



SAILLY ACHATEL

Année 2015

BILAN DE CONCESSION

Pour le service public du développement
et de l'exploitation du réseau de distribution d'électricité
et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 : LA GESTION DES RESEAUX D'ELECTRICITE.....	3
1 LES RESEAUX D'ELECTRICITE.....	
1.1 les ouvrages exploités sur le territoire communal en 2015	3
1.2 les travaux réalisés en 2015 sur le territoire communal	3
1.3 les producteurs basse tension sur le secteur d'URM	4
2 LE FINANCEMENT DES RESEAUX	
2.1 les principes généraux de financement	4
2.2 les travaux sous maîtrise d'ouvrage de la ville de SAILLY ACHATTEL.....	6
2.3 le financement des travaux en 2015	6
2.4 la politique d'investissement et de développement des réseaux menée par URM.	7
2.5 le bilan comptable des ouvrages concédés	7
3 LA QUALITE DE DISTRIBUTION ET SERVICES ASSOCIES.....	
3.1 le temps moyen de coupure par abonné (TMCA)	8
3.2 le baromètre des réclamations relatives à l'activité de GRD	9
3.3 le baromètre de satisfaction des usagers	9
4 LA VENTE D'ELECTRICITE SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL	
4.1 la vente d'électricité sur le territoire communal au titre du service public de l'électricité en 2015.....	10
4.2 les tarifs d'acheminement.....	10
4.3 l'état de l'ouverture du marché	10
ÉVALUATION DE LA TENUE DE TENSION POUR L'ANNEE 2015	13
ÉVALUATION DE LA CONTINUITE DE L'ALIMENTATION	14
PARTIE 2 : LA FOURNITURE D'ENERGIE AUX TARIFS REGLEMENTES.....	15
1 L'ACCUEIL DES USAGERS ET LES VENTES AUX TARIFS REGLEMENTES	
1.1 la qualité de service assurée par UEM	15
1.1.1 un service d'accueil axé sur la proximité	15
1.1.2 le baromètre des réclamations relatives à la fourniture aux tarifs réglementés	15
1.1.3 les enquêtes de satisfaction des usagers	16
1.1.4 accompagnement de la clientèle	16
1.1.5 les actions en matière de cohésion sociale : le tarif de la première nécessité (TPN) ...	16
2 LES VENTES AUX TARIFS REGLEMENTES	
2.1 les ventes de l'électricité aux tarifs réglementés sur le territoire communal	17
2.2 les tarifs de l'électricité	17
2.3 les taxes et contributions	17

PARTIE 1 : LA GESTION DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ

Fin 2015, URM alimente près de 165 000 clients répartis sur 142 communes. L'acheminement de l'électricité s'opère au moyen de réseaux haute et moyenne tension (225, 63 et 17,5 kV) et basse tension (230 /400V). Fortement structurés, ces réseaux assurent une distribution de qualité.

Les réseaux haute et moyenne tension sont gérés conformément au contrat de concession de Distribution d'énergie électrique au Service Public signé entre l'Etat et URM.

Les réseaux basse tension situés sur le territoire communal relèvent du contrat de concession de distribution publique signé avec la ville de SAILLY ACHATEL, objet du présent rapport.

1 LES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ

Totalité des réseaux exploités par URM en 2015 (km)

	Aérien	Souterrain	Total	Taux d'enfouissement en %
Réseau BT	613,2	2108,5	2721,7	77,5
Réseau HTA	527,8	1545,4	2073,2	74,5
Réseau HTB ₁	144,4	38,9	183,3	21,2
Réseau HTB ₂			28,1	0,0

1.1 LES OUVRAGES EXPLOITÉS SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL EN 2015

	Aérien	Souterrain	Total	Taux d'enfouissement en %
Réseau BT	2,4	1,4	3,8	36,8
Réseau HTA *	2,9	0,4	3,3	12,1
Réseau HTB ₁ *	0,0	0,0	0,0	

Les réseaux (km)

* Rappel : ouvrages hors périmètre du contrat de concession de distribution publique signé par la commune

1.2 LES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2015 SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL

Type de travaux (mètres)	BT aérien	BT souterrain	Total
Extensions + Lotissements	0	40	40
Renforcements	0	0	0
Renouvellements	0	0	0
Branchements	0	25	25

Avertissement : décalage dans le temps entre la réalisation des travaux et leur règlement financier

La qualité et les efforts d'intégration des ouvrages de distribution dans l'environnement :

- Aujourd'hui, conformément aux engagements signés dans le contrat de concession de distribution d'électricité, en annexe 1, 98 % des réseaux neufs HTA et BT construits par le gestionnaire de réseaux, le sont en technique souterraine.

S'agissant des réseaux existants, URM accompagne les efforts des municipalités en matière d'enfouissement de réseaux BT. Elle subventionne la commune à hauteur de 40 % des travaux engagés à ce titre sur les ouvrages de distribution publique d'électricité.

Au cours des 10 dernières années, le taux d'enfouissement du réseau basse tension s'est amélioré de 10 points. **Aujourd'hui ce taux est près de deux fois supérieur à la moyenne nationale.**

- Les efforts d'URM en matière d'amélioration de cadre de vie se traduisent aussi par une participation d'URM dans les travaux d'aménagement visant à mieux intégrer les nouveaux et les anciens postes de transformation dans leur environnement.

Soucieuse de l'amélioration du cadre de vie, URM souhaite poursuivre les efforts engagés, et ce, en étroite collaboration avec les collectivités locales.

1.3 LES PRODUCTEURS BASSE TENSION SUR LE SECTEUR D'URM

En 2015 sur le secteur d'URM, nous enregistrons 990 contrats d'accès au réseau pour producteurs photovoltaïque exclusivement.

A SAILLY ACHATEL, 2 installations de puissance inférieure à 36 kVA sont raccordées.

2 LE FINANCEMENT DES RÉSEAUX

2.1 LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE FINANCEMENT

Le régime de la distribution d'électricité est fixé par la loi du 15/6/1906 qui dispose que les collectivités locales sont les autorités organisatrices de la distribution. Dans ce cadre, en application de la loi du 8/4/1946 relative à la nationalisation de l'électricité, ces mêmes collectivités conservent la possibilité d'assurer la maîtrise d'ouvrage « des travaux de premier établissement, d'extension, de renforcement et de perfectionnement des ouvrages de distribution ». Cette disposition est confirmée par la loi de février 2000 (Article L 2224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales).

Dans ce cadre, les communes qui relèvent du régime rural exercent la maîtrise d'ouvrage des travaux d'extension ou de renforcement des réseaux basse tension. En matière de financement, ces communes peuvent bénéficier du FACE (Fonds d'Amortissement des Charges d'Electrification).

Les communes urbaines, pour leur part, confient cette compétence au gestionnaire des réseaux publics de distribution d'électricité.

Sur son secteur de distribution, URM assure la maîtrise d'ouvrage des travaux de premier investissement, de renouvellement et de renforcement des réseaux, quel que soit le régime urbain ou rural du secteur. L'autorité concédante conserve cependant toute faculté de faire exécuter en tout ou partie à sa charge les travaux de premier établissement, d'extension de renforcement et de perfectionnement des ouvrages, conformément à l'article L 2224-31 du code général des collectivités territoriales.

Cette disposition est aujourd'hui réaffirmée en annexe 1 du cahier des charges de concession de distribution d'électricité (Article 5).

La collectivité locale, maître d'ouvrage des travaux réalisés sur le réseau BT, peut bénéficier de deux dispositifs d'accompagnement financier :

- le FACE pour les communes relevant du régime rural
- la subvention d'URM en matière de mise en souterrain des réseaux

(a) ▶ Contributions du FACE

Le FACE, *Fonds d'Amortissement des Charges d'Electrification* est un fonds national de péréquation visant à financer des dépenses de renforcement ou d'extension de réseaux, mais également des dépenses liées à l'environnement ou encore à la maîtrise des dépenses d'énergie. Ce fonds est alimenté par une contribution des distributeurs assise sur le nombre de kWh distribués en basse tension, fonction d'un taux 5 fois plus élevé en milieu urbain, marquant ainsi une solidarité des villes au profit du monde rural.

URM a contribué à ce fonds à hauteur de 1 261 k€ au titre de l'activité 2015.

La dotation du FACE affectée à notre secteur via le Conseil du département de la Moselle a été de 340 k€ (+12 % par rapport à 2014) au titre du « programme principal » (sous-programme renforcement : 270k€, extension : 0k€, et enfouissement des réseaux : 70k€).

Seules les collectivités ayant un statut de commune « rurale » peuvent bénéficier d'aides du FACE.

(b) ▶ Accompagnement des municipalités dans le cadre des enfouissements de réseaux.

La participation financière d'URM est maintenue à hauteur de **40 %** sur le montant des travaux engagés sur les ouvrages de distribution électrique situés sur le domaine public (calcul sur la base d'un barème moyen).

Cependant, l'obtention de la subvention d'URM pourrait être fonction de critères tels que :

- le taux d'enfouissement des réseaux basse tension sur le territoire communal pour les communes rurales et le nombre d'opérations déjà co-financées par URM au titre des 5 derniers exercices pour les communes urbaines,
- l'intérêt environnemental du projet (co-visibilité du projet avec un site classé, traversée de village),
- l'opportunité de coordonner les travaux de la collectivité locale avec les projets programmés par URM (renforcement ou renouvellement de réseau).

Pour 2015, 8 projets présentés par les Communes de notre secteur, ont été soutenus financièrement. Globalement, plus de 120 k€ ont été engagés dans ces opérations d'amélioration du cadre de vie.

2.2 LES TRAVAUX SOUS MAÎTRISE D'OUVRAGE DE LA VILLE DE SAILLY ACHATEL

	Bilan des partenariats URM/commune en matière de dissimulation de réseaux	Participation d'URM au titre du renouvellement anticipé de réseaux	Bilan des programmes "FACE"*
Années	2002	-	1977, 1979, 1993, 2004
Apport URM HT €	3 355	-	13 624,89
Solde HT €	6 210	-	71 876,41

*Statut FACE de la ville de SAILLY ACHATEL : **RURAL**

➤ Subventions obtenues en 2015 :

La ville de SAILLY ACHATEL n'a pas effectué de demande.

➤ Dossiers en cours :

La ville de SAILLY ACHATEL n'a pas de dossier en cours.

➤ Redevances :

En application de l'article 2, annexe 1 du cahier des charges de concession, une redevance R2 est calculée et versée à l'autorité concédante, lorsque celle-ci assure la maîtrise d'ouvrage des travaux.

Un état détaillé des redevances R1 et R2 est adressé à l'autorité concédante avant le 30 juin de l'année au titre de laquelle elle est due. Cet état détaillé du calcul des redevances à percevoir vous a été notifié précédemment. Pour mémoire :

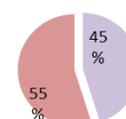
- Montant de la redevance R1 2015 : 16,07 €
- Montant de la redevance R2 2015 : 0 €

2.3 LE FINANCEMENT DES TRAVAUX EN 2015

Montant des travaux réalisés sur le réseau de distribution situé sur le territoire communal :

13 382,98 € HT

Extensions Raccordements URM		6 032,93 €
(raccordements clients) Clients		7 350,05 €



2.4 LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX MENÉE PAR URM

Les efforts d'investissements ont été poursuivis dans les réseaux : 61 km de réseaux neufs HTA et BT ont ainsi été posés en 2015, contre 92 km HTA-BT en 2014 (branchements inclus).

Les investissements dans les réseaux HTB et postes-sources sont entrés dans un nouveau cycle de renouvellement (Postes-sources de Borny notamment) ou font l'objet de travaux de sécurisation.

L'activité liée aux raccordements photovoltaïques des particuliers continue de décroître avec 30 installations mise en service, contre 58 en 2014.

En HTA et BT les nouveaux réseaux mis en service ou remplaçant les anciens sont construits quasiment exclusivement en technique souterraine (99%). Le taux de réseaux souterrains atteint 75% en HTA et 79% en BT pour l'ensemble des 142 communes desservies par URM (dont 128 rurales pouvant bénéficier du FACE).

Le programme de remplacement des câbles les plus anciens s'est poursuivi. Les longueurs renouvelées ont été de 15 km en HTA et 23 km en BT, dont 5 km et 6 km de câble isolé au papier imprégné (CPI), respectivement en HTA et BT. Sur les 4000km de réseau URM, il reste 30 km de câble CPI HTA et 108 km de câbles d'ancienne génération BT.

Le volume total des investissements URM atteint 23 M€ en 2015 contre 18,5 M€ en 2014.

2.5 LE BILAN COMPTABLE DES OUVRAGES CONCÉDÉS

Conformément à l'article L 2234-31 du CGCT et à l'article 32 du cahier des charges de concession, les informations financières suivantes vous sont communiquées afin de contrôler la valeur du réseau concédé et la constitution par le concessionnaire de provisions financières garantissant le renouvellement des ouvrages jusqu'au terme du contrat de concession.

Au 31/12/2015

Actif concédé :

- Valeur brute comptable : 179 225,73€
- Valeur nette comptable : 104 521,21€
- Montant des mises en service 2015 : 13 663,00€
 - o Dont financement par le concédant : 0€
 - o Dont financement par le concessionnaire : 13 663,00€
- Montant brut des sorties 2015 : 7 367,81€
 - o Valeur de renouvellement de ces sorties (*) : 30 600,76€

(*) : URM a procédé en 2015 à la régularisation de sorties comptables d'une partie des biens totalement amortis , mis en service avant 1975. La valeur de renouvellement provisionnée correspondante a ainsi été transférée dans les passifs concessifs.

Passif concédé :

- Passifs liés aux concessions : 163 710,48€
 - o Dont passifs financés par le concédant : 46 770,40€
 - o Dont passifs financés par le concessionnaire : 117 011,00€
 - Provisions pour renouvellement à fin 2015 des biens non encore renouvelés : 85 680,95€
 - Droits spécifiques des concessions à fin 2015 sur les biens déjà renouvelés et financés par le concessionnaire : 31 330,05€

Information complémentaire :

- Valeur de remplacement : 196 695,66€

La valeur de remplacement est issue d'un calcul obtenu sur la base des valeurs d'acquisitions actualisées. Cette valeur de remplacement est calculée sur les biens non encore renouvelés et soumis à provision pour renouvellement.

3 LA QUALITÉ DE DISTRIBUTION ET SERVICES ASSOCIÉS

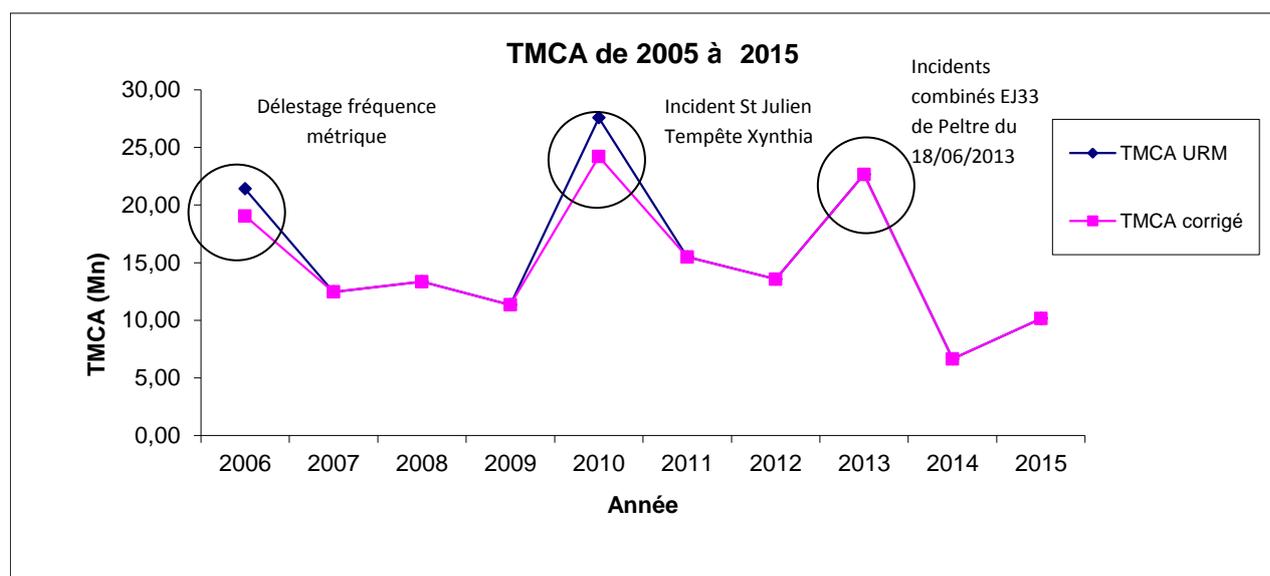
3.1 LE TEMPS MOYEN DE COUPURE PAR ABONNÉ (TMCA)

Entreprise de service public, URM a pour mission principale d'alimenter en électricité **tous** les clients avec la meilleure qualité possible.

Les investissements sur les réseaux, les outils d'exploitation, la formation et la disponibilité des techniciens contribuent à minimiser le nombre et la durée des coupures.

Le temps moyen de coupure par client (TMCA) en 2015 sur le territoire URM est de 10 minutes et 9 secondes.

La moyenne sur les dernières années du TMCA (toutes pannes confondues) est de 14 minutes 48s.



A SAILLY ACHATEL, le TMCA pour 2015 est de 2mn 35s.

➤ Information des clients et des communes en cas de coupures d'électricité :

- Cas de coupures programmées :
Pour le réseau BT, la commune est prévenue une semaine avant. Un communiqué est également transmis à la presse locale.
Pour la maintenance des réseaux HTA, URM fait appel à des alimentations de secours, ainsi qu'à son équipe spécialisée « TST-HTA » capable de travailler sous tension, évitant ainsi de réaliser des coupures programmées.

- Toute information complémentaire peut être obtenue auprès de notre centre d'appels technique : **09 69 36 35 10 (nouveau numéro) , 24 h/24, 7j/7.**

3.2 LE BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS RELATIVES À L'ACTIVITÉ DE GRD

41 réclamations orales ou écrites ont été enregistrées au cours de l'année 2015 sur l'ensemble du secteur URM.

98% des réponses ont été transmises dans les 8 jours (100% en 2014).

A SAILLY ACHATEL, aucune réclamation n'a été enregistrée au cours de l'année.

3.3 LE BAROMÈTRE DE SATISFACTION DES USAGERS

Comme chaque année, une enquête est réalisée auprès des clients ayant demandé un raccordement électrique sur le réseau basse tension.

Le taux de satisfaction des usagers est de 93%.

URM s'attache à améliorer en permanence la satisfaction de ses clients.

Enfin, de manière plus générale, un contrôle de qualité de service est assuré tout au long de l'année selon les critères de performance suivants :

Services	Critères de performance
Respect et précision des rendez vous fixés	Dans une plage de 2 heures
Délais d'intervention en cas de panne sur les branchements	Dans les 4 heures qui suivent l'appel
Délai de remise sous tension en cas de panne sur les réseaux	Dans les 10 heures pour le dernier client
Délai de mise en service	Dans les 2 jours ouvrés qui suivent la demande
Délai d'envoi des devis de branchements	Dans les 8 jours ouvrés qui suivent la visite chez le client
Délai de réalisation des branchements	Dans les 15 jours qui suivent l'accord du client et l'obtention des autorisations administratives
Délai de résiliation	Dans les 5 jours ouvrés qui suivent la demande
Délai de réponse au courrier	Dans les 8 jours calendaires qui suivent la réception

4 LA VENTE D'ÉLECTRICITÉ SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL

4.1 LA VENTE D'ÉLECTRICITÉ SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL AU TITRE DU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ EN 2015

	Sites alimentés en BT Puissances souscrites 3 à 36 kVA	Sites alimentés en BT Puissances souscrites 36 à 240 kVA (PME-PMI)	Total
kWh acheminés	1 168 154	-	1 168 154
kWh commercialisés aux tarifs réglementés (mission assurée par UEM)	1 168 154	-	1 168 154
Recettes nettes HT en k€ (acheminement + fourniture aux tarifs réglementés)	117,2	-	117,2

Soit 0.1 % du chiffre d'affaire (1)

- (1) Pourcentage par rapport au chiffre d'affaire des activités acheminement et fourniture d'électricité aux tarifs réglementés enregistré sur l'ensemble du secteur d'intervention géographique au titre des contrats de distribution publique

4.2 LES TARIFS D'ACHEMINEMENT

Les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) rémunèrent les gestionnaires de réseaux publics pour compenser les charges qu'ils engagent pour l'exploitation, le développement et l'entretien des réseaux.

Conformément aux dispositions de l'article L. 341-3 du code de l'énergie, les tarifs d'accès aux réseaux sont élaborés par la CRE pour être ensuite transmis aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie pour publication au Journal officiel de la République française.

Les tarifs d'utilisation des réseaux sont destinés à couvrir les coûts d'acheminement de l'énergie. Le TURPE devrait refléter les coûts engagés par URM. Le tarif repose notamment sur deux principes :

- la péréquation tarifaire : le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement mentionné par la loi de février 2000.
- Le principe du « timbre poste » : le tarif est indépendant de la distance parcourue par l'énergie entre le point d'injection et le point de soutirage.

Au 01/08/2015 les grilles tarifaires des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité ont évolué comme suit :

- +0,4% dans le domaine de tension HTA ou BT
- +2,4% dans le domaine de tension HTB

4.3 L'ÉTAT DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Le gestionnaire de réseaux URM a pour mission, notamment, d'assurer l'accès au réseau public de distribution à l'ensemble des consommateurs et des producteurs d'électricité, dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Au 31 décembre 2015, 1,2 % de l'ensemble des sites situés sur le territoire de desserte d'URM font l'objet d'un contrat de fourniture d'électricité selon les conditions du marché libre. Sur l'année 2015, 25 % de l'énergie totale acheminée par URM était fournie en offre de marché.

Annexe 1

Niveaux de qualité des réseaux publics de distribution d'électricité

Évaluation de la tenue de tension pour l'année 2015

(conformément à l'arrêté du 7 janvier 2013 modifiant l'arrêté du 24 décembre 2007 pris en application du décret n° 2007-1826 du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité)

Volet a Concessions URM	Nombre de clients BT*	164 302
	Nombre de clients BT au-delà des seuils	148
	Nombre de clients HTA*	485
	Nombre de clients HTA au-delà des seuils	0
	% de clients au-delà des seuils	0,09%

*nombre de clients au 31/12/2015

Le niveau global de continuité est non respecté si le pourcentage de clients mal alimentés dépasse 3% sur la concession considérée.

⇒ **Les seuils constatés sur le secteur d'URM, répondent parfaitement à ces critères.**

Évaluation de la continuité de l'alimentation
électrique globale sur le réseau pour l'année 2015

(conformément à l'arrêté du 7 janvier 2013 modifiant l'arrêté du 24 décembre 2007 pris en application du décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 relatif aux niveaux de qualité et aux prescriptions techniques en matière de qualité des réseaux publics de distribution et de transport d'électricité)

Nombre de clients considérés comme « mal alimentés » (paramètre « continuité de l'alimentation ») :

Concession URM	Nombre de clients BT*	164 302
	Nombre de clients BT au-delà des seuils	0
	Nombre de clients HTA*	485
	Nombre de clients HTA au-delà des seuils	0
	% de clients au-delà des seuils	0,00%
SAILLY ACHATEL	Nombre de clients BT et HTA*	135
	Nombre de clients BT et HTA au-delà des seuils	0
	% de clients au-delà des seuils	0%

*nombre de clients au 31/12/2015

Les seuils des coupures longues et brèves retenus pour la continuité de l'alimentation électrique sont les suivants :

	Nombre de coupures longues par an	Nombre de coupures brèves par an	Durée cumulée annuelle des coupures longues
Zone non différenciée	6	35	13 heures

⇒ **Les seuils constatés sur le secteur de la concession, répondent parfaitement à ces critères.**

PARTIE 2 : LA FOURNITURE D'ÉNERGIE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

Depuis 2007, chaque consommateur a la possibilité, s'il le souhaite, de signer son contrat de fourniture d'électricité selon les conditions du marché libre, et ce, avec le fournisseur d'énergie de son choix.

Pour autant, le législateur a souhaité maintenir le bénéfice du tarif réglementé dans un certain nombre de cas. Cette mission de service public a été confiée par la loi à l'opérateur historique.

Le contrat de concession, objet du présent rapport, a précisé les modalités d'exercice de cette mission de service public dont la SAEML UEM est responsable.

L'autorité concédante garantit ainsi au concessionnaire UEM le droit exclusif de fournir l'énergie électrique aux usagers bénéficiant des tarifs réglementés de vente, y compris les usagers bénéficiant de la tarification spéciale « produit de première nécessité ».

1 L'ACCUEIL DES USAGERS ET LES VENTES AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

1.1 LA QUALITÉ DE SERVICE ASSURÉE PAR UEM

1.1.1 UN SERVICE D'ACCUEIL AXÉ SUR LA PROXIMITÉ

Parce que le client est au cœur de nos préoccupations, les plages horaires de l'accueil du public sont : du lundi au vendredi de 7 h 35 à 18 heures.

Les agents peuvent intervenir, pour des mises en service d'installation, lors de la pause méridienne ou le samedi matin, à la demande du client.

En cas d'urgence et de dépannages, nos services sont joignables : 24 h sur 24, 7 jours sur 7 au 0 810 30 35 10.

1.1.2 LE BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA FOURNITURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

Soucieuse de garantir une qualité de service optimale, UEM a mis en place un dispositif de gestion d'évaluation et de réponses des réclamations.

31 réclamations écrites ont été enregistrées au cours de l'année 2015 sur l'ensemble du secteur UEM.

1.1.3 LES ENQUÊTES DE SATISFACTION DES USAGERS

UEM réalise tous les deux mois une enquête de satisfaction auprès de ses nouveaux clients, afin de vérifier la qualité du service rendu et de mieux comprendre les attentes, pour satisfaire les nouveaux besoins.

L'évaluation porte essentiellement sur :

- la satisfaction globale vis-à-vis d'UEM
- la rapidité d'obtention de l'interlocuteur
- l'accueil qui a été réservé au client
- l'efficacité du chargé de clientèle
- le délai d'intervention

Globalement, 98,1% des personnes interrogées ont été satisfaites voire très satisfaites par la prestation UEM en 2015.

1.1.4 ACCOMPAGNEMENT DE LA CLIENTÈLE

UEM a poursuivi tout au long de l'année 2015 l'accompagnement personnalisé de la clientèle en matière :

- de rénovation et d'amélioration de l'habitat, notamment via la promotion des meilleures pratiques (brochures commerciales, site internet,...),
- d'économies d'énergie par la continuité d'une vaste politique d'aides commerciales permettant de favoriser une meilleure efficacité énergétique dans les bâtiments,
- de fidélisation à travers la mise en place d'un programme de fidélité récompensant les clients désireux de faire des économies d'énergie ou encore souscrivant à des services qui facilitent la gestion de leurs contrats UEM (www.club-uem.fr),
- de présence aux événements publics majeurs afin de présenter à la clientèle les solutions techniques et commerciales les plus adaptées en matière de confort et d'efficacité énergétique : Foire Internationale de Metz, Salon des économies d'énergie, Salon URBEST, Salon de l'Habitat,...

1.1.5 LES ACTIONS EN MATIÈRE DE COHÉSION SOCIALE : LE TARIF DE LA PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)

La loi de février 2000 a prévu une tarification spéciale « produit de première nécessité » pour les clients dont les revenus n'excèdent pas les [plafonds de ressources](#) pour l'obtention de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). La forme et les conditions d'obtention de ce tarif sont définies par le décret du 8 avril 2004 modifié par le décret du 15 novembre 2013.

Le tarif social est attribué automatiquement dès lors que les organismes d'assurance maladie et l'administration fiscale a communiqué les coordonnées des personnes susceptibles d'en bénéficier aux fournisseurs d'électricité ou à un organisme agissant pour leur compte.

Les fournisseurs d'électricité adressent à leurs clients une attestation les informant qu'ils remplissent les conditions ouvrant droit au bénéfice du tarif social.

Sur le secteur d'UEM, 9 488 clients ont bénéficié de ces dispositions en 2015 (5 8968 en 2014).

A SAILLY ACHATEL, 4 foyers ont bénéficié du TPN (2 en 2014).

Au-delà de l'application de ce dispositif, UEM fonde son action sur 2 principes :

Le partenariat avec les acteurs de la cohésion sociale (administrations et associations) qui seuls peuvent déterminer qui doit bénéficier d'une aide. UEM a ainsi contribué à hauteur de 80 000 € au Fonds de Solidarité Logement en 2015.

L'approche individualisée pour apporter un véritable service à la personne, pour l'aider à maîtriser ses dépenses et la sensibiliser sur ses consommations.

2 LES VENTES AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

2.1 LES VENTES DE L'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL

Cf. Partie 1, Point 4.1.

2.2 LES TARIFS DE L'ÉLECTRICITÉ

Les tarifs réglementés : les tarifs de vente d'électricité aux tarifs réglementés sont actuellement fixés par le gouvernement après avis de la CRE (Commission de Régulation de l'Énergie). Les tarifs en vigueur ont été définis par arrêté du 31 octobre 2014 applicables au 1^{er} novembre 2014 (Cf. annexe 2).

2.3 LES TAXES ET CONTRIBUTIONS

➤ **La contribution au service public de l'électricité (CSPE)**

La CSPE est un fonds géré par la Caisse des Dépôts et Consignation. Il est destiné à compenser les charges de service public de l'électricité (notamment l'obligation d'achat d'énergie renouvelable, et certains dispositifs d'aides aux clients démunis).

La CSPE est fonction des quantités d'énergie consommées. Son taux est actualisé annuellement.

En 2015, la valeur de la contribution a été de 19,5 euros / MWh.

➤ **La taxe locale sur la consommation finale d'électricité (TCFE)**

Les TCFE comprennent la taxe départementale et la taxe communale.

- En Moselle, la taxe départementale est fixée à 0,00319 €/kWh.

- En 2015, la ville de SAILLY ACHATEL n'a pas institué de taxe communale.

Cette taxe résulte de la réforme des taxes locales sur l'électricité, adoptée à l'article 23 de la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité (NOME). Elle est entrée en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2011.

Elle comporte plusieurs changements imposés par la transposition de la directive 2003/96/CE du 27 octobre 2003 relative à la taxation des produits énergétiques et de l'électricité.

➤ **La TVA**

La TVA est facturée au client final.

L'assiette de la TVA repose sur l'ensemble de la facture, y compris CSPE, la CTA et TCFE.

La TVA varie selon :

- la puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA :
 - taux réduit de 5,5% sur l'abonnement HT et sur la CTA ;
 - 20% sur le prix de l'énergie hors taxes et sur les autres taxes,
- la puissance souscrite supérieure à 36 kVA : 20% sur toute la facture HT.

Annexe 2

Les tarifs de vente aux tarifs réglementés

Tarifs réglementés de **L'ÉLECTRICITÉ**



Prix de l'électricité
au 1^{er} août 2015



SOMMAIRE

TARIF BLEU	3
TARIF JAUNE	6
TARIF VERT	8

■ Légende

PM	Pointe Mobile
HH	Heures d'Hiver
HPE	Heures Pleines d'Été
HCE	Heures Creuses d'Été
HPH	Heures Pleines d'Hiver
HCH	Heures Creuses d'Hiver
HD	Heures de Demi-Saison
HPD	Heures Pleines Demi-Saison
HCD	Heures Creuses Demi-Saison
JA	Juillet Août

■ Remarque

Les prix indiqués sont à majorer de la TVA (5,5% sur l'abonnement et 20% sur l'énergie), des TCFE (Taxes sur la Consommation Finale d'Électricité), de la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) et de la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement).

Les différentes taxes sont soumises à TVA.



Le Tarif **BLEU**

Jusqu'à 36 kVA

■ Tarif **BLEU** résidentiels

Prix des primes fixes (en euros HT par an)

PUISSANCE SOUSCRITE (en kVA)	SERVICE BASE	SERVICE HEURES CREUSES	SERVICE TEMPO
3	41,16		
6	70,44	75,00	
9	94,80	101,88	106,44
12	142,56	163,20	168,48
15	162,48	188,16	194,04
18	186,72*	210,36	210,60
24	387,24*	439,08	520,20
30	479,40*	514,68	520,20
36	552,12*	588,12	643,32

Prix de l'énergie (en cents HT par kWh)

SERVICE BASE	SERVICE HEURES CREUSES		SERVICE TEMPO					
			Jours Bleu		Jours Blanc		Jours Rouge	
toutes puissances	heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines
9,32	6,38	10,43	4,85	6,35	7,93	10,00	16,81	48,52

*Ce service n'est plus disponible aux nouvelles souscriptions



Tarif BLEU non résidentiels

(domestiques collectifs, agricoles professionnels et services publics non communaux, communaux et intercommunaux) jusqu'à 36kVA

Prix des primes fixes (en euros HT par an)

PUISSANCE SOUSCRITE (en kVA)	SERVICE BASE	SERVICE HEURES CREUSES	SERVICE TEMPO
3	85,20		
6	101,88	97,20	
9	116,04	110,64	113,76
12	163,92	166,32	167,64
15	184,08	191,28	192,84
18	207,60	214,20	211,44
24	405,48	454,20	540,48
30	484,20	544,68	540,48
36	563,28	631,92	611,64

Prix de l'énergie (en cents HT par kWh)

SERVICE DE BASE		
3kVA - 6kVA - 9kVA	12kVA - 15kVA - 18kVA	24kVA - 30kVA - 36kVA
8,91	8,78	8,49

SERVICE HEURES CREUSES					
6kVA - 9kVA		12kVA - 15kVA - 18kVA		24kVA - 30kVA - 36kVA	
heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines
6,18	10,02	6,01	9,69	5,73	9,11

	SERVICE TEMPO*					
	Jours Bleu		Jours Blanc		Jours Rouge	
	heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines	heures creuses	heures pleines
9kVA	5,31	7,99	6,85	10,27	10,23	28,21
12kVA - 15kVA - 18kVA	5,36	7,58	6,90	9,86	10,28	27,81
24kVA - 30kVA - 36kVA	5,04	7,06	6,58	9,34	9,95	27,29

*Ce service n'est plus disponible aux nouvelles souscriptions

Service Éclairage public

PRIME FIXE (en euros HT/kVA/an)	PRX DE L'ÉNERGIE (en cents HT/kWh)
81,24	5,73

Le Tarif JAUNE

De 36 à 250 kVA



■ Service de base

Prime fixe annuelle

VERSIONS	(€/KVA/an)
Longues Utilisations ⁽¹⁾	39,96
Moyennes Utilisations	36,36

Prix de l'énergie (cents/kWh)

VERSIONS		HIVER			ÉTÉ	
		Pointe	HPH	HCH	HPE	HCE
Longues Utilisations ⁽¹⁾		9,601	9,601	6,913	5,031	3,476
Moyennes Utilisations			10,015	7,185	5,044	3,490
Dépassement €/heure	14,31					

⁽¹⁾ Cette version offre la possibilité d'un dénivelé de puissance. Les coefficients de puissance réduite sont alors de 1 en Pointe, 0,86 en Heures Pleines Hiver, 0,47 en Heures Creuses Hiver et 0,41 en Heures d'Eté.

■ Service EJP

Prime fixe annuelle

VERSIONS	(€/KVA)
Longues Utilisations ⁽²⁾	42,48

Prix de l'énergie (cents/kWh)

VERSIONS		HIVER		ÉTÉ	
		PM	HH	HPE	HCE
Longues Utilisations ⁽²⁾		13,388	8,329	5,231	3,562
Dépassement €/heure	14,31				

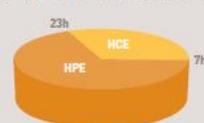
⁽²⁾ Cette version offre la possibilité d'un dénivelé de puissance. Les coefficients de puissance réduite sont alors de 1 en Pointe Mobile, 0,69 en Heures d'Hiver, et 0,53 en Heures d'Eté.

■ Les structures horosaisonnnières (option base)

HIVER
novembre - décembre - janvier - février - mars



ÉTÉ
avril - mai - juin - juillet - août - septembre - octobre



6

7

Le Tarif VERT

Moins de 10 000 kW



Service A5 Base

VERSIONS	Prime fixe annuelle (€/kW)	Coefficients de puissance réduite				
		HIVER			ÉTÉ	
		Pointe	HPH	HCH	HPE	HCE
Très longues utilisations	79,56	1,00	0,67	0,27	0,23	0,23
Longues utilisations	58,56	1,00	0,76	0,40	0,37	0,34
Moyennes utilisations	46,32	1,00	0,75	0,36	0,33	0,28
Courtes utilisations	32,52	1,00	0,78	0,52	0,46	0,42
Dépassement avec comptage électronique (€/kW)		4,7300	3,1691	1,2771	1,0879	1,0879

Prix de l'énergie (cents/kWh)

VERSIONS	HIVER			ÉTÉ	
	Pointe	HPH	HCH	HPE	HCE
Très longues utilisations	7,675	6,244	4,777	4,783	3,026
Longues utilisations	11,181	7,153	4,942	4,855	3,091
Moyennes utilisations	15,247	8,338	5,294	4,936	3,087
Courtes utilisations	22,947	10,496	5,692	4,936	2,925
Energie réactive (cents/kVARh)	1,820				

Service A5 EJP

VERSIONS	Prime fixe annuelle (€/kW)	Coefficients de puissance réduite				
		HIVER		ÉTÉ		
		PM	HH	HPE	HCE	
Très longues utilisations	80,04	1,00	0,51	0,28	0,17	
Moyennes utilisations	42,60	1,00	0,61	0,28	0,23	
Dépassement avec comptage électronique (€/kW)		4,4900	2,2899	1,2572	0,7633	
Dépassement en énergie en PM (€/kWh)		1,2000				

Prix de l'énergie (cents/kWh)

VERSIONS	HIVER		ÉTÉ	
	PM	HH	HPE	HCE
Très longues utilisations	9,848	5,519	4,949	3,135
Moyennes utilisations	22,095	6,582	4,941	3,044
Energie réactive (cents/kVARh)	1,820			

Les structures horosaisonnnières (option base)



Le Tarif VERT

Moins de 10 000 kW



Service A8 Base

VERSIONS	Prime fixe annuelle (€/kW)	Coefficients de puissance réduite							
		HIVER ET DEMI-SAISON						ÉTÉ	
		Pointe	HPH	HPD	HCH	HCD	HPE	HCE	JA
Très longues utilisations	80,16	1,00	0,73	0,34	0,34	0,31	0,31	0,31	0,31
Longues utilisations	59,88	1,00	0,78	0,46	0,45	0,35	0,35	0,35	0,34
Moyennes utilisations	42,36	1,00	0,67	0,37	0,37	0,25	0,18	0,11	0,11
Courtes utilisations	25,68	1,00	0,76	0,50	0,44	0,37	0,26	0,26	0,16
Dépassement avec comptage électronique (€/kW)	4,7400	3,4602	1,6116		1,4694				

Prix de l'énergie (cents/kWh)

VERSIONS	Coefficients de puissance réduite							
	HIVER ET DEMI-SAISON						ÉTÉ	
	Pointe	HPH	HPD	HCH	HCD	HPE	HCE	JA
Très longues utilisations	8,408	7,208	6,047	5,382	4,214	5,227	3,111	4,065
Longues utilisations	12,738	9,037	6,088	5,561	4,271	5,297	3,184	4,139
Moyennes utilisations	19,104	11,782	6,752	6,124	4,565	5,298	3,042	3,858
Courtes utilisations	28,112	15,371	7,377	6,584	4,734	5,308	2,944	3,771
Energie réactive (cents/kVArh)	1,820							

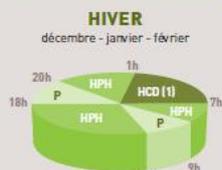
Service A8 EJP

VERSIONS	Prime fixe annuelle (€/kW)	Coefficients de puissance réduite					
		HIVER ET DEMI-SAISON			ÉTÉ		
		PM	HH	HD	HPE	HCE	JA
Très longues utilisations	78,36	1,00	0,50	0,21	0,21	0,21	0,18
Moyennes utilisations	38,76	1,00	0,59	0,29	0,17	0,11	0,11
Dépassement avec comptage électronique (€/kW)	4,4900	2,2450	0,9429	0,9429	0,9429	0,8082	
Dépassement en énergie en PM (€/kWh)	1,100						

Prix de l'énergie (cents/kWh)

VERSIONS	Coefficients de puissance réduite					
	HIVER ET DEMI-SAISON			ÉTÉ		
	PM	HH	HD	HPE	HCE	JA
Très longues utilisations	10,210	6,044	5,073	5,222	3,078	4,051
Moyennes utilisations	22,742	7,595	5,578	5,207	2,940	3,810
Energie réactive (cents/kVArh)	1,820					

Les structures horosaisonnnières (option base)



10

[1] Samedis, dimanches, jours fériés nationaux et ponts : Heures creuses toute la journée

[2] Samedis, dimanches, jours fériés nationaux et ponts : Heures creuses toute la journée

11

UEM, proche de sa clientèle

Gestion des clients
Tarif Bleu

Accueil Clientèle

03 87 34 45 00

Gestion des clients
Tarif Vert, Tarif Jaune et Chauffage Urbain

Service Commercial

03 87 34 37 37

www.uem-metz.fr

L'énergie est notre avenir,
économisons-là !



Annexe 3

Principaux textes de référence / Glossaire

Glossaire

Principaux textes de référence :

- Loi n° 2000-108 du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité.
- Loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative au marché du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie.
- Loi n° 2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières.
- Loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 Loi de programme fixant les orientations de la politique énergétique.
- Loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relatif au secteur de l'Energie.
- Loi n° 2008-66 du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés d'électricité et de gaz naturel.
- Directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE.
- Loi n° 2010-1488 du décembre 2010 portant nouvelle organisation du marché de l'électricité.
- Ordonnance n° 2011-504 du 9 mai 2011 portant codification de la partie législative du code de l'énergie.

L'ensemble du cadre juridique peut être consulté sur le site du ministère de l'écologie, du développement durable et de de l'énergie: www.developpement-durable.gouv.fr

Glossaire :

GRD : Gestionnaire de Réseaux publics de Distribution. Entité, qui, conformément aux articles L 322-8 à -11 du Code de l'énergie, est responsable notamment de l'exploitation, de la maintenance, du développement du réseau de distribution, dans le but d'en assurer la sécurité, la fiabilité et l'efficacité. Il est également chargé d'assurer dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires l'accès aux réseaux de distribution et de faire procéder aux comptages nécessaires à l'exercice de ses missions (activité de monopole public exercée par la Régie UEM jusque décembre 2007 et par sa filiale URM depuis le 1^{er} janvier 2008 en application de l'article L 111-57 du Code de l'énergie).

CRE : Commission de Régulation de L'Energie. Autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz (www.cre.fr).

Réseau BT : réseau basse tension 230 / 400V.

Réseau HTA : réseau moyenne tension de 17,5 kV.

Réseau HTB₁ : réseau haute tension de 63 kV.

Réseau HTB₂: réseau haute tension de 225 kV.

Redevance R1 : redevance de fonctionnement. Conformément à l'article 2-22 de l'annexe 1 du contrat de concession, elle « *vise à financer des dépenses annuelles de structure supportées par l'autorité concédante pour l'accomplissement de sa mission ; contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité et pour la bonne application des tarifs, règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire, coordination des travaux du concessionnaire et de ceux de voirie et des autres réseaux, études générales sur l'évolution du service concédé, secrétariat, etc* ».

Redevance R2 : redevance d'investissement. Conformément à l'article 2-23 de l'annexe 1 du contrat de concession, elle « *représente chaque année N une fraction de la différence, si elle est positive, entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.*¹ ».

TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité. Créée par l'article 23 de la loi n°2010-1488 du 7 décembre 2010, en remplacement des anciennes taxes locales sur l'électricité (TLE). La TCFE est définie par chaque commune et chaque département. Elle dépend de la puissance souscrite et d'un coefficient multiplicateur fixé et voté avant le 1^{er} octobre de chaque année par les Conseils municipaux et généraux pour l'année suivante (entre 0 et 8 pour les communes et entre 2 et 4 pour les départements). **La TCFE est prélevée par UEM sur les factures des consommateurs et reversée ensuite au profit des communes et du département.**

La directive européenne indique bien que la TCFE **est obligatoire** (alors que la TLE était facultative) pour autant, les communes qui n'avaient pas institué de TLE précédemment, peuvent continuer à exonérer leurs administrés de cette fiscalité (application d'un coefficient multiplicateur égal à 0).

CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement. Cette contribution est fixée par arrêté ministériel. Elle est indépendante du fournisseur mais dépend de la catégorie du client.

¹ Les recettes correspondent aux aides dont bénéficie la commune, notamment FACE, et à la TLE. Le montant de la TLE peut avoir pour conséquence dans certaines communes, un montant nul de la redevance R2.



**2 place du Pontiffroy - BP 20129
57014 METZ CEDEX 1
Tél . : 03 87 34 44 44
Fax : 03 87 31 34 25
www.uem-metz.fr**



**2 bis rue Ardant du Picq - BP 10102
57014 METZ CEDEX 1
Tél . : 03 87 34 45 45
Fax : 03 87 34 45 60
www.urm-metz.fr**