

## [ACTUALITÉ] Crise sanitaire : nos équipes se mobilisent et s'organisent



Santé,  
sécurité  
et continuité de service

En raison de la situation sanitaire actuelle, le réseau de chaleur de Grenoble-Alpes Métropole s'adapte pour maintenir ses missions de service public.

Dans ces moments difficiles, nous tenons à vous assurer de l'engagement de toutes les équipes de du Chauffage Urbain pour assurer la continuité de service.

La fourniture de chaleur nécessaire au chauffage et à la production d'eau chaude sanitaire, notamment pour les établissements de soins (hôpitaux, cliniques...), les EHPAD, les 47 000 logements raccordés au chauffage urbain, est essentielle pour le confort de chacun. Nos équipes techniques sont mobilisées pour garantir, comme toujours, un réseau de chaleur performant, une valorisation énergétique optimale et des services de qualité. Nous adaptons actuellement nos modes de travail afin de protéger au mieux nos équipes, car cela aussi est notre priorité.

Dans le contexte de crise sanitaire actuelle, et par mesure de précaution et de protection de nos clients usagers et de nos salariés, les interventions de nos techniciens sont réservées aux situations urgentes : les prestations de dépannages en espace confiné (logements, bureaux...) sont suspendues, sauf en cas de situations exposants les biens et les personnes.

Les autres activités secondaires, telles que la maintenance préventive des installations de nos clients, sont également ajustées.

Retrouvez toute l'information détaillée sur le site [www.chauffage-urbain-grenoble.fr](http://www.chauffage-urbain-grenoble.fr).



Pour toute demande d'intervention urgente ou d'information, merci de privilégier les demandes en lignes auprès de nos équipes qui restent disponibles. Nous ferons le maximum, compte tenu de la situation, pour répondre à vos besoins.

### POUR NOUS CONTACTER :

Une demande  
d'information liée  
à un contrat ?



[commercial@cciag.fr](mailto:commercial@cciag.fr)

Une demande auprès  
de nos équipes  
administratives ?



[info@cciag.fr](mailto:info@cciag.fr)

Une intervention ?  
Un dépannage ?



[maintenance.depannages@cciag.fr](mailto:maintenance.depannages@cciag.fr)



## [ACTUALITÉS]



28  
JAN  
2020

### Le site Villeneuve fête ses 50 ans.

Mis en service officiellement au début de l'année 1970, ce site s'est adapté au fil du temps aux nouveaux enjeux du territoire.

Conçues à l'origine pour un combustible unique, le charbon, les installations du site ont évolué grâce aux avancées technologiques pour leur permettre de se convertir aux énergies renouvelables et de récupération comme le bois et les biocombustibles liquides.

C'est à l'occasion de cet anniversaire que les participants du Club des usagers ont pu découvrir les coulisses de ce site cinquantenaire.



6  
FEV  
2020

### 15 nouveaux véhicules GNV.

Le Chauffage Urbain s'équipe d'utilitaires alimentés au Gaz Naturel pour Véhicules pour renforcer son engagement en faveur de la qualité de l'air.



21  
FEV  
2020

### Le nouveau site Biomax inauguré.

Près de 100 personnes ont pu assister à l'inauguration du site en présence de Christophe FERRARI (Président de Grenoble-Alpes Métropole), Éric PIOLLE (Maire de Grenoble) et ainsi découvrir l'avancée des travaux lors d'une visite.

## [ENQUÊTE] Lancement de l'enquête satisfaction

Comme chaque année, une enquête satisfaction est lancée auprès de l'ensemble des clients du réseau de Chauffage Urbain. Les résultats de cette enquête nous permettent de mettre en oeuvre une amélioration continue de nos services.

Vous êtes susceptible d'être contacté par téléphone pour répondre à cette enquête entre les mois d'avril et de mai. Celle-ci ne vous prendra que quelques minutes. Nous vous remercions par avance du temps que vous accorderez à répondre à ce questionnaire.

### QUELQUES CHIFFRES DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE\* :

89 %

des clients sont satisfaits  
du Chauffage Urbain  
en général

97 %

des clients sont satisfaits  
de la remise en route  
du chauffage

82 %

des clients recommanderaient  
le raccordement au réseau  
de Chauffage Urbain

60 %

des clients estiment être  
informés assez tôt des travaux  
liés au Chauffage Urbain

\*Etude réalisée par un questionnaire envoyé par email, entre février et avril 2019, auprès d'un échantillon de 280 clients.

## [TRAVAUX] Tout savoir sur les travaux effectués sur le réseau de Chauffage Urbain



Comme chaque année, des travaux vont être effectués sur le réseau de Chauffage Urbain. Ces travaux ont pour objectifs de raccorder de nouveaux bâtiments ou de rénover les canalisations existantes.

**Cette année, 15 chantiers de raccordement et 12 chantiers de rénovation seront menés entre les mois d'avril et d'octobre.**

**En cas de coupure de la fourniture de chaleur, vous serez avertis en amont par nos équipes.**

Vous pourrez retrouver prochainement le détail de ces travaux sur le site [www.chauffage-urbain-grenoble.fr](http://www.chauffage-urbain-grenoble.fr), rubrique « Découvrir le réseau », page « Info Travaux ».

## [CONTACTS]



**SERVICE CLIENTS :**  
Du lundi au vendredi  
8 h - 12 h / 13 h - 17 h  
**04 76 33 56 36**



**DÉPANNAGE INTERVENTION :**  
Du lundi au vendredi : 8 h - 17 h  
Nuits, week-ends et jours fériés  
**04 76 33 56 56**  
[maintenance.depannages@cciaag.fr](mailto:maintenance.depannages@cciaag.fr)



[www.chauffage-urbain-grenoble.fr](http://www.chauffage-urbain-grenoble.fr)



[contact@chauffage-urbain-grenoble.fr](mailto:contact@chauffage-urbain-grenoble.fr)