

A photograph of a young man and woman sitting on a light-colored sofa, smiling and looking at each other. The man is wearing a blue denim shirt over a white t-shirt and glasses. The woman is wearing a grey sweater. The background is a wooden floor. A large white graphic overlay is positioned on the left side of the image, featuring a yellow diamond shape with text and various green icons representing sustainability and energy.

**2021**  
Une énergie  
plus durable  
à votre service

The logo for CPCU, consisting of a green square with a red square inside it, followed by the letters "CPCU" in a bold, black, sans-serif font.

**CPCU**

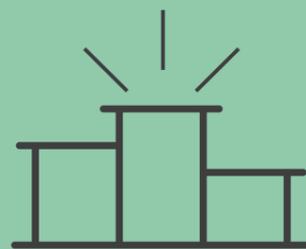


- 04 La CPCU en quelques chiffres
- 05 La CPCU en quelques mots
- 06 La carte du réseau
- 07 Comment ça marche ?
- 08 Des énergies plus respectueuses
- 09 L'efficacité énergétique
- 10 Les clients
- 11 Une énergie fiable, durable et abordable
- 12 La satisfaction client
- 13 La CPCU, employeur responsable
- 14 Les engagements du quotidien

# La CPCU en quelques chiffres

**472**

MILLIONS DE  
CHIFFRE  
D'AFFAIRES



Au 31 décembre 2021,  
le capital de la CPCU  
est détenu à

**66,5%** par Engie Énergie Services  
**33,5%** par la Ville de Paris

**1<sup>er</sup>**

réseau de chaleur  
urbain en France  
grâce à un réseau  
souterrain de  
**521 km**

**51%\***

d'énergies  
renouvelables  
et de  
récupération

Valorisation  
énergétique  
des déchets  
ménagers de

**3** sites  
SYCTOM

**28**

boucles de réseau  
d'eau chaude  
sur **41 km**, dont  
**2** boucles  
indépendantes

**8,5**

millions de  
tonnes  
de vapeur  
produite

La CPCU  
chauffe  
**425 000**  
équivalents  
logements à Paris  
et alimente  
**16** communes  
voisines

**8**

sites de production  
de chaleur dont  
**2** sites de  
cogénération  
et **1** site de  
géothermie

\*51% = taux d'énergie renouvelable fiscal / 47% = taux d'énergie renouvelable RE2020

# La CPCU en quelques mots

## Une histoire bientôt centenaire

La Compagnie parisienne de chauffage urbain fournit à ses clients, habitants de la métropole parisienne, de la chaleur pour les besoins de chauffage et d'eau chaude de l'habitat et du tertiaire public ou privé.

Entreprise publique locale, filiale d'ENGIE et concessionnaire de la Ville de Paris, elle exploite et développe le plus important réseau de chaleur urbain de France : 8 sites de production d'énergie et un réseau de distribution de 521 km pour les besoins d'1 million de Parisiens.

Grâce à son bouquet énergétique favorisant les énergies locales, renouvelables et de récupération, le réseau de chaleur améliore la qualité de l'air respiré par les habitants d'Île-de-France.

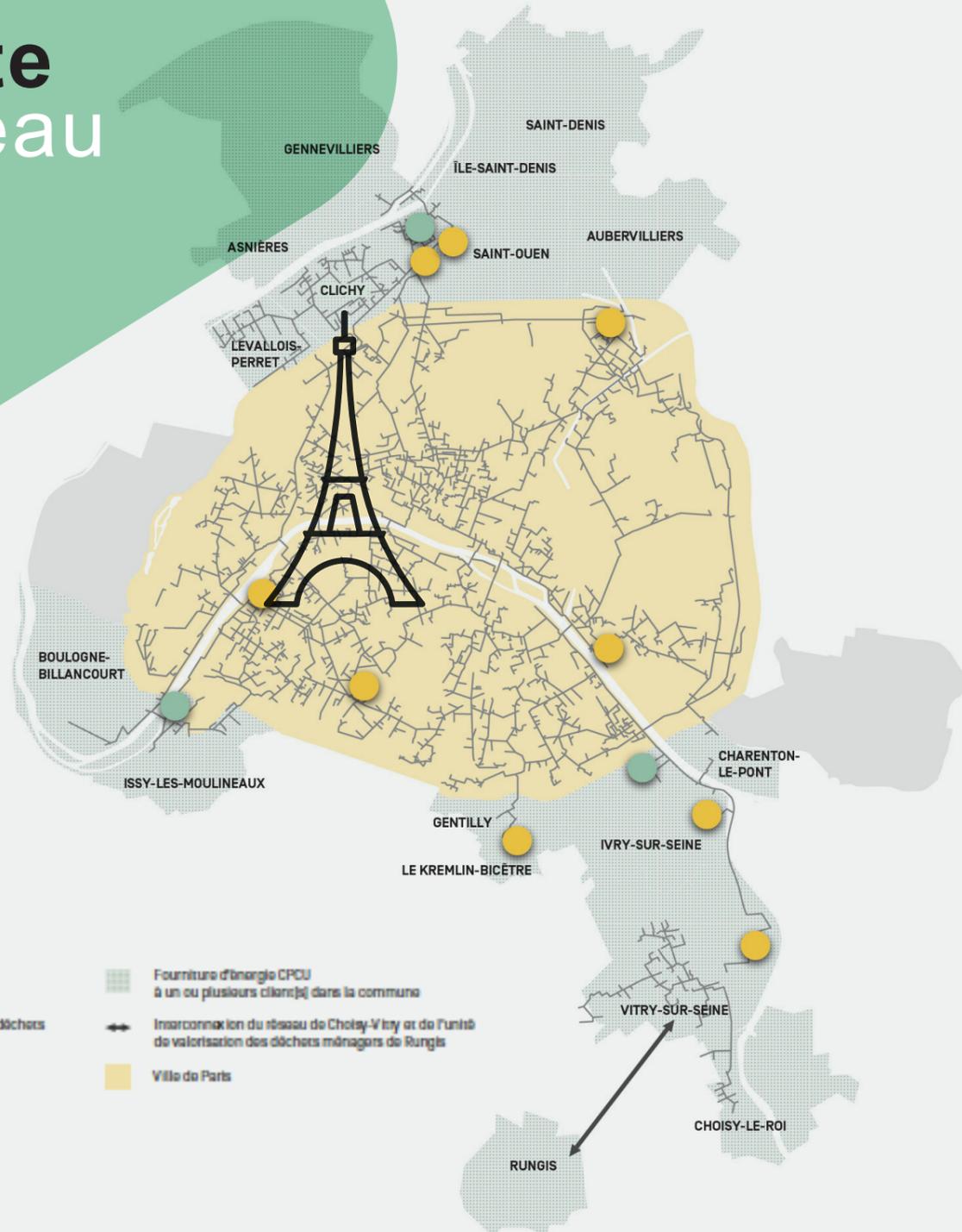
**Ainsi, la CPCU, acteur privilégié du plan Climat de la Ville de Paris, contribue aux objectifs de transition énergétique et d'aménagement durable du territoire.**

**La CPCU est membre fondateur de l'APC, Agence Parisienne du Climat, partenaire d'Airparif et de programmes d'économies d'énergie en Île-de-France.**

Déléataire du service public de chauffage à Paris, la CPCU est concessionnaire de la Ville depuis 1927. À ses débuts, l'entreprise compte la gare de Lyon parmi ses premiers clients. Le besoin en chaleur pour le chauffage des trains au départ de la gare est l'une des premières missions de l'entreprise. Tout au long du 20e siècle, l'entreprise s'est développée au gré de l'évolution du territoire, des usages et des technologies. Mais sa raison d'être n'a pas changé : proposer un service fiable et de qualité pour le confort des usagers.

Dès les années 2000, la CPCU intègre dans ses priorités les questions environnementales : la recherche de sources d'énergie plus vertes et plus locales ainsi que les économies d'énergie sur les installations deviennent une priorité. Depuis, elle n'a cessé d'innover en faveur de l'efficacité et de la sobriété énergétique du réseau qui s'étend désormais sur 521 kilomètres.

# La carte du réseau



# Comment ça marche ?

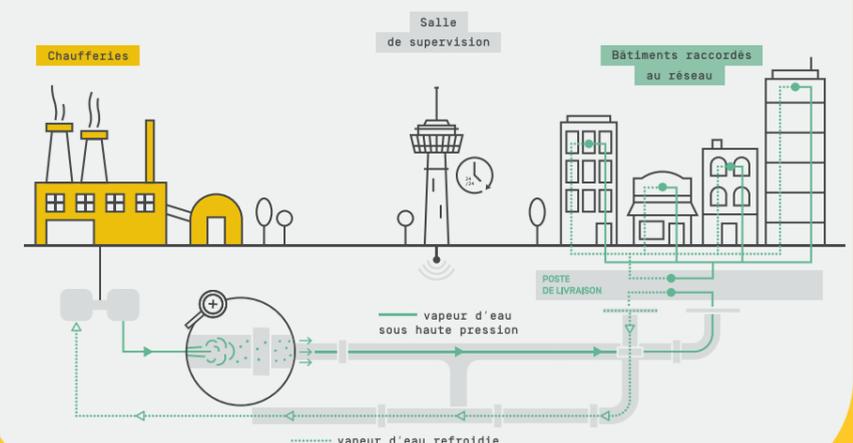
Véritable chauffage collectif à l'échelle d'une ville ou d'un quartier, le réseau de chaleur urbain alimente tous types d'immeubles : logements, bureaux, écoles, hôpitaux, musées, bâtiments municipaux ou à usage industriel.

Il est composé de 4 éléments : des unités de production d'énergie thermique sous forme de vapeur et d'eau chaude, un réseau de canalisations qui achemine de la vapeur ou de l'eau vers des postes de livraison, un second réseau de canalisations qui reconduit l'eau refroidie vers les unités de production.

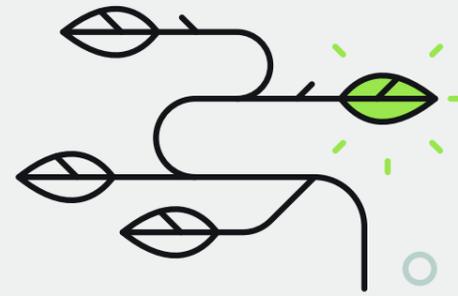
La chaleur fournie par la CPCU permet de bénéficier d'un environnement chaleureux grâce à un confort thermique constant. Elle est disponible en continu quels que soient les besoins et les conditions climatiques tout au long de l'année. Cette énergie assure une meilleure qualité de vie.

## Pour mieux comprendre :

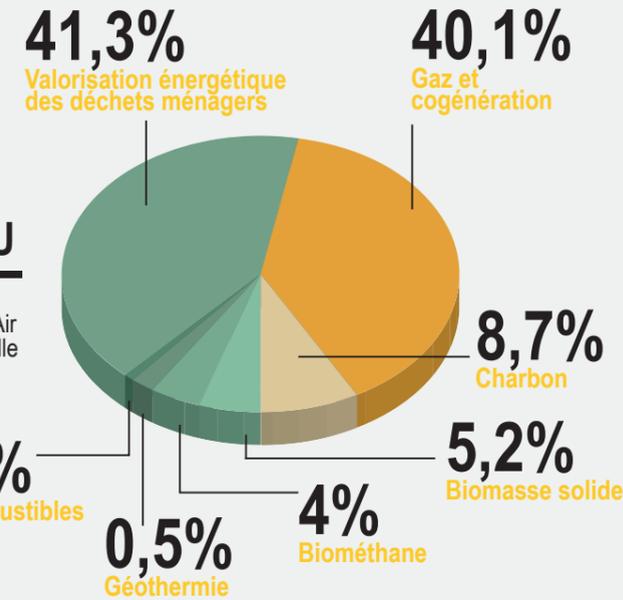
- La chaleur est produite dans 8 centrales de production ou récupérée de la valorisation énergétique des déchets ménagers du SYCTOM.
- Elle est transportée sous forme de vapeur ou d'eau chaude via un réseau de 521 km de canalisations souterraines interconnectées. La chaleur circule dans le réseau toute l'année sans interruption, y compris l'été pour permettre la production d'eau chaude.
- La livraison de chaleur s'effectue par l'intermédiaire d'un échangeur thermique, situé dans le local technique de chaque bâtiment raccordé, qui transfère les calories du réseau CPCU vers le réseau de chauffage interne de l'immeuble.
- La vapeur condensée en eau après avoir livré ses calories retourne vers la centrale où elle servira de nouveau à produire de la vapeur avant de repartir vers les points de livraison.  
La fourniture de chaleur par le réseau fonctionne en circuit fermé.



# Des énergies plus respectueuses de l'environnement



**51%\***  
d'énergies renouvelables et de récupération



## La CPCU

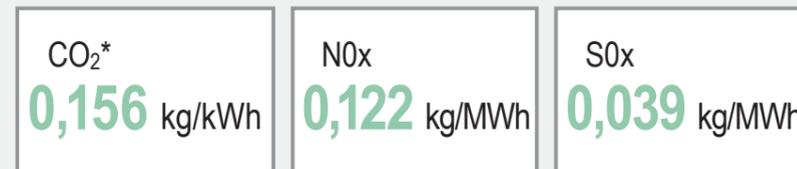
1<sup>er</sup> contributeur du Plan Climat Air Energie de la Ville de Paris

\* 51,6% = taux d'EnR fiscal - 47,4% = taux d'EnR RE2020

L'année 2021 a été marquée par de multiples essais de nouveaux combustibles pour contribuer à la neutralité carbone que la Ville de Paris ambitionne pour 2050. Ainsi, jour après jour, la CPCU veille à composer un bouquet énergétique diversifié et majoré d'une part toujours plus importante d'énergies locales et renouvelables qui participent à l'amélioration de la qualité de l'air. Depuis 2014, la part du charbon dans le mix énergétique de la CPCU a été divisée par 3 pour atteindre moins de 9 % en 2021, remplacée par de la biomasse sous forme de granulés de bois.

En 2016, le fioul a totalement disparu du mix énergétique du réseau de chaleur : la CPCU a converti son parc de sites de production (Grenelle, Ivry-sur-Seine, Kremlin-Bicêtre, Vaugirard et Bercy) du fioul au gaz naturel. Grâce à la mise en œuvre de ces projets, les émissions de CO<sub>2</sub> de la CPCU ont été réduites de 175 g / kWh en 2015 à 156 g / kWh en 2021. En se substituant à plus de 6 000 chaudières individuelles, le réseau CPCU évite les rejets atmosphériques de milliers de cheminées en ville.

## Les émissions



\* CO<sub>2</sub> = 0,156kg/kWh taux fiscal  
= 0,194kg/kWh méthode ACV, RE 2020

# L'efficacité énergétique



## L'efficacité énergétique

L'efficacité énergétique fait l'objet d'un plan d'actions soutenu qui se décline tout au long de la chaîne de chaleur.

### 1. Sur les installations de production

- ◆ Des contrôles thermographiques et le renforcement du calorifuge des chaudières.
- ◆ Des diagnostics et le remplacement d'équipements.
- ◆ L'optimisation de la combustion dans les chaudières.
- ◆ De nouveaux économiseurs dans les chaudières pour récupérer la chaleur produite par les fumées à destination du réseau.
- ◆ Le perfectionnement du logiciel de conduite et de supervision générale de la production et de la distribution.

### 2. Sur le réseau de distribution

- ◆ Des technologies d'inspection et de réparation des canalisations : robots, sondes et pistons instrumentés.
- ◆ Des solutions d'obturation des canalisations des réseaux vapeur et d'eau.
- ◆ La cartographie infrarouge du réseau pour détecter les amorces de fuites.
- ◆ L'utilisation de détecteurs de fuites pour les purgeurs et les vannes.
- ◆ La mise en place de valves communicantes et d'outils d'analyse pour maîtriser la restitution d'eau des postes de livraison.
- ◆ Le remplacement de purgeurs, de calorifuge des conduites, de canalisations du réseau de retour d'eau.

## Nos certifications

Le Système de management intégré Qualité Sécurité Environnement Énergie a fait l'objet d'un audit de renouvellement en 2021, qui a permis de renouveler la certification des exigences :

**ISO 50001**  
en matière de performance du système de management de l'énergie

**ISO 14001**  
en matière d'environnement

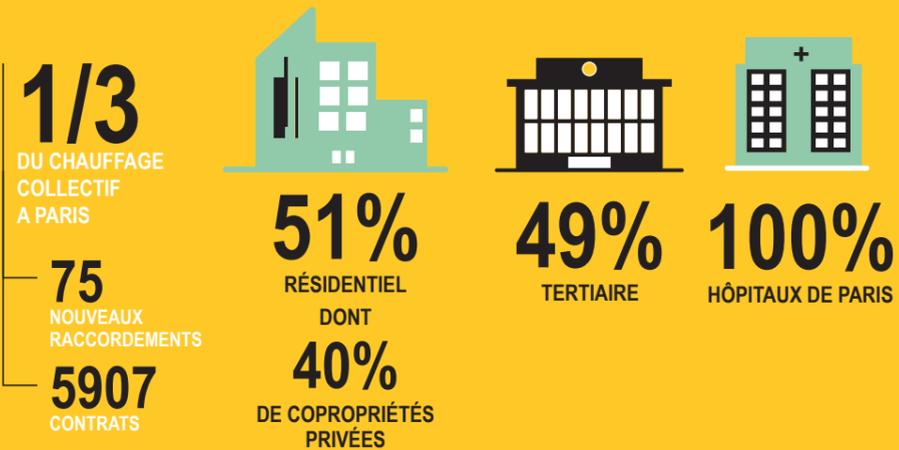
**ISO 9001**  
en matière de qualité

**ISO 45001**  
en matière de santé et de sécurité au travail

# Les clients

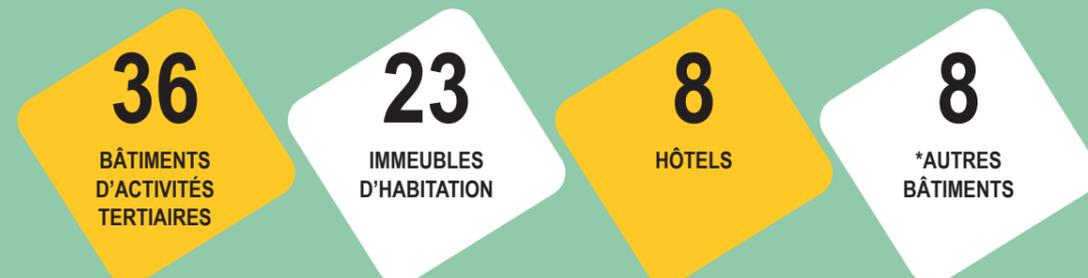
## Au service de plus d'un million de Parisiens

Depuis presque 100 ans, la CPCU produit et achemine de la chaleur dans Paris grâce à un vaste réseau de canalisations souterraines à travers la ville. Chauffage, eau chaude... cette énergie contribue au confort de plus d'un million de citoyens via près de 6 000 points de livraison de chaleur.



## Les nouveaux raccordements 2021

En 2021, CPCU a raccordé **75** bâtiments représentant **51,7 MW** de puissance souscrite



\* Crèche, établissement culturel, gymnase, ferme urbaine, centre d'action sociale

# Une énergie fiable, durable et abordable

## La chaleur du réseau, une solution d'avenir

En 2021, la chaleur CPCU est la moins chère du marché ! Le prix de la chaleur du réseau parisien de chauffage urbain est plus avantageux que celui des autres énergies de chauffage à Paris. La chaleur CPCU est produite à partir de sources d'énergies majoritairement renouvelables et de récupération. C'est pourquoi son prix est plus stable dans la durée car il est moins corrélé à la fluctuation du prix des énergies fossiles. C'est pourquoi aussi, les clients du réseau de chaleur bénéficient d'une TVA réduite à 5,5 %. C'est pourquoi, enfin, la taxe carbone est moindre tandis qu'elle va durablement augmenter sur les énergies fossiles.

**Le réseau de chauffage urbain CPCU de la Ville de Paris s'inscrit pleinement dans le développement durable du territoire d'Île-de-France : sociétal, écologique et désormais économique.**

### Pourquoi ?

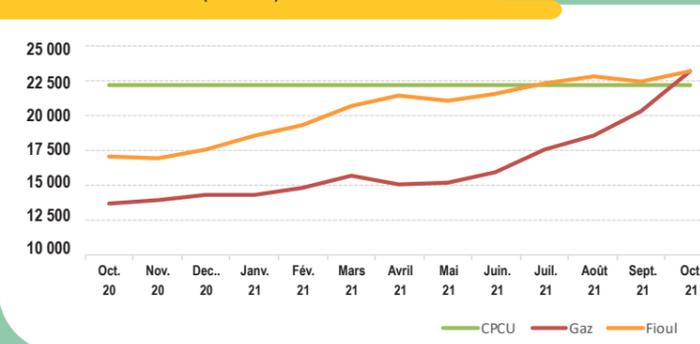
Parce que la CPCU n'a pas attendu les premières manifestations du dérèglement climatique à Paris pour entamer sa mutation énergétique. Concessionnaire de la Ville depuis 1927, l'entreprise a su se développer au gré de l'évolution du territoire, des besoins et des technologies. Mais sa raison d'être est restée identique : proposer un service fiable et équitable pour le confort de ses clients. Dès les années 2000, intégrant dans ses priorités la question environnementale, elle a commencé à diversifier et verdir ses sources d'énergies pour atteindre un mix énergétique de 51% en 2021.

Aujourd'hui pour demain, la CPCU s'engage aux côtés de la Ville de Paris pour atteindre la neutralité carbone à horizon 2050.

**Moins polluante et aujourd'hui moins chère que le gaz, le fioul et l'électricité, la chaleur du réseau constitue une solution d'avenir bâtie sur près d'un siècle d'expertise.**

**Pari gagné !**

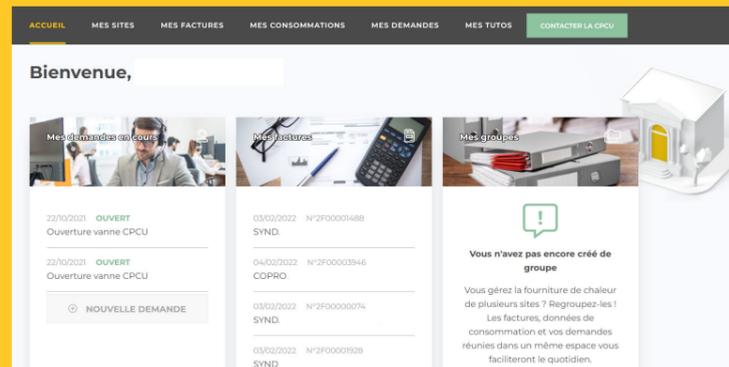
Evolution de la facture (en € TTC) Oct. 2020 à Oct. 2021



# La satisfaction client

## Un nouvel espace client

Intégré au site [cpcu.fr](http://cpcu.fr) dont il reproduit le design, le nouvel Espace Client est entièrement repensé : à la fois plus complet mais aussi plus simple et plus interactif, au service d'une gestion quotidienne efficace et personnalisée de la chaleur pour les 6000 clients de la CPCU.



## La 1<sup>ère</sup> newsletter externe



La CPCU a publié en 2021 sa première newsletter suivie de deux autres numéros. L'objectif ? Donner aux clients de l'information sur les actualités, les projets et les savoir-faire de l'entreprise.

## La 1<sup>ère</sup> analyse du baromètre de satisfaction clients « à chaud »

La collecte des retours d'expérience « à chaud » est systématisée par la mise en place d'un baromètre de satisfaction en ligne qui intervient à chaque clôture des requêtes externes auprès de nos services. **78% des demandes traitées par nos services sont jugées satisfaisantes.**



# La CPCU, employeur responsable

“L'écosystème dans lequel nous évoluons change en permanence, exigeant de nous une constante adaptation. Nous souhaitons faire de la formation un investissement stratégique et optimiser nos dispositifs d'apprentissage au service des transformations à venir. **Anticipons et préparons-nous aux évolutions de nos métiers !**”

Sylvie Arnoud - DRH

Premiers acteurs de cette mission de service public, les 586 collaborateurs de la CPCU se mobilisent chaque jour pour assurer la qualité et la continuité du service. C'est pourquoi l'entreprise met en œuvre de nombreuses actions en leur faveur :

- Favoriser la diversité et l'intégration : en ancrant l'égalité des chances au cœur des modes de fonctionnement : promotion de l'égalité homme-femme et de la diversité, intégration de collaborateurs en situation de handicap, maintien de l'employabilité des seniors, formation des jeunes en alternance, etc.
- Développer et adapter les compétences : la formation comme un investissement stratégique pour garantir l'excellence technique et cultiver la responsabilité sociétale et environnementale.
- Valoriser et accompagner les carrières : de l'accueil des candidats à la gestion des carrières.

## Zoom sur l'égalité professionnelle

La CPCU s'engage pour la mixité et l'égalité professionnelle des femmes et des hommes et affiche un index EgaPro de **94/100**

**586** COLLABORATEURS

**54** CONTRATS SIGNÉS EN 2021, DONT 13 ISSUS DE L'ALTERNANCE

**17 931** HEURES CONSACRÉES À LA FORMATION

LES DÉPENSES GLOBALES DE FORMATION CONTINUE REPRÉSENTENT 3,11% DE LA MASSE SALARIALE

**119** FEMMES COLLABORATRICES, SOIT 20% DE LA MASSE SALARIALE

**6** FEMMES AU COMITÉ EXÉCUTIF, SOIT 66,6% DU COMITÉ

# Les engagements du quotidien



## Être un employeur responsable

- **Instaurer une culture d'excellence en matière de sécurité**  
→ 7125,5 heures de formation déployées sur le domaine de la sécurité.
- **Maîtriser les risques et assurer la santé au travail des collaborateurs**  
→ 152 salariés des équipes opérationnelles de la CPCU ont participé aux expérimentations du lab #plusjamaisça, un dispositif permettant la participation directe et active du personnel à la réduction des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail.
- **Développer les compétences des collaborateurs pour aujourd'hui et pour demain**  
→ 3,11% de la masse salariale dédiée à la formation.
- **Éprouver la résilience de la CPCU et améliorer l'efficacité des interventions des secours dans nos chaufferies**  
→ Entraînement annuel des exercices de simulation d'accidents graves organisés sur l'ensemble de nos sites en partenariat avec la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris.

## Améliorer la performance environnementale

- **Augmenter la part des énergies renouvelables dans les capacités de production et continuer de décarboner le mix énergétique : 51% d'EnR&R dans le mix énergétique en 2021**
- **Faire des collaborateurs des acteurs de la réduction des impacts environnementaux au quotidien**  
→ Mise en place du tri des déchets 5 flux sur tous les sites de la CPCU en 2021.
- **Réduire les impacts sur l'air et sur l'eau**  
→ Les émissions d'oxyde d'azote ont été divisées par 2 et les émissions de dioxyde de soufre divisées par 4 depuis 5 ans.

## Être un partenaire des territoires et des villes durables



- **Accompagner les territoires dans leur transition écologique**  
→ 75 nouveaux bâtiments raccordés en 2021 au réseau CPCU,  
→ 3 km de réseau supplémentaire construits,  
→ Rénovation complète du toit terrasse de la centrale de Grenelle dans le 15<sup>e</sup> arrondissement, agrémentée d'un jardin pour favoriser la biodiversité.
- **Faire du dialogue avec les parties prenantes un levier de réussite de la stratégie**  
→ La CPCU était présente au forum des associations et concessionnaires du XIV<sup>e</sup> arrondissement en septembre 2021,  
→ 20 visites de nos sites organisées en 2021 pour 82 visiteurs.

- **Créer de la valeur partagée avec les territoires ou la CPCU opère :**  
→ Signature à la mairie de Saint-Ouen, où se trouve la principale centrale de production de chaleur du réseau, d'une convention de stage pour les élèves de 3<sup>e</sup> des collèges de la Ville,  
→ Mise en place d'un dispositif de tri 3 flux autour d'un chantier CPCU dans le 10<sup>e</sup> arrondissement, en coopération avec Ecosite et les services de la Ville.
- **Valoriser les bénéfices environnementaux et sociétaux des offres auprès des clients**  
→ Les bénéfices environnementaux du réseau figurent sur toutes les offres commerciales et les factures.
- **Contribuer au mieux vivre en ville**  
→ La CPCU est partenaire du Programme Alvéole (programme porté par la Fub et Rozo) qui promeut la pratique du vélo en ville.



**L'énergie,  
est notre avenir,  
économisons-la !**

**COMPAGNIE PARISIENNE  
DE CHAUFFAGE URBAIN**  
185, RUE DE BERCY,  
75012 PARIS  
TEL. 01 44 68 68 20  
[www.cpcu.fr](http://www.cpcu.fr)  
[SUIVRE@La\\_CPCU](mailto:SUIVRE@La_CPCU)

