.005%**
- Le Landeron : **0.005%**
- Milvignes : **0.054%**
- Peseux : **0.058%**
- Les Planchettes : **0.002%**
- Les Ponts-de-Martel : **0.014%**
- La Sagne : **0.005%**
- St-Blaise : **0.005%**
- St-Imier : **0.037%**
- La Tène : **0.005%**
- Valangin : **0.003%**
- Val-de-Ruz : **0.120%**
- Val-de-Travers : **0.139%**
- Les Verrières : **0.002%**

Conseil d'administration

Président
Claude Dubois,
conseiller communal Le Locle

Vice-présidente
Violaine Blétry-de Montmollin,
conseillère communale Neuchâtel

Administratrice déléguée
Josette Frésard

Secrétaire
Marc Arlettaz,
conseiller communal La Chaux-de-Fonds

Administrateur
Théo Huguenin-Elie,
conseiller communal La Chaux-de-Fonds

Administratrice
Christine Gaillard,
conseillère communale Neuchâtel

Administrateur
Patrick Mariller

Direction 2020

Directeur général
Daniel Pheulpin

Directeur Département Distribution multiénergie
Thierry Matthey-Junod

Directeur Département Energies et Produits
Remigio Pian

Directeur Département Finances
Pierre Schweiter

Directeur Département Logistique
Cyril Schwab

Directeur Département Gestion du patrimoine et projets stratégiques
Jérôme Le Gouévec

Responsable Ressources humaines
Claude Bozzi

Secrétaire générale
Claire-Lise Clément

L'ambitieuse stratégie du Conseil d'administration se concrétise progressivement selon les axes suivants :

- Finances solides
- Assurer une qualité de service impeccable
- Développer des prestations de service spécifiques
- Offrir un mix énergétique diversifié
- Desserte
- Culture, image, organisation
- Infrastructure support

2020 a permis d'avancer en particulier sur plusieurs opérations stratégiques, dans le but de fournir de nouveaux services à nos client-e-s et d'ainsi améliorer leur satisfaction.

Deux actions majeures du programme Interface ont été finalisées et mises en œuvre début 2021, à savoir la création d'un centre de contact multicanal et l'implantation d'un logiciel de gestion des relations client-e-s (CRM). Ces outils permettront une meilleure prise en charge des appels téléphoniques de nos client-e-s, ainsi que de redéfinir leur expérience Viteos de demain.

Toujours dans l'optique de mieux servir nos client-e-s par l'amélioration de notre efficience, ainsi que de pérenniser nos savoir-faire, nous avons déployé un système de management de la qualité qui s'appuie sur une démarche ISO 9001 (SMQ). A l'avenir, nous pourrons mener des actions d'amélioration continue sur nos chaînes de valeur et obtenir les certifications si besoin.

En outre, le contexte d'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz place le maintien de la sécurité d'approvisionnement et la maîtrise des coûts comme des enjeux stratégiquement centraux pour l'entreprise et comme des éléments à forte valeur ajoutée sur le plan opérationnel. Aussi, afin de compléter les approches de planification optimale des investissements pour notre patrimoine de production et de distribution des énergies, nous implantons depuis plusieurs mois des outils de rationalisation pour la planification de nos dépenses d'exploitation, matérialisée par le projet ARGOS.

Depuis la validation du site principal par nos actionnaires majoritaires, nous œuvrons au développement de ce projet. Un concours d'architecture a débuté en 2020 avec la sélection de 8 groupements d'architectes et ingénieurs civils, dont 3 neuchâtelois. Le lauréat du concours devrait être connu au cours du premier semestre 2021. L'optique à terme est d'économiser environ 3 millions sur nos coûts de fonctionnement.

De plus, le contexte législatif de notre environnement énergétique connaissant une évolution accélérée (LRVP, LCEn, LApGaz, LCO2, etc.), nous avons mis sur pied une cellule de veille réglementaire et légale, afin de gérer l'impact de ces changements sur nos opérations de manière proactive. En parallèle, le cadre de gestion des risques d'entreprise que nous avons déployé constitue un outil additionnel permettant de réaliser notre stratégie de développement en conservant la maitrise de notre cap pour l'atteinte de nos objectifs.

L'évolution de la législation a notamment rendu obligatoire la mise en place des compteurs intelligents (smart meters). Viteos a dès 2017 débuté les réflexions à ce sujet. L'objectif de la Confédération étant que le parc de compteurs électriques soit équipé à 80% en 2028, notre entreprise prévoit l'achèvement du déploiement des smart meters en 2025 déjà, pour l'électricité, mais également pour les autres fluides. En 2020, plus de 9'000 compteurs ont ainsi été remplacés.

Nous étendons également notre zone de desserte de manière planifiée avec les travaux préparatoires en vue de la reprise de l'exploitation des communes qui ont fusionné début 2021 (Peseux, Corcelles-Cormondrèche, Valangin et Les Brenets). De plus, nous avons établi un partenariat stratégique avec Eli10 et avons conclu de nouveaux mandats d'exploitation du réseau d'eau potable pour trois communes du littoral est.

Enfin, nous avons entamé un processus d'amélioration de notre culture et de notre organisation, pour les rendre plus entrepreneuriales, agiles et collaboratives, afin qu'elles soient un véritable levier d'émergence et de développement d'approches managériales à forte valeur ajoutée pour nos ambitions.

De l'ère du contrôle **à l'ère de la confiance** en matière de management

Comment organiser les activités à l'ère du confinement ? Comment bien gérer à distance ses collaboratrices et collaborateurs ? Comment garder la motivation ? Comment développer le leadership ?

Cette adaptation de notre mode de fonctionnement a mis en lumière les valeurs de notre carte stratégique, en particulier, la confiance, l'esprit collectif, l'efficience et la responsabilité.

Agilité, esprit entrepreneurial, raisonnement en mode réseau, changement du rôle des managers ou encore renforcement du sens de nos activités ont été des points importants durant cette année.

Cette évolution nous donne l'opportunité de poser une organisation du travail cohérente en lien avec nos valeurs, de repenser notre politique du personnel et nos pratiques managériales.

L'excellent résultat de notre enquête de satisfaction 2020 auprès de nos collaboratrices et collaborateurs nous a confortés dans l'idée que nous sommes sur la voie d'un succès durable.

Chiffres clés de l'année 2020

Nombre de collaborateurs

281 Hommes (266 en 2019)

65 Femmes (61 en 2019)

Total effectif 346 (327 en 2019)

333 équivalents plein temps (313.6 EPT en 2019)

+7.08% collaboratrices et collaborateurs engagés (+10.06% en 2019)

45 ans d'âge moyen

12 ans d'ancienneté

21 Apprenti-e-s & stagiaires

Solidarité, c’est le fil rouge qui a conduit Viteos durant cette année tourmentée. Fortement ancrée dans sa région, l’entreprise est au cœur de la vie locale depuis de nombreuses années.

Elle y contribue en soutenant financièrement des activités et des manifestations culturelles, sportives, populaires, éducatives et de développement durable. Et 2020 n'a pas fait exception. Malgré l'annulation de nombreux événements, Viteos a rappelé son attachement à sa région en soutenant au mieux les associations et les organisations fortement malmenées par la crise sanitaire. Elle a fait vivre ses valeurs, comme l'esprit collectif et la responsabilité, dans une démarche de soutien durable à sa région et ses habitants.

Sponsor principal du Hockey-Club La Chaux-de-Fonds et du Viteos NUC Volley-Ball, l'entreprise n'a pas dérogé à sa grande tradition de soutien sportif. Viteos est fière de soutenir ces deux clubs neuchâtelois et ses joueurs et joueuses, qui font rayonner la région par leur talent et leur énergie positive. Viteos est heureuse d'avoir pu contribuer à offrir aux supporters des moments de joie et de détente, même lorsque les matches ne pouvaient être suivis qu'à distance.

En guise de bouffée d'oxygène, Viteos a déployé son ECO-Ballon dans le port de Neuchâtel durant la saison estivale, lors d'un spectacle tout en lumière et en musique. Un instant d'évasion, qui a pu être admiré dans le respect de la distanciation sociale.

Viteos s'est également engagée en faveur de l'économie locale. En fin d'année, elle s'est associée à l'action "tapis rouge", portée par les commerçants indépendants de la Ville de La Chaux-de-Fonds, afin de promouvoir le commerce local. Dans la même optique, Viteos a soutenu financièrement l'opération "des bons cadeaux pour faire plaisir en consommant local" de la Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie, en couvrant une partie des coûts.

Dans le prolongement de cette initiative, Viteos a distribué plus de 300 bons d'achat lors d'un concours ouvert à toutes et à tous avant les fêtes. Par l'ensemble de ces actions, Viteos souligne son attachement à soutenir de manière durable la culture, la jeunesse, les activités populaires et sportives, ainsi que le tissu économique de sa région et le bien-vivre des Neuchâteloises et Neuchâtelois.

→ Malgré l'annulation de nombreux événements, **Viteos a rappelé son attachement à sa région** en soutenant au mieux les associations et les organisations fortement malmenées par la crise sanitaire.

2020

en un coup d'oeil

Février

Les actions de la carte stratégique sont lancées

Plus de 35 actions en lien avec les 20 objectifs stratégiques de notre entreprise ont été identifiées. Après un long travail de priorisation, une vingtaine de projets à mener sur l'année 2020 ont été sélectionnés, impliquant un certain nombre de collaboratrices et collaborateurs.

Avril

Illuminations en vert

Les Villes de La Chaux-de-Fonds, Neuchâtel et le Locle se sont illuminées en vert en symbole de la lutte contre la Covid-19.

Mai

Certification Nemo

Dans le cadre du programme de l'ASIG, Viteos a fait le choix de se faire auditer sur l'application des règles édictées par la branche gazière (règles Nemo) pour les calculs de la rétribution pour l'utilisation du réseau de gaz. Cette certification offre notamment à nos client-e-s une meilleure transparence des coûts et prix.

Juin

Assainissement du réservoir d'eau potable de Fontaine-André à Neuchâtel

Sur les hauts de la Ville de Neuchâtel, le réservoir de Fontaine-André est en cours d'assainissement. Deux nouvelles cuves seront construites dans l'ancien réservoir et une nouvelle station de pompage sera créée.

Partenariat Viteos SA et Eli10 SA

Viteos SA et Eli10 SA, sociétés en main des communes neuchâteloises et leaders dans les domaines de l'électricité, du gaz, du chauffage à distance et de l'eau potable ont décidé d'unir leurs forces pour apporter une réponse 100% neuchâteloise à leurs client-e-s.

Juillet

Regroupement des activité de Viteos sur un site principal

Viteos désire réunir la majeure partie de son personnel sur un nouveau site principal. Celui-ci sera situé à La Chaux-de-Fonds et permettra de maximiser le fonctionnement de l'entreprise, ainsi que les synergies entre les différents services spécialisés, afin de développer de nouvelles prestations efficacement et durablement. Il a également pour objectif d'offrir un cadre de travail agréable au personnel de notre entreprise.

Projet Interface – Nouvelles organisations et état d'avancement

Viteos a poursuivi ses travaux pour la création d'un Centre de Contact, la nouvelle organisation du service Conseil clients et la mise en place d'un CRM, afin de redéfinir l'expérience des client-e-s de demain et d'augmenter leur satisfaction.

Août

Nouvelle chaudière à bois pour Vivaldis

Le chauffage à distance de Cernier-Fontainemelon continue de se développer et devient encore plus vert. Une deuxième chaudière à bois de 16 tonnes a été livrée et introduite dans le bâtiment à l'aide d'une grue. Ce projet a été réalisé par la société Vivaldis, un partenariat entre Viteos et la commune de Val-de-Ruz.

Chlorothalonil : l'eau distribuée par Viteos respecte les prescriptions légales

En automne 2019 et au printemps 2020, Viteos a procédé à des analyses sur ses captages d'eau. Les résultats obtenus démontrent que l'eau distribuée aux consommatrices et consommateurs respecte les normes édictées. En effet, à l'exception de deux captages, aucun échantillon prélevé dans les réseaux gérés par Viteos ne contient de traces de métabolites du chlorothalonil. Les traces qui ont été détectées dans deux captages ne représentent aucun danger pour la santé. Dans un cas, le taux est inférieur à la limite légale et dans l'autre cas (le captage dans le lac de Neuchâtel), l'eau est ensuite diluée avec l'eau des gorges de l'Areuse.

Septembre

Baisse substantielle des tarifs de l'électricité en 2021

Les efforts de Viteos pour maîtriser les coûts et assurer la qualité de l'approvisionnement électrique se matérialisent par une baisse des tarifs pour 2021. La facture d'électricité des Neuchâteloises et des Neuchâtelois va diminuer en 2021. Les prix d'achat de l'énergie sur le marché de l'électricité sont en baisse depuis plusieurs mois, ce qui a permis à Viteos de réduire ses tarifs d'environ 5% pour 2021. Pour un ménage moyen (3'500 kWh par an), cela correspond à une économie d'environ CHF 50.- par année.

Inauguration de la centrale solaire de Pibomulti SA

Viteos a inauguré la plus grande centrale photovoltaïque du Locle et l'une des plus grandes du canton sur la toiture de Pibomulti SA. Cette installation a été réalisée sous la forme d'un contracting solaire. Viteos a entièrement financé le projet. En échange de la mise à disposition de son toit, l'entreprise locloise bénéficie d'un courant vert produit sur place à un prix préférentiel.

Octobre

Entrée de l'Etat de Neuchâtel dans notre capital-actions

La stratégie de notre entreprise se concrétise chaque jour davantage et nous rapproche progressivement de notre vision, notamment en ce qui concerne notre positionnement au niveau cantonal. Nos actionnaires ont formellement approuvé l'entrée de l'Etat de Neuchâtel dans notre capital-actions à hauteur de 2.5%, lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 21 octobre 2020. Celle-ci implique l'augmentation de notre capital-actions et le siège d'un-e représentant-e de l'Etat au sein de notre Conseil d'administration.

Novembre

Viteos baisse les tarifs du gaz naturel pour 2021

Pour la deuxième année consécutive, les client-e-s domestiques de Viteos bénéficieront d'une diminution de leur facture de gaz naturel. En 2021, les tarifs seront réduits en moyenne de 6.6% sur la part énergie. Le prix du gaz naturel chez Viteos diminuera de 0.4 ct/kWh pour les tarifs continus TGN-1 à TGN-3, à compter du 1er janvier 2021. Les autres tarifs seront réduits dans des proportions similaires. Cette baisse est le résultat de la diminution des prix sur le marché international des énergies, ainsi que d'une politique d'achat optimisée.

Nouvelle étape pour l'approvisionnement en eau potable de La Chaux-de-Fonds

Les travaux de modernisation du système d'adduction d'eau potable des captages de l'Areuse vont bon train. La nouvelle conduite ascensionnelle, qui relie l'usine des Moyats et la galerie de Jogne, a été raccordée aux installations existantes. Une opération délicate qui marque la fin de la deuxième étape de ce grand projet. L'objectif de cette mise à niveau est d'assurer sur le long terme, aux habitant-e-s de La Chaux-de-Fonds, une fourniture en eau potable sécurisée et pérenne, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Décembre

Éclairages de Noël

Les traditionnelles guirlandes et illuminations de Noël ont été déployées dans les rues des villes de La Chaux-de-Fonds, du Locle et de Neuchâtel pour célébrer les fêtes de fin d'années.

Nos énergies

Principal distributeur d'électricité du canton de Neuchâtel, Viteos fournit un approvisionnement sécurisé et de qualité sur une large zone de desserte, soit à La Chaux-de-Fonds, Le Locle, Neuchâtel, Les Planchettes et Hauterive.

Viteos gère ses activités d'achat, de production et de distribution d'électricité, tout en participant activement à la transition énergétique. Les activités évoluent ainsi constamment pour soutenir la politique menée par Viteos en faveur des énergies renouvelables et régionales.

Malgré le contexte de pandémie, tout a été mis en œuvre pour réaliser l'entier des travaux prévus durant l'année. Les différents services qui œuvrent pour la fourniture en électricité ont dû faire face à certains défis logistiques, comme les retards de livraison de marchandises par les fournisseurs. De plus, les chantiers ont été temporairement mis à l'arrêt de façon coordonnée et planifiée, compte tenu de la difficulté à trouver des masques et du désinfectant en quantités suffisantes durant une courte période. De nouvelles organisations et façons de travailler ont alors été instaurées pour garantir un service de qualité à la population, que ce soit par de nouvelles mesures de sécurité pour les équipes du terrain, ou par du travail à distance pour les employé-e-s des bureaux. Face à ces nouveaux défis, les valeurs comme l'innovation et l'esprit collectif notamment se sont renforcées.

Production verte de proximité

Viteos s'engage chaque année davantage pour fournir ses client-e-s en électricité écoresponsable. Les objectifs fixés pour la production propre d'énergie solaire ont été atteints en 2020, avec 12'200 MWh produits durant l'année. Les installations hydroélectriques ont quant à elles souffert de la sécheresse et leur production a été légèrement en dessous de la moyenne, à savoir 41'600 MWh. Dans le but de pérenniser nos centrales hydroélectriques, nous avons procédé au renouvellement des contrôles-commandes des usines et à une campagne de révision de nos groupes hydroélectriques. Cette dernière a également pour effet d'en augmenter les rendements. Par ailleurs, Viteos poursuit son ambition d'augmenter sa production propre, par la construction de nouvelles centrales solaires.

De l'achat à la vente des énergies

Au cœur de la fourniture en électricité se trouve l'approvisionnement, qui se charge de l'achat et la vente d'énergie sur les marchés, ainsi que de l'acquisition des garanties d'origine. Au chapitre des nouveautés, nous avons développé et mis en place un outil de prévision pour les productions hydrauliques. Cette innovation a permis à Viteos de s'affranchir de l'acquisition d'informations auprès d'une société externe.

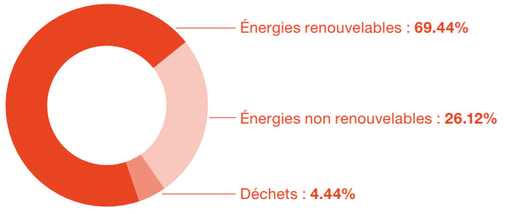
Concernant les tarifs de reprise, les producteurs d'énergie électrique de plus de 30 kVA ont désormais accès à des fiches tarifaires publiées sur le site de Viteos. Ces fiches tarifaires remplacent les contrats incluant des prix de reprise individualisés. Cette évolution apporte plus de transparence dans les tarifs de reprise proposés par Viteos, ainsi qu'une amélioration et une simplification des processus de gestion pour toutes les parties.

Nous avons également continué à améliorer le traitement des informations énergétiques en faisant évoluer notre EDM (Energy Data Management), qui permet un traitement facilité et sécurisé des données. Autre fait marquant de l'année, la conclusion d'un partenariat avec Eli10 pour la fourniture d'énergie et de garanties d'origine.

Répartition de l'approvisionnement

Viteos a fourni 479 GWh en 2020, ce qui représente une diminution de 6.3% par rapport à l'année précédente.

En 2020, le courant au bénéfice de mesures d'encouragement (RPC) est de 6.99%.



479 GWh

d'électricité acheminée en 2020

Pour Viteos, il s’agit aujourd’hui de **poser les → bases de la consommation de demain.**

Les réseaux électriques poursuivent leur mue

Dans le cadre de la distribution de l’électricité, Viteos a également poursuivi l’exploitation, l’entretien et la rénovation de ses réseaux. Dans un contexte en pleine mutation, notre entreprise s’adapte constamment pour garantir une sécurité d’approvisionnement optimale à ses client-e-s. Au cours de l’année, 83 chantiers ont été menés à bien. Ces travaux ont permis la pose de près de 16 km de câbles basse tension et près de 9 km de câbles moyenne tension. En outre, 16 stations ont été rénovées et 15 transformateurs ont été posés ou changés. Concernant les travaux de maintenance, 292 armoires de distribution basse tension (ADBT), 136 relais de protection et 189 éléments de coupure ont été contrôlés, entretenus ou assainis.

En 2020, nos équipes ont poursuivi un projet de grande envergure : la consolidation et la mise en application du programme 20 kV. Cet ambitieux programme d’optimisation des infrastructures prévoit une refonte complète du réseau électrique à moyenne tension, pour passer de 8 kV à 20 kV. La fin du programme est prévue en 2035 pour les Montagnes neuchâteloises et 2040 pour le Littoral. Cette optimisation offrira des avantages en termes de capacités de transport et de limitation des pertes, ce qui découlera sur d’importantes économies et une sécurité d’approvisionnement renforcée. Viteos se prépare ainsi à faire face au défi de l’augmentation de la consommation en électricité attendue ces prochaines années, compte tenu des axes fixés par les stratégies énergétiques fédérales et cantonales.

En parallèle, nous avons été occupés par le projet de renouvellement des réseaux du Locle. Les équipes se préparent à démanteler des stations transformatrices et à supprimer des lignes aériennes à moyenne tension, pour les remplacer par un réseau de câbles souterrains 1’000 V.

Outils digitaux modernes pour la gestion des réseaux

Entamé en 2019, le déploiement d'appareils de mesure de qualité de tension s'est poursuivi en 2020. Cet outil de smartgrid fournit des données en temps réel, afin de mieux comprendre, contrôler et faire évoluer les réseaux, dans l'optique de la transition énergétique. Viteos aura ainsi les capacités de proposer des services personnalisés à ses client-e-s, afin d'optimiser l'utilisation du réseau. La pose de ces appareils s'est faite en parallèle à celle des smart meters, afin d'optimiser les démarches d'installation. La mise en place de la plateforme de smart metering multifluide constitue le défi majeur du service transversal de métrologie. La création d'une nouvelle infrastructure numérique de récolte et de gestion des données est l'un des objectifs fixés par la Confédération dans sa stratégie énergétique. La lecture à distance et en masse des compteurs intelligents améliorera l'efficacité du traitement des relevés.

En 2020, le cap des 10'000 smart meters a été franchi. Le rythme de déploiement des appareils respecte le calendrier prévu, 95% des compteurs de Viteos devraient ainsi être changés d'ici 2025 (87'000 compteurs, dont 61'000 pour l'électricité, sont actuellement dispersés sur la zone de desserte de Viteos). De plus, des tests menés en laboratoire ont permis de valider le concept de lecture à distance multifluide et des projets pilotes sont en cours d'analyse.

Outre cet objectif de couverture pour son propre réseau, Viteos souhaite valoriser sa plateforme de smart metering auprès d'autres gestionnaires de distribution d'énergie (GRD). Un premier pas en ce sens sera fait en 2021 dans le cadre du partenariat conclu avec Eli10. Une fierté pour Viteos, qui entend se positionner comme un pôle de compétences en la matière dans un futur proche.

En parallèle, un outil digital de gestion des ordres de travail a été mis en place pour les équipes de terrain. Les ordres de travail sont désormais générés depuis le système de facturation et transmis automatiquement aux monteurs-euses sur leur smartphone de service. Une fois traités, ces ordres reviennent automatiquement dans le système de facturation pour la finalisation du processus. Cette technologie permet de gagner entre 10 et 15 minutes par compteur traité.

Puissance du parc solaire Viteos → **14'300 kWc** **80'000 m²** de panneaux photovoltaïques

Le contracting solaire : un choix gagnant-gagnant

Pour soutenir les acteurs locaux dans leurs démarches écologiques, Viteos propose aux entreprises de la région d'équiper leur toit d'une centrale photovoltaïque selon le modèle du contracting solaire. Viteos finance entièrement l'installation, qui reste sa propriété. En échange de la mise à disposition de son toit, l'entreprise cliente bénéficie d'un courant solaire produit sur place à un prix préférentiel. En 2020, Viteos a inauguré l'une des plus grandes centrales solaires du canton sur le toit de Pibomulti SA au Locle. Réalisée sous la forme d'un contracting solaire, cette centrale occupe une surface de près de 4'000 m² et produit 731'000 kWh par année, soit l'équivalent de la consommation de 240 ménages.

Leader régional du photovoltaïque, Viteos joue un rôle majeur dans le développement du courant solaire dans le canton de Neuchâtel et contribue ainsi activement à la transition énergétique. Plus du quart de l'énergie produite sur les toits neuchâtelois provient des installations photovoltaïques mises en place par Viteos.

Viteos est la plus grande propriétaire de centrales photovoltaïques du canton. En 2020, 1'300 kWc ont été ajoutés à la puissance du parc solaire, qui a ainsi atteint 14'300 kWc avec 80'000 m² de panneaux photovoltaïques. Viteos a fait du développement de l'énergie solaire l'une de ses grandes priorités et poursuit ses activités dans ce sens, en soutien à la politique de notre entreprise en faveur des énergies renouvelables. Par le développement constant de grandes centrales photovoltaïques, Viteos fournit aux Neuchâteloises et Neuchâtelois un courant propre et produit dans leur région.

Selon une étude publiée sur la plateforme Swiss Energy Planning, Neuchâtel affiche une belle progression en matière d'exploitation des toitures pour la production d'énergie solaire. Au rythme actuel, il s'agit du canton le mieux placé pour atteindre les objectifs fixés par la Confédération pour 2035, à savoir l'exploitation de 13.7% du potentiel photovoltaïque. En tant que plus grand promoteur photovoltaïque du canton, Viteos participe activement à ce développement.

Le but visé est d'installer chaque année 3'000 kWc de puissance sur les toits de la région, soit la consommation moyenne de 1'200 ménages. La pandémie de coronavirus a freiné la réalisation de cet objectif. En effet, quatre projets ont été repoussés en raison de retards de livraison des stations transformatrices par les fournisseurs. Ces projets, qui représentent une puissance totale de 1'838 kWc, ont néanmoins été contractualisés et dimensionnés, ils pourront donc être réalisés en 2021.

Découvrez le témoignage en vidéo de la directrice de Pibomulti SA

Derrière chaque point lumineux des villes du canton, se cache le travail, de jour comme de nuit, des équipes de l'éclairage public. Viteos gère et entretient les réseaux de Neuchâtel, du Locle et de La Chaux-de-Fonds.

Malgré les restrictions imposées par la pandémie de coronavirus, nous avons continué à faire vivre nos valeurs d'esprit collectif et de responsabilité envers la population au travers des actions menées par notre entreprise. Très engagée pour sa région, Viteos s'est associée, par un geste symbolique, à un mouvement de soutien et de solidarité envers le personnel soignant et la population. En effet, durant la période de semi-confinement, les équipes de l'éclairage public ont déployé leur expertise afin d'illuminer des bâtiments du canton en vert, la couleur de l'espoir.

Puis, en fin d'année, nous avons égayé les rues des villes du canton. Les traditionnels éclairages de Noël ont été installés à La Chaux-de-Fonds, au Locle et à Neuchâtel, pour redonner du baume au cœur aux habitant-e-s lors des fêtes.

L'éclairage public se verdit

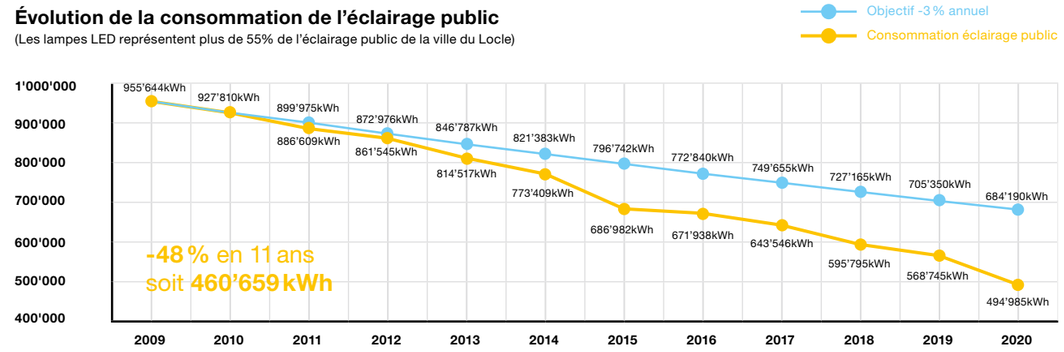
Viteos s'attèle depuis de nombreuses années à remplacer les ampoules d'anciennes générations par des LED, ce qui permet aux collectivités publiques de réaliser des économies énergétiques allant jusqu'à 70%. Engagés pour la transition énergétique, nous accompagnons les communes dans leur politique d'éclairage public et proposons notre expertise technique, afin de réduire la consommation énergétique des installations. En 2020, Neuchâtel a ainsi fait un pas en ce sens en éteignant l'éclairage public de Chaumont entre minuit et 6h.

Nous nous préparons désormais à relever un important défi, à la suite des fusions de Neuchâtel et du Locle. Nous avons la mission d'étudier les réseaux de Peseux, de Valangin, de Corcelles-Cormondrèche et des Brenets. Une année de transition est prévue, afin de réaliser l'inventaire du nombre et de l'emplacement des points lumineux de chaque village, et d'évaluer l'âge et l'état des réseaux en sous-sol.

Ville de Locle

Évolution de la consommation de l'éclairage public

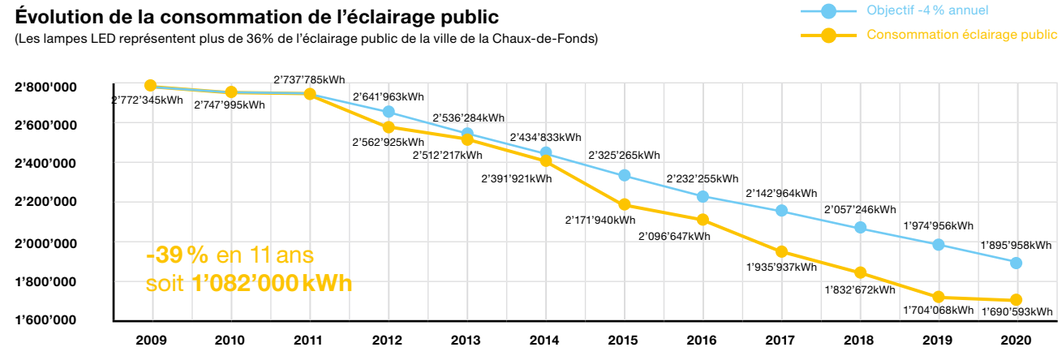
(Les lampes LED représentent plus de 55% de l'éclairage public de la ville du Locle)



Ville de la Chaux-de-Fonds

Évolution de la consommation de l'éclairage public

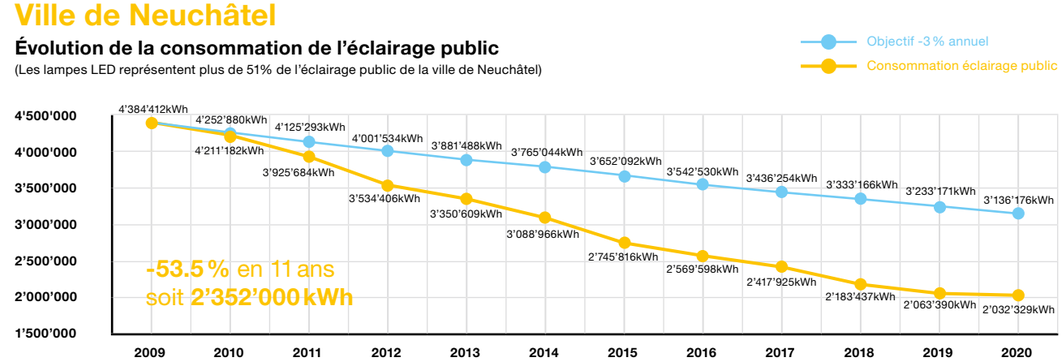
(Les lampes LED représentent plus de 36% de l'éclairage public de la ville de la Chaux-de-Fonds)



Ville de Neuchâtel

Évolution de la consommation de l'éclairage public

(Les lampes LED représentent plus de 51% de l'éclairage public de la ville de Neuchâtel)



Par le déploiement de ses solutions énergétiques, Viteos met à la portée de ses client-e-s la possibilité de produire et consommer localement leur énergie, et ainsi améliorer leur bilan écologique.

En 2020, Viteos a poursuivi son ambition de devenir la répondante régionale en matière de solutions énergétiques respectueuses de l'environnement. Notre entreprise développe des prestations destinées au grand public pour la maîtrise de l'utilisation de l'énergie. Ainsi, plus de 40 installations photovoltaïques ont été réalisées pour des privés (20 en 2019), dont trois avec des batteries de stockage, pour une puissance totale de 800 kWc. Malgré l'arrêt temporaire des chantiers dû à la crise sanitaire, les travaux prévus ont pu être réalisés et l'objectif fixé a été atteint, dans une démarche efficiente et à la satisfaction des client-e-s.

Notre entreprise propose également une solution de chauffage avec l'installation de pompes à chaleur depuis 2019. Bien que les procédures de demandes de permis de construire aient été interrompues durant un mois lors du semi-confinement, plus de 20 dispositifs ont pu être installés (10 en 2019). Une quinzaine de client-e-s ont par ailleurs choisi de faire confiance à Viteos pour combiner leur installation photovoltaïque à leur pompe à chaleur. Un couplage qui permet d'offrir une gestion plus efficiente des dispositifs et qui séduit de plus en plus de client-e-s.

Parmi ses autres prestations, Viteos propose la prise en charge des RCP (Regroupement pour la consommation propre). Fin 2020, 40 RCP étaient gérés par Viteos, ce qui représente 500 compteurs. De plus, notre entreprise offre des prestations dans le secteur de la domotique, qui tend à davantage se démocratiser.

Dans le domaine de la mobilité électrique, l'impact de la pandémie de Covid-19 a été important. La fréquentation des bornes de recharge électrique a été deux à trois fois inférieure à la moyenne en raison de l'arrêt de certaines activités et du télétravail. Cette parenthèse refermée, il ne fait nul doute que les besoins en bornes de recharge sont grandissants, compte tenu de l'essor des voitures électriques. Viteos poursuit donc son engagement en faveur de la mobilité électrique avec sa marque Vmotion, afin d'aider les Neuchâteloises et les Neuchâtelois à prendre ce virage. Fin 2020, le parc de Viteos comptait 192 bornes de recharge étiquetées Vmotion.

192 bornes Vmotion

Dans l'optique de renforcer son ancrage régional, Viteos s'est également attelée à se rapprocher des communes, entreprises, architectes et gérances notamment. Les bases de ce projet ont été posées en 2020 pour être concrétisées en 2021. Il s'agit de consolider la proximité et les relations avec les acteurs locaux, pour positionner davantage Viteos comme un partenaire de référence dans le canton de Neuchâtel.

97% des client-e-s se sont dits satisfait-e-s de leur **installation photovoltaïque**, dont **80%** très satisfait-e-s.

94% des client-e-s se sont dits satisfait-e-s de leur **pompe à chaleur**, dont **70%** très satisfait-e-s.

Découvrez en vidéo le témoignage d'un client après la pose de sa centrale photovoltaïque

Vmotion, une solution simple et pratique pour la mobilité électrique

Habituées à participer activement à l'esprit festif du canton de Neuchâtel, les équipes des installations intérieures ont été les plus impactées par les restrictions dues à la pandémie de Covid-19. En temps normal, ce sont près de 200 événements qui sont alimentés en électricité à travers le canton de Neuchâtel.

Plan communal des énergies de La Chaux-de-Fonds

En 2020, Viteos a entamé une collaboration avec la Ville de La Chaux-de-Fonds pour l'élaboration de son plan communal des énergies. Ce plan est un outil de planification et de suivi, qui permet d'avoir une vision globale de la stratégie énergétique ambitieuse de la commune jusqu'en 2050. L'objectif est de définir la politique de développement souhaitée et d'identifier les mesures à même de concrétiser cette stratégie. Par son étroite collaboration à l'élaboration du plan communal des énergies, Viteos garantit que les possibilités d'évolution des productions et des infrastructures régionales soient prises en compte en adéquation avec la réalité du terrain. Ce travail en collaboration avec les autorités publiques assoit par ailleurs la position d'experte régionale de notre entreprise.

Viteos assure la fourniture ainsi que la distribution de gaz naturel 100% compensé en CO2 aux Neuchâteloises et Neuchâtelois. De plus, elle met la priorité sur le développement du biogaz local.

Pour les équipes du gaz, la pandémie de coronavirus s'est traduite par un report des chantiers non urgents, afin de garantir les effectifs nécessaires pour les services essentiels à la population et protéger le personnel. En outre, cette situation a débouché sur le renforcement des valeurs de la carte stratégique. La confiance a été de mise dans la délégation des tâches, à la suite de l'instauration du télétravail. Esprit collectif et responsabilité ont également gagné en importance, lorsque les équipes ont dû se serrer les coudes et se réorganiser, afin d'assurer en tout temps un approvisionnement sûr et efficace aux client-e-s

Certification Nemo

En 2020, Viteos a obtenu la certification officielle du manuel Nemo, concernant les calculs de la rétribution pour l'utilisation du réseau de gaz. Ce processus, entamé en 2019, certifie que l'entreprise satisfait aux exigences de la branche gazière et apporte une meilleure transparence des coûts et tarifs vis-à-vis de nos client-e-s.

998 GWh

de gaz acheminé en 2020

Le biogaz se développe

En 2020, notre entreprise a poursuivi l'une de ses missions principales : augmenter la part d'énergie renouvelable et locale sur son réseau. Compte tenu des stratégies énergétiques fédérales et cantonales, la consommation de gaz pour se chauffer est vouée à diminuer. Pour pérenniser son infrastructure gazière et réduire son empreinte écologique, Viteos mise sur l'augmentation de la production de biogaz dans le canton de Neuchâtel, tout en s'assurant que son réseau reste rentable.

Des travaux d'optimisation ont ainsi été réalisés sur l'installation de purification et d'injection de biogaz de la STEP de la Saunerie à Colombier. Ces améliorations ont permis d'injecter dans le réseau 3 GWh (2.7 GWh en 2019), soit l'équivalent de la consommation d'environ 300 ménages.

Le projet de nouvelle centrale à La Chaux-de-Fonds a poursuivi son avancement en 2020. Il prévoit la construction d'une installation de méthanisation et de purification de biogaz à partir du lisier du bétail et de déchets verts de la région. Cette centrale sera gérée par la société Agriteos SA, créée en partenariat avec des agriculteurs de La Chaux-de-Fonds. Dans ce cadre, nous avons procédé à des études du sol et à l'évaluation des coûts, afin de consolider ce projet d'importance pour Viteos. Cette centrale de biomasse, qui deviendra l'une des plus grandes de Suisse, devrait permettre d'injecter 11.5 GWh de biogaz supplémentaires dans le réseau à l'horizon 2024.

Viteos reste par ailleurs toujours à l'affût de nouvelles opportunités de production de biogaz sur sol neuchâtelois. Plusieurs projets sont ainsi en discussion avec des partenaires régionaux. En développant cette stratégie, Viteos entend participer activement à la réduction des émissions de CO2 et renforcer son ancrage régional, par le développement de nouveaux projets locaux.

Un projet pilote d'efficience énergétique

Pour la première fois en 2020, un client chaux-de-fonnier a installé un système de micro-cogénération dans sa maison individuelle. Soutenu par Viteos dans sa démarche, il produit désormais de façon simultanée de l'électricité et de la chaleur à partir de gaz naturel, afin de valoriser l'ensemble de la production énergétique, en limitant les pertes. Pour Viteos, il s'agit d'une opportunité pour évaluer le potentiel de cette technologie.

Des outils digitaux efficaces

Pour réaliser l'ensemble de ces tâches de façon efficace, les équipes de Viteos peuvent compter sur le développement de nouveaux outils technologiques, notamment le smart metering multifluide. Ainsi, les premières connexions avec les compteurs gaz ont été réalisées. Cette phase pilote a permis de confirmer leur bon fonctionnement et de valider le concept initialement prévu. De plus, l'outil pour la gestion digitalisée des ordres de travail des monteurs et monteuses, mis en application en 2020 dans le domaine de l'électricité, sera prochainement étendu aux équipes du gaz. Cette nouveauté débouchera sur un gain en efficacité et en temps lors des changements de compteurs.

L'ouverture du marché en vue

Un autre défi majeur qui a occupé Viteos en 2020 a été celui de la future libéralisation du marché du gaz. Le cadre législatif est en cours d'élaboration et son entrée en vigueur est prévue ces prochaines années. Pour préparer son arrivée dans un marché qui s'annonce très concurrentiel, notre entreprise s'attèle à développer et à optimiser ses techniques et ses outils. L'ancrage régional de Viteos et son ADN d'entreprise multiénergie de proximité font également partie de la stratégie commerciale, qui accompagnera cette transition.

De plus, un mandant EDM (Energy Data Management) gaz a été mis en place. Il permet la gestion des courbes de charge des clients éligibles, ainsi que la gestion, à l'instar de l'électricité, de la communication et de la transmission de données avec les acteurs du marché libéralisé gaz.

Les réseaux se développent de façon coordonnée

Durant l'année 2020, nous avons optimisé la planification des travaux de maintenance et de renouvellement, en fonction des besoins et des intentions futures de nos client-e-s. Viteos a également poursuivi une démarche dont l'objectif est de coordonner le développement du gaz et du chauffage à distance, afin de faire cohabiter les deux réseaux de façon optimale.

Viteos assure la production, le transport et la distribution de chaleur pour chauffer les bâtiments et l'eau chaude sanitaire. Les réseaux de chauffage à distance sont majoritairement alimentés par des sources d'énergies renouvelables, du bois des forêts de la région et l'incinération des déchets notamment. Viteos exploite des réseaux dans cinq communes neuchâteloises et une jurassienne.

Le chauffage à distance a pris une place stratégique dans le développement de notre entreprise multiénergie. Il représente une solution de chauffage prioritaire pour réaliser la transition énergétique et contribue activement à la réduction des émissions de CO_2. Au total, la part d'énergie renouvelable des réseaux de Viteos a atteint 62% en 2020 (58% en 2019). L'entreprise poursuit ainsi son engagement de rendre ses réseaux de plus en plus verts. Le but pour Viteos est que chacun de ses réseaux de chauffage à distance soit alimenté par au moins 50% d'énergie renouvelable et locale. Des mesures sont notamment en cours sur les réseaux de Neuchâtel et du Locle, où cet objectif reste à atteindre.

Réseaux de chauffage à distance détenus par Viteos ou par des sociétés auxquelles appartient Viteos (BéroCAD et Vivaldis) :

Installation	Mise en service	Bâtiments	Chaleur distribuée [MWh/an]	Part renouv. [%]
La Chaux-de-Fonds	1926	575	107'600	74.2
Le Locle	1970	68	19'200	39.8
Neuchâtel	1975	97	31'200	29.3
Le Noirmont	2011	8	2’300	93.3
BéroCAD	2012/2018	83	5’800	91.7
Vivaldis	2015	82	9’600	88.0

*sans le réseau CAD de Perreux, auquel l'énergie est livrée, mais qui n'appartient pas à Viteos

180.5 GWh

d'énergie distribuée en 2020 sur la zone de desserte*

*avec les CAD de Perreux, BéroCAD et Vivaldis

62%

de l'énergie des CAD est d'origine renouvelable

Les nouveaux projets se multiplient

2020 a été une année faste pour le développement du chauffage à distance, avec la réalisation de plusieurs projets d'extension et de densification.

Un pas important a été fait à La Chaux-de-Fonds, grâce à la mise en service d'une nouvelle zone de desserte dans le quartier de La Charrière, qui a permis le raccordement d'une dizaine de bâtiments supplémentaires pour cette première étape de mise en service. Cette extension va de pair avec le projet Vadec+, qui prévoit l'agrandissement de l'usine d'incinération et le doublement de la quantité de déchets à traiter. Viteos prépare donc le terrain, afin de valoriser cette énergie supplémentaire qui sera dès lors créée.

Un deuxième projet doit voir le jour dans la Métropole horlogère. Des études sont en cours avec les autorités publiques concernant la construction d'une centrale énergétique, dans le cadre du projet de rénovation du Centre sportif des Mélèzes. Celle-ci permettrait de récupérer la chaleur lors du processus de fabrication de la glace. En parallèle, le développement d'un réseau de chauffage à distance, alimenté par la chaleur récupérée, est prévu pour ce quartier.

À Neuchâtel, un projet d'envergure est entré dans sa phase d'étude. Il prévoit l'installation d'une pompe à chaleur sur le site de la STEP, afin de valoriser la chaleur des effluents rejetés dans le lac. Cette nouveauté débouchera sur une augmentation importante de la part d'énergie renouvelable dans le CAD de Neuchâtel.

Par ailleurs, le projet Bellavista a suivi son cours. Les travaux sur le réseau principal se sont achevés en 2020 et les raccordements seront réalisés en 2021. Cette extension, dont la mise en service est prévue en 2022, permettra de chauffer environ 300 appartements sur l'ancien site de Metalor, dans le quartier de La Coudre. Durant l'année, nos équipes ont également procédé à des optimisations sur les réseaux existants, afin de valoriser l'énergie en surplus du CAD Mail dans le quartier de la Maladière.

Viteos exploite par ailleurs deux réseaux de chauffage à distance issus de sociétés créées avec les communes de Val-de-Ruz (Vivaldis) et La Grande-Béroche (BéroCAD). En 2020, une deuxième chaudière à bois a été installée à Vivaldis et le CAD de Gorgier a été raccordé à celui de BéroCAD.

Revivez en vidéo la livraison de la nouvelle chaudière de Vivaldis à Cernier-Fontainemelon

Découvrez le témoignage des Caves de la Béroche et du Domaine des Coccinelles, clients de BéroCAD

Uniformisation des tarifs

Le modèle de tarification du chauffage à distance a été revu et un important travail a été fourni pour moderniser et mieux structurer tous nos contrats. Désormais, les clients disposent de tarifs annuels, et non plus trimestriels. Les contrats de chauffage à distance sont ainsi alignés sur l'ensemble des contrats commerciaux des autres énergies. Ce changement offre une meilleure vision budgétaire pour Viteos et davantage de simplicité pour les clients.

Une demande de plus en plus forte

Les réseaux de chauffage à distance suscitent un intérêt grandissant dans la population, les collectivités publiques et l'industrie du bois. Pour répondre aux demandes, notre entreprise a entamé une phase de croissance et nos effectifs devraient augmenter au cours des prochaines années.

En 2020, la puissance totale des nouveaux raccordements a atteint 3'500 kW. L'objectif fixé, qui était de 2000 kW, a donc été largement dépassé. Pour exploiter le fort potentiel que représentent les chauffages à distance, nous avons lancé un important travail de prospection et mis sur pied un plan d'action de promotion de BéroCAD. La même démarche est par ailleurs prévue pour Vivaldis. L'objectif est de montrer aux Neuchâteloises et aux Neuchâtelois les avantages des chauffages à distance sur le long terme.

Les réseaux de chauffage à distance devraient ainsi prendre de plus en plus d'ampleur au sein de notre entreprise à l'avenir. Cette stratégie traduit l'engagement de Viteos en faveur des énergies renouvelables et son action au cœur de la transition énergétique.

Un potentiel de développement existe aussi pour la technologie du freecooling (froid à distance) dans le secteur de la Maladière à Neuchâtel. Ainsi, sept nouveaux contrats ont été signés en 2020 et le travail de prospection se poursuivra en 2021.

Efficient malgré la situation sanitaire particulière

Face aux défis posés par cette pandémie de Covid-19, nos équipes ont mis en place une nouvelle organisation et défini les tâches prioritaires, afin d'assurer la continuité des services fournis à la population, tout en protégeant le personnel. Certaines études ont dû être retardées ou repoussées, toutefois, les objectifs en termes d'extension ont tous été réalisés. Le travail de prospection a quant à lui pu se poursuivre presque normalement, grâce à la flexibilité des collaboratrices et collaborateurs, aux outils informatiques et aux mesures de protection.

GWh d'énergie achetée	La Chaux-de-Fonds	Le Locle	Neuchâtel
Bois	25.1	9.0	9.9
Gaz	31.8	13.5	26.4
Biogaz	-	-	1.1
Mazout	0.2	0.01	0.1
Déchets ménagers	66.9	-	-

913

bâtiments chauffés

38'400

équivalent habitant-e-s chauffé-e-s

61.8 km

de fouilles (123.6 km de conduites)

43'633 tonnes

de CO2 économisées (équivalent mazout)

46

nouveaux raccordements en 2020

44'436 m3

de plaquettes forestières utilisées pour les CAD en 2020
(n'inclut pas la centrale biomasse et le bois de récupération)

Assurer la sécurité d'approvisionnement et garantir la qualité de l'eau fournie aux client-e-s. C'est la double mission à laquelle s'est attelée Viteos en 2020, dans le cadre de sa distribution du précieux or bleu aux Neuchâteloises et Neuchâtelois.

Au cours de l'année, Viteos a continué à œuvrer pour l'approvisionnement futur, grâce à de nombreux chantiers d'assainissement ou de modernisation d'installations de production ainsi que des projets d'extension de réseaux.

Deux grands projets se sont poursuivis et seront terminés en 2021 à Neuchâtel. Le premier concerne la station de traitement d'eau du lac de Champ-Bougin. La nouvelle chaîne de traitement sera composée d'une filtration monocouche, d'une ultrafiltration, d'une ozonation, d'une filtration sur charbon actif et d'une faible chloration électrolytique. Ces développements consistent à améliorer le traitement de l'eau pompée dans le lac, afin de garantir une qualité irréprochable aux consommatrices et consommateurs. Le deuxième grand projet en cours à Neuchâtel est la rénovation du réservoir de Fontaine-André, sur les hauteurs de la ville, y compris une nouvelle station de pompage pour répondre aux besoins de la CEN (Communauté des eaux du district de Neuchâtel). Ces travaux doivent permettre de mettre aux normes les infrastructures datées, dans le but de pérenniser l'approvisionnement en or bleu.

A La Chaux-de-Fonds, le renouvellement complet du système d'adduction en eau potable a suivi son cours. 2020 a vu la finalisation de la deuxième étape, avec le raccordement de la nouvelle conduite ascensionnelle à la sortie de la galerie de Jogne. Le projet s'achèvera en 2024 par la construction d'une chaîne de traitement et la mise en place de nouvelles pompes à l'usine des Moyats. Le système d'adduction mis en service en 1887 aura alors laissé sa place à une artère constituée de conduites modernes.

Au Locle, des discussions ont été engagées avec l'Office fédéral des routes pour assurer la défense incendie du futur contournement autoroutier de la ville. Enfin, les bases de l'alimentation en eau à Beauregard ont été posées. Ce projet devrait être mis en œuvre dès 2022. Il est très attendu par les agricultrices et agriculteurs de la région, qui ne sont pas encore raccordé-e-s au réseau et qui font régulièrement face aux sécheresses, en raison du réchauffement climatique.

L'eau sous la loupe du laboratoire

L'eau potable est une denrée alimentaire qui répond à des critères de qualité exigeants. Dans cette optique, notre entreprise dispose d'un laboratoire accrédité pour assurer la surveillance de l'eau pour toute notre zone de distribution, du captage jusqu'au raccordement des bâtiments. Ainsi, 3'500 analyses d'autocontrôle ont été réalisées au cours de l'année sur les réseaux de Viteos.

De plus, nos équipes appliquent les règlements techniques internes et externes à l'entreprise, basés sur des lois et recommandations fédérales, cantonales et communales, afin de préserver la qualité de l'eau potable.

Neuchâtel : **5.375 mio m³**
La Chaux-de-Fonds : **2.950 mio m³**
Le Locle : **706'000 m³**
Val-de-Ruz : **997'000 m³**

Découvrez-en davantage sur le chantier de rénovation du réservoir de Fontaine-André en vidéo

Votre eau, source de vie

2020 une année riche en défis

Le contexte de pandémie a chamboulé le quotidien des équipes de Viteos. Les chantiers d'investissements ont été arrêtés momentanément, afin de garantir la continuité des travaux d'exploitation. Durant la phase de semi-confinement, une nouvelle organisation et des tournus ont été mis en place, dans le but d'assurer en tout temps la disponibilité des équipes d'intervention et de contrôle, pour garantir l'approvisionnement, ainsi que la qualité de l'eau. Viteos a ainsi continué de se mobiliser malgré les épreuves, en application de sa valeur de responsabilité envers ses client-e-s, ainsi que son personnel.

Nos activités ont été fortement marquées par deux sujets qui ont fait la une de l'actualité : les cyanobactéries et le chlorothalonil. Les premières sont apparues durant la période estivale à la surface du lac. Il s'agit d'un phénomène naturel saisonnier, qui ne présente aucun danger pour la consommation d'eau potable, qui est pompée à une profondeur où les cyanobactéries ne sont pas présentes.

Concernant le chlorothalonil, qui pose problème dans d'autres régions de Suisse, des analyses ont été réalisées régulièrement. Celles-ci ont confirmé que les valeurs mesurées dans l'eau distribuée aux Neuchâteloises et Neuchâtelois respectent les normes en vigueur. Dans ce contexte, nous avons répondu à de nombreuses questions et avons joué notre rôle d'information aux consommatrices et consommateurs, afin de rassurer la population sur la qualité de l'eau s'écoulant du robinet.

L'eau au cœur de l'innovation

Le domaine de l'eau a également suivi la voie de la digitalisation, avec notamment l'appui de la métrologie. Le smart metering multifluide a poursuivi son déploiement et les premières connexions avec les compteurs eau ont été réalisées. Cette phase pilote a permis de confirmer leur bon fonctionnement et de valider le concept initialement prévu. De plus, le nouvel outil mis en place pour les équipes de l'électricité pour la gestion digitalisée des ordres de travail des monteurs-euses sera également étendu au domaine du comptage de l'eau. Ainsi, les équipes de terrain pourront recevoir et envoyer toutes les données nécessaires via un smartphone lors des changements de compteurs.

Un nouveau système de détection des fuites par sondes communicantes a par ailleurs été testé et déployé dans un quartier de La Chaux-de-Fonds. Celui-ci doit permettre d'agir de façon plus proactive et efficiente face aux fuites. Viteos se positionne comme pionnière en Suisse romande dans l'implantation de cette nouvelle technique.

Demain, référence cantonale en matière d'exploitation du réseau d'eau potable

Notre entreprise assure un mandat d'exploitation des réseaux d'eau potable des Villes de Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et du Locle, de la commune de Val-de-Ruz, ainsi que du syndicat des eaux de la vallée de La Brévine (SEVAB). À la suite des fusions du Locle et de Neuchâtel, Les Brenets, Corcelles-Cormondrèche, Peseux et Valangin feront leur entrée en 2021 dans la zone de desserte de Viteos, qui poursuit ainsi l'extension de son périmètre d'activités. De plus, Viteos a été mandatée pour assurer dès l'année prochaine la reprise de l'exploitation des réseaux d'eau potable des communes d'Hauterive et de La Tène.

Dans la foulée, Viteos a également été désignée comme mandataire pour la gestion de la CEN (Communauté des eaux de Neuchâtel) à la suite d'un appel d'offre. Les infrastructures, réservoirs et conduites de transport desservent les communes d'Hauterive, St-Blaise, Cornaux, Cressier et Le Landeron.

Dans ce contexte, nos équipes se sont penchées sur la gestion des cadastres et des compteurs, afin de préparer la reprise de ces nouveaux réseaux dans les meilleures conditions. Un travail conséquent de préparation a ainsi été réalisé en 2020, dans le but de planifier la reprise et l'intégration de ces nouveaux réseaux.

→ Les Neuchâteloises et Neuchâtelois seront encore plus nombreux demain à **profiter du professionnalisme de Viteos** dans la **distribution d'eau potable**.

Prestations de notre laboratoire

Notre laboratoire est spécialisé dans les analyses d'hygiène et d'environnement et est accrédité pour les prélèvements et les analyses physico-chimiques ou microbiologiques. En 2020, nous avons poursuivi le développement de nos activités en proposant nos services à des tiers pour des analyses de contrôles sanitaires dans le cadre de processus de qualité. Par exemple aux communes et centres sportifs pour des analyses des installations de bains ou douches, aux restaurants pour des contrôles des denrées alimentaires et des surfaces de travail, ou encore aux particuliers, pour l'eau des piscines ou jacuzzi, ainsi que les systèmes de traitement du calcaire.

Dans le but de devenir la référence énergétique du canton de Neuchâtel, Viteos a inscrit, dans sa stratégie d'entreprise 2020 - 2030, le développement des prestations de service spécifiques en lien avec la stratégie énergétique 2050 de la Confédération.

Pour réaliser cet objectif, notre entreprise a fait le choix de développer ses activités de prestations de service par l'acquisition d'entreprises. Cette démarche présente l'avantage d'obtenir rapidement des compétences, du savoir-faire et de nouveaux clients.

En 2020, Viteos détenait deux sociétés :

SWISS GREEN ENGINEERING SÀRL

Entreprise suisse, Swiss-Green Engineering Sàrl a été fondée par deux ingénieurs qui se sont associés dans le but de promouvoir l'énergie photovoltaïque. Active dans la vente d'équipements solaires, elle propose les services suivants : étude de faisabilité, étude de projet, dimensionnement d'installations, vente de matériel solaire, montage d'installations solaires photovoltaïques, entretien et suivi.

BETELEC smart electricity management

Betelec SA est une entreprise spécialisée dans l'ingénierie, le conseil, la conception, l'établissement de projets, la direction des travaux et l'exploitation dans le domaine des installations électriques. Elle possède cinq sites d'exploitation, tous situés sur le territoire romand. Elle est certifiée "qualité" ISO 9001 depuis le 3 juin 1998. Cette société est également très attentive à l'environnement et au développement durable, ce qui lui a valu une certification ISO 14001 le 15 décembre 2002.

Malgré la situation sanitaire et économique difficile, nos deux sociétés filles ont réalisé de belles performances au cours de l'année 2020. Cela démontre qu'en unissant nos forces, nous pouvons aller plus loin.

Nous avons également, tout au long de l'année, travaillé étroitement ensemble, afin d'augmenter le niveau de synergies. Plusieurs pistes ont été élaborées et seront mises en œuvre en 2021 pour encore accélérer notre développement commun.

Viteos est à la recherche d'autres entités pour accroître davantage son portefeuille de prestations. Nous avons pour ambition de fournir à nos client-e-s les produits qui leur permettront de réaliser la transition énergétique, tout en pérennisant et en développant les emplois dans notre région.

Crédits

Conception et textes
Service Marketing & Communication

Mise en page
Classe 2 Sàrl

Photos
Dylan Endrion
Rafael Teixeira
Viteos SA

Impression
Imprimerie Baillod SA

viteos

Quai Max-Petitpierre 4
Case postale 3206
CH-2001 Neuchâtel

0800 800 012
contact@viteos.ch

viteos.ch

viteos.ch

viteos