

LIVRET D'ACCUEIL

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



BIENVENUE

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.

SOMMAIRE

3. Comment fonctionne un réseau de chaleur urbain ?
4. CenergY : une société dédiée au réseau de chaleur de Cergy-Pontoise
5. Quelles énergies pour vous chauffer ?
- 6/7. Informations et contacts
- 8/9. Facturation et tarifs
10. Développement durable
11. Les éco-gestes du quotidien

Septembre 2019

Support édité par CenergY

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.

CenergY 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

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

= votre syndic, bailleur, etc.

Les Usagers
Bénéficiaires finaux du service de chaleur et d'eau chaude sanitaire

= vous

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.

Les contrats d'abonnement précisent l'ensemble des conditions de fourniture de la chaleur entre Cenergy et les abonnés.

QUELLES ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER ?

Le réseau de chaleur de Cergy-Pontoise est alimenté à partir de plusieurs sources d'énergie :

ÉNERGIES DE RÉCUPÉRATION VALORISATION DES DÉCHETS

Le centre de valorisation énergétique des déchets de Saint-Ouen l'Aumône permet de récupérer la chaleur dégagée par la combustion des ordures ménagères. Cette chaleur, récupérée initialement sous forme de vapeur sous pression, est utilisée pour alimenter le réseau de chaleur.



ÉNERGIES RENOUVELABLES BOIS ÉNERGIE

La biomasse est une énergie renouvelable qui présente des avantages environnementaux, économiques et sociaux. Elle valorise l'énergie calorifique contenue dans le bois, quelle que soit sa forme. L'utilisation de cette source d'énergie permet de garantir aux abonnés des coûts bas et stables, moins fluctuants que ceux des énergies fossiles. Les filières d'approvisionnement en biomasse sont des sources d'emplois locaux et non délocalisables, et elles contribuent à la structuration de la filière bois-énergie locale.

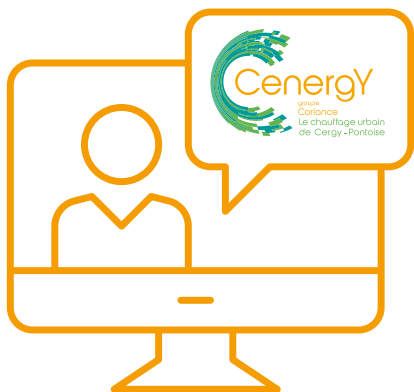


ÉNERGIE D'APPOINT LE GAZ

Les chaudières au gaz sont utilisées en appoint (lors des pics de consommation) et en secours (en cas d'incident).



+ DE 70% D'ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION



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 CenergyY 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 CenergyY

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.

LES INSTANCES DE CONCERTATION

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

En plus de ces instances, CenergyY pourra proposer aux abonnés et usagers d'autres ateliers et réunions.

VOUS CONSTATEZ UNE PERTURBATION ?

Si vous constatez un problème de chauffage, vous devez informer votre gardien ou le gestionnaire de votre bâtiment (syndic, bailleur, conseil syndical).

C'est à lui que revient la charge de vérifier si le problème porte sur votre logement, le réseau privé (bâtiment) ou le réseau public.

Si la perturbation provient du réseau de chauffage urbain, le gestionnaire contacte CenergyY afin qu'un technicien réalise l'intervention.

1- contactez le gestionnaire de votre bâtiment

2- le gestionnaire contacte CenergyY et fait une demande d'intervention

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

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

*Vous souhaitez contacter la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise ?
Contactez Direct'agglo au 01 34 41 90 00 ou rendez-vous sur www.cergy-pontoise.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'Énergie par internet sur :

www.energie-mediateur.fr

ou par écrit à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'Énergie,

Libre Réponse n°59252,
75443 Paris Cedex 09.

Cenergy adresse une facture mensuelle aux abonnés, c'est-à-dire aux 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 du réseau privé au sein de l'immeuble.

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

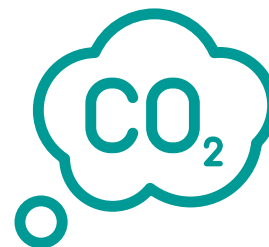
- **R1** : proportionnel à l'**énergie réellement consommée** mesurée par un compteur d'énergie,
- **R2** : correspondant à l'**abonnement** et dépend de la puissance souscrite par l'abonné.

Le calcul de la quote-part du coût de la chaleur pour chaque usager est ensuite réalisé par le gestionnaire de bâtiment (votre syndic ou bailleur par exemple).

FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT

Le fonds de solidarité pour le logement (FSL) accorde des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour assurer les dépenses de leur logement (factures, loyers...). Les aides du FSL peuvent permettre de financer les dépenses liées au maintien dans le logement comme les factures de chauffage.

Pour plus d'informations :
 Conseil départemental
 Direction de la Vie Sociale
 2 avenue de la Palette - 95000 CERGY
 Ou contactez Cenergy :
 contact.cenergy@groupe-coriance.fr



ÉCOLOGIE

- Plus de 70 % d'énergies renouvelables et de récupération (à terme).
- Émission évitée de 40 900 tonnes de CO₂ chaque année, soit l'équivalent du CO₂ produit par la circulation de plus de 34 000 voitures.
- Amélioration du cadre de vie : des échangeurs de chaleur, entretenus par Cenergy, remplacent les chaufferies en pied de bâtiment.
- Le réseau rénové est plus fiable et permet d'améliorer les rendements énergétiques.



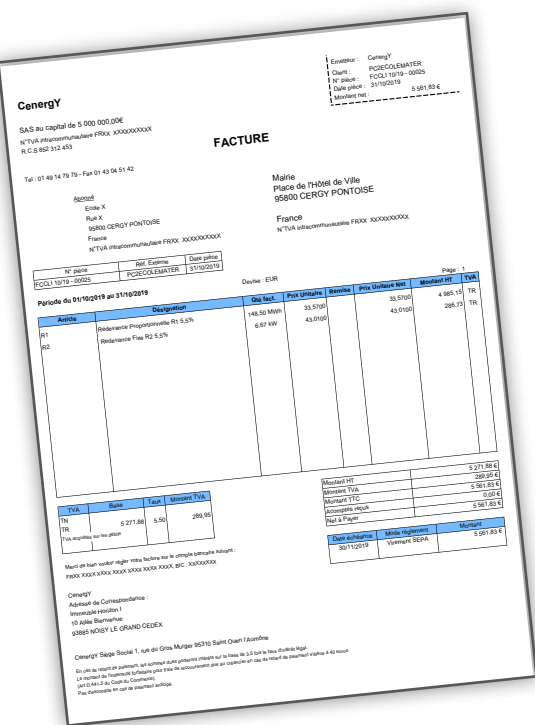
QUALITÉ DE SERVICE

- Confort thermique des usagers garanti : le réseau de chaleur est un équipement sécurisé et fiable.
- Service d'astreinte assuré 24h/24 et 7j/7, intervention en sous-station garantie sous 2 heures.
- Une agence locale avec une équipe dédiée au réseau de chaleur de Cergy-Pontoise et des interlocuteurs de proximité pour les abonnés et usagers.
- Des outils d'information performants et une information instantanée.



ÉCONOMIE

- Coût global du chauffage maîtrisé : le tarif du réseau de chaleur est compétitif et stable dans la durée.
- Taux de TVA réduit à 5,5 %.
- Frais réduits : Cenergy assure l'entretien des matériels de production et de transport de chaleur. Seul l'entretien du réseau de distribution interne au bâtiment raccordé, dit « réseau privé », reste à la charge du gestionnaire.
- Un modèle d'économie circulaire : en chauffant les usagers à partir de la biomasse et des déchets de leur territoire, Cenergy leur offre une énergie locale, durable et compétitive.



LA CHAUFFERIE DES BELLEVUES : UN OUTIL PÉDAGOGIQUE AU SERVICE DU TERRITOIRE

La chaufferie des Bellevues située à Saint-Ouen-l'Aumône accueillera sur son site, en complément d'un parcours pédagogique, le Musée de l'Énergie.

Ce bâtiment permettra à toutes les personnes le souhaitant de découvrir le fonctionnement du réseau de chaleur alimenté par la biomasse et la valorisation énergétique des déchets.

Des ateliers interactifs et des visites guidées seront également proposés.

Ouverture du Musée de l'Énergie en 2021.



CENERGY PARTENAIRE DU PLAN CLIMAT AGENDA 21 DE CERGY-PONTOISE

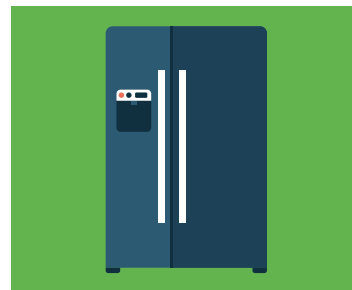
En lien avec le Plan Climat Agenda 21, CenerGY développe des actions relatives à la biodiversité et aménage sur le site de la chaufferie des Bellevues un espace dédié.

CenerGY, par l'intermédiaire du Groupe Coriance, participe à des projets de reboisement menés en partenariat avec Reforest'Action.



Pour réduire les dépenses d'énergie, des gestes simples et peu coûteux permettent de faire des économies mais également d'avoir un logement sain, agréable à vivre et confortable. Pour cela, il est utile de changer quelques habitudes. Ainsi, on peut améliorer sa qualité de vie en préservant la qualité de son environnement.

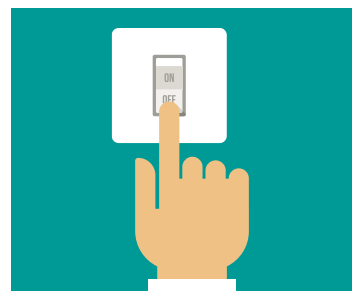
PLUS D'INFORMATIONS SUR LE SITE DE L'ADEME
WWW.ADEME.FR



L'ÉLECTRO MÉNAGER

À PARTIR D'UN DEMI-CENTIMÈTRE DE GIVRE, LE RÉFRIGÉRATEUR CONSOMME 30 % EN PLUS.

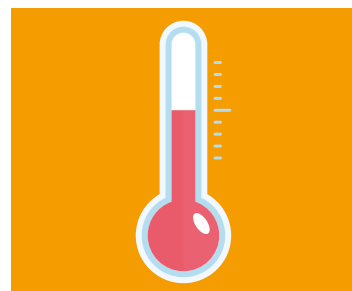
- Placez congélateur et réfrigérateur loin des sources de chaleur ou de froid
- Dégivrez le congélateur et le réfrigérateur régulièrement
- Privilégiez les heures creuses
- Couvrez vos plats lors de la cuisson



L'ÉLECTRICITÉ

TROIS AMPOULES DE 75 W ALLUMÉES PENDANT UNE SOIRÉE CONSOMMENT AUTANT D'ÉLECTRICITÉ QU'UNE LESSIVE À 60°.

- Éteignez la lumière en quittant la pièce
- Évitez l'halogène, très gourmand en énergie
- Nettoyez vos ampoules régulièrement
- Débranchez les chargeurs après usage



LE CHAUFFAGE

UN DEGRÉ DE MOINS SUR LA TEMPÉRATURE DE CHAUFFAGE DE VOTRE LOGEMENT ÉQUIVAUT À UNE ÉCONOMIE D'ÉNERGIE DE L'ORDRE DE 7 %.

- Ne couvrez pas radiateurs et convecteurs
- Bloquez les entrées d'air froid (hors ventilation)
- Adaptez vos besoins en chauffage à votre rythme de vie
- Évitez les chauffages mobiles



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 !