

## Zoom sur la qualité de services

Quelle note, entre 1 et 10, donneriez-vous au Chauffage Urbain en termes de qualité de services

(1 = très mauvais, 10 = excellent) ? Base : 63 répondants



8.3 sur 10 soit une note élevée, supérieure à celle de 2020 et 2021, avec notamment 83 % de note dites «d'excellence» (8 à 10) contre 74 % en 2022. D'autre part, aucune mauvaise note n'est enregistrée en 2023 (contre 4 % en 2022). Notons également que 97 % des clients se sont prononcés (91 % en 2022).

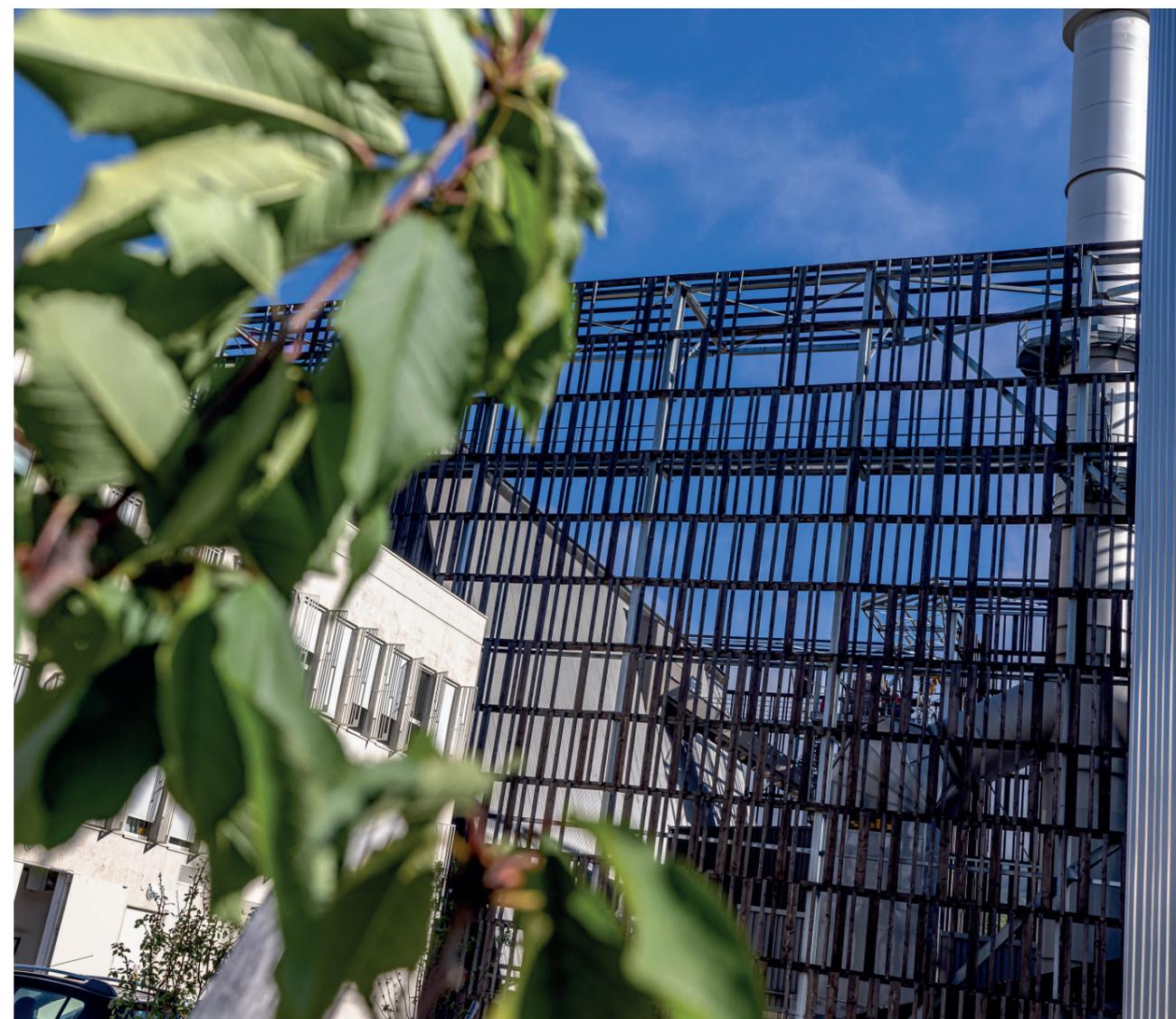
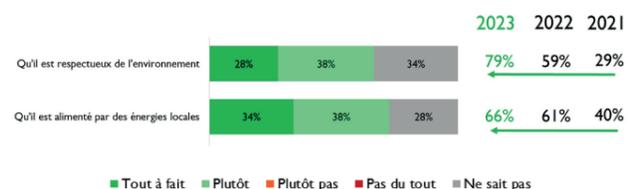
Continuité de service et réactivité sont aux 1<sup>ers</sup> rangs des attendus, alors que le prix ressort moins fortement. La maîtrise tarifaire reste malgré tout un thème sensible.



## Zoom sur le niveau de satisfaction détaillée

L'évolution depuis 2021 est significative, on observe notamment une dynamique positive sur la perception de l'impact environnemental du Chauffage Urbain : s'agissant de son caractère respectueux de l'environnement (de 29 % à 79 %, soit + 50 points) et concernant l'identification des énergies locales comme principales composantes du mix énergétique (de 40 % à 66 %, soit + 26 points).

A propos du Chauffage Urbain qui couvre les besoins de chaleur pour le chauffage et éventuellement l'eau chaude du bâtiment, vous diriez...? Base : Ensemble des répondants.



## CONTACTS



**SERVICE CLIENTS :**  
Du lundi au vendredi  
8 h - 12 h / 14 h - 16 h 30  
**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@ccciag.fr](mailto:maintenance.depannages@ccciag.fr)



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



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

Saison de chauffe 2023-2024

Début de la nouvelle saison

CCAS de Grenoble

Précarité énergétique

Enquête satisfaction 2023

Retour sur les résultats

# SAISON DE CHAUFFE 2023 - 2024

## Début de la nouvelle saison

Les équipes du chauffage urbain sont prêtes à démarrer 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.

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 gestionnaire ou syndic, vous êtes l'interlocuteur privilégié de la Compagnie de Chauffage. Vous êtes en effet seul habilité à demander la mise en route du chauffage.

N'hésitez pas à rappeler la bonne marche 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.



**Par mail :**  
maintenance.depannages@ccciag.fr



**Par courrier :**  
Compagnie de Chauffage  
25 Avenue de Constantine CS72606  
38036 GRENOBLE CEDEX 2

## CCAS DE GRENOBLE Précarité énergétique

Il fait froid dans le logement en hiver et chaud en été ? Des difficultés sont rencontrées face au paiement des factures d'énergie ?

Le CCAS de Grenoble peut proposer de réaliser un diagnostic socio-technique des logements afin de donner des conseils personnalisés, d'expliquer les factures d'énergies ou encore installer des petits matériels économes. Pour en savoir plus, pour échanger avec une conseillère, ou pour prendre un rendez-vous :

**CCAS de Grenoble - Pôle Inclusion Financière**  
TEL : 04 76 69 46 26  
MAIL : pf.energie@grenoble.fr

Les conseillères du CCAS assurent ces missions dans la confidentialité et le coût de ces prestations est pris en charge par le CCAS de Grenoble.



Le CCAS de Grenoble accompagne les foyers dans la lutte contre la précarité énergétique, n'hésitez pas à relayer leur information.

# ENQUÊTE SATISFACTION 2023

## Retour sur les résultats

L'étude menée consiste à :

- **Évaluer votre satisfaction** concernant l'activité de Chauffage Urbain.
- **Identifier les améliorations attendues.**
- **Mettre en perspective les résultats** par rapport aux années précédentes.



**Méthode d'enquête :**  
Enquête téléphonique.



**Dates d'enquête :**  
Du 26 mai au 05 juin 2023



**Répondants :**  
Vous avez été 65 à répondre à notre enquête et nous vous en remercions.

## Résumé de l'enquête

Les résultats de l'enquête 2023 confirment ceux de 2022, avec des taux de satisfaction très élevés. **97% de satisfaction globale** concernant la fourniture de chaleur, et cela tant pour le chauffage des logements (96 % de satisfaits), que pour la température de l'eau chaude (97 % de satisfaits) et une **note synthétique de 8.3 sur 10**, supérieur à 2022, quant à la qualité de services du Chauffage Urbain.

Dans le détail, des scores très élevés et stables concernant :

- son bon **fonctionnement** (96 % de satisfaction)
- son caractère **confortable** (92 % de satisfaction)
- sa **simplicité d'utilisation** (86 % de satisfaction)

Des progressions sensibles et significatives concernant :

- sa dimension « **respect de l'environnement** » (79 % de satisfaction contre 59 % en 2022 et 29 % en 2021)
- son **caractère économique** (79 % de satisfaction contre 59 % en 2022 et 41 % en 2021)

Concernant, le **prix du chauffage urbain** les opinions sont également en léger progrès : note de **7.4 sur 10** (contre 7 sur 10 en 2022).

## Le niveau de satisfaction global

Au cours de la saison dernière, avez-vous été satisfait de la fourniture de chaleur par le réseau de Chauffage Urbain ?  
Base : Ensemble des réponses



Le niveau de satisfaction globale est très positif et stable depuis 2020. Le taux de « très satisfait » s'est également stabilisé depuis 2022.

