



Réseau de chaleur ARGEO

Compte rendu du comité des usagers

Novembre 2024

Contrat de DSP de production et de distribution d'énergie calorifique sur les territoires des communes d'ARCUEIL et de GENTILLY

INTERVENANTS

Organisme	Nom	Fonction
Ville de Gentilly	M. AGGOUNE	Maire
	Mme JAY	1 ^{ère} adjointe
	M. OBERHAUSER	Directeur général adjoint des services
Ville d'Arcueil	M. METAIRIE	Maire
	Mme. SVANDRA	DGA
	Mme MOCQUARD	
SIPPEREC	M. SITBON	Président Comité ARGEO Vice-président SIPPEREC
	M. VAVASSEUR	Directeur transition énergétique
	M. PREVOST	Ingénieur référent ARGEO
	M. BENALI	Ingénieur référent ARGEO
MANERGY	Mme ZIBAR	Chargée d'affaires
	Mme CAFFIN	Chargée d'affaires
ARGEO	M. WINTREBERT	Directeur Général ARGEO
	M. LAIGROZ	Responsable d'exploitation
	M. YAO	Ingénieur d'exploitation
	Mme VIGNEULLE	Responsable commerciale
	Mme NIEGER	Commerciale
Usagers	Connecté à distance	

1 PRESENTATION DU RESEAU

En date du 12 novembre 2024, un comité des usagers s'est tenu à la mairie de Gentilly.

L'ordre du jour était le suivant :

1. PRÉSENTATION DU COMITÉ DES USAGERS ET DES ACTEURS DE LA CONCESSION
2. FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS
3. PRÉSENTATION GÉNÉRAL DU RÉSEAU ARGÉO
 - a) Fonctionnement
 - b) Carte réseau et développement
 - c) Contact et site internet
 - d) Explication de la facturation
 - e) Dispositifs d'aides
4. PROPOSITION DE VISITE DE LA CENTRALE
5. TEMPS D'ÉCHANGE

Le support de présentation est joint en annexe.

1.1 PRÉSENTATION DU COMITÉ DES USAGERS ET DES ACTEURS DE LA CONCESSION

Le comité, créé à l'initiative des villes d'**Arcueil** et **Gentilly**, vise à **informer et faire participer les usagers du réseau de chaleur**. La gestion du réseau est assurée par **ARGEO**, filiale d'**ENGIE**, avec un suivi technique et financier par le **SIPPEREC** accompagné par **MANERGY**.

Ce comité a pour but de favoriser la transparence et le dialogue autour du réseau de chaleur pour améliorer le service public.

1.2 FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers, présidé alternativement par Arcueil et Gentilly, a été créé pour **faciliter le dialogue avec les abonnés**. Il se réunit **annuellement** et les échanges sont **ouverts à tous** via des webinaires. La délégation de service public se termine en 2044, garantissant la pérennité du comité.

1.3 PRÉSENTATION GÉNÉRAL DU RÉSEAU ARGÉO

Fonctionnement

Le réseau utilise la **géothermie** comme source principale d'énergie, avec un forage qui puise de l'eau à 62°C pour chauffer le réseau. La chaleur est ensuite distribuée aux sous-stations des bâtiments pour les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Le réseau s'étend actuellement sur **19 km**, et a permis d'alimenter **61 GWh de besoins en chaleur en 2023**, dont **78 % de cette chaleur est issue d'une énergie renouvelable (Géothermie + Pompe à chaleur)**, soit environ 10 000 équivalent-logement desservis par le réseau.

Carte du réseau et développement

Le **réseau continue de s'étendre** avec des raccordements de bâtiments publics, sociaux, et résidentiels. Des efforts sont en cours pour **densifier le réseau et améliorer sa couverture** sur les deux communes.

Contact et site internet

Les **usagers** peuvent accéder à des informations plus détaillées sur le réseau et **poser leurs questions via le site internet d'ARGEO**.

Explication de la facturation

La facturation est divisée en deux parties : une **partie variable (R1)** dépendant de la consommation réelle de l'usager une **partie abonnement fixe (R2)** dépendant de sa puissance souscrite, pour assurer l'entretien et l'amortissement des infrastructures. Ce coût fixe (R2) et la mixité contractuelle du R1 (65% de la facture indexée sur le tarif de la géothermie et PAC, et 35% sur le tarif du gaz) protège les usagers des fluctuations des prix des énergies, notamment le gaz, comme ça été déjà observé entre fin 2021 et jusqu'à début 2023.

ARGEO bénéficie d'une **TVA réduite à 5,5 %** grâce à son utilisation d'énergies renouvelables à plus de 50%.

Grâce au dernier benchmark des coûts annuels de chauffage et d'ECS (Eau Chaude Sanitaire) en fonction de la solution énergétique utilisée (Pompe à chaleur, chaudière gaz collective, réseau de chaleur, chaudière bois, etc) réalisé par l'association **AMORCE** (référence année 2022), nous pouvons donc constater que le réseau ARGEON bénéficie d'un **prix compétitif** et que la facture énergétique d'un logement raccordé à un réseau de chaleur reste la plus faible par rapport aux autres solutions énergétiques existantes.

Dispositifs d'aides

Un **fonds chèques chaleur** de 53 000 € par an est réparti entre les deux villes pour aider les foyers en situation de **précarité énergétique**. Les aides sont gérées par les CCAS des deux villes.

1.4 PROPOSITION DE VISITE DE LA CENTRALE

Deux créneaux ont été proposés pour une visite guidée des installations le 13 novembre.

ARGEO proposera d'autres créneaux de visites si d'autres usagers seront intéressés. Pour toute demande de visite, merci d'utiliser l'espace Client qui dirigera la demande à l'interlocuteur ARGEO concerné.

2 TEMPS D'ECHANGE

Suite à cette présentation, un temps d'échange a eu lieu afin de répondre aux questions des usagers. Les questions posées à l'occasion de ce comité, ainsi que leurs réponses sont listées ci-dessous :

- « **Pouvez-vous mettre en avant les paramètres à la main de copropriétés pour baisser le montant de leur facture en indiquant clairement dans quelle proportion la facture peut baisser.** Dans mon cas, j'ai l'impression que 75% de ma facture est forfaitaire ce qui ne m'incite pas du tout à limiter ma consommation (i.e. l'incompressible étant tellement élevé qu'une baisse de 10-15% de conso ne changerait rien). Nous sommes déçus par ces tarifs et surtout pas le manque de clarté autour des paramètres tarifaires. »

➤ **Leviers pour réduire sa consommation énergétique et par conséquent limiter sa part variable (R1) dans sa facture énergétique :**

- **Isolation des bâtiments** : Améliorer l'isolation des murs, fenêtres, etc. Cette action, bien que coûteuse, permet une réduction significative de la consommation d'énergie.
- **Réduction de la température de confort** : l'abaissement de la température de confort permet de réaliser des économies importantes sur la facture énergétique (une réduction d'1°C permet une diminution d'environ 7 % sur sa consommation).

L'application d'une réduction de température de confort plus importante durant la nuit ou lors des périodes d'inoccupation du logement peut également permettre plus d'économies d'énergie.

A noter que cette mesure a déjà été appliquée par certains bailleurs sociaux et copropriétés lors de la période de crise énergétique en 2022, ce qui a permis de réduire considérablement leurs coûts de chauffage, par rapport à ce qu'ils auraient été, sans ces mesures de sobriété énergétique.

➤ **Pourquoi une part fixe élevée ?**

- Sur la facture énergétique, la part abonnement (R2) comprend, d'une part, un remboursement de l'investissement porté par ARGEO pour la création de ce réseau de chaleur, permettant de bénéficier d'une chaleur renouvelable et quasi-gratuite (la géothermie), et d'autre part, les coûts d'entretien des installations du réseau (canalisations, échangeurs en sous-stations des abonnés, centrale de production, etc.). Ce terme suit la tendance de l'inflation générale, qui d'ailleurs était plus importante lors des dernières années (inflation de l'ordre de 5% récemment contre 2% d'inflation constatée au préalable). Il est donc assez stable, comme observé à travers un graphe permettant de suivre son évolution depuis 2019, présenté lors du comité.

Cette part abonnement (R2), étant fixe et représentant la part la plus importante de la facture énergétique, permet de protéger l'usager des fluctuations importantes des prix des énergies, notamment le gaz, comme cela a déjà été observé entre fin 2021 et jusqu'à début 2023.

En parallèle, cette part de la facture permettant de couvrir les coûts d'entretien et de renouvellement des installations des abonnés, ces derniers ont donc une solution « clé-en-main » leur permettant de se soucier moins des problématiques liées au remplacement ou l'entretien courant des équipements coûteux (remplacement des chaudières gaz notamment). Les équipes ARGEO assurent un entretien permanent des équipements des abonnés et interviennent le plus tôt possible en cas de problématiques liées à son réseau.

- **« Je constate selon les périodes de l'année que l'eau est très calcaire. Pourquoi ? »**
- Une séparation physique existe grâce à des échangeurs de chaleur entre le réseau de chaleur urbain et le réseau d'eau de ville. La présence du calcaire dans l'eau n'est donc pas due au réseau de chaleur.

Lors de ce comité, les élus des villes d'Arcueil et de Gentilly présents ont tout de même répondu à cette interrogation. En effet, l'eau de ville arrivant chez les usagers est issue de l'eau de Seine qui est très calcaire. Des échanges sont en cours au niveau des villes et de la régie publique Eau Seine et Bièvre, la régie publique de l'eau des 9 communes du Grand-Orly Seine Bièvre, pour améliorer la qualité de l'eau.

L'entretien des adoucisseurs d'eau (remplissage par le sel) est également nécessaire pour filtrer cette eau avant son utilisation.

- Une résidente a souligné que 17 propriétaires de la résidence Primus ont toujours des problèmes d'ECS. « **Quels bénéfices ont été tirés de nos difficultés pour exiger des constructeurs actuels une meilleure coordination dans la conception des circuits de chauffage ?** »

➤ **Origine du problème :** Les MTA (Modules Thermiques En Appartement) installés dans ces copropriétés nécessitent une température de départ plus élevée que celle pouvant être fournie par le réseau, ce qui entraîne des difficultés pour assurer une fourniture de chaleur à la température nécessaire.

Lors de la conception du projet et la signature de la police d'abonnement, le promoteur n'a pas respecté les notices des constructeurs de ces systèmes et a fait le choix de les installer malgré sa connaissance de la loi d'eau (ou courbe de chauffe) fixée dans le cahier des charges d'ARGEO (températures de départ primaires en fonction de la température extérieure). Ce dernier n'a également pas signalé l'installation de ce système pour le chauffage et pour la production d'eau chaude sanitaire (ECS) qui nécessite une température de départ plus élevée en même temps.

➤ **Solution mise en place :** Pour pallier le problème à court terme, ARGEO a augmenté sa température de départ primaire pour cette résidence par rapport aux autres abonnés, bien que cela reste limité par les capacités de la géothermie. Cependant, il est impossible d'utiliser le gaz en étant uniquement pour la production d'ECS de cet abonné.

En réponse à cette problématique, ARGEO a pris la décision d'interdire l'utilisation des MTA pour les nouveaux promoteurs à travers son cahier de charges, bien que cette exigence soit déjà prise en compte par les lois d'eau présentées par ARGEO.

- **Situation actuelle :** Un contentieux est en cours entre le promoteur et le syndic de la résidence, ce qui a retardé la résolution du problème. Une première audience est prévue pour le 13 décembre.

La mairie de Gentilly a suspendu toute collaboration avec le promoteur sur de futurs projets tant que ce litige n'est pas résolu, afin de protéger les intérêts des résidents.

ARGEO et les mairies suivent de près cette affaire pour garantir une solution durable.

- « **A quoi correspondent les sommes que l'on paie mensuellement en plus de l'eau chaude réellement consommée ?** Au sein de notre copropriété, cela correspond à plus de 33 000€ par an (soit plus d'1/3 du budget annuel de la copropriété et 1 000€ par an en moyenne par appartement et cela sans compter les consommations d'eau chaude et chauffage qu'il faut payer en plus). Cela revient à une facture énergétique extrêmement élevée pour des appartements neufs qui nécessitent très peu de chauffage l'hiver (ce que l'on voit d'ailleurs sur nos relevés d'utilisation). »

- **Explication des charges :** La facture du réseau de chaleur ne comprend que la part variable (R1) liée à la consommation de chauffage et d'ECS, ainsi que la part d'abonnement (R2) liée aux coûts d'entretien, maintenance, renouvellement des installations et amortissement des investissements.

Cependant, des frais annexes liés au réseau secondaire (entretien des équipements, pompes, vidange des radiateurs, eau froide, etc.) ou à l'entretien de l'immeuble peuvent être facturés par le syndic et inclus à cette facture énergétique.

- **Rôle du syndic :** Les syndics peuvent regrouper diverses charges sous un même poste, rendant la lecture des factures peu transparente. Les résidents peuvent demander un détail des factures qui leur sont dues auprès de leur syndic pour une meilleure compréhension de leur facture énergétique.

Il a été déjà constaté par ARGEON, suite à son travail avec des syndics dans certains cas, des écarts importants entre la facture du réseau de chaleur ARGEON et ce que certains syndics répercutent aux résidents.

Selon le besoin, ARGEON pourrait analyser les factures des syndics si nécessaires, afin de vérifier la puissance souscrite et la consommation prise en compte par les syndics dans leurs calculs.

- **Effets des régularisations :** Depuis 2022, certains syndics ont eu des difficultés à provisionner suffisamment pour couvrir les factures énergétiques, entraînant des appels de charges exceptionnels. Les régularisations peuvent arriver tardivement, ce qui complique la gestion des budgets pour les copropriétés.

Certains syndics préfèrent, depuis la crise énergétique de 2022, faire des provisions plus élevées sur l'année qui suit, afin d'éviter ces appels de charges.

Le bouclier tarifaire mis en place par l'État en 2022 et 2023 est également versé tardivement, ce qui perturbe les ajustements des charges.

ARGEO encourage les usagers à demander des explications détaillées à leurs syndics et propose son aide pour clarifier les factures en cas de doute. En effet, des écarts peuvent être dus à des coûts pris en compte par les syndics qui ne sont pas directement liés aux services d'ARGEO.

- « **J'aimerai avoir plus de détail sur les tarifs.** Notre copropriété bénéficie de vos service (chauffage en géothermie). L'année dernière, on m'a facturé 1 300€ de chauffage pour un T3 neuf (class B). C'est plus cher que le chauffage électrique on a l'impression. »
 - ARGEO a suggéré de prendre un rendez-vous pour examiner la situation spécifique de cet abonné. Un entretien direct permettrait d'analyser les données, de vérifier les années de facturation concernées, et d'identifier les éventuels écarts ou ajustements nécessaires.

En réponse aux préoccupations des abonnés, il a été rappelé que des réunions peuvent être organisées avec ARGEO, le syndic, le SIPPREC, et les élus des villes pour clarifier les factures. L'objectif est de confronter les données afin de s'assurer que les tarifs appliqués sont corrects et correspondent bien aux consommations réelles.

- « *Notre immeuble est isolé, si on ouvre tous les radiateurs, on arrive très vite à 24 ou 25°C dans les appartements. Comment pourrait-on mieux réguler, avoir plutôt 21°C ?* »
 - **Rôle de l'exploitant secondaire :** ARGEO a précisé que la régulation des températures de confort dans les appartements dépend de l'exploitant secondaire (le gestionnaire des installations internes du bâtiment). Il est donc recommandé de le solliciter pour effectuer des ajustements ou des travaux de maintenance sur les équipements de régulation. Il est essentiel de s'assurer que les systèmes de régulation fonctionnent correctement pour maintenir la température souhaitée et éviter une surchauffe inutile.
 - **Intervention d'ARGEO en complément :** ARGEO peut collaborer avec le syndic pour ajuster la température de confort, en ajustant sa courbe de chauffe. Toutefois, cette modification nécessite un accord au niveau de l'assemblée générale des copropriétaires, car cela implique un changement dans le niveau de confort des usagers établi contractuellement avec ARGEO.
 - **Défis de la régulation collective :** Une réduction de la température de confort peut générer des économies significatives. Cependant, il peut être difficile d'obtenir un consensus, car certains résidents privilégient des températures plus élevées.
Il est crucial de trouver un équilibre entre les économies d'énergie et le confort des occupants, notamment avec un système de chauffage collectif, car tous les résidents ne ressentent pas les effets de cet abaissement de température de la même manière.

Pour optimiser la consommation et réduire les factures énergétiques, un ajustement de la régulation du réseau secondaire est nécessaire, en accord avec tous les usagers concernés. Les syndics peuvent se rapprocher de leur exploitant du réseau secondaire pour effectuer cet ajustement.

En parallèle, une coordination avec ARGEO pour abaisser la température de l'eau fournie par le réseau primaire peut contribuer à des économies sans compromettre le confort général.