



L'ESSENTIEL **2019**



Toujours plus d'énergies vertes

En 2019, le Groupe UEM a enregistré, dans tous les domaines, de bons résultats dopés par la montée en puissance de la vente de gaz et par les performances de sa filiale efluid. Cette réussite doit beaucoup à l'engagement de nos équipes, à l'innovation et à la transformation digitale de nos activités.

Sur le plan industriel, cette année a été marquée par l'arrêt total de l'utilisation du charbon sur le site de Chambière et par des investissements soutenus, qui ont encore renforcé nos actifs de production en énergies renouvelables, autour de l'eau et du soleil. Le développement du réseau de chauffage urbain contribue, lui aussi, à la valorisation d'énergies renouvelables et génère une baisse significative des émissions de CO₂.

Des signaux forts pour une entreprise engagée dans la transition énergétique et la réduction de l'impact carbone de ses activités.

Pour être totalement cohérente avec notre stratégie industrielle, notre ambition environnementale s'est aussi concrétisée, en 2019, par une démarche interne volontariste qui nous engage tous dans le respect de l'environnement.

Enfin, vous le verrez dans ces pages, chacune de nos actions, chacun de nos nouveaux projets et services vise toujours à cultiver la proximité avec nos clients. Elle fait partie intégrante de notre identité et s'exprime dans la qualité de l'accompagnement et du conseil, la disponibilité et la réactivité de nos équipes ou le soutien à des événements locaux.

Parce que notre volonté est d'aller, avec vous, à l'essentiel !

Francis GROS MANGIN
Directeur Général d'UEM



L'ESSENTIEL EN 2019

Une sélection de temps forts



UEM, partenaire du G7 environnement à Metz

Les 5 et 6 mai 2019, le Groupe UEM a été largement représenté lors de cet événement international qui a abouti à la signature d'une charte sur la biodiversité. Un stand, diverses animations, des visites de la centrale biomasse de Chambière et des publications dans la presse ont permis de mettre en valeur ses actions en tant que producteur et fournisseur d'énergies vertes. Le Groupe UEM a également accueilli dans ses locaux les membres de la Commission du Développement Durable de l'Assemblée Nationale (photo ci-dessus).

Bienvenue aux 1 400 nouveaux clients de Gandrange

Le 29 juin 2019, les activités de la Régie de Gandrange ont été reprises par le Groupe UEM, dans le cadre de la fusion des deux entreprises. UEM a intégré les salariés à ses équipes et a à cœur d'offrir à ces nouveaux clients la meilleure qualité de service, dans la continuité de celle de la Régie.



Le chauffage urbain, une marque d'avenir

Pour conforter le développement de cette activité en plein essor, UEM a créé cette année, une marque dédiée: « Le chauffage urbain, l'énergie durable ». Un site internet, des plaquettes commerciales, un marquage des véhicules, des visites de nouvelles sous-stations par des clients et la presse contribuent à donner une réelle visibilité au réseau de Metz-Métropole.



Toujours plus d'énergie verte

Via sa filiale énergreen production, le Groupe UEM a renforcé sa capacité de production hydroélectrique, en faisant l'acquisition de 3 nouvelles centrales en Meurthe-et-Moselle et dans le Haut-Rhin. Ces investissements portent à 51,8 MW son potentiel hydroélectrique installé.



◀ Michel Wannemacher (Directeur du Développement des Énergies Renouvelables - UEM) entouré de Aziza Sebti - Eshema et Gueric Villadangos - ES.

SOMMAIRE

- 03 L'essentiel en 2019
- 04 Le Groupe UEM
- 06 Notre clientèle
- 08 Nos clients professionnels
- 10 Production
- 13 Engagement et implication
- 14 Responsabilité sociale et environnementale
- 15 L'essentiel des chiffres clés UEM 2019

Le développement confirmé du gaz

Le Groupe a connu cette année un fort développement de l'activité gaz, auprès des particuliers comme des professionnels. Pour tous, c'est la promesse de bénéficier de la même qualité de service pour le gaz et pour l'électricité. Pour UEM, c'est la reconnaissance de sa maîtrise des deux énergies sur son territoire historique et partout en France via énergem.



LE GROUPE UEM

Producteur et fournisseur d'énergies



386,6 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES



34,5 M€

D'INVESTISSEMENTS



751

COLLABORATEURS

Plus qu'un énergéticien local...

UEM est producteur et fournisseur d'énergies à Metz et dans 140 communes environnantes, depuis 1901. L'entreprise accompagne, en 2019, près de 155 000 clients dont 15 000 professionnels, soit 40% de la population mosellane.

Aujourd'hui, au-delà de la fourniture d'électricité, le Groupe UEM a développé un panel d'activités dans la fourniture de gaz, la production et la distribution de chaleur, l'entretien des réseaux d'éclairage public ou encore les services énergétiques. Avec sa filiale énergem, le Groupe a su étendre son savoir-faire à tout le territoire français.

... Un acteur engagé de la transition énergétique

L'exploitation historique de trois centrales hydroélectriques sur la Moselle a, de tout temps, encouragé l'entreprise à inscrire sa production dans une logique de développement durable. Son unité biomasse, inaugurée en 2013, et son réseau de chauffage urbain d'importance nationale témoignent d'une stratégie qui participe à la transition énergétique.

Son ancrage dans le territoire, son soutien aux acteurs économiques locaux, la valorisation de ressources énergétiques propres, sa capacité à innover et sa proximité réelle avec ses clients contribuent à l'affirmation de ses valeurs et de son rôle clé dans le développement durable.



Acteur historique, UEM accompagne 155 000 clients dont 15 000 professionnels, **soit 40% de la population mosellane.**

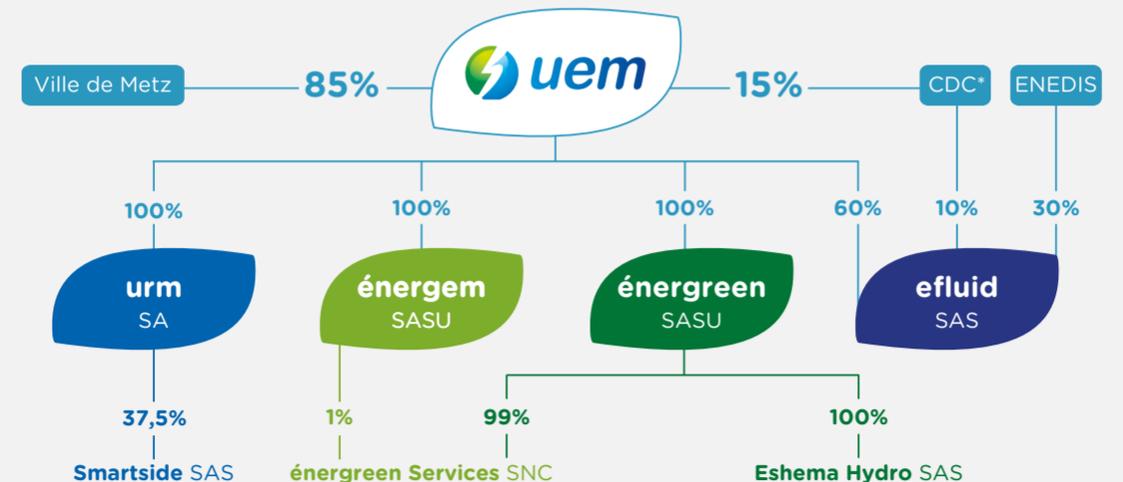
◀ Centrale hydroélectrique de Jouy-aux-Arches.



Respect de l'environnement, ancrage local, ressources énergétiques durables, équipes engagées, innovations, tels sont **les piliers du développement du Groupe UEM.**

◀ La centrale biomasse : un bilan carbone neutre et la réduction d'émissions de 57 000 tonnes de CO₂ annuelles, soit l'équivalent de 20 000 véhicules parcourant 15 000 km par an.

La force du groupe UEM



* Caisse des Dépôts et Consignations

NOTRE CLIENTÈLE

Une relation basée sur le service

Avec ses clients particuliers et professionnels, comme avec les collectivités, UEM a su développer une relation de confiance fondée sur la proximité, le conseil et le service.



Avec **98,2% de clients satisfaits***, UEM entretient une relation de **fidélité avec les clients** de son territoire historique, mais aussi au-delà, via énergem. Un capital satisfaction qui lui permet de gagner de nouveaux clients gaz et de développer des services basés sur la confiance.



Le contact humain, un vrai point fort

Proposer un accueil physique, être joignable par téléphone avec des conseillers locaux expérimentés au bout du fil, garantir des services en ligne pour ceux qui veulent être autonomes dans la gestion de leur contrat, tels sont les points forts de la relation clients par UEM et énergem.

D'ailleurs, en 2019, ce sont 52 565 clients qui ont été accueillis sur notre site de Metz (23% des demandes), 155 614 appels qui ont été traités (66% des demandes) et 25 598 courriers et mails reçus (11%). On note que le digital, par le biais du site internet, prend désormais la relève et permet d'offrir des réponses aux demandes les plus simples.



98,2%
DE CLIENTS
SATISFAITS*
DES PRESTATIONS
ET SERVICES

L'accompagnement des clients dans la maîtrise de leurs consommations d'énergies

En tant que fournisseur d'électricité et de gaz, UEM se doit d'aider ses clients à mieux maîtriser leurs consommations.

Pour les particuliers, c'est avant tout la maîtrise du budget, à confort préservé, qui compte. Pour cela, ils peuvent recourir aux informations disponibles sur le site internet ou suivre leur consommation via leur agence en ligne. Les conseillers clientèle sont également à leur écoute pour préconiser les bons gestes ou fournir des simulations de primes d'économies d'énergie.

Pour les entreprises, la performance énergétique est un enjeu de compétitivité.

Pour les collectivités, des solutions énergétiques adaptées participent aux conditions d'une ville plus durable.

Ces deux dernières clientèles se voient donc proposer de nombreux services par leurs chargés d'affaires attirés : suivi de leurs courbes de charge, optimisation de leur contrat, diagnostic énergétique ou financement de leurs travaux de rénovation énergétique grâce au dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).



Dépann'Élec : de plus en plus d'abonnés

C'est l'exemple même du service de proximité proposé par UEM à ses clients particuliers, commerçants et artisans : l'assistance 24h/24 et 7j/7 pour dépanner leur installation électrique intérieure sans frais de déplacement, jusqu'à 2 heures de main d'œuvre et 35 euros de matériel de remplacement compris. Fin 2019, ce service tutoie la barre des 20 000 clients !

Le trading, clé de la compétitivité

Les équipes marchés du Groupe UEM mènent une stratégie d'achat rigoureuse, pour proposer des prix compétitifs et sécurisés. Elles contribuent à l'élaboration d'offres sur-mesure en électricité comme en gaz, permettant aux clients de toute taille de saisir les meilleures opportunités de marché.



Des visites sur sites

UEM ouvre régulièrement ses sites de production aux visites. En 2019, 1 874 personnes ont ainsi pu découvrir la centrale hydroélectrique d'Argancy (essentiellement au cours de visites scolaires initiées dans le cadre du partenariat avec l'Inspection Académique de Moselle) et les installations de Chambière (entreprises, partenaires, écoles d'ingénieurs...).



Visite d'un groupe à la Centrale de Chambière.

Faciliter la relation

Avec des relations basées sur la confiance, UEM propose à ses clients d'effectuer eux-mêmes leur relevé de compteur puis de le transmettre via l'Agence En Ligne.



Forte hausse du nombre des contrats gaz

En complément de ses actions commerciales, UEM a mené, en 2019, plusieurs campagnes de communication auprès des particuliers et petits professionnels pour proposer la vente de contrats de gaz à prix bloqué.

Affichage, radio, presse, web, ainsi qu'une offre attractive ont permis de convertir de nouveaux prospects et de porter la clientèle gaz à 17 650 utilisateurs.



Deux campagnes médias au printemps et en automne, soutenues par des supports digitaux, ont permis de booster les abonnements gaz auprès des particuliers.



64 056
CLIENTS ABONNÉS
À L'AGENCE
EN LIGNE



19 623
CONTRATS
DÉPANN'ÉLEC



3 TWh
ACHETÉS
SUR LES MARCHÉS
DE L'ÉNERGIE



625
APPELS TRAITÉS
PAR TÉLÉPHONE/
JOUR



210
CLIENTS REÇUS
EN AGENCE/
JOUR



700
VISITEURS/JOUR SUR
LES SITES INTERNET
UEM ET ÉNERGEM

* chiffres issus de la dernière enquête de satisfaction réalisée en décembre 2019 et janvier 2020.

NOS CLIENTS PROFESSIONNELS

Expertise, réactivité et accompagnement

En améliorant sans cesse son organisation et ses outils de gestion, en misant sur l'expertise de ses chargés d'affaires dédiés et en adaptant ses offres aux besoins des entreprises et des collectivités, le Groupe UEM voit ses ventes progresser sur le marché des clients professionnels.



Fort développement des ventes en France

Grâce à sa filiale énergem, les ventes d'énergies du Groupe UEM aux entreprises et collectivités se sont encore développées en 2019 pour atteindre 1 696 GWh en électricité et 365 GWh en gaz. Deux tiers de ces contrats sont aujourd'hui réalisés hors territoire historique, avec un effet moteur des clients multisites qui choisissent énergem pour leurs filiales, points de vente et succursales. Lancée en 2018, la vente de gaz pour les clients professionnels décolle en 2019.



Un accompagnement au quotidien

Points forts de la relation commerciale, les chargés d'affaires dédiés suivent de près les consommations de leurs clients, adaptent les puissances souscrites, les informent des nouveautés réglementaires et de l'actualité des marchés de l'énergie. Ils sont joignables pour répondre à leurs demandes dans des délais très courts. Chacun(e) suit un portefeuille spécialisé par secteur d'activité pour conseiller au mieux les entreprises. Cette réactivité et ce contact humain expert portent à 97% le taux de satisfaction* parmi les clients professionnels !

Un back-office commercial qui monte en puissance

Support incontournable de l'équipe commerciale en charge des clients entreprises et des collectivités, le back-office répond aux appels d'offres (350 en 2019) ou crée les nouveaux contrats (plus de 1400 en 2019). Son expertise profite à la conquête de nouveaux clients, à la reconduction de contrats existants et à la gestion d'un volume des ventes de plus en plus important, tout en maintenant la qualité de service qui fait la force d'UEM et d'énergem.



L'enseigne 4MURS fait confiance à énergem pour approvisionner ses 120 magasins en électricité. Après l'évolution de son positionnement vers le lifestyle et tout l'univers de la décoration, elle change aussi de fournisseur de gaz et choisit une nouvelle fois énergem pour alimenter 30 points de vente, dès 2021.



Raccordement du nouvel Hôtel Stark, quartier de l'Amphithéâtre.

Raccordement de Centralia, nouveau siège de Metz-Métropole.

Une expertise au service des collectivités

Avec ses offres d'énergies propres, ses services d'optimisation énergétique des bâtiments, son expertise en éclairage public et sa connaissance du territoire, le Groupe UEM est un partenaire privilégié des collectivités pour relever les défis de la transition écologique et du climat. Celles-ci bénéficient d'ailleurs d'interlocuteurs spécialistes de leurs problématiques.

Le chauffage urbain, une énergie reine pour les collectivités et les entreprises

Le chauffage urbain poursuit son développement sur Metz-Métropole et dans les nouvelles zones d'aménagement ou de densification urbaine. 2019 a vu le raccordement au chauffage urbain de plusieurs sites emblématiques du renouveau de Metz : le programme Centralia, nouveau siège de Metz Métropole, Quai 86 ou encore le futur Hôtel Starck dans le quartier de l'Amphithéâtre.

Net engouement pour ces réseaux écologiques

Le chauffage urbain, qui utilise massivement les énergies renouvelables, réduit les émissions de CO₂ mais aussi les coûts d'entretien et de maintenance (par la disparition des chaudières individuelles et collectives) et offre des prix stables avec une TVA réduite à 5,5%. Autant d'arguments qui séduisent les grands consommateurs de chaleur.

UEM développe également un réseau de froid urbain de 1,4 km qui dessert, par exemple, le quartier de l'Amphithéâtre.

C'est une solution écologique (certifiée ISO 50001) pour lutter contre la chaleur en ville, tout en évitant les climatiseurs individuels coûteux et gourmands en énergie. 13 clients d'importance sont déjà connectés à ce réseau, soit une vente de froid de 8,3 GWh.

L'éclairage public, un partenariat à long terme

130 communes du territoire ont choisi un contrat d'éclairage public UEM. Ses services et prestations de maintenance assurent l'efficacité énergétique des installations dans le temps. En lien avec l'évolution des technologies, UEM fait évoluer sans cesse ses outils informatiques de gestion de la maintenance et ses services aux communes. À partir de 2020, elles pourront profiter d'une prestation de géodétection des réseaux d'éclairage public souterrains et d'une cartographie détaillée pour se mettre en conformité avec la dernière réglementation anti-endommagement.



Le nouveau véhicule d'intervention de la section Éclairage Public.

LE CHAUFFAGE URBAIN

€ 33,3 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

2 861

CONTRATS

45 600

LOGEMENTS DE TYPE T3 ALIMENTÉS

97% DES ENTREPRISES SATISFAITES*

17 200 CLIENTS PROFESSIONNELS

450 GWh DE CERTIFICATS D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE GÉNÉRÉS EN 2019

45 000 POINTS LUMINEUX EN GESTION

3 418 INTERVENTIONS/AN DE DÉPANNAGE D'ÉCLAIRAGE PUBLIC

€ 1,6 M€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES POUR L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

* enquête menée par l'institut CODHA-SG auprès de 300 entreprises en juin 2018.



← Centrale hydroélectrique d'Argancy. Panneaux photovoltaïques de la Centrale de La-Fare-les-Oliviers (13).

ENGAGEMENT ET IMPLICATION

L'innovation comme moteur de progression

Le développement de l'électromobilité

UEM est un acteur très impliqué dans le développement de la mobilité électrique et 2019 a encore été marquée par un travail important au niveau national, avec les associations professionnelles (AVERE, UFE...).

UEM a aussi mis en place 26 nouvelles bornes dans la métropole messine, dont 12 pour l'opérateur Indigo.



La spectaculaire progression d'efluid

Le Groupe UEM a su prendre le virage du numérique en digitalisant largement ses activités. Sa filiale informatique est aujourd'hui le leader français des systèmes d'information dédiés aux utilities ; son logiciel efluid couvre tous les besoins des opérateurs : de la relève à la facturation en passant par la gestion de la relation client.

En 2019, l'application mobefluid (solution mobile connectée de gestion de la relève et des interventions) a été mise en œuvre chez les clients d'efluid ; un module maintenance est testé par UEM pour ses activités de chauffage urbain.

L'application eot (contraction de efluid et Internet of Things), qui permet la télérelève et téléprogrammation des appareils de mesure connectés, est en cours de développement grâce à la synergie des compétences du groupe, en lien avec Strasbourg Électricité Réseaux. Elle sera commercialisée courant 2021. Autant d'innovations qui participent à la conquête de nouveaux clients.

Soutien des événements locaux

UEM a noué des partenariats avec de nombreux événements citoyens, sportifs et culturels qui concourent à la richesse et au rayonnement du territoire. Plus de 135 associations et collectivités sont aidées chaque année.



Des équipes portées par une dynamique d'évolution

Le Groupe UEM favorise l'évolution et l'esprit d'innovation de ses salariés. Plus de 1 000 actions de formations ont été menées en 2019 pour développer les compétences. La promotion interne et la mobilité fonctionnelle permettent également à chacun d'évoluer au sein du Groupe. Et la politique volontariste menée en faveur du recrutement de jeunes alternants participe, elle aussi, à la transmission des savoirs et à la révélation de jeunes talents.

Partenariat Marathon Metz-Mirabelle > (Courses Enfants UEM Run Kids) et Metz-Plage.



LE LOGICIEL EFLUID



En 2019, efluid a été certifié ISO 9001 et ISO 27001 pour la protection du système d'information et de la donnée.



52,1 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



34 M
DE CLIENTS FINAUX



51
OPÉRATEURS MAJEURS DE L'ÉNERGIE, DONT ENEDIS, UTILISENT AUJOURD'HUI CE LOGICIEL

← Renouvellement du partenariat des Ateliers Enfants avec le Centre Poupidou-Metz.



LE MIX ENR DU GROUPE UEM EN 2019



66,3% (+5,1%)
ÉOLIEN



29,9% (+33,9%)
HYDROÉLECTRICITÉ CENTRALES UEM



3,8% (+18,6%)
PHOTOVOLTAÏQUE

11,1 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES POUR ÉNERGREEN PRODUCTION

Le développement des énergies renouvelables

163,8 GWh D'ÉLECTRICITÉ VERTE PRODUITE

Deux axes de développement : l'eau et le soleil

Le Groupe UEM est historiquement engagé dans une production valorisant les ressources énergétiques locales et le respect de l'environnement, notamment via ses trois centrales hydroélectriques situées le long de la Moselle, à Argancy, Wadrinau et Jouy-aux-Arches.

En 2019, sa filiale énergreen a fait l'acquisition de 3 nouvelles centrales hydroélectriques, une à Frouard en Meurthe-et-Moselle (de 1,5 MW), et deux à Huningue dans le Haut-Rhin (de 270 kW chacune), qui portent à 51,8 MW la puissance totale installée du Groupe.

Le développement photovoltaïque va également s'accélérer avec l'extension fin 2020, du parc photovoltaïque de La Fare-les-Oliviers, pour une puissance de 3,8 MW. Ce projet, lauréat de l'appel d'offres de la Commission de Régulation de l'Énergie en juillet 2019, portera la puissance totale de ce site, situé près de Marseille, à 8,3 MW.

Dans l'éolien, l'année 2019 marque un coup d'arrêt au développement de nouveaux parcs, en cause les fortes contraintes paysagères, environnementales et une acceptation de plus en plus difficile par la population.

Une production globale en hausse de 9 %

L'année 2019 est une bonne année pour la production éolienne, avec une production globale en hausse de 5,1% par rapport à l'année précédente.

Le parc photovoltaïque de La Fare-les-Oliviers a parfaitement fonctionné, avec une bonne disponibilité globale de 99,7% et une irradiation 2019 supérieure de 8% par rapport à 2018.

Après une année 2018 marquée par plusieurs mois de déficit d'eau et un faible débit de la Moselle, la production des centrales hydroélectriques a retrouvé son niveau normal à 42,5 GWh. Elle marque une hausse de 17% sur une année.

L'année 2019 est une très bonne année pour la production éolienne, avec une production globale en hausse de 5,1% par rapport à l'année précédente.



751
COLLABORATEURS



73
NOUVEAUX RECRUTÉS (DONT 25 ALTERNANTS)



13 764 h
DE FORMATION

RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Une exemplarité reconnue

Plus proche, plus responsable, plus vert, le Groupe UEM apporte sa contribution à la préservation écologique et environnementale.



Notre détermination à intégrer **toujours plus de préoccupations environnementales, éthiques, sociales et économiques**, constitue une ambition essentielle pour le Groupe.



-37 t de CO₂
PAR AN GRÂCE
AUX VÉHICULES
ÉLECTRIQUES



ZÉRO
OBJECTIF
0 DÉCHET
PLASTIQUE
DANS 3 ANS

Réduire l'impact écologique des activités

L'année 2019 est marquée par l'arrêt total du charbon sur le site de Chambière. De plus, nombre d'investissements industriels concourent à améliorer la productivité, développer les énergies renouvelables et réduire les émissions de CO₂. Depuis 2012, celles-ci ont diminué de 68%. Autre exemple sur le plan commercial, la dématérialisation des factures, via l'e-facture, est largement encouragée.



À Chambière, ce sont des moutons qui tondent la pelouse, et 2019 a vu la naissance de 2 agneaux.

Mise en place d'une démarche environnementale interne

Le Groupe UEM a mis en place une démarche complète visant la réduction de ses consommations d'énergies et de ressources, afin d'établir un bilan carbone le plus modéré possible. Ces 10 dernières années, l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments a permis de faire baisser de 30% les consommations d'énergies !

Plusieurs campagnes d'éco-gestes ont sensibilisé les collaborateurs sur leurs pratiques professionnelles et ont contribué à une forte diminution des impressions papier, à l'usage plus sobre des mails, à la baisse des déchets plastiques.

Plan de mobilité, flotte de véhicules et vélos électriques professionnels, promotion du co-voiturage participent aussi au changement des comportements quotidiens.



Des actions en faveur de l'environnement via la Fondation UEM

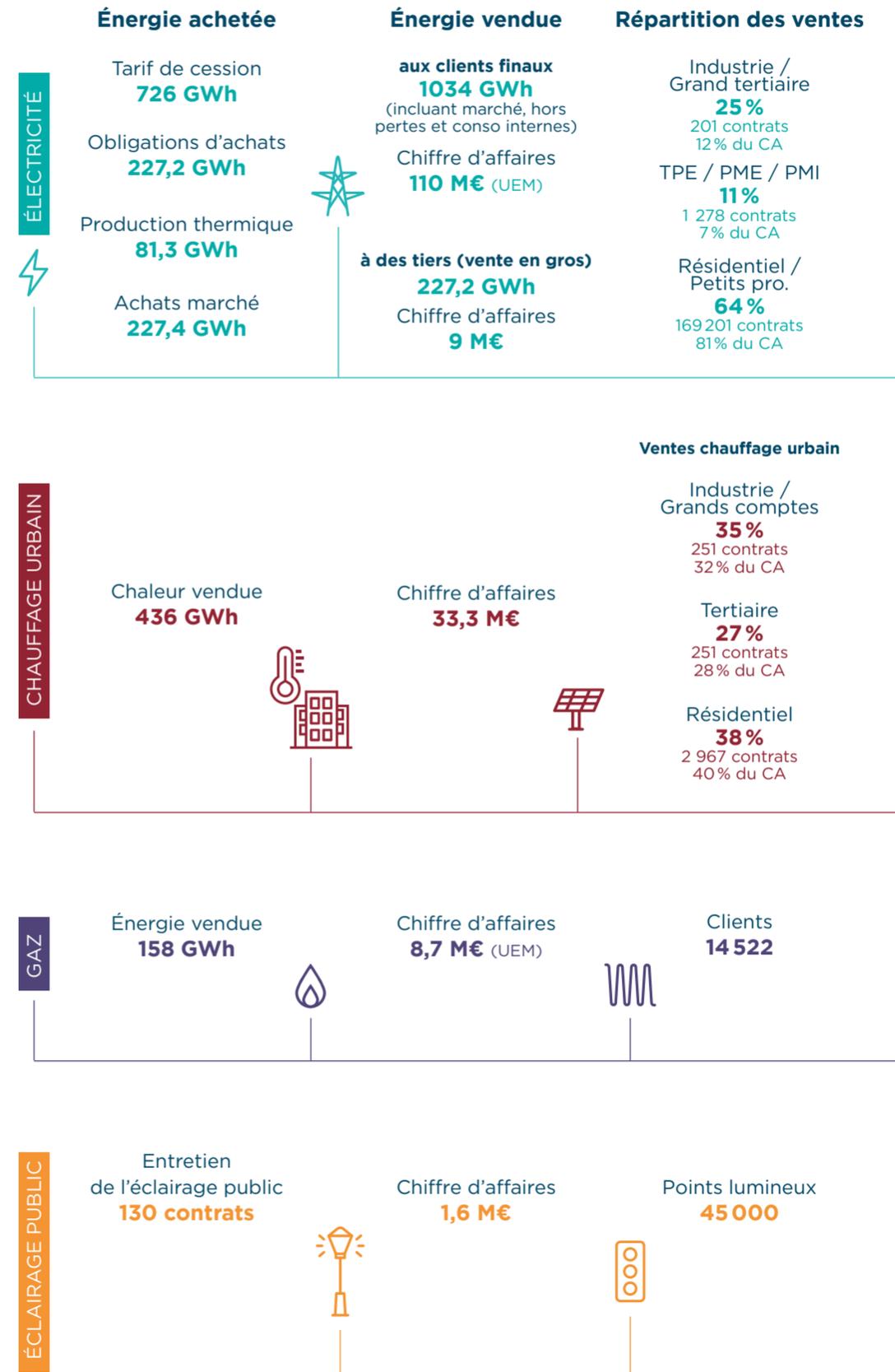
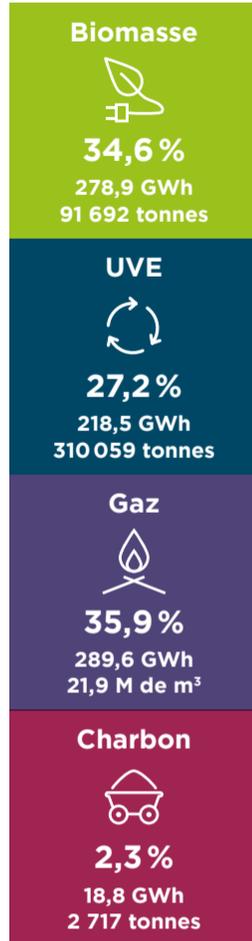
Via sa fondation et l'engagement de ses collaborateurs, UEM soutient des associations qui œuvrent au quotidien à la préservation de la nature et de la biodiversité. En 2019, la Fondation a soutenu 13 projets pour un montant global de 200 000€.

En fin d'année, la carte de vœux du Groupe, en format électronique, a permis de collecter des clics transformés en dons en faveur de l'association Torcol d'Ancy-sur-Moselle pour mener un projet de conservation d'un territoire naturel.



L'essentiel des chiffres clés UEM 2019

Origine de l'énergie à Metz-Chambière



2, PLACE DU PONTIFFROY
BP 20129
57014 METZ CEDEX 1
TÉL. 03 87 34 44 44

uem-metz.fr

UEM - SOCIÉTÉ ANONYME D'ÉCONOMIE MIXTE LOCALE AU CAPITAL DE 20 006 100 EUROS
RCS METZ 779 987 486
CRÉDITS PHOTOS : SHUTTERSTOCK, PHILIPPE GISSELBRECHT - VILLE DE METZ, FLORENT DONCOURT, RÉMI VILLAGGI,
4MURS, CENTRE POMPIDOU-METZ/JACQUELINE TRICHARD, CFSL (CENTRE DE SAUVEGARDE DE LA FAUNE LORRAINE),
GEML (GROUPE D'ÉTUDE DES MAMMIFÈRES DE LORRAINE), Istock, UEM

graffiti

ÉDITION JUIN 2020