

GUIDE PRATIQUE

Pour les abonnés et usagers
du réseau de chaleur urbain

de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson

reseau-terraconfort.fr



LE RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN DE CHÂTENAY-MALABRY ET DU PLESSIS-ROBINSON

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

Ce guide vous apporte des éléments de réponse.

L'équipe de Réseau Terra Confort est à votre disposition
pour vous accompagner :



contact.reseauterraconfort@groupe-coriance.fr

SOMMAIRE

- **Quels sont les atouts du réseau ?**
p.3
- **Réseau Terra Confort, c'est quoi ?**
p.4-5
- **Un réseau de chaleur urbain, ça fonctionne comment ?**
p.6-7
- **Quatre 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 **trois ressources locales et vertueuses** : la géothermie au Dogger, la géothermie au Néocomien et la biomasse. Il participe ainsi à la **lutte contre le réchauffement climatique**. En réduisant drastiquement l'utilisation des énergies fossiles, le réseau évitera 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 Réseau Terra Confort 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 et 7j/7**. Les sous-stations bénéficient d'une maintenance et d'un entretien régulier. L'absence de chaudière dans les immeubles élimine les nuisances.

RÉSEAU TERRA CONFORT, C'EST QUOI ?

Les villes de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson



Autorités déléguées

Le groupe Coriance



Coriance a créé une filiale dédiée au réseau de chaleur : Réseau Terra Confort



Société dédiée à 100 % au réseau de chaleur de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson



Les abonnés

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



Les usagers

Bénéficiaires finaux du réseau (locataires ou propriétaires)

2024

Réseau Terra Confort, filiale du Groupe Coriance, a été retenue par les Villes de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson pour la **création et l'exploitation d'un réseau de chaleur** sur son territoire, dans le cadre d'un **contrat de Délégation de Service Public**.

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

Comment ça marche ?

La chaleur est produite localement et assurée à **88 % par des sources d'énergies renouvelables** : la **géothermie au Dogger** (70%), la **géothermie au Néocomien** (14%) et la **biomasse** (4%).

Ces moyens de production sont répartis sur le territoire afin de renforcer la sécurisation de la fourniture de chaleur.

Ces énergies renouvelables ne provoquent **aucune nuisance visuelle, olfactive ou sonore** et elles permettent **d'éviter totalement l'émission de gaz à effet de serre**.

Et en appoint / secours ?

Du gaz naturel est utilisé (12 %).

Au-delà des bénéfices environnementaux, le réseau permet aux habitants de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson de disposer d'un **prix de la chaleur compétitif et stable dans la durée** (qui n'est pas lié aux fluctuations du prix des énergies fossiles).

Le planning

Dès 2024, le quartier **LaVallée a été repris et géré par Réseau Terra Confort**. Les **travaux de création du nouveau réseau** de distribution de la chaleur ont débuté au cours du **deuxième semestre 2024**.

Fin 2025, le quartier **du Loup Pendu et le quartier de laVallée** seront **raccordés au réseau** de chaleur principal. Après les travaux de raccordement dans la Cité Jardin en 2025, les bâtiments seront raccordés au réseau de chaleur.

Pour les autres quartiers, les raccordements s'échelonneront entre 2026 et 2030

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

- **Le contrat de délégation de service public**, conclu entre les villes de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson et Réseau Terra Confort, précise les obligations de Réseau Terra Confort 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

2
Réseau de
distribution public
(ou primaire)

3
Sous-station
avec échangeur
de chaleur

4
Réseau de
distribution privé
(ou secondaire)

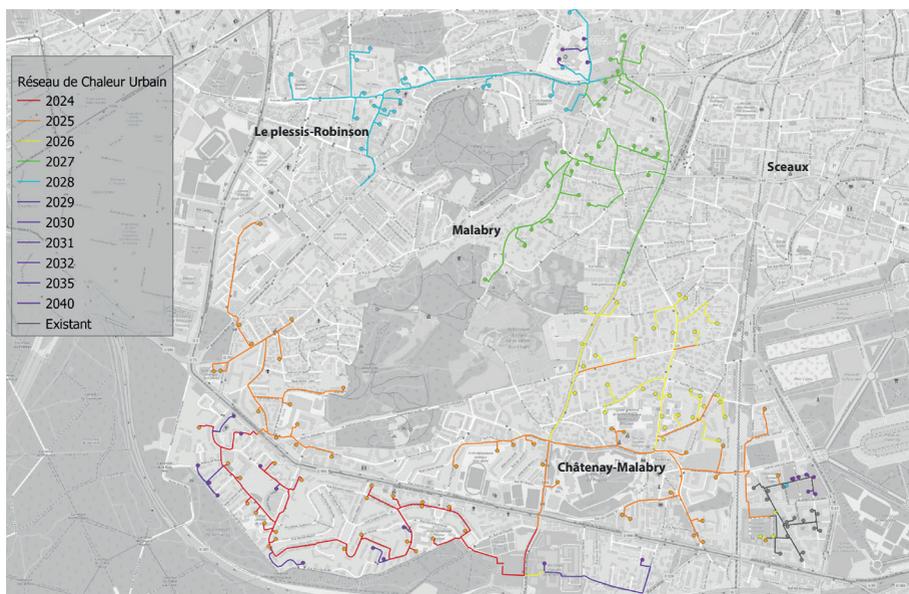
- Un réseau de chaleur est un chauffage central à l'échelle d'une ville ou de plusieurs villes. Appelé également **chauffage urbain**, il permet de **fournir de la chaleur** aux bâtiments raccordés pour les besoins **en chauffage et en eau chaude sanitaire des usagers**.
- Un réseau de chaleur se compose 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.

Qui gère le réseau public et le réseau privé ?

Réseau Terra Confort 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 et peut confier son exploitation et sa maintenance à un prestataire.

Le projet



Chiffres clés à terme

- › L'équivalent de **15 000 logements raccordés** sur les deux communes : Des logements collectifs, des bâtiments publics dont de nombreuses écoles.
- › L'émission de **31 500 tonnes de CO2 évitées chaque année**, soit l'émission de 26 250 voitures.
- › **37,5 kilomètres de réseau** sur tout le territoire
- › Près de **133 GWh** de chaleur distribués chaque année.

QUATRE ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER

Le réseau de chaleur est composé de :

La géothermie au Dogger



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 réseau de chaleur 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 de la Géothermie au Dogger ?

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 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 puisque le puits et le réseau sont enterrés.

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°C et 85°C**. L'eau chaude est acheminée en circuit fermé jusqu'à une centrale géothermale capable de valoriser cette source d'énergie en chaleur.

La géothermie au Néocomien

La géothermie au Néocomien consiste à récupérer de l'eau provenant de sources de chaleur situées à un **niveau intermédiaire**, dont la température varie entre **65°C et 85°C**.

La chaufferie capte l'eau chaude dans une nappe intermédiaire (à 970 mètres de profondeur) qui est ensuite acheminée en circuit fermé jusqu'à une centrale géothermale capable de **valoriser cette source d'énergie en chaleur**.

La biomasse

L'énergie issue du bois est produite à partir de la **combustion de biomasse**. La chaleur produite **permet de réchauffer l'eau** du réseau de chaleur.

Cette énergie qui émet très peu de CO2 contribue au développement économique local (bois provenant d'un rayon de 100 km autour de la chaufferie) et constitue une filière de recyclage en valorisant les cendres récupérées.

Le gaz naturel

Les chaudières au gaz sont utilisées en appoint et/ou en secours de manière à toujours garantir à nos abonnés et usagers le chauffage et l'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.

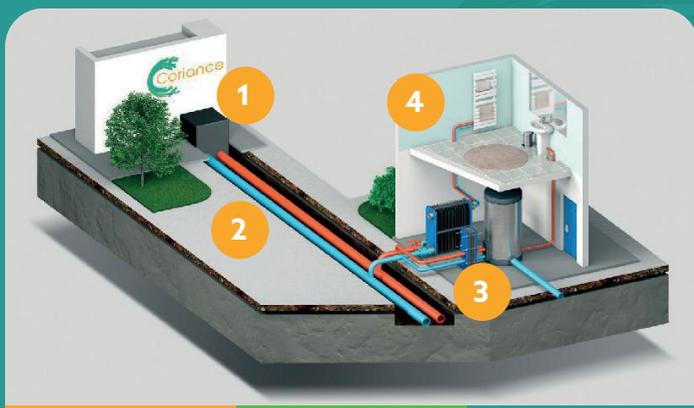
Réseau privé/secondaire

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 sera confié à un exploitant secondaire choisi par l'abonné.

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, Réseau Terra Confort assure un rôle de conseil, 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.

Préconisation pour garantir la qualité de l'eau

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

Comment est fixé le prix de la chaleur ?

Le prix de la chaleur se décompose en deux 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 Réseau Terra Confort.

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

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

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



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 écogestes du quotidien sur

reseau-terraconfort.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

reseau-terraconfort.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 Réseau Terra Confort est disponible 24h/24 depuis le site internet

reseau-terraconfort.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 public de chauffage urbain, le gestionnaire contacte Réseau Terra Confort 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
Réseau Terra Confort et
demande l'intervention**

NOUS CONTACTER :

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

 **Groupe Coriance
Réseau Terra Confort
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
24h/24 et 7j/7**

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



 reseau-terraconfort.fr

.....

 contact.reseauterraconfort@groupe-coriance.fr

.....

 01 64 33 61 79

