

Ensemble, révélons
nos énergies !



[ENQUÊTE SATISFACTION] Des résultats positifs

Comme chaque année, une enquête satisfaction a été réalisée auprès d'un échantillon de 60 clients du réseau de Chauffage Urbain (syndics, bailleurs et autres clients gestionnaires).

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS* :

97%

des clients interrogés sont satisfaits du chauffage des logements (89% en 2019)

Les clients sondés attribuent une note de

7,3/10

pour le rapport qualité/prix (7,4 en 2019)

98%

des clients interrogés sont satisfaits de la température de l'eau chaude

Les clients sondés attribuent une note de

7,9/10

pour recommander le Chauffage Urbain

Les outils de communication mis en place sont également appréciés et ont visiblement trouvés leur public. C'est en particulier le cas de la *Lettre d'information* lue par 60 % des destinataires.

La qualité de l'accueil téléphonique, après avoir marqué le pas en 2019, s'est nettement améliorée.

Le site internet et l'espace dédié aux clients (extranet client) demeurent plus confidentiels mais bénéficient d'un écho positif auprès de 20 % des clients.

Rappel : vous pouvez vous connecter à votre espace dédié depuis le site du Chauffage Urbain : www.chauffage-urbain-grenoble.fr.

*Enquête réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de 60 clients (syndics, bailleurs, et autres clients gestionnaires) en avril 2020.



[MISE EN ROUTE DU CHAUFFAGE]

Rappel de la démarche



Les équipes du chauffage urbain sont prêtes à assurer une nouvelle saison de chauffage.

Pour assurer un meilleur suivi de vos demandes et ainsi vous garantir une réponse rapide, merci de privilégier les demandes écrites.

Elles peuvent nous parvenir :



Par email :

maintenance.depannages@cciag.fr



Par courrier :

Compagnie de Chauffage
25 Avenue de Constantine
CS 72606
38036 GRENOBLE CEDEX 2

Bonne pratique :

Si vous n'avez pas confié l'exploitation des installations secondaires à la Compagnie de Chauffage, il est impératif de formuler également la demande de mise en route auprès de votre exploitant. Les équipements secondaires de chauffage doivent être mis en service avant notre passage en sous-station.

En tant que gestionnaires, syndics, etc. vous êtes l'interlocuteur privilégié pour la Compagnie de Chauffage. Vous êtes en effet seuls habilités à ordonner la mise en route du chauffage.

N'hésitez pas à rappeler la bonne démarche à suivre à vos copropriétaires et locataires afin qu'ils vous contactent en premier lieu lorsqu'ils souhaitent la remise en route de leur chauffage.

[ÉVÉNEMENT] Le réseau de Chauffage Urbain fête ses 60 ans !



Créé en 1960, le réseau de Chauffage Urbain de Grenoble-Alpes Métropole fête ses 60 ans cette année. A cette occasion, des temps forts sont prévus afin de se remémorer l'histoire du Chauffage Urbain.

Vous pourrez ainsi découvrir :

- **une vidéo retraçant l'histoire du Chauffage Urbain** à travers ses hommes et femmes qui oeuvrent au quotidien pour le bon fonctionnement du réseau ;
- **les coulisses des sites** via une **visite virtuelle en 360°** du nouveau site Biomax avec un parcours adapté aux enfants. Les dates et les formalités d'inscription seront communiquées sur le site du Chauffage Urbain : www.chauffage-urbain-grenoble.fr ;
- **un jeu concours, pour les jeunes publics**, les invitant à laisser libre cours à leur imagination et proposer un nouvel habillage pour les cheminées des différents sites de production. De nombreux lots seront à gagner.

[ACTUALITÉ] Crise sanitaire : un dispositif ajusté en continu

Depuis le déconfinement progressif, nous mettons tout en œuvre pour accomplir les missions qui nous sont confiées dans le strict respect des règles sanitaires. Ceci afin de protéger la santé de nos salariés, de nos clients, de nos sous-traitants et des usagers.

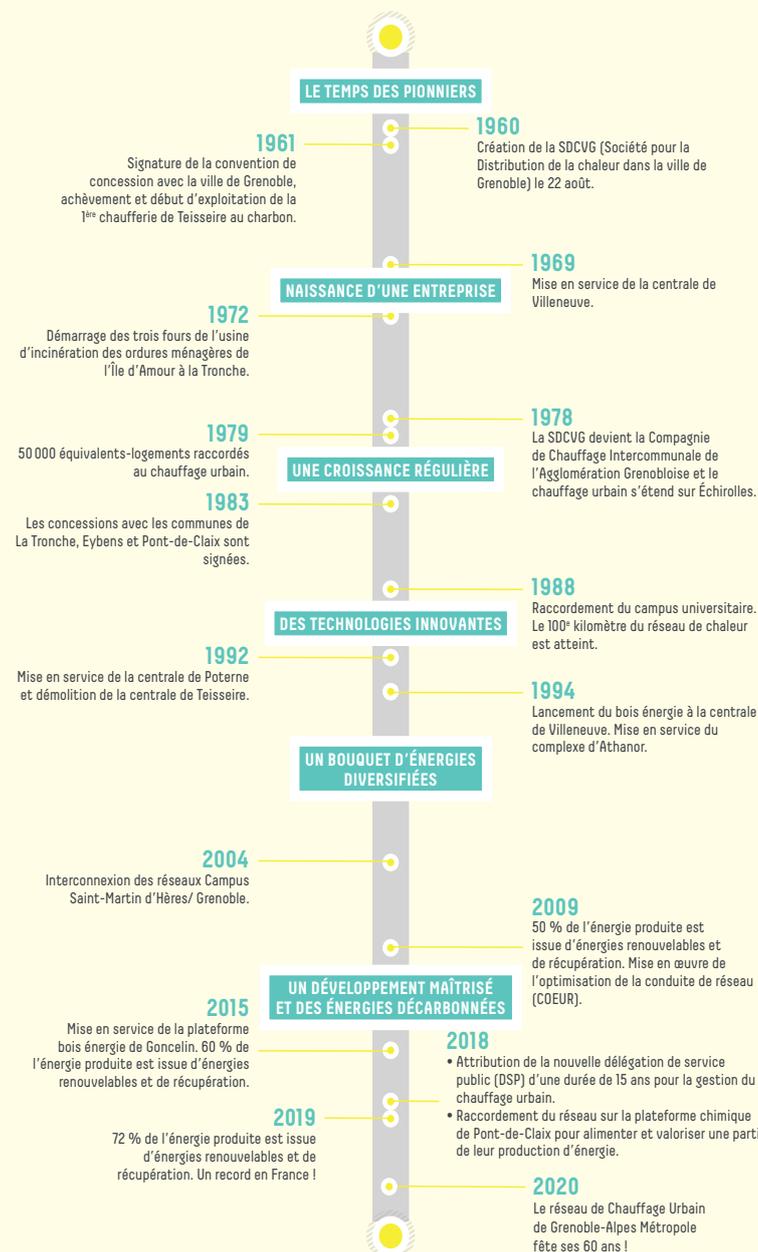
Ainsi, l'ensemble des engagements contractuels (maintenance préventive, curative, remplacement de matériels...) continuent à être assurés par nos techniciens dans les logements, les parties communes, les sous-stations ou chaufferies collectives, et le réseau de chauffage urbain. Ces opérations sont réalisées selon des processus ajustés en permanence et adaptés à chaque situation. Nos techniciens disposent des équipements de protection nécessaires au respect des règles sanitaires : masques, gel hydroalcoolique et équipements de protection individuelle (EPI). Pour les interventions dans les établissements sensibles (hôpitaux, centres médico-sociaux, EHPAD), nos techniciens sont dotés d'équipements de sécurité spécifiques tels que des gants nitriles, des combinaisons jetables, des lunettes et des masques de protection respiratoire.

Le dispositif sera amené à s'adapter selon l'évolution de la crise sanitaire. Tout changement vous sera communiqué dans les meilleurs délais.

Chaque jour, les équipes du réseau de chaleur se mobilisent au service d'un avenir commun, du public et des collectivités. Résolument tournés vers l'avenir et afin de répondre aux enjeux environnementaux, nous développons depuis toujours des technologies permettant de favoriser la transition énergétique pour le plus grand nombre.

Ensemble, révélons nos énergies !

60 ans d'histoire et d'innovation du Chauffage Urbain



Retrouvez toute notre histoire sur : www.chauffage-urbain-grenoble.fr/actualite/60ans

[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@ccia-g.fr



www.chauffage-urbain-grenoble.fr



contact@chauffage-urbain-grenoble.fr