

GUIDE PRATIQUE

POUR LES **ABONNÉS**
DU RÉSEAU
DE CHAUFFAGE URBAIN
DE LA COMMUNAUTÉ
D'AGGLOMÉRATION DE
CERGY-PONTOISE

BIENVENUE

Une question concernant le fonctionnement du réseau ou la gestion de votre contrat ? Ce guide vous apporte des éléments de réponse.

L'équipe de CenergyY est à votre disposition pour vous accompagner
08 09 10 00 27.

Vous pouvez aussi réaliser toutes vos démarches sur votre espace client, disponible 24h sur 24, sur **www.cenergy.fr**

(disponible à partir du 01/10/2019)

SOMMAIRE

- 3.** Comment fonctionne un réseau de chaleur urbain ?
- 4/5.** CenergyY : une société dédiée au réseau de chaleur de Cergy-Pontoise
- 6/7.** Informations et contacts
- 8/9.** Réseau public et réseau privé : quelles limites et quelles responsabilités ?
- 10/13.** Conseils aux abonnés et bonnes pratiques
- 14/15.** Facturation et tarifs

Septembre 2019

Support édité par CenergyY

Crédits photos : MDE Design, Dominique Dugay, Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise

COMMENT FONCTIONNE UN RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN ?



1 Installation de production de chaleur/chaufferie

2 Réseau de distribution public (ou primaire)

3 Sous-station avec échangeur de chaleur

4 Réseau de distribution privé (ou secondaire)

Un réseau de chaleur est un chauffage central à l'échelle d'une ville ou de plusieurs villes. Appelé également chauffage urbain, il permet de fournir en **chauffage** et en **eau chaude sanitaire** les bâtiments raccordés.

Un réseau de chaleur se compose de deux parties : le **réseau public (ou primaire)** et le **réseau privé (ou secondaire)**. Le réseau public produit et achemine la chaleur jusqu'aux pieds des immeubles, dans la sous-station. Le réseau privé la distribue à l'intérieur des immeubles.

La maintenance du réseau privé est distincte de celle du réseau public, ces deux réseaux ne sont pas gérés par les mêmes entités et exploitants.

CenergyY est en charge de la fourniture de chaleur jusqu'aux brides aval de l'échangeur de chaleur.

L'abonné est en charge des installations du réseau privé.

CENERGY : UNE SOCIÉTÉ DÉDIÉE AU RÉSEAU DE CHALEUR DE CERGY-PONTOISE

Au 30 septembre 2019, la gestion du réseau de chauffage urbain de Cergy-Pontoise est confiée par la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise à Cenergy, pour une durée de 20 ans.

Cenergy, filiale du groupe Coriance, est la société dédiée à 100% à l'exploitation et au développement du réseau de chaleur de Cergy-Pontoise, dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

Cenergy a pour mission de fournir à ses usagers l'énergie thermique nécessaire à la satisfaction de leurs besoins en chauffage et eau chaude sanitaire en mettant en œuvre des solutions performantes, économiques et respectueuses de l'environnement.

Dans ce contexte, Cenergy engage d'importants travaux indispensables à la rénovation et modernisation du réseau afin de garantir la continuité de service tout en poursuivant l'amélioration de sa performance environnementale.

Cenergy déploie des outils technologiques innovants et des moyens humains adaptés pour renforcer la qualité de service et les relations avec les usagers/abonnés.

Véritable outil de confort urbain, le réseau de chaleur présente de nombreux avantages pour l'utilisateur.

Il constitue une source de chaleur sûre, écologique et économique.

LES ACTEURS

La Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise
Autorité délégante



Le Groupe Coriance
Coriance a créé une filiale dédiée au réseau de chaleur : Cenergy



Cenergy
Société dédiée à 100 % au réseau de chaleur de Cergy-Pontoise



Les Abonnés
Gestionnaires des bâtiments raccordés au réseau

Les Usagers
Bénéficiaires finaux du réseau

Le service public s'organise au travers de trois documents :

- **Le contrat de délégation de service public**, conclu entre la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise et Cenergy, précise les obligations de Cenergy pour le service public de chauffage urbain.
- **Le règlement de service** définit les modalités de livraison de la chaleur aux abonnés et les services aux usagers.
- **Le contrat d'abonnement**, souscrit par l'abonné, précise l'ensemble des conditions de fourniture de la chaleur et, le cas échéant, de la production d'Eau Chaude Sanitaire (ECS).
A sa signature, la puissance souscrite est déterminée par l'abonné en fonction de son besoin. L'abonné peut demander une révision de cette puissance dans les conditions précisées par le règlement de service.

LE SITE INTERNET CENERGY.FR

Afin de faciliter l'accès à l'information sur le réseau de chaleur de Cergy-Pontoise, le site www.cenergy.fr est en ligne.

Vous y trouverez des informations sur l'histoire, le fonctionnement du réseau et les énergies utilisées ou encore des chiffres clés.

Ce site s'adapte automatiquement à tous les supports numériques (ordinateurs, tablettes, smartphones).

Il sera mis à jour en fonction de l'actualité du réseau de chaleur.



L'APPLICATION MOBILE CENERGY

Disponible en téléchargement gratuit sur l'App Store ou Google play, l'application Cenergy vous permet de **suivre en direct votre réseau** : les actualités, les interventions en cours, les travaux, etc.

VOTRE RÉSEAU EN DIRECT

Les interventions en cours sur le réseau de chaleur sont référencées dans la carte du réseau disponible sur le site Internet www.cenergy.fr ou via l'application mobile Cenergy.

Elle **géolocalise en temps réel les interventions en cours sur le réseau de chaleur** : travaux d'entretien, travaux de sécurisation, etc.

L'AMBASSADEUR DU RÉSEAU

Interlocuteur privilégié de tous les acteurs du réseau, il est à votre écoute pour répondre à toutes vos questions. Il vous informe sur les actualités du réseau. Son bureau est localisé à la chaufferie des Bellevues.

En plus de l'ambassadeur, les abonnés disposent d'un interlocuteur dédié, le chargé d'affaires.

VOTRE ESPACE ABONNÉ

Votre espace abonné Cenergy est **disponible 24h/24** depuis votre navigateur Internet à l'adresse suivante : www.cenergy.fr

Ce service vous permet à tout moment et en quelques clics de :

- Suivre votre consommation,
- Suivre vos demandes d'intervention,
- Consulter et télécharger l'historique de vos consommations et de vos factures,
- Effectuer toutes vos démarches en ligne.

(Espace disponible à partir du 01/10/2019 et accessible avec des codes personnalisés transmis à chaque abonné par Cenergy)

LES INSTANCES DE CONCERTATION

- La **commission consultative des services publics locaux** - CCSPL - et son **observatoire du réseau de chaleur**.

La CCSPL est composée d'élus communautaires et de représentants d'associations locales. Elle a pour vocation de permettre aux abonnés et usagers d'obtenir des informations sur le fonctionnement du réseau.

En plus de ces instances, Cenergy pourra proposer aux abonnés et usagers d'autres ateliers et réunions tout au long du contrat.

NOUS CONTACTER



PAR TELEPHONE

08 09 10 00 27
7J/7 24H/24



PAR EMAIL

Contact.cenergy@
groupe-coriance.fr
ou www.cenergy.fr



PAR COURRIER

Cenergy
1 rue du Gros Murger
95310 Saint-Ouen l'Aumône

*Vous souhaitez contacter la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise ?
Contactez Direct'aggllo au 01 34 41 90 00 ou rendez-vous sur www.cergypontoise.fr*

LA MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par nos services vous disposez de la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Energie par internet sur :

www.energie-mediateur.fr

ou par écrit à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'Energie,

Libre Réponse n°59252,
75443 Paris Cedex 09.

Dans les sous-stations implantées dans les locaux des abonnés, la limite de la délégation de service public se situe aux brides aval des échangeurs.



1 Installation de production de chaleur/chaufferie

2 Réseau de distribution public (ou primaire)

3 Sous-station avec échangeur de chaleur

4 Réseau de distribution privé (ou secondaire)

QUELLES RESPONSABILITÉS ?

Chaque abonné est alimenté par un point de livraison qui lui est propre, situé dans sa sous-station.

Les limites techniques entre les réseaux sont définies ainsi :

- **Électricité** : La limite se situe au niveau des disjoncteurs dans les sous-stations,
- **Chaleur** : La limite se situe aux brides des échangeurs des postes d'échange abonnés. Les compteurs d'énergie thermique font partie intégrante du réseau public.

L'Abonné peut souscrire, en complément du service chaleur, un service **Eau Chaude Sanitaire** (ECS) : la limite d'intervention se situe alors aux brides, entrée d'eau froide et/ou bouclage et sortie d'ECS, des Installations de production d'ECS.



RÉSEAU PRIMAIRE / PUBLIC
production et distribution de la chaleur jusqu'aux sous-stations
CENERGY :

conduit et entretient les ouvrages et installations nécessaires à la production, au transport et à la distribution de la chaleur aux abonnés et usagers

garantit la fourniture de chaleur nécessaire au chauffage des bâtiments et, le cas échéant, à la production de l'eau chaude sanitaire

assure le comptage de l'énergie livrée en sous-station

se charge des travaux de renouvellement et de gros entretien des équipements publics (échangeur, ballon ECS si ce service est souscrit)

RÉSEAU SECONDAIRE / PRIVÉ
distribution de la chaleur aux usagers au sein des bâtiments raccordés
L'ABONNÉ :

met gratuitement à la disposition de Cenergy le local du poste de livraison (sous-station)

assure le réglage, le contrôle, la sécurité des installations secondaires

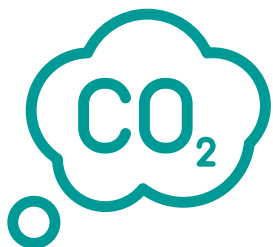
fournit l'électricité nécessaire au fonctionnement des installations secondaires

assure le fonctionnement, l'entretien et le renouvellement des installations « secondaires »

Afin de rendre un service de qualité à l'utilisateur, **Cenergy assure un rôle de conseil proactif envers l'abonné**, visant la parfaite articulation entre les ouvrages et équipements du réseau public et les réseaux privés, ainsi que la maîtrise énergétique.

PRÉCONISATIONS POUR L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX PRIVÉS

- **Garantir la qualité de l'eau** des circuits secondaires pour limiter tous risques d'entartrage et de corrosion (exemple : mise en place d'un adoucisseur et traitement filmogène pour les canalisations en galva, ...).
- **Prévoir un robinet de lavage** de la sous-station, avec raccord au nez.
- **Mettre en place un dispositif anti-retour des eaux** (disconnecteur ou clapet) pour le remplissage de l'installation de chauffage ainsi que pour le robinet de lavage présent en sous-station.
- **Recueillir les eaux de vidange et de purge** dans un puisard d'une capacité de 1m³ avec pompe de relevage électrique à commande par flotteur.
- **Mettre en œuvre un désemboueur** (filtration des boues).
- **Prendre des mesures** pour ne pas provoquer d'élévation de température gênante dans les pièces d'habitation contiguës.



PRÉVENTION DE LA LÉGIONNELLE

Les légionelles sont des bactéries présentes naturellement dans l'eau et les sols humides. L'eau stagnante, une **température comprise entre 25 et 45°C** favorisent le développement des légionelles.

CenergyY fait procéder par un laboratoire accrédité à la réalisation d'une **analyse annuelle**.

Si la température est inférieure à 45°C pendant plus de 3 heures consécutives, CenergyY déclenche les actions suivantes :

- **Réalisation de mesures** dans chaque point de livraison
- **Information** auprès des abonnés du résultat de chaque analyse

L'abonné peut souscrire, en complément du service Eau Chaude Sanitaire, un service payant de **Confort ECS** consistant en la réalisation d'une ou plusieurs analyses complémentaires de détection de légionelles, venant s'ajouter à l'analyse annuelle.



AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

Cenergy propose des aides pour réaliser des **audits énergétiques des bâtiments raccordés** au réseau de chaleur, permettant ainsi aux abonnés d'identifier les pertes d'énergie les plus importantes.

L'objectif est de préconiser des travaux à réaliser (notamment d'isolation thermique) afin d'**améliorer la performance énergétique des bâtiments et réduire les consommations d'énergie.**



LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

« Est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Cenergy propose des aides pour **lutter contre la précarité énergétique** : rénovation énergétique des logements, maîtrise des consommations, ...

En parallèle de ce fonds, la mise en place d'un **Observatoire de la précarité énergétique** permettra :

- De faire un **état des lieux de la précarité énergétique sur le territoire** desservi par le réseau de chaleur de Cergy-Pontoise ;
- D'établir et transmettre à la Communauté d'agglomération **une liste de mesures potentielles** qui viendraient réduire la précarité énergétique, telle qu'identifiée dans l'état des lieux.

L'ensemble des aides (audits énergétiques et précarité énergétique) est attribué par la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

Pour plus d'informations, contactez l'équipe Cenergy :
contact.cenergy@groupe-coriance.fr



FACTURATION ET TARIFS

CENERGY adresse une **facture mensuelle aux abonnés**, gestionnaires de bâtiments bénéficiant de la chaleur du réseau de chauffage urbain de Cergy-Pontoise. Les abonnés répercutent le coût dans les charges des usagers (locataires ou propriétaires) en y ajoutant les charges d'exploitation de la chaleur au sein de l'immeuble. **L'entretien du réseau de services** (l'exploitant) dans le cadre d'un contrat d'entretien.

Les modalités de facturation, identiques pour tous les abonnés du réseau de chaleur, sont fixées par le contrat de Délégation du Service Public conclu entre CENERGY et la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

Le prix de vente de la chaleur (R) est déterminé par la formule :

$$R = (R1 \times \text{MWh consommés}) + (R2 \times \text{puissance souscrite en kW})$$

Le gestionnaire du bâtiment signe avec CENERGY un **contrat d'abonnement** sur la base des éléments définis dans le règlement de service et des caractéristiques des installations. Le contrat précise la nature et les modalités financières de la fourniture de chaleur et éventuellement d'eau chaude sanitaire. Il définit également la puissance souscrite.

Le prix de la chaleur se décompose en **deux termes** :

- **R1** : proportionnel à **l'énergie réellement consommée** qui est une part variable proportionnelle mesurée par un compteur d'énergie,
- **R2** : correspondant à **l'abonnement** qui est une part fixe qui correspond aux frais d'exploitation et de maintenance des installations.

CENERGY
SAS au capital de 5 000 000,00€
N° TVA intracommunautaire FRXX XXXXXXXXXX
R.C.S 852 312 453

Emetteur : CENERGY
Client : PC2ECOLEMATER
N° pièce : FCCLI 10/19 - 00025
Date pièce : 31/10/2019
Montant net : 5 561,83 €

FACTURE

Abonné : Ecole X
Rue X
95800 CERGY PONTOISE
France
N° TVA intracommunautaire FRXX XXXXXXXXXX

Mairie
Place de l'Hôtel de Ville
95800 CERGY PONTOISE
France
N° TVA intracommunautaire FRXX XXXXXXXXXX

Tel : 01 49 14 79 79 - Fax 01 43 04 51 42

Devise : EUR

Article	Désignation	Qté fact.	Prix Unitaire	Remise	Prix Unitaire Net	Montant HT	TVA
R1	Redevance Proportionnelle R1 5,5%	148,50 MWh	33,5700		33,5700	4 985,15	TR
R2	Redevance Fixe R2 5,5%	6,67 kW	43,0100		43,0100	286,73	TR

N° pièce	Ref. Externe	Date pièce
FCCLI 10/19 - 00025	PC2ECOLEMATER	31/10/2019

TVA	Base	Taux	Montant TVA
TN	5 271,88	5,50	289,95

Date échéance	Mode règlement	Montant
30/11/2019	Virement SEPA	5 561,83 €

Montant HT : 5 271,85 €
Montant TVA : 289,95 €
Montant TTC : 5 561,83 €
Acomptes reçus : 0,00 €
Net à Payer : 5 561,83 €

Merci de bien vouloir régler votre facture sur le compte bancaire suivant :
FRXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX, BIC : XXXXXXXXXX

CENERGY
Adresse de Correspondance :
Immeuble Horizon I
10 Allée Bienvenue
93885 NOISY LE GRAND CEDEX

CENERGY Siège Social 1, rue du Gros Murger 95310 Saint Ouen l'Aumône

En cas de retard de paiement, les sommes dues porteront intérêt sur la base de 3,5 fois le taux d'intérêt légal.
Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement s'élève à 40 euros (Art L441-5 du Code de Commerce).
Pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

Si vous gérez plusieurs bâtiments, vous recevrez une facture distincte pour chacun d'entre eux. La référence du bâtiment concerné est indiquée sur les deux documents, ainsi que la période de consommation.

Le R1 correspond au coût de l'énergie effectivement consommée pendant la période, mesurée par le compteur en sous-station. Il est calculé en multipliant la consommation, en MWh, par un prix unitaire qui reflète le coût de l'énergie nécessaire à la fourniture de chaleur, comme l'électricité ou le gaz.

Le R1 bénéficie du taux réduit de TVA de 5,5 % car la chaleur distribuée par le réseau provient à plus de 50 % d'énergies renouvelable et de récupération.

Le R2 représente les frais d'abonnement. Il correspond aux frais fixes du réseau, répartis entre les abonnés en fonction de leur puissance souscrite, c'est à dire de la puissance thermique mise à disposition par CENERGY, exprimée en kW.

Chaque mois, 1/12e du R2 annuel est facturé.

Le R2 bénéficie du taux réduit de TVA de 5,5 % pour tous les raccordements au réseau de chaleur.

L'ensemble des formules et indices de révision est disponible dans votre espace client www.cenergy.fr et dans le règlement de service.

CLIENTS PAYEUR		SITE - ABONNE	
Nom : Mairie		Ecole X	
Adresse : Place de l'Hôtel de Ville 95800 CERGY PONTOISE		Rue X 95800 CERGY PONTOISE	
n° de sous-station : PC2ECOLEMATER			
Contrat d'abonnement : 2 - Ecole Maternelle			
Tarif applicable : Régime général - tarif de base avec ECS			
Date d'effet du contrat d'abonnement : 01/10/2019			

ELEMENTS CONTRACTUELS			
FACTURATION POUR LE MOIS			
R1	octobre-2019	Puissance souscrite Chauffage :	60,00 kW
R2	octobre-2019	Puissance souscrite ECS :	20,00 kW
		Puissance souscrite Totale :	80,00 kW
Terme R1	Prix Unitaire	Consommation	R1 mensuel
R1	33,57 €/MWh x	99,25 MWh =	3 331,82 €
			Total R1 : 3 331,82 €
Terme R2	Prix Unitaire	Puissance souscrite	R2 Annuel
R2 Base	43,01 €/kW	80,00	3 440,80 €
			Total R2 : 286,73 €
TOTAL HT :			3 618,55 €

COMPTEURS - INDEX - CONSOMMATIONS				
Compteur	Index du 30/9/2019	Index du 31/10/2019	Conso mesurées	Conso estimées
Chauffage et ECS	94 500,00	94 599,25	99,25 MWh	0,00 MWh
Relevé de compteurs : Index du 30/9/2019 Au 31/10/2019				
DJU de la période de facturation : Station Météorologique : Le Bourget				
Consommation d'énergie de la période de facturation : 99,250 en MWh				
Puissance Maximale Atteinte sur le mois : * PMA en kW				
Attention la Puissance souscrite est dépassée sur le mois *				
Attention il y a une dérive de consommation sur le mois - N'hésitez pas à nous contacter !				
Evolution des tarifs sur 12 mois glissants				
Période considérée	R1	R2	R2ECS	R2E Base
oct-19	-	-	-	-
nov-19				
dec-19				
janv-20				
fev-20				
mars-20				
avr-20				
mai-20				
juin-20				
juil-20				
août-20				
sept-20				

Une question sur votre facture ?
Facturation : 01 49 14 79 79 Cellule.facturation@groupe-coriance.fr Agence : Contact.cenergy@groupe-coriance.fr

L'ensemble des formules et indices de révision est disponible sur **votre espace client www.cenergy.fr**

* : Ces données seront disponibles dès la finalisation des travaux de modernisation en sous-stations



Contact.cenergy@groupe-coriance.fr
Cenergy - 1 rue du Gros Murger - 95310 Saint-Ouen l'Aumône
www.cenergy.fr

L'ÉNERGIE EST NOTRE AVENIR, ÉCONOMISONS-LA !