

GUIDE PRATIQUE

Pour les abonnés et usagers du réseau
de chaleur urbain de Cergy-Pontoise

cenergy.fr



LE RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN DE CERGY-PONTOISE

Une question concernant le fonctionnement du réseau
ou la gestion de votre contrat ?

Ce guide vous apporte des éléments de réponse.

L'équipe de Cenergy est à votre disposition
pour vous accompagner :



contact.cenergy@groupe-coriance.fr

SOMMAIRE

- **Quels sont les atouts du réseau ?**
p.3
- **Cenergy, c'est quoi ?**
p.4-5
- **Un réseau de chaleur urbain, ça fonctionne comment ?**
p.6-7
- **3 énergies pour vous chauffer**
p.8-9
- **Réseau privé et réseau public, quelles différences ?**
p.10
- **Conseils pour l'entretien des réseaux privés**
p.11
- **La facture, comment ça marche ?**
p.12-13
- **Pour en savoir plus**
p.14
- **Vous constatez une perturbation ?**
p.15

QUELS SONT LES ATOUTS DU RÉSEAU ?

UNE SOLUTION DURABLE ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Le réseau valorise une énergie fatale et une énergie renouvelable : la récupération d'énergie grâce à l'interconnexion de l'UVE et la biomasse. Il participe ainsi à la lutte contre le réchauffement climatique. En réduisant drastiquement l'utilisation des énergies fossiles, le réseau évite les émissions de gaz à effet de serre.

Il améliore ainsi la qualité de l'air et participe à la conversion énergétique du territoire.

LA MAÎTRISE DU COÛT DE L'ÉNERGIE

Le tarif est **compétitif et stable dans la durée** puisqu'il est peu lié aux fluctuations des prix des énergies fossiles.

Le réseau de chaleur bénéficie du taux de TVA réduit à 5,5 %. Il n'y a pas de frais d'entretien annexe puisque Cenergy assure l'entretien des installations de production et de transport de la chaleur.

LE CONFORT THERMIQUE GARANTI

La conduite et l'exploitation du réseau sont assurées par un **personnel d'exploitation dédié joignable 24h/24**. Les sous-stations bénéficient d'une maintenance et d'un entretien régulier.

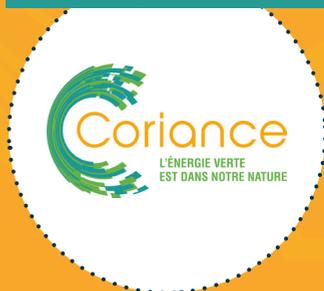
CENERGY, C'EST QUOI ?

La communauté
d'agglomération de
Cergy-pontoise



Autorité déléguante

Le groupe Coriance



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



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



Les abonnés

Gestionnaires des bâtiments
raccordés au réseau (syndics,
bailleurs, conseils syndicaux,
établissements publics,
entreprises...).



Les usagers

Bénéficiaires finaux du réseau
(locataires ou propriétaires)

2019

CenergyY, filiale du Groupe Coriance, a été retenue par **la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise** pour le développement et l'exploitation du réseau de chaleur dans le cadre d'un contrat de conception, financement, réalisation et exploitation.

CenergyY fournit l'énergie thermique nécessaire à la satisfaction des besoins en chauffage et en eau chaude sanitaire des usagers en mettant en oeuvre des **solutions performantes, économiques et respectueuses de l'environnement.**

Comment ça marche ?

La chaleur est produite **localement** et est assurée à 76% par des énergies renouvelables et de récupération.

La biomasse, est composée de bois issus de résidus provenant de l'entretien des forêts, des travaux paysagers et des bois en fin de vie de l'industrie dans un rayon de 120 Km autour de la chaufferie.

La récupération d'énergie via l'incinération des déchets avec valorisation énergétique consiste à récupérer la chaleur dégagée par la combustion de déchets.

La chaleur ainsi récupérée est transmise au réseau de chaleur pour être amenée ensuite via plusieurs kilomètres de réseaux enterrés jusqu'aux sous-stations, au sein des immeubles.

Et en appoint / secours ?

Du gaz est utilisé.

Au-delà des bénéfices environnementaux, le réseau permet aux usagers du réseau de chaleur de disposer d'un **prix de la chaleur compétitif et stable dans la durée** (grandement décorrélé du prix des énergies fossiles).

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

- **Le contrat** (et les avenants 1 et 2) conclus entre la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise et CenergyY, précise les obligations dans le cadre du 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 chaque abonné, précise l'ensemble des conditions de fourniture de la chaleur. La puissance souscrite, déterminée contractuellement, peut ensuite être révisée dans les conditions précisées par le règlement de service.

UN RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN, ÇA FONCTIONNE COMMENT ?



1
Installation
de production de
chaleur /chaufferie

2
Réseau de
distribution public
(ou primaire)

3
Sous-station
avec échangeur
de chaleur

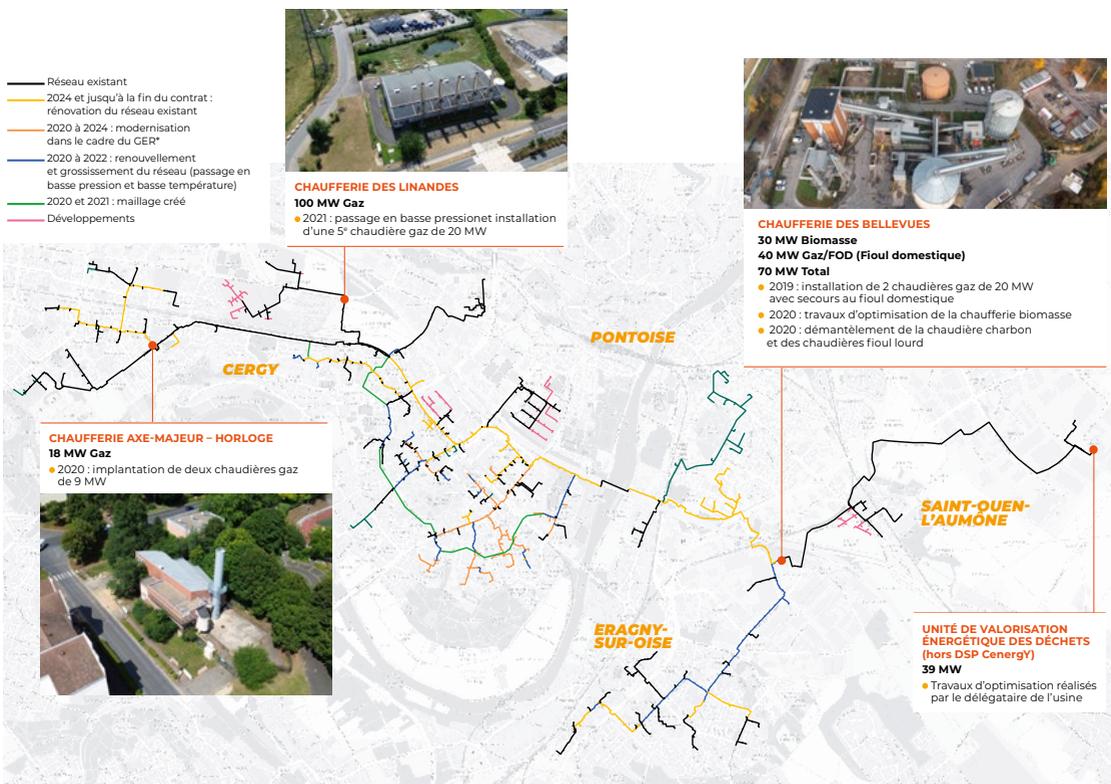
4
Réseau de
distribution privé
(ou secondaire)

- 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 de la chaleur** aux bâtiments raccordés pour les besoins **en chauffage et en eau chaude sanitaire des usagers**.
- 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 bâtiments**, dans un local dédié que l'on appelle « **sous-station** ».
- Le réseau privé la distribue à l'intérieur des immeubles. L'exploitation et la maintenance du réseau privé est distincte du réseau public. Ces deux réseaux ne sont pas gérés par les mêmes entités.

Et Cenergy, dans tout ça ?

Cenergy est en charge de la fourniture de chaleur sur le réseau public. La limite de fourniture se situe juste après l'échangeur de chaleur situé dans la sous-station.

L'abonné est en charge des installations du réseau privé. Son entretien peut être confié à un **exploitant secondaire**.



Chiffres clés

➤ Plus de **34 500 équivalents-logements** : des logements collectifs, des bâtiments publics et de nombreuses écoles.

➤ **61,5 kilomètres** de réseau dans toute la ville

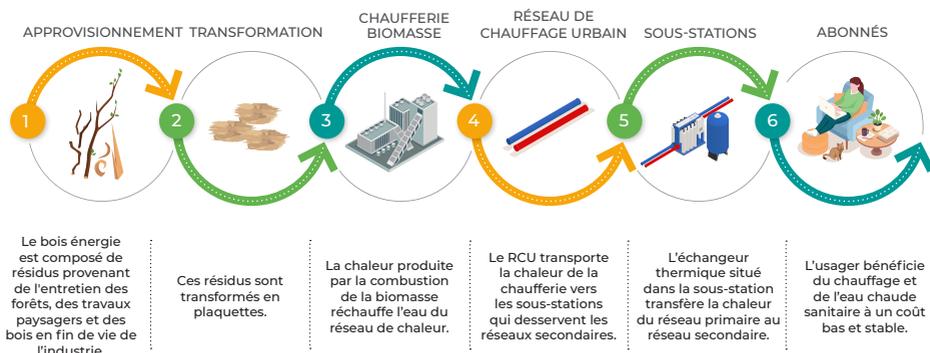
➤ Cenergy évite chaque année l'émission de **48 301 tonnes de CO₂**, soit l'équivalent de plus de 40 251 voitures.

➤ Près de **277 GWh** de chaleur distribués chaque année.

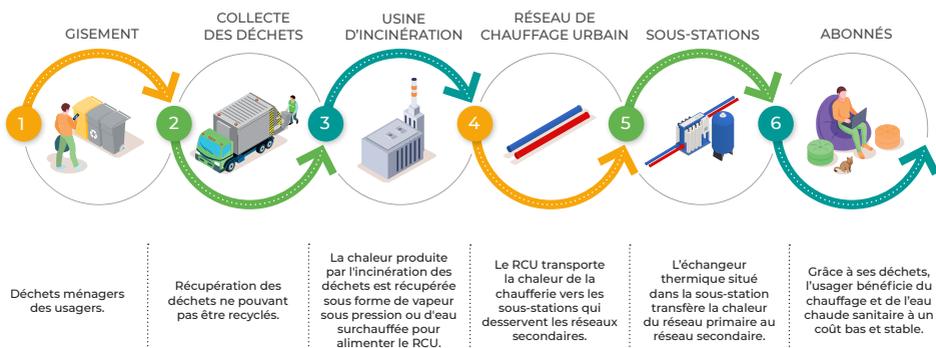
3 ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER

Le réseau est alimenté par :

La biomasse



La récupération d'énergie



Quels sont les bénéfices ?

● Une solution durable et respectueuse de l'environnement :

Le réseau valorise des ressources locales et vertueuses, la biomasse, et la récupération d'énergie et participe ainsi à la lutte contre le réchauffement climatique.

En réduisant drastiquement l'utilisation des énergies fossiles, le réseau évite les émissions de gaz à effet de serre. Il améliore ainsi la qualité de l'air et participe à la conversion énergétique du territoire

● Une énergie économiquement attractive :

Le coût de l'énergie produite à partir de la biomasse et de la récupération d'énergie est bas et constitue une solution pour lutter contre la précarité énergétique des foyers.

Les tarifs sont compétitifs et stables dans le temps car quasi-décorrélés des prix fluctuants des énergies

● fossiles.

Le réseau de chaleur bénéficie du taux de TVA réduit à 5,5 %.

Il n'y a pas de frais d'entretien puisque Cenergy assure l'entretien des matériels de production et de transport de chaleur.



Certains procédés industriels dégagent de la chaleur. C'est le cas du traitement des déchets non recyclables. La valorisation énergétique consiste à récupérer la chaleur dégagée par la combustion des déchets. Cette chaleur, récupérée initialement sous forme de vapeur sous pression ou d'eau surchauffée, peut ensuite être utilisée pour alimenter un réseau de chaleur ou de froid..

Le gaz

Des chaudières au gaz sont utilisées en appoint et/ou en secours de manière à toujours garantir à nos abonnés et usagers le service de chauffage et d'eau chaude.

76 % d'énergie renouvelable et de récupération.

RÉSEAU PRIVÉ ET RÉSEAU PUBLIC, QUELLES DIFFÉRENCES ?

Un réseau de chaleur se décompose en deux parties

Réseau public/primaire

Distribue et achemine la chaleur jusqu'aux pieds des bâtiments raccordés.

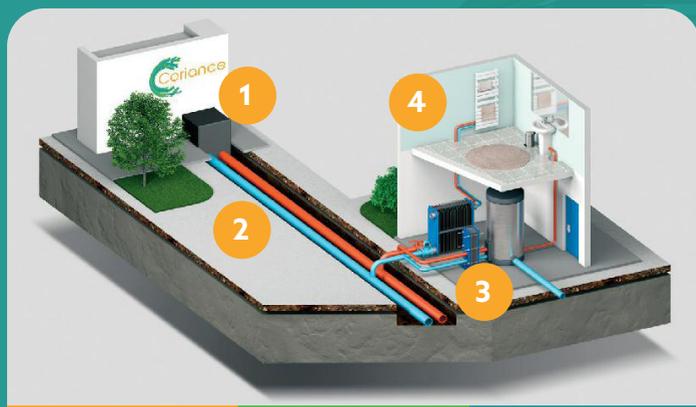
Réseau privé/secondaire

Distribue la chaleur aux usagers à l'intérieur des bâtiments raccordés.

Dans les sous-stations implantées dans les bâtiments raccordés, la limite entre le réseau public et le réseau privé se situe après les échanges de chaleur

L'entretien du réseau privé peut être confié à un exploitant secondaire.

Fonctionnement de la sous-station



1

Installation de production de chaleur / chaufferie

2

Réseau de distribution primaire

3

Sous-station avec échangeur de chaleur

4

Réseau de distribution secondaire

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX PRIVÉS

Afin de rendre un service de qualité à l'utilisateur, CenergY assure un rôle de conseil proactif, visant à la parfaite articulation entre les ouvrages et équipements du réseau public et les réseaux privés, ainsi qu'à 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.

Préconisations pour garantir la qualité de l'eau

- **Installer un désemboueur** (filtration des boues).



Prévention de la légionelle

Les légionelles sont des bactéries présentes naturellement dans l'eau et les sols humides. L'eau stagnante et une température comprise entre 25 et 45°C favorisent le développement des légionelles. Il est donc conseillé de demander à son exploitant secondaire de réaliser un suivi rigoureux de la température de distribution. Et, si nécessaire, de procéder à des analyses de détection de légionelles.

LA FACTURE, COMMENT ÇA MARCHE ?

Cenergy adresse une **facture mensuelle aux abonnés** raccordés au réseau de chaleur.

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.

Mode du 01/02/2024 au 29/02/2024

Article	Désignation
R1_TR	R1 - Consommations
R2_KW	R2 - Abonnement : 1/12 x Puissance Souscrite

Cenergy
 245 rue de la République - 93000 CERGY
 N° TVA intracommunautaire FR08832310493
 R.C.S 93 52 43 453
 Tel: 01 49 14 79 79 - Fax: 01 43 04 51 42

FACTURE

Emetteur : Cenergy
 Client : F12012086
 N° PRCA : F12012086-00094
 Date pièce : 26/04/2024
 Montreval : 1 501,38 €

N° intracommunautaire
 Devise : EUR

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION Pontoise
 Parc de la Préfecture BP 80309
 HOTEL D'AGGLOMÉRATION
 95027 CERGY PONTOISE CEDEX

FRANCE

N° presc : 2024-00094
 C.I. 001199
 Date prise : 26/04/2024

Figuré du 01/02/2024 au 29/02/2024

Article	Désignation	Qté fact.	Prix Unitaire	Remise	Prix Unitaire net	Montant HT	TVA
R1_TR	R1 - Consommations	7,67000 kWh	43,0560		43,0560	819,79	TR
R2_KW	R2 - Abonnement : 1/12 x Puissance Souscrite	7,67000 kW	78,6600		78,6600	691,32	TR
TVA	Base	Taux	Montant TVA				
	1 431,11	9,20	14,27				

TVA acquiescée sur les débits

Montant HT : 1 431,11 €
 Montant TVA : 14,27 €
 Montant TTC : 1 501,38 €
 Accroches report : 0,00 €
 Net à payer : 1 501,38 €

Merci de bien vouloir régler votre facture sur le compte bancaire suivant :
 FR763000461228001362375264 - BIC : BNPFR33PPX, s :
 Cenergy
 Adresse de Correspondance :
 Immeuble Hérogas 1
 10, allée Hérogas
 93883 NOISY LE GRAND CEDEX

Consigne : Réglez votre facture sur le compte bancaire suivant :
 En cas de contestation de paiement, les abonnés doivent contacter immédiatement leur fournisseur de services énergétiques.
 Le règlement de la facture est obligatoire pour tous les abonnés raccordés au réseau de chaleur.
 (Art D441-2 du Code de Commerce)
 Pour s'abonner au site de paiement en ligne.

Date échéance	Mode règlement	Montant
26/04/2024	Virement SEPA	1 501,38 €

Qui fixe les modalités ?

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

L'abonné signe avec Cenergy un **contrat d'abonnement** sur la base des éléments définis dans le règlement de service et les caractéristiques de ses installations.

C'est quoi un contrat d'abonnement ?

Le contrat d'abonnement précise la nature et les modalités de la fourniture de chaleur et éventuellement d'eau chaude sanitaire. Elle définit également la puissance souscrite.

Comment est fixé le prix de la chaleur ?

Le prix de la chaleur se décompose en deux termes :

> **R1 : la part variable : l'énergie réellement consommée facturée en €/MWh** : Elle est mesurée par le compteur en sous-station.

> **R2 : L'abonnement** : La part fixe qui correspond aux frais d'exploitation, de maintenance et d'amortissement des installations du réseau public exploité par Cenergy.

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

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

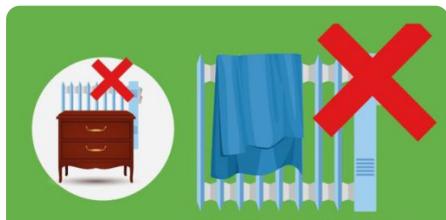


DES GESTES SIMPLES POUR RÉDUIRE LES DÉPENSES D'ÉNERGIE

Pour réduire les dépenses d'énergie, des gestes simples permettent de faire des économies mais également d'avoir un logement sain, agréable à vivre et confortable.

Retrouvez tous nos écocgestes du quotidien sur

cenergy.fr



N'encombrez pas les systèmes de chauffage



Chauffez-vous à la bonne température



Entretenez vos équipements de chauffage et évitez les chauffages mobiles

POUR EN SAVOIR PLUS

LE SITE INTERNET

www.cenergy.fr

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



L'APPLICATION MOBILE

Mon réseau Coriance



L'application **Mon réseau Coriance** vous permet de suivre en direct votre réseau : les actualités, les interventions en cours, les travaux, etc.

Disponible en téléchargement gratuit sur



VOTRE RÉSEAU EN DIRECT



Disponible sur le site internet et l'application mobile, la carte du réseau géolocalise, en temps réel, les interventions en cours sur le réseau de chaleur : travaux d'entretien, travaux de sécurisation, etc.



L'espace client

Un espace client pour les abonnés de Cenergy est disponible 24h/24 depuis le site internet

www.cenergy.fr

Ce service 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.

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 provient de votre logement, du réseau privé (bâtiment) ou du réseau public.

Si la perturbation provient du réseau de chauffage urbain, le gestionnaire contacte Cenergy sur le numéro de téléphone d'astreinte afin qu'un technicien réalise l'intervention.

1

Contactez le gestionnaire
de votre bâtiment

2

Le gestionnaire contacte
Cenergy et
demande l'intervention

NOUS CONTACTER :

 **contact.cenergy**
@groupe-coriance.fr

 Cenergy
1 rue du Gros Murger
95 310 Saint-Ouen l'Aumône

Numéro d'astreinte en cas
de panne de chauffage ou d'eau
chaude sanitaire :

 **08 09 10 00 27**

7j/7 - 24h/24

Le médiateur 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 :

energie-mediateur.fr

Ou par écrit à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'Énergie
Libre Réponse n°59252
75443 Paris Cedex 09

Contact



<https://cenergy.fr>

.....



contact.cenergy@groupe-coriance.fr

.....



08 09 10 00 27

