

GUIDE PRATIQUE

POUR LES ABONNÉS ET USAGERS DU
RÉSEAU DE CHAUFFAGE URBAIN DE

CALAIS



VILLE
de
Calais



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 CALOREV est à votre disposition pour vous accompagner :
contact.calorev@groupe-coriance.fr



SOMMAIRE

3

LES ATOUTS DU RÉSEAU

4/5

CALOREV, UNE SOCIÉTÉ DÉDIÉE AU RÉSEAU DE CHALEUR

6

COMMENT FONCTIONNE UN RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN ?

7

QUELLES ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER ?

8

PÉRIMÈTRE DU RÉSEAU DE CHALEUR

9

LES MOYENS DE PRODUCTION

10

RÉSEAU PRIVÉ ET RÉSEAU PUBLIC

11

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX PRIVÉS

12

FACTURATION ET TARIFS

13

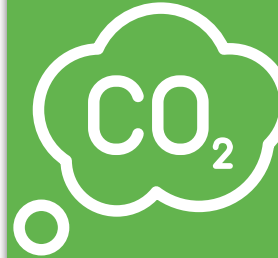
ÉCO-GESTES

14/15

S'INFORMER ET CONTACTS

LES ATOUTS DU RÉSEAU

UNE SOLUTION DURABLE ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT



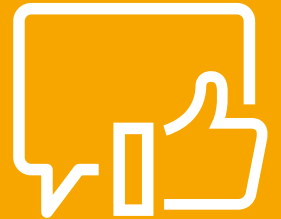
Le réseau valorise une ressource locale et vertueuse, la biomasse, et participe ainsi à la lutte contre le réchauffement climatique. En réduisant drastiquement l'utilisation des énergies fossiles, le réseau évite les émissions de gaz à effet de serre.

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

LA MAÎTRISE DU COÛT DE L'ÉNERGIE

Le tarif est compétitif et stable dans la durée puisqu'il n'est pas 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 puisque CALOREV assure l'entretien des matériels de production et de transport de chaleur.



UN CONFORT THERMIQUE GARANTI



La conduite et l'exploitation du réseau sont assurées par un personnel d'exploitation dédié joignable 24h/24. Les sous-stations sont régulièrement renouvelées.

L'absence de chaudière dans les immeubles élimine les risques d'incendie et les nuisances sonores.

CALOREV, filiale du Groupe Coriance, a été retenue par la **Ville de Calais** pour l'exploitation et l'extension d'un réseau de chaleur sur la commune de Calais, dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

CALOREV 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**.

En effet, le réseau sera alimenté à **86%** par une énergie locale et renouvelable : **la biomasse**.

En évitant chaque année les émissions de **13 500 tonnes de CO₂**, c'est à dire l'équivalent de 6 520 véhicules retirés de la circulation par an, soit environ ¼ des véhicules de la ville, le réseau deviendra un véritable atout pour accélérer la conversion énergétique du territoire.

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

Dès 2023, CALOREV va engager d'importants travaux de modernisation et en 2024, CALOREV débutera le développement du réseau de distribution de la chaleur. Ainsi, 14.3 km de réseau et 44 nouvelles sous-stations seront créés portant le réseau à **30 km** et **132 sous-stations**.

A terme, le réseau alimentera plus de **18 000 équivalents-logements** et desservira la majorité des quartiers de la Ville de Calais.

CALOREV assurera un suivi et une optimisation du fonctionnement du réseau afin de garantir la continuité du service tout en veillant à sa performance environnementale.



LES ACTEURS

Ville de Calais
Autorité délégante



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



CALOREV
Société dédiée à 100 % au réseau de chaleur de Calais



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

Les Usagers
Bénéficiaires finaux
du réseau
(locataires ou propriétaires)

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

Le contrat de délégation de service public, conclu entre la Ville de Calais et CALOREV, précise les obligations de CALOREV pour le service public de chauffage urbain.

La police d'abonnement, souscrite par l'abonné, précise l'ensemble des conditions de fourniture de la chaleur.

Le règlement de service définit les modalités de livraison de la chaleur aux abonnés et les services aux usagers.

La puissance souscrite déterminée contractuellement, peut ensuite être révisée dans les conditions précisées par le règlement de service.

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 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.

CALOREV 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, il peut en confier la charge à un exploitant que l'on appelle « **exploitant secondaire** ».

QUELLES ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER ?

LA BIOMASSE :

L'énergie issue du bois est produite à partir de la combustion de biomasse. Elle permet de chauffer de l'eau qui se transforme en vapeur et fait tourner une turbine capable de produire de l'énergie.

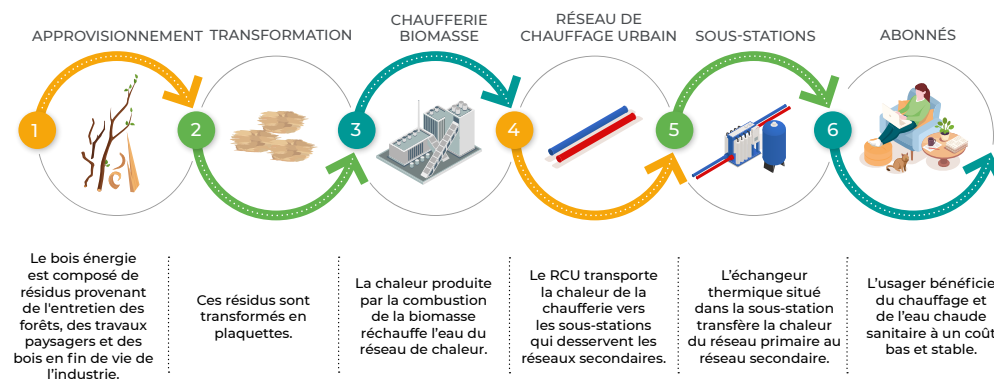
Quels sont les bénéfices ?

Une énergie non-polluante : La biomasse émet très peu de CO₂ par rapport aux énergies fossiles. Les poussières et les fumées émises lors de la combustion du bois sont filtrées.

Une énergie locale et écologique : Le bois provient d'un rayon de 100 km maximum autour de la chaufferie.

Une énergie qui contribue au développement économique local : La filière crée 3 à 4 fois plus d'emplois que l'énergie fossile et des postes non délocalisables. La pérennité des chaudières biomasse permet de structurer la filière bois. Les tarifs sont compétitifs et stables dans le temps car quasi-décorrélés des prix fluctuants des énergies fossiles.

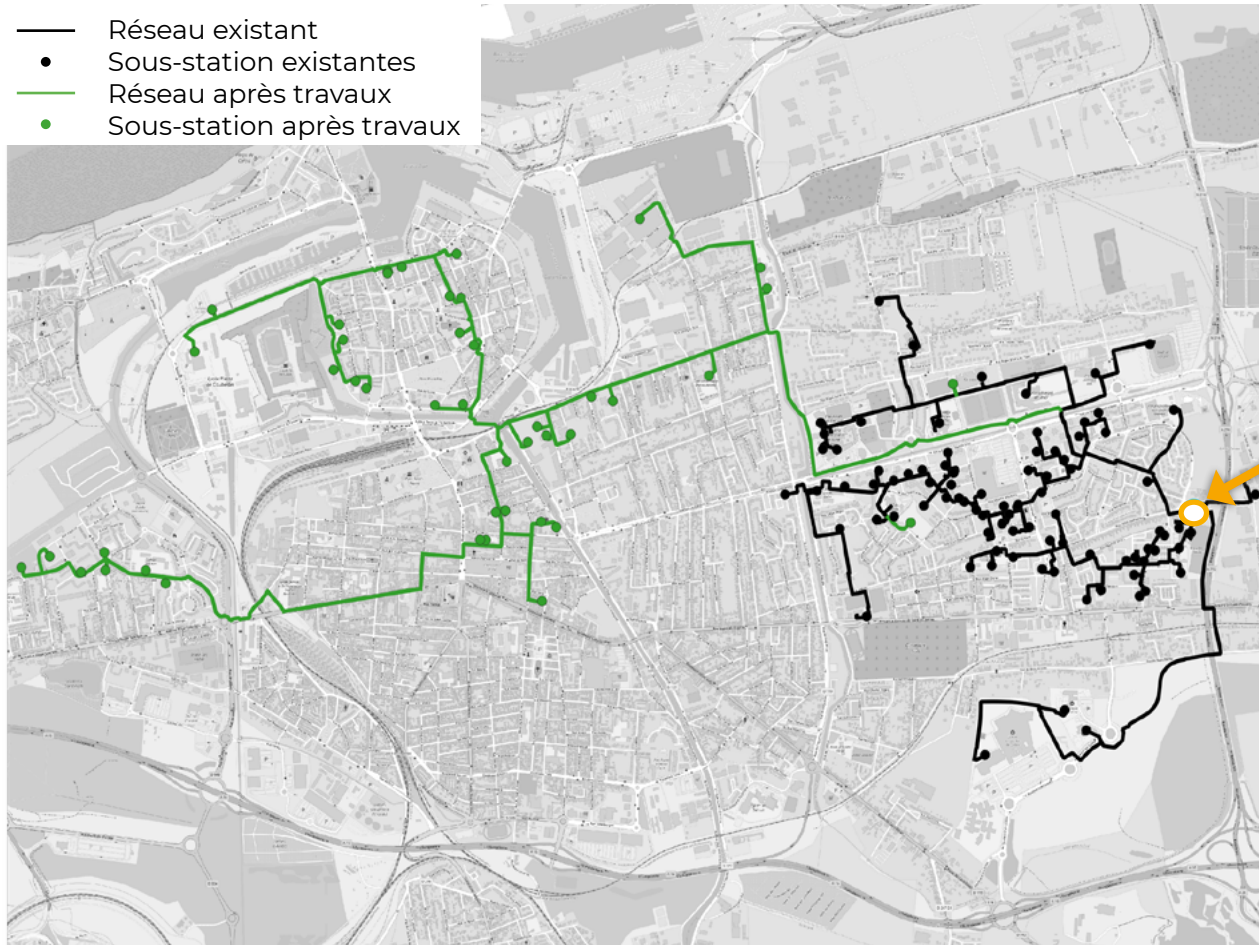
Une énergie qui constitue une filière de recyclage : Les cendres sont récupérées et valorisées.



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 service de chauffage et d'eau chaude.

- Réseau existant
- Sous-station existantes
- Réseau après travaux
- Sous-station après travaux



LA CHAUFFERIE RUE MARCEL DORET



Le site de production de chaleur situé rue Marcel Doret se compose de :

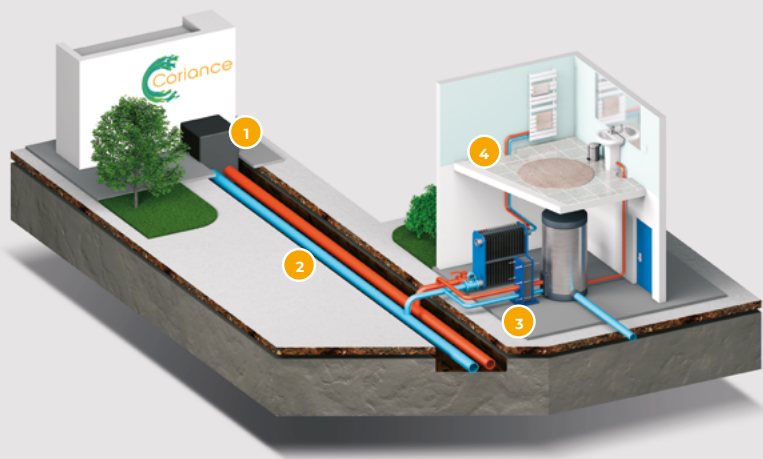
- 2 chaudières bois (8 MW + 4 MW)
- 3 Chaudières gaz (12 MW + 10 MW + 8 MW)
- 3 Centrales de cogénération de 2 MW chacune

Une nouvelle chaudière biomasse d'une capacité de 6MW sera mise en service en 2024, ainsi le réseau sera alimenté à 86% par une source d'énergie locale et renouvelable.

RÉSEAU PRIVÉ ET RÉSEAU PUBLIC

Dans les sous-stations implantées dans les bâtiments raccordés, la limite de la délégation de service public se situera après les échangeurs de chaleur.

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

QUELLES RESPONSABILITÉS ?

RÉSEAU PRIMAIRE / PUBLIC
production et distribution de la chaleur jusqu'aux brides aval des échangeurs
CALOREV

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

Garantit la fourniture de chaleur nécessaire au chauffage des bâtiments et la production d'eau chaude sanitaire conformément à la police d'abonnement.

Assure le comptage de l'énergie livrée en sous-station.

Se charge des travaux de renouvellement et de gros entretiens des équipements publics (échangeur, régulation primaire, compteur d'énergie, etc.).

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

Met gratuitement à la disposition de CALOREV le local accueillant la sous-station.

Assure l'exploitation, le contrôle, la sécurité des installations secondaires depuis les brides aval de l'échangeur jusqu'aux usagers.

Fournit l'électricité nécessaire au fonctionnement des équipements.

Assure le fonctionnement, l'entretien et le renouvellement des installations secondaires.

CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX PRIVÉS

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

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 et 45°C favorisent le développement des légionelles.

Il est donc conseillé de demander à son exploitant secondaire d'avoir un suivi rigoureux de la température de distribution. Et si nécessaire de procéder à des analyses de détection de légionelles.

PRÉCONISATIONS POUR L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX PRIVÉS

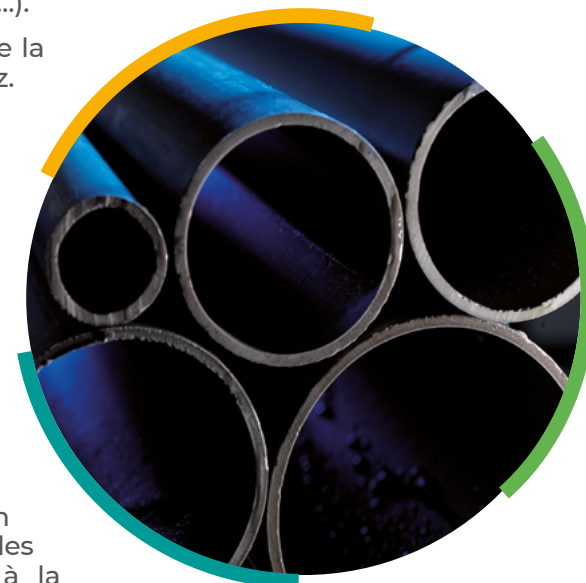
Garantir la qualité de l'eau des circuits secondaires pour limiter tous risques d'entartrage et de corrosion (exemple : mise en place d'un adoucisseur et traitement filmogène pour les canalisations en galva, ...).

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.

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 à la sous-station.



CALOREV adresse une **facture mensuelle aux abonnés**, gestionnaires de bâtiments bénéficiant de la chaleur du réseau de chauffage urbain de la Ville de Calais. 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 privé est confié à un exploitant secondaire.**

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 CALOREV et la Ville de Calais

L'abonné du bâtiment signe avec CALOREV une **police d'abonnement** sur la base des éléments définis dans le règlement de service et les caractéristiques de ses installations. La **police d'abonnement** précise la nature et les modalités financières de la fourniture de chaleur et éventuellement d'eau chaude sanitaire. Elle définit également la puissance souscrite.

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** qui est une part variable mesurée par un compteur d'énergie,
- **R2** : correspondant à **l'abonnement**, est une part fixe qui correspond aux frais d'exploitation et de maintenance des installations du réseau public exploité par CALOREV.

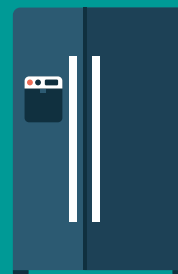
L'ensemble des formules et indices de révision est disponible dans le règlement de service.

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. Une fois le réseau converti aux énergies renouvelables, le R1 bénéficiera du taux réduit de TVA de 5,5%.

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 CALOREV, 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.

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'ÉLECTROMÉNAGER

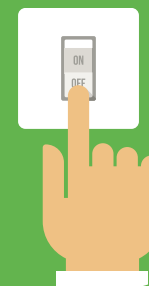
À partir d'un demi-centimètre de givre, le réfrigérateur consomme 30 % en plus.

- 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 les 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



LE SITE INTERNET

Afin de faciliter l'accès à l'information sur le réseau de chaleur de la Ville de Calais, le site : www.calorev.fr

Vous y trouverez des informations sur l'histoire, le fonctionnement du réseau, 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.

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 ou via l'application mobile CALOREV.

La carte 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 CALOREV est disponible 24h/24 depuis votre navigateur internet à l'adresse :

www.calorev.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.

(Espace accessible avec des codes personnalisés transmis à chaque abonné par CALOREV)



L'APPLICATION MOBILE

Disponible en téléchargement gratuit sur l'App Store et Google play, ou accessible par un lien depuis le site internet, l'application MON RESEAU CORIANCE vous permettra de suivre en direct votre réseau : les actualités, les interventions en cours, les travaux, etc.



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 CALOREV 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 CALOREV et fait une demande d'intervention

NOUS CONTACTER



PAR TELEPHONE

09 69 39 39 19
7J/7 24H/24



PAR EMAIL

contact.calorev@
groupe-coriance.fr



PAR COURRIER

CALOREV
Rue Marcel Doret
62100 CALAIS

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 :

www.energie-mediateur.fr

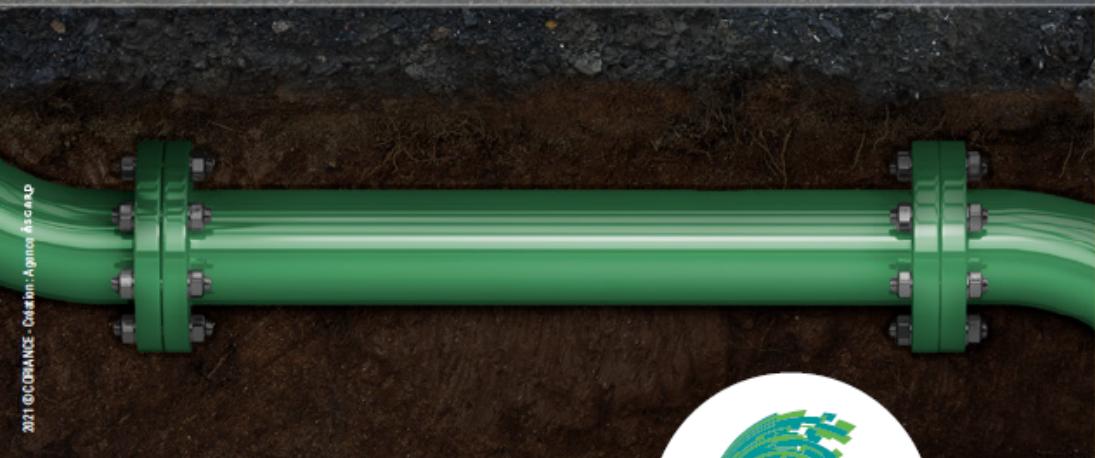
ou par écrit à l'adresse suivante :
Médiateur national de l'Énergie,

Libre Réponse n°59252,
75443 Paris Cedex 09.

CHEZ CORIANCE, ON A LES BONS TUYAUX POUR PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Nous construisons et développons des réseaux de chaleur et de froid urbains, alimentés localement en énergies vertes, pour accompagner les collectivités et les industries dans leur conversion énergétique.

L'ÉNERGIE VERTE
EST DANS NOTRE NATURE



#lesbonstuyaux

Plus d'informations sur groupe-coriance.fr   

L'énergie est notre avenir, économisons-la.



Coriance

L'ÉNERGIE VERTE
EST DANS NOTRE NATURE