

GUIDE PRATIQUE

Pour les abonnés et usagers du réseau
de chaleur urbain de Chelles

chelleschaleur.fr



LE RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN DE CHELLES

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

Ce guide vous apporte des éléments de réponse.

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



contact.chelleschaleur@groupe-coriance.fr

SOMMAIRE

- **Quels sont les atouts du réseau ?**
p.3
- **Chelles Chaleur, 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 ressource **locale et vertueuse**, la géothermie, et la chaleur issue de la production électrique de la cogénération. 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 Chelles Chaleur 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. L'absence de chaudière dans les immeubles élimine les risques d'incendie et les nuisances sonores.

CHELLES CHALEUR, C'EST QUOI ?

Syndicat Mixte pour la Géothermie de Chelles



Autorité déléguante

Le groupe Coriance



**Coriance a créé une filiale dédiée
au réseau de chaleur :**
Chelles Chaleur



**Société dédiée à 100 %
au réseau de chaleur de Chelles**



Les abonnés

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



Les usagers

Bénéficiaires finaux du réseau
(locataires ou propriétaires)

1994

Chelles Chaleur, filiale du Groupe Coriance, a été retenue par le **Syndicat Mixte pour la Géothermie de Chelles (SMGC)** pour l'exploitation du réseau de chaleur sur son territoire, dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

Chelles Chaleur fournit l'énergie thermique nécessaire à la satisfaction des besoins en chauffage et en eau chaude sanitaire des usagers.

Solutions performantes, économiques et respectueuses de l'environnement.

Comment ça marche ?

La chaleur est produite **localement** et est assurée à 50% par de l'énergie renouvelable : **la géothermie**.

Cette énergie locale et écologique ne provoque aucune nuisance visuelle, olfactive ou sonore et elle permet d'éviter totalement l'émission de gaz à effet de serre.

Les besoins du réseau sont également couverts par de la **cogénération** à hauteur de 40%.

La cogénération, c'est quoi ?

Elle permet de produire simultanément deux formes d'énergie différentes : l'énergie mécanique convertie en électricité et la chaleur issue de la production électrique qui est utilisée pour le chauffage et la production d'eau chaude.

Et en appoint / secours ?

Du gaz naturel est utilisé (10 %).

Au-delà des bénéfices environnementaux, le réseau permet aux habitants de Chelles 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 de délégation de service public**, conclu entre le SMGC et Chelles Chaleur, précise les obligations de Chelles Chaleur 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.
- **La police d'abonnement**, souscrite 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 Chelles Chaleur, dans tout ça ?

Chelles Chaleur 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 **7 000 équivalents-logements** : des logements collectifs, des bâtiments publics et de nombreuses écoles.
- **13,9 kilomètres** de réseau dans toute la ville
- Chelles Chaleur évite chaque année l'émission de **7 700 tonnes de CO₂**, soit l'équivalent de plus de 6 400 voitures.
- Près de **51 GWh** de chaleur distribués chaque année.

3 ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER

La chaufferie se compose de :

La géothermie



1

Extraction

Le puits producteur de 2km de profondeur descend jusqu'à la nappe phréatique pour prélever l'eau chauffée grâce à la roche.

2

Centrale géothermale

Les calories de l'eau géothermale sont récupérées via un échangeur et acheminées vers le réseau de chaleur urbain.

3

Réseau de chauffage urbain

Le RCU transporte la chaleur de la centrale vers les sous-stations qui desservent les réseaux secondaires.

4

Sous-stations

L'échangeur thermique situé dans la sous-station transfère la chaleur du réseau primaire au réseau secondaire.

5

Abonnés

Les abonnés et usagers bénéficient du chauffage et de l'eau chaude sanitaire à un coût bas et stable.

6

Réinjection

Une fois les calories récupérées par le réseau, l'eau géothermale est restituée à la nappe grâce au puits réinjecteur.

Quels sont les bénéfices ?

● Une énergie non-polluante :

Le réseau fonctionne en circuit fermé, aucune substance n'est rejetée dans l'air et chaque litre d'eau extrait est réinjecté dans son milieu naturel.

● Une énergie locale et écologique :

La géothermie n'est pas une ressource disponible partout mais, lorsqu'elle est présente, son exploitation constitue un véritable avantage écologique pour le territoire.

● Une énergie sans nuisance :

Une exploitation géothermique ne produit ni rejets atmosphériques, ni nuisances visuelles, olfactives ou sonores. L'utilisation de cette énergie permet d'éviter totalement l'émission de gaz à effet de serre. Les installations sont pratiquement invisibles.

● Une énergie économique :

L'exploitation d'une centrale géothermale nécessite très peu d'achat d'électricité. Les tarifs sont compétitifs et stables dans le temps car quasi-décorrélés des prix fluctuants des énergies fossiles.



La géothermie consiste à récupérer de l'eau provenant de sources de chaleur situées en profondeur, dont la température varie **entre 65° et 85°**. L'eau chaude est acheminée en circuit fermé jusqu'à une centrale géothermale capable de valoriser cette source d'énergie en chaleur.

La cogénération

La cogénération permet de produire simultanément et dans la même installation de l'électricité et de la chaleur à partir d'une même énergie.

La production d'électricité dégage une grande quantité de chaleur, habituellement inutilisée. Or, cette chaleur peut être utilisée pour le chauffage et la production d'eau chaude à l'aide d'un échangeur. Nous récupérons donc cette chaleur perdue lors de la production d'électricité.

Le gaz naturel

3 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.

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.

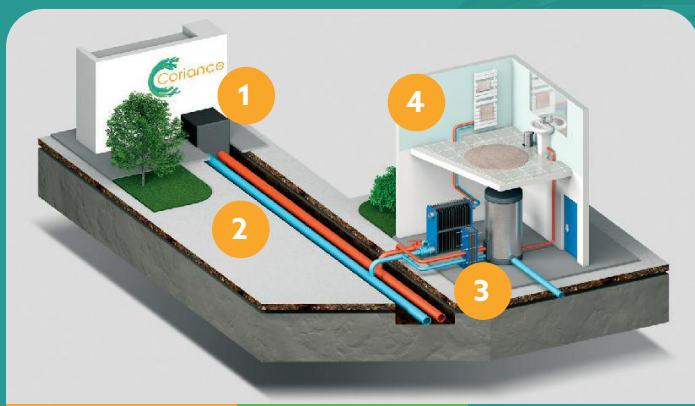
Réseau privé/secondaire

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, Chelles Chaleur 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 légionnelle

Les légionelles sont des bactéries présentes naturellement dans l'eau et les sols humides. L'eau stagnante et une température comprise entre 25°C 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 ?

Chelles Chaleur 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.

communautaire :

| | |
|----------|--------------|
| N° pièce | Réf. externe |
| | |

Période du 01/03/2024 au 31/03/2024

| Article | Désignation |
|---------|---------------------------------|
| R1_TR | Redevance Proportionnelle R1 |
| R2_KW | Redevance Fixe R2 : 1/12 |
| R3_TR | Redevance Forfaitaire R3 : 1/12 |

CHELLES CHALEUR
 545 av. de la République 77000 CHELLES
 N° TVA intracommunautaire: FR76300370003
 R.C.S. Meaux B 303 779 053
 Tél: 01 56 14 78 79 - Fax: 01 43 04 51 42

FACTURE

Emetteur : CHELLES CHALEUR
 Client :
 N° pièce :
 Date pièce : 10/04/2024
 Montant HT :

Mairie de Chelles

FRANCE

N° intracommunautaire
 Devise : EUR

FRANCE

Signifie intracommunautaire :

| | | |
|----------|--------------|---------|
| N° pièce | Réf. externe | Magasin |
| | | |

Période de 01/03/2024 au 31/03/2024

| Article | Désignation | Qté fact. | Prix Unitaire | Remise | Prix usager net | Montant HT | TVA |
|---------|---------------------------------|-----------|---------------|--------|-----------------|------------|-----|
| R1_TR | Redevance Proportionnelle R1 | 15,3600 | verts | | | | TR |
| R2_KW | Redevance Fixe R2 : 1/12 | 29,3300 | kw | | | | TR |
| R3_TR | Redevance Forfaitaire R3 : 1/12 | 29,3300 | kw | | | | TR |

| TVA | Taux | Montant TVA |
|-----|------|-------------|
| | 3,30 | |

TVA applicable sur les débits

| | |
|----------------|---|
| Montant HT | € |
| Montant TVA | € |
| Montant TTC | € |
| Acomptes reçus | € |
| Net à payer | € |

Monté de bien vouloir régler votre facture sur le compte bancaire suivant :
 FR76300401528060121274104.000 - BNP/ABRPPPTX, s. r. l.

CHELLES CHALEUR
 Adresse 44, Courtoislande :
 Immeuble (Bâtiment) :
 18, Allée Beauverne
 77000 NOISY LE GRAND CEDEX

| Date échéance | Mode règlement | Montant |
|---------------|----------------|---------|
| 25/03/2024 | Virement SEPA | € |

CHELLES CHALEUR, Siège Social - 42, rue de la Bellevue, 77000 CHELLES, FRANCE
 En cas de conteste de paiement, les abonnés doivent saisir le médiateur de la concurrence en vertu de l'article L. 6123-1 du Code de Commerce.
 Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement s'applique en cas de contestation au sein de l'espace de paiement (France & 49 autres).
 Sans préjudice des droits de l'Union Européenne.
 Pour en savoir plus sur le paiement sécurisé, voir le site internet de l'Union Européenne.

Qui fixe les modalités ?

Les modalités de facturation, identiques pour tous les abonnés du réseau de chaleur, sont fixées par le contrat de Délégation de Service Public conclu entre Chelles Chaleur et le SMGC.

L'abonné signe avec Chelles Chaleur une **police d'abonnement** sur la base des éléments définis dans le règlement de service et les caractéristiques de ses installations.

C'est quoi une police d'abonnement ?

La police 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 trois termes :

➤ **R1 : l'énergie réellement consommée facturée en €/MWh :**

Elle est mesurée par le compteur en sous-station.

Le prix R1 bénéficie du taux réduit de TVA de 5,5%.

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

Le prix R2 bénéficie du taux réduit de TVA de 5,5%.

➤ **R3 : Redevance :** Correspond au financement des équipements de production et de distribution. Le montant de cette redevance est différent en fonction du type d'abonné (logements, établissements communaux, scolaires).



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

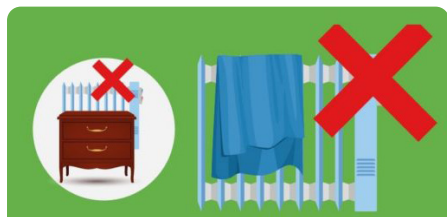
$$R = (R1 \times \text{MWh consommés}) + [(R2 \times \text{puissance utile en kW}) + (R3 \times \text{puissance utile en kW})]$$

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

chelleschaleur.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

chelleschaleur.fr

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



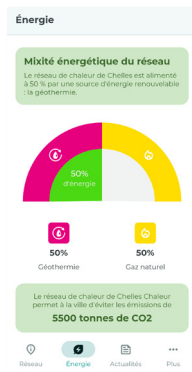
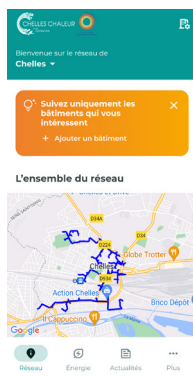
L'APPLICATION MOBILE

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 Chelles Chaleur est disponible 24h/24 depuis le site internet

chelleschaleur.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 Chelles Chaleur 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
Chelles Chaleur et
demande l'intervention

NOUS CONTACTER :

 [contact.chelleschaleur@
groupe-coriance.fr](mailto:contact.chelleschaleur@groupe-coriance.fr)

 Groupe Coriance
Chelles Chaleur
10 allée Bienvenue
93885 Noisy-Le-Grand Cedex

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

 **01 64 33 61 79**

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



chelleschaleur.fr

.....



contact.chelleschaleur@groupe-coriance.fr

.....



01 64 33 61 79

