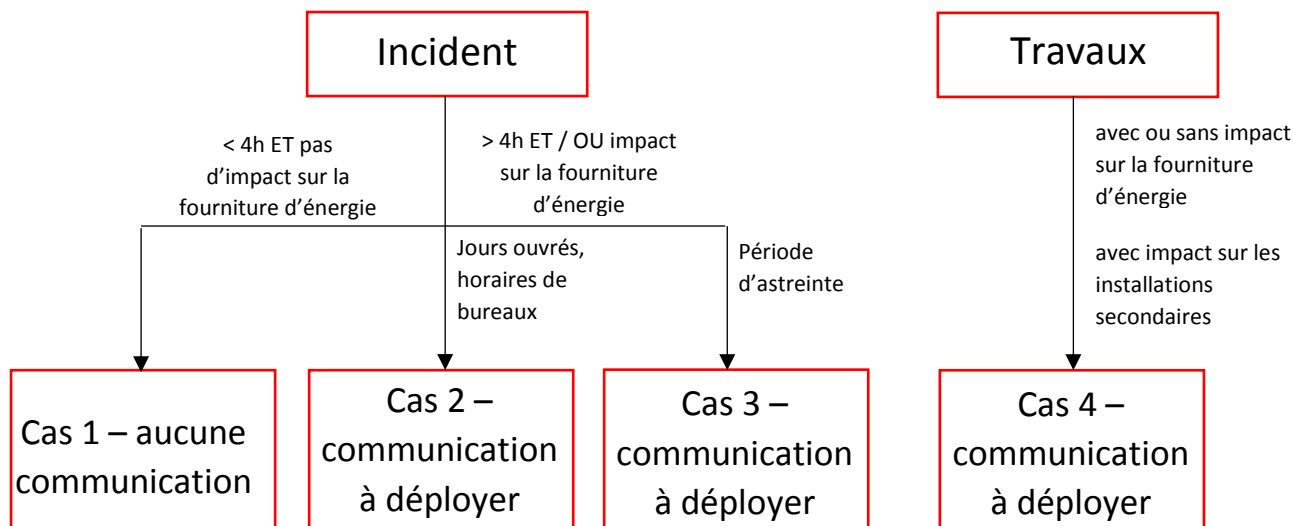


**PROCÉDURE DE COMMUNICATION ENVERS LES
ABONNÉS ET USAGERS EN CAS D'INCIDENT
OU DE TRAVAUX SUR LE RÉSEAU DE CHALEUR**



Cas 1. INCIDENT - DURÉE < 4 HEURES ET PAS D'IMPACT SUR LA FOURNITURE D'ÉNERGIE

Survenue d'un incident dont la durée effective ou présumée est inférieure à 4 heures, et qui ne cause pas d'insuffisance ou d'interruption d'énergie qui soit ressentie par les usagers.

Paramètres :

⚙️ Continuité de service : pas d'insuffisance / interruption de la fourniture d'énergie OU insuffisance / interruption de la fourniture d'énergie non ressentie par les usagers

🕒 Durée : durée effective ou présumée inférieure à 4 heures

📣 Actions de communication :


Aucune

Cas 2. INCIDENT - DURÉE > 4 HEURES OU IMPACT SUR LA FOURNITURE D'ÉNERGIE – HORS PÉRIODE D'ASTREINTE

Survenue d'un incident, un jour ouvré pendant les horaires de bureaux, dont la durée effective ou présumée est supérieure à 4 heures et/ou qui cause une insuffisance ou une interruption d'énergie ressentie par les usagers.

Paramètres :

⚙️ Continuité de service : insuffisance ou interruption de la fourniture d'énergie ressentie par les usagers

 Durée : durée effective ou présumée supérieure à 4 heures

Actions de communication :

Mails :

- Destinataires : [abonnés concernés + exploitants du secondaire¹] à raison de 3 adresses mail² maximum par point de livraison + Villes concernées + Métropole de Lyon
- Fréquence : 1^{er} envoi au plus vite (sans attendre la consolidation technique éventuellement) puis chaque jour à 8 h / midi / 17 h
- Contenu : message « technique » + message pédagogique :
 - Message technique : cause, secteur et sous-stations concernées, moyens mis en œuvre, durée présumée seulement si elle est fiable, identification des abonnés « sensibles » concernés, horaire de la prochaine communication
 - Message pédagogique : information d'un incident, du secteur concerné, appréciation sur la gravité de l'incident, moyens mis en œuvre, horaire de la prochaine communication

Site internet :

- Fréquence : 1^{er} message dès consolidation technique de la situation et au plus tard dans les 4 heures, puis chaque jour à 8 h / midi / 17 h
- Contenu : message pédagogique (idem ci-dessus § « mail »)

Affichettes en halls d'immeuble :

- Paramètre : incident dont la durée effective ou présumée est supérieure à 36 heures
- Fréquence : une fois
- Contenu : information d'un incident, du secteur concerné, appréciation sur la gravité de l'incident, moyens mis en œuvre, renvoi vers le site internet pour une information à jour

Cas 3. INCIDENT - DURÉE > 4 HEURES OU IMPACT SUR LA FOURNITURE D'ÉNERGIE — EN PÉRIODE D'ASTREINTE

Survenue d'un incident, hors jour ouvré et/ou hors horaires de bureaux, dont la durée effective ou présumée est supérieure à 4 heures et/ou qui cause une insuffisance ou une interruption d'énergie ressentie par les usagers.

Idem Cas 2 mais les destinataires de l'information par mail sont ceux de la période d'astreinte³, avec alerte SMS sur le 1^{er} envoi uniquement et si la correspondance est établie sur liste transmise par l'abonné entre l'adresse mail et le numéro de téléphone.


Cas 4. TRAVAUX AVEC OU SANS IMPACT SUR LA FOURNITURE D'ÉNERGIE OU AVEC IMPACT SUR LA CONDUITE DU SECONDAIRE

Travaux programmés en sous-station avec ou sans impact sur la fourniture d'énergie ET travaux programmés sur les moyens de production et de distribution du réseau de chaleur ayant un impact sur la fourniture d'énergie ou pouvant avoir un impact sur les installations secondaires y compris en termes de conduite.

Paramètres :

Continuité de service :

- Travaux en sous-station : avec ou sans insuffisance et/ou interruption de la fourniture d'énergie ressentie par les usagers
- Travaux sur les moyens de production ou de distribution du réseau de chaleur : avec insuffisance et/ou interruption de la fourniture d'énergie ressentie par les usagers ET/OU avec impact sur les installations secondaires

 Durée : pas de notion de durée

Actions de communication :

Mails :

- Destinataires : [abonnés concernés + exploitants du secondaire¹] à raison de 3 adresses mail² maximum par point de livraison + Villes concernées + Métropole de Lyon
- Fréquence :
 - 1^{er} message au plus tôt (après consolidation technique et logistique) et au plus tard 1 mois avant le démarrage des travaux
 - communication des plannings d'intervention au plus tard 2 semaines avant le démarrage des travaux
 - si nécessaire, messages d'information sur le suivi des travaux et/ou en cas de perturbations
 - information de fin des travaux
- Contenu : message pédagogique, technique et logistique :
 - Message pédagogique : objet général des travaux, secteur concerné, impact sur la fourniture d'énergie aux usagers et/ou sur les installations secondaires, moyens mis en œuvre pour réduire cet impact le cas échéant
 - Message technique : objet détaillé des travaux, secteur et sous-stations concernées, impact sur la fourniture d'énergie aux usagers et/ou sur les installations secondaires, durée programmée des travaux et de l'impact le cas échéant, identification des abonnés « sensibles » concernés, moyens de production d'énergie additionnelle et/ou de secours.
 - Message logistique :
 - Dates et horaires de début et fin des travaux
 - Déroulé dans les grandes lignes
 - Notification de la coupure de l'énergie le cas échéant
 - Notification du besoin de l'intervention du gestionnaire de maintenance des circuits secondaires en cas d'impact sur les installations secondaires

Site internet :

- Paramètre : insuffisance et/ou interruption de la fourniture d'énergie ressentie par les usagers
- Fréquence : une fois, au plus tard 48 heures avant le démarrage des travaux
- Contenu : message pédagogique et logistique (idem ci-dessus § « mail »)

Affichettes en halls d'immeuble :

- Paramètre : insuffisance et/ou interruption de la fourniture d'énergie ressentie par les usagers
- Fréquence : une fois, au plus tard 48 heures avant le démarrage des travaux
- Contenu : information de travaux prévus, du secteur concerné, de la durée, de l'impact sur la fourniture d'énergie, des moyens mis en œuvre pour minimiser cet impact le cas échéant, renvoi vers le site internet pour une information à jour

RAPPEL DES DISPOSITIONS PERMANENTES

- Information permanente de l'adresse du site internet du réseau dans les halls d'immeuble : dans l'affiche du bailleur, affiche dédiée dans une zone d'affichage protégée, autocollant ...
- Lien vers le site internet du réseau sur le site des abonnés
- Les abonnés se chargent de la communication directe – en plus des affichettes – vers les usagers

¹ si contacts transmis

² liste à produire par l'abonné

³ liste à produire par l'abonné