

# GUIDE PRATIQUE

Pour les abonnés et usagers du réseau  
de chaleur urbain de Salon-de-Provence

[salon-energie-verte.fr](http://salon-energie-verte.fr)



# LE RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN DE SALON-DE-PROVENCE

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

Ce guide vous apporte des éléments de réponse.

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



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

## SOMMAIRE

- **Quels sont les atouts du réseau ?** p.3
- **Salon-de-Provence Energie Verte, c'est quoi ?** p.4-5
- **Un réseau de chaleur urbain, ça fonctionne comment ?** p.6-7
- **4 énergies pour vous chauffer** p.8-9
- **La nouvelle chaufferie des Broquetiers** p.10
- **Réseau privé et réseau public, quelles différences ?** p.12
- **Conseils pour l'entretien des réseaux privés** p.13
- **La facture, comment ça marche ?** p.14-15
- **Pour en savoir plus** p.16
- **Vous constatez une perturbation ?** p.17

## QUELS SONT LES ATOUTS DU RÉSEAU ?

### UNE SOLUTION DURABLE ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Le réseau valorise des ressources **locales et vertueuses, la biomasse et l'énergie solaire**. 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 d'une TVA réduite. Il n'y a pas de frais d'entretien annexe puisque Salon-de-Provence Energie Verte 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 effectué par Salon-de-Provence Energie Verte. L'absence de chaudière dans les immeubles élimine les risques d'incendie, réduit les primes d'assurance et les nuisances sonores.

# SALON-DE-PROVENCE ENERGIE VERTE, C'EST QUOI ?

## La Ville de Salon-de-Provence



Autorité déléguante

## Le Groupe Coriance



Coriance a créé une filiale dédiée  
au réseau de chaleur :  
**Salon-de-Provence Energie Verte**



Société dédiée à 100 %  
au réseau de chaleur de  
Salon-de-Provence



### Les abonnés

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



### Les usagers

Bénéficiaires finaux du réseau  
(locataires ou propriétaires)

2021

**Salon-de-Provence Energie Verte - SEV**, filiale du Groupe Coriance, a été retenue pour l'exploitation du réseau de chaleur de Salon-de-Provence, dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public.

**SEV** 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 oeuvre des **solutions performantes, économiques et respectueuses** de l'environnement.

### Comment ça marche ?

La chaleur est produite **localement** et est assurée à plus de 75 % par des énergies renouvelables. **Le réseau de chaleur imaginé par SEV va solliciter une énergie principale : la biomasse.**

La biomasse sera accompagnée d'autres énergies pour garantir la fourniture de chaleur en toutes circonstances aux usagers : **l'énergie solaire et le gaz naturel.**

### L'énergie solaire, c'est quoi ?

L'énergie solaire est l'énergie transmise par le soleil sous la forme de lumière et de chaleur.

### Et en appoint / secours ?

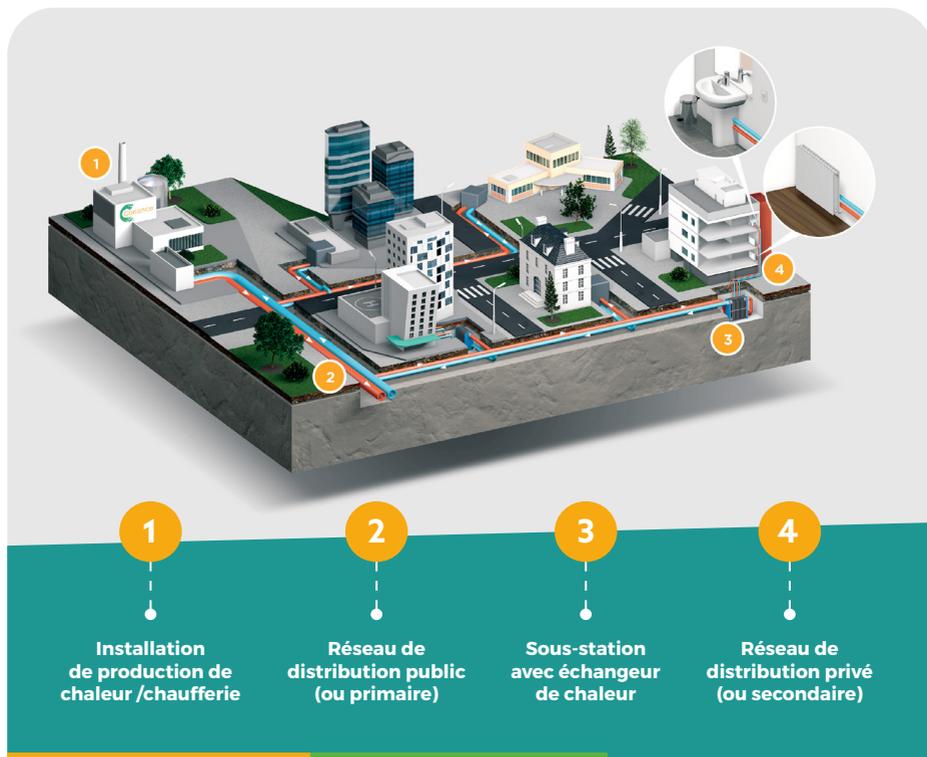
Du gaz naturel et de l'agrofuel.

Au-delà des bénéfices environnementaux, le réseau permet aux habitants de Salon-de-Provence 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 la Ville de Salon-de-Provence et **Salon-de-Provence Energie Verte**, précise les obligations de chacun dans le cadre du service public de chauffage urbain.
- > **Le règlement de service** définit les modalités de livraison de la chaleur, générales et communes, à l'ensemble des abonnés.
- > **La police d'abonnement**, souscrite par chaque abonné, précise l'ensemble des conditions particulières de la fourniture de la chaleur.

# UN RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN, ÇA FONCTIONNE COMMENT ?



➤ 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 Salon-de-Provence Energie Verte, dans tout ça ?

Salon-de-Provence Energie Verte est en charge de la fourniture de chaleur sur le réseau public. La limite de fourniture se situe juste après l'échangeur de livraison de la 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**.

### Carte du réseau



### CHIFFRES CLÉS DU NOUVEAU RÉSEAU (À TERME)

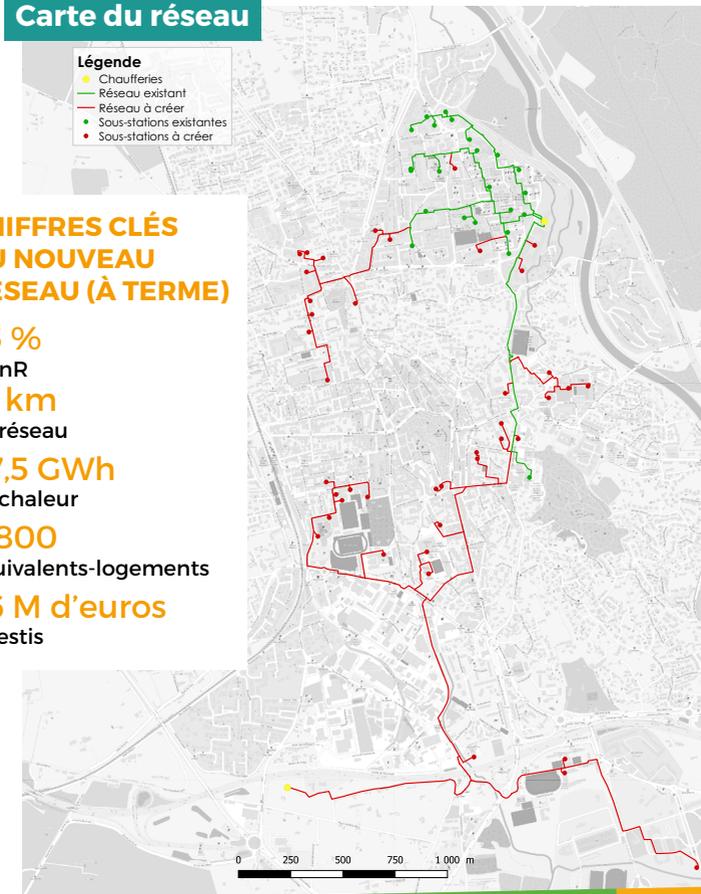
75 %  
d'EnR

15 km  
de réseau

67,5 GWh  
de chaleur

6 800  
équivalents-logements

26 M d'euros  
investis



### Chiffres clés à terme

➤ Plus de **6 800 équivalents-logements** : des logements collectifs, des bâtiments publics et de nombreuses écoles.

➤ **15 kilomètres** de réseau dans toute la ville.

➤ Salon-de-Provence Energie Verte évitera chaque année l'émission de **9 600 tonnes de CO<sub>2</sub>**, soit l'équivalent de plus de 8 000 voitures.

➤ Près de **67,5 GWh** de chaleur distribués chaque année.

# 4 ÉNERGIES POUR VOUS CHAUFFER

La production de chaleur se compose de :

## La biomasse



### 1 Approvisionnement

Le bois énergie est composé de résidus provenant de l'entretien des forêts, des travaux paysagers et des bois en fin de vie de l'industrie.

### 2 Transformation

Ces résidus sont transformés en plaquettes.

### 3 Chaufferie biomasse

La chaleur produite par la combustion de la biomasse réchauffe l'eau du réseau de chaleur.

### 4 Réseau de chauffage urbain (RCU)

Le RCU transporte la chaleur de la chaufferie jusqu'aux sous-stations.

### 5 Sous-stations

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

### 6 Abonnés

L'utilisateur bénéficie du chauffage et de l'eau chaude sanitaire à un coût bas et stable.

## Quels sont les bénéfices ?

### ● Une énergie non-polluante :

Cette énergie émet très peu de CO<sub>2</sub>. De plus, les poussières et les fumées issues de la combustion du bois sont filtrées, contribuant ainsi à réduire l'impact environnemental.

### ● 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, avec des postes non délocalisables. Elle structure également la filière bois. Les tarifs sont compétitifs et stables dans le temps, étant quasi-décorrélés des prix fluctuants des énergies fossiles.



## L'énergie solaire

Cette énergie propre n'émet aucun gaz à effet de serre et sa source primaire, le soleil, est gratuite et inépuisable. Sur le site de la nouvelle chaufferie sera installé un champ solaire thermique de près de 2000 m<sup>2</sup> de surface de panneaux.

## Le gaz naturel

Énergie principale avant la construction de la chaufferie à énergie renouvelable, le gaz naturel sera l'énergie d'appoint et de secours. Le gaz naturel est l'une des énergies fossiles les moins carbonées.

## L'agrofuel

Plus écologique que le fuel domestique classique, l'agrofuel est un fuel produit à partir de l'agriculture, notamment à partir du colza dont les propriétés sont proches du fuel domestique.

# LA NOUVELLE CHAUFFERIE DES BROQUETIERS



## Les travaux

- En 2024 débuteront les travaux d'extension du réseau et de construction d'une chaufferie **au sud de la ville**. Ce site dédié à **100% aux énergies locales et renouvelables** accueillera une chaudière biomasse, un champ solaire thermique et une chaudière de secours à l'agrofuel.
- Dans les prochaines années, SEV renouvellera une partie des canalisations historiques existantes dans le quartier des Canourgues et étendra le réseau à toute la ville. À terme, le réseau fera 15 km et alimentera près de **6800 équivalents logements**.
- SEV assure un suivi et une optimisation du fonctionnement du réseau afin de garantir la continuité du service tout en renforçant sa **performance environnementale**.

## Des outils technologiques innovants et des moyens humains pour développer la performance environnementale

- SEV assure le suivi et l'optimisation du fonctionnement du réseau pour garantir la continuité du service, tout en renforçant sa performance environnementale. Des outils technologiques innovants et des moyens humains adaptés seront déployés pour renforcer la qualité de service et les relations avec les usagers et les abonnés.



## Caractéristiques de la chaufferie

- › 2000 m<sup>2</sup> de panneaux solaires thermiques
- › Hydro-accumulation 200m<sup>2</sup>
- › Chaudière biomasse avec pompe à chaleur
- › Chaudière secours agro-fuel
- › Salle pédagogique

# 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 (local SST).

## 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 l'échangeur 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, Salon-de-Provence Energie Verte 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.
- > **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).



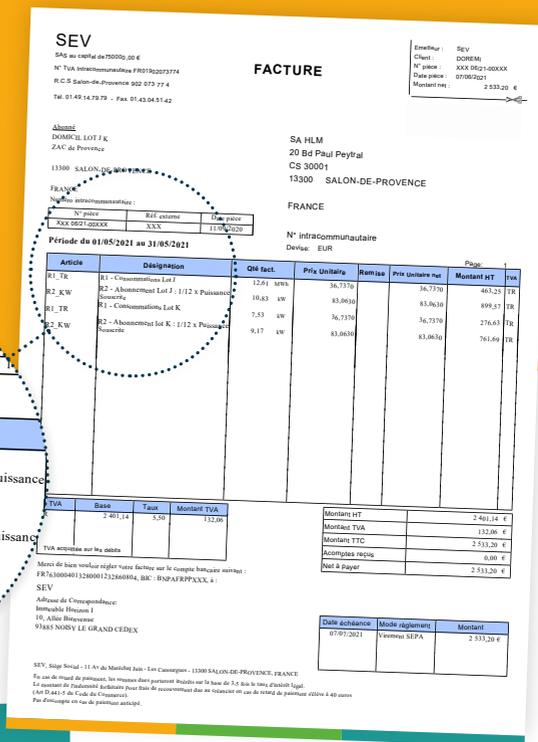
## Prévention de la légionnelle

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

Salon-de-Provence Energie Verte 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.



## Comment est décomposé le prix de la chaleur ?

Le prix de la chaleur se décompose en deux termes :

- **R1 : l'énergie réellement consommée et facturée en €/MWh** : Elle est mesurée par un unique compteur en sous-station et relevé mensuellement. Le tarif 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. Le tarif R2 bénéficie du taux réduit de TVA de 5,5%.

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

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

## 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 **écogestes** du quotidien sur [salon-energie-verte.fr](http://salon-energie-verte.fr)



- N'encombrez pas les systèmes de chauffage
- Chauffez-vous à la bonne température
- Entretenez vos équipements de chauffage et évitez les chauffages mobiles

### 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 Salon-de-Provence Energie Verte et la Ville de Salon-de-Provence.

L'abonné signe avec **Salon-de-Provence Energie Verte** 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.

# POUR EN SAVOIR PLUS

## LE SITE INTERNET

[salon-energie-verte.fr](http://salon-energie-verte.fr)

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



## 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'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



## L'espace client

Un espace client pour les abonnés de Salon-de-Provence Energie Verte est disponible 24h/24 depuis le site internet.

## Lien vers le site :

[salon-energie-verte.fr](http://salon-energie-verte.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 Salon-de-Provence Energie Verte 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 Salon-de-Provence Energie Verte et demande l'intervention

## NOUS CONTACTER :

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

SEV - 11 Avenue du Maréchal Juin  
Les Canourgues  
13300 Salon-de-Provence

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

09 69 39 34 30

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](http://energie-mediateur.fr)

Ou par écrit à l'adresse suivante :  
**Médiateur national de l'Énergie**  
Libre Réponse n°59252  
75443 Paris Cedex 09

## Contact

 [salon-energie-verte.fr](https://www.salon-energie-verte.fr)

.....

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

.....

 09 69 39 34 30

