



# Faitsmarquants 2015



# sommaire

## présentation

- 3 édit
- 4 journal de l'année 2015
- 6 UEM, un groupe, une entreprise, des valeurs
- 8 efluid, croissance et performances
- 9 énercom, les marchés sous algorithmes
- 10 énergem : en passant par la Lorraine
- 11 la Fondation UEM • l'électromobilité

## métiers

- 12 fourniture et production d'électricité
- 13 énergreen, c'est du propre
- 14 la production de chaleur
- 16 chauffage urbain : horizon 2022
- 17 offre gaz • éclairage public • TV, téléphone, internet

## clients

- 18 2015, l'année de tous les défis
- 20 une relation de confiance pérenne
- 22 UEM, une présence locale forte
- 23 bilan des activités



## édito

**Durant 5 ans, UEM s'est préparée à la fin des tarifs réglementés jaunes et verts au 1<sup>er</sup> janvier 2016, en renforçant ses équipes et en développant les outils informatiques adaptés à la gestion du marché.**

L'année 2015 a été l'aboutissement d'un long processus de réflexions et d'évolutions.

Le résultat est là : grâce à la mobilisation et au professionnalisme de tous, nos clients historiques nous ont très largement renouvelé leur confiance et notre filiale énergem a permis à l'entreprise de conquérir de nouveaux clients partout en France.

Une année qui se termine donc sous les meilleurs auspices, avec de nombreux autres projets menés à bien, à l'instar du lancement de la Fondation UEM, consacrée à la préservation de la nature et de la biodiversité.

Si je devais donc exprimer en quelques mots ce qui caractérise le mieux UEM, je dirais que c'est une entreprise qui a toujours fait l'effort d'évoluer en capitalisant sur ses valeurs fondamentales, la première d'entre elles étant la proximité avec ses clients, et l'attachement à son territoire, qu'elle partage avec l'ensemble de son personnel.

Dans ce vaste marché de l'énergie libéralisé où il serait si facile de perdre un peu de son humanité si l'on n'y prenait pas garde, l'innovation c'est aussi rester ce que l'on est : un partenaire de confiance qui place l'intérêt général et la satisfaction de ses clients au centre de son projet industriel et commercial.

**Francis GROSMANGIN**  
Directeur Général d'UEM

# journal de l'année 2015

## salons, partenariats & mécénats

### Janvier

- Salon Urbest

### Mars

- Salon de l'Habitat et de la Décoration

### Avril

- Partenariat avec le 3<sup>e</sup> Régiment de Hussards

### Mai

- Partenariat La Messine/efluid

### Juin

- Manifestations de promotion du V'elec (Montigny-lès-Metz, Metz à Vélo, Communauté de communes Rives de Moselle)
- Partenariat Trail St-Quentin

### Juillet

- Partenariat Metz-Plage

### Août

- Renouvellement du partenariat Metz-Handball
- Espace Etudiant avec l'Université de Lorraine

### Septembre

- Partenariat Montgolfiades
- 80<sup>e</sup> édition de la Foire Internationale de Metz
- Renouvellement du partenariat de soutien aux Ateliers Enfants du Centre Pompidou-Metz
- Partenariat course Saharienne Séries

### Octobre

- Participation au Salon SMAHRT
- Partenariat Marathon Metz-Mirabelle

### Décembre

- Partenariat Marchés de Noël de Metz
- Partenariat Moselle Arts Vivants/Sentiers des Lanternes.



## marketing communication

### Janvier

- Conférence de presse sur le thème de l'ouverture du marché de l'électricité
- Lancement du site dédié à la « bascule »



### Mars

- 1<sup>ère</sup> édition du magazine Si Proches, dédié aux professionnels
- Lancement de la newsletter « Infos Marché » à destination des clients professionnels
- Campagne de communication UEM à destination des clients professionnels

### Septembre

- Lancement du nouveau site énergem

### Octobre

- Communication énergem sur Nancy et Thionville
- 2<sup>e</sup> édition du magazine Si Proches.



## chauffage urbain

### Mars

- Raccordement du centre Foires & Congrès - Metz-Expo au réseau Metz-Est
- Signature du contrat pour le raccordement de la résidence séniors « Les Jardins d'Arcadie »
- Signature du contrat pour le raccordement du Village de Mercy au réseau Metz-Est

### Mai

- Raccordement de la résidence Batigère « Hauts de Ste-Croix » au réseau Metz-Cité

### Juin

- Signature du contrat pour le raccordement de la Résidence « Les Panoramas » au réseau Metz-Cité

### Août

- Raccordement de la résidence séniors « Elogia » Metz au réseau Metz-Cité

### Septembre

- Début du démantèlement des chaudières charbon HP1 & HP3 sur le site de Chambière
- Signature du contrat pour le raccordement de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne au réseau Metz-Cité

### Octobre

- Raccordements du groupe scolaire de la Seille, de l'école maternelle Les Plantes, du Centre de la Petite Enfance du Sablon au réseau Metz-Cité

### Novembre

- Raccordement du siège social de Batigère au réseau Metz-Cité

### Décembre

- Installation de la chaudière gaz sur le site de Metz-Est.

## événements

### Mars

- Réunion d'information des clients sur l'ouverture du marché pour les Tarifs Verts et Jaunes

### Avril

- Inauguration du Parc éolien d'Allondrelle-la-Malmaison

### Juin

- Lancement de la Fondation UEM
- Soirée Clients professionnels au Centre Pompidou Metz (Exposition Warhol)

### Septembre

- 3<sup>e</sup> édition du Rallye REVE

### Octobre

- Soirée des collectivités territoriales dans le cadre du SMAHRT

### Décembre

- Cérémonie de remise des médailles du travail.

# UEM un groupe, une entreprise, des valeurs

## Le groupe UEM

En 2015, le groupe UEM poursuit sa marche en avant avec un fort développement dans les énergies renouvelables (EnR) et témoigne de son engagement par le lancement de sa fondation d'entreprise.

Et s'il s'impose comme un acteur incontournable du secteur de l'énergie, il reste toujours attentif à son implication dans les tissus locaux et régionaux.

### Chiffres clés UEM

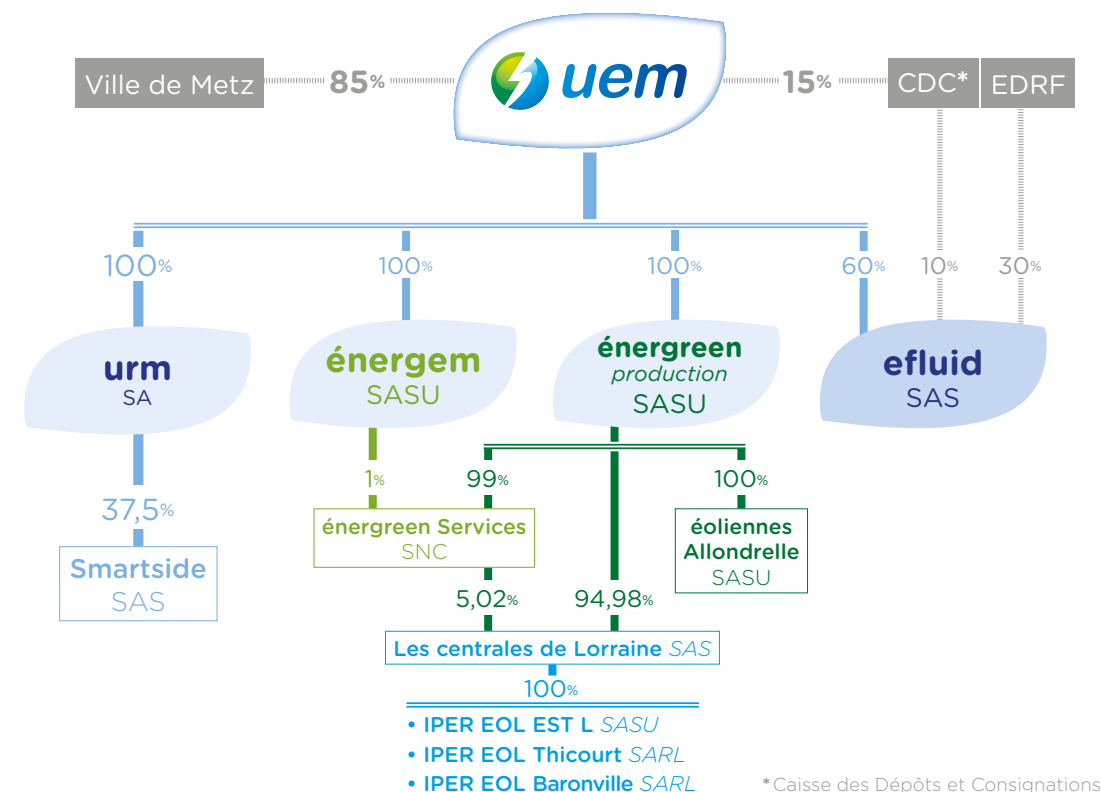
  
**250** millions d'euros de CA

  
**33,4** millions d'investissements

  
**648** salariés au 31/12/2015



## Le groupe UEM



## L'entreprise UEM

Première Entreprise Locale de Distribution d'énergies (ELD) indépendante de France, UEM a su diversifier ses activités.

Ses domaines d'intervention sont essentiellement tournés vers la production et la fourniture d'électricité et de chaleur mais l'entreprise a su, au fil du temps, élargir son champ d'actions. Aujourd'hui ses domaines de compétences couvrent 6 activités :

- électricité : production, fourniture, achat et trading,
- chaleur et froid : production et fourniture,
- fourniture de services associés à l'énergie,
- fourniture de gaz,
- éclairage public : entretien et conseil,
- TV, internet et téléphonie par le câble.

Forte de son expérience plus que centenaire, UEM évolue et s'adapte à son environnement, pour répondre toujours mieux aux attentes de ses clients. Elle capitalise sur ses valeurs immuables et essentielles que sont la proximité et l'attachement à son territoire.

# efluid croissance et performances

2015 est une année charnière pour efluid. Les projets de l'année précédente sont devenus des réalités comme la mise en service des premières versions à ENEDIS sur 2 régions ou bien encore la première migration des compteurs intelligents dans efluid.

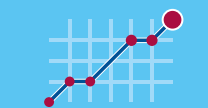
Tout en préparant la future version 13, la montée en puissance de la version 12 permet désormais d'interfacer les outils de trading via énercom.

En 2015, VIALIS fournisseur d'énergie, rejoint le club des utilisateurs d'efluid, suite à la mise en production de sa version du logiciel. Le club compte désormais 21 membres.

Fortes de ces résultats prometteurs, les équipes commerciales d'efluid se tournent vers l'international tout en continuant leur développement national.

Enfin le chantier de la construction du bâtiment efluid se poursuit à un rythme soutenu, dans le respect du planning initial. Les équipes efluid sont impatientes d'investir leurs nouveaux locaux à la rentrée 2016.

## Chiffres clés efluid



**45,3** millions  
d'euros de CA

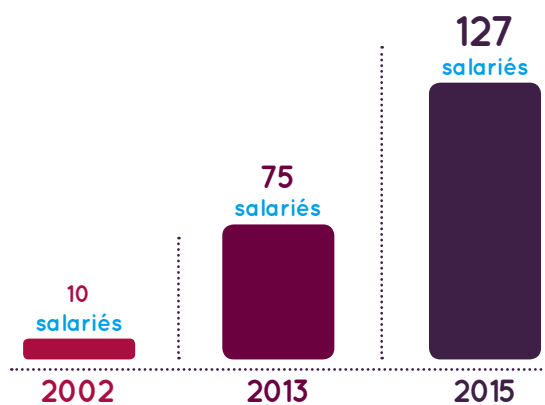


**1,4** million  
d'investissements

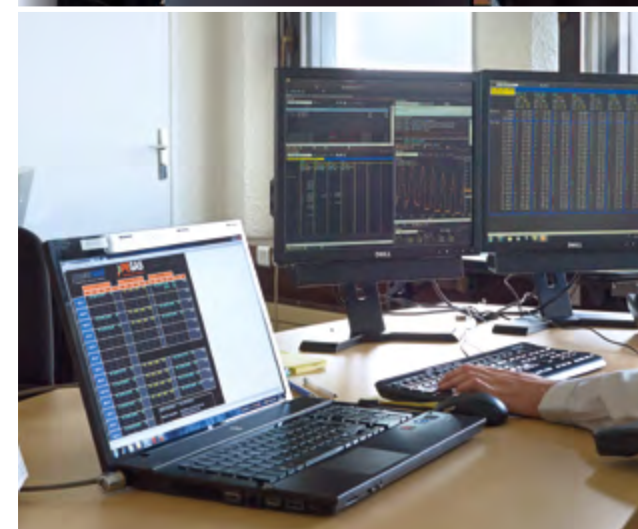
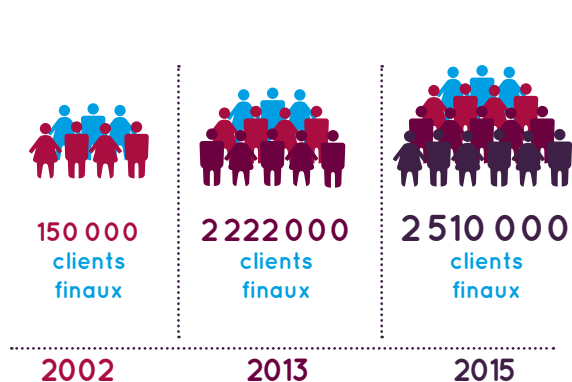
Chantier du bâtiment efluid



## Évolution des effectifs d'efluid



## Évolution de l'activité d'efluid



## énercom les marchés sous algorithmes

Après une année 2014 passée à finaliser la plateforme énercom, capable d'analyser les variations du marché de l'énergie pour gérer les achats au meilleur prix, au meilleur moment, le nouveau défi de 2015 a été d'établir la connexion avec efluid.

Avec un système automatisé de cotation, énercom interface l'ingénierie du trading d'énergie à efluid : les premiers essais opérationnels effectués au cours de l'année 2015 ont été couronnés de succès.

Les équipes de développement ont travaillé tout au long de l'année à l'amélioration des performances du logiciel pour optimiser sa puissance de calcul.

**« énercom nous permet d'obtenir des prix très compétitifs sur les marchés, sans passer par des intermédiaires. »**

*Céline ADOUARD, responsable du projet énercom*

Les premiers clients ELD, utilisateurs d'efluid/énercom ont bénéficié, en 2015, d'une double formation, technique et métier, afin de maîtriser au mieux les spécificités du système.

Avec la connexion énercom, le progiciel efluid automatise l'ensemble de la chaîne jusqu'à la gestion des achats d'énergie.

# énergem : en passant par la Lorraine...

Pour être prête au 1<sup>er</sup> janvier 2016, énergem a pris les devants. Ainsi, durant de nombreux mois, les forces commerciales de la filiale ont conquis des clients en Lorraine, mais aussi en Grande Région, voire même au-delà.

Pourquoi principalement la Lorraine ?

« Sur 2 millions d'habitants en Lorraine, il y a de quoi faire pour les hommes et les femmes d'énergem. »

Stéphane KILBERTUS, président d'énergem

La stratégie de développement mise en place par énergem est essentiellement basée sur la proximité, valeur chère au groupe UEM.

C'est donc pour que les clients puissent bénéficier d'une qualité de service irréprochable, mais également de conseils et d'une écoute sans égal, que la filiale a choisi, dans un premier temps, de privilégier son développement en Lorraine.

Mais énergem ne souhaite pas en rester là. Désormais présente sur les marchés français, la filiale est en mesure de répondre à des appels d'offres nationaux et proposer des offres attractives et compétitives.

Ainsi en 2015, de nombreux clients issus de toutes les régions de France lui ont accordé leur confiance.

Enfin, énergem, ce sont aussi les offres gaz commercialisées depuis 2011, auprès des particuliers et des « petits professionnels ». Elles seront prochainement disponibles pour des clients plus importants. À suivre...



Comme chaque année, à l'automne, énergem met en place des actions de communication et de marketing, pour asseoir son image de marque et renforcer son positionnement de fournisseur d'énergies de proximité.

Au sud et au nord de son territoire, à Nancy et Thionville, énergem se montre et ses actions permettent de toucher clients particuliers et professionnels. En octobre 2015, ce sont ainsi 70 000 sacs à pain, aux couleurs d'énergem, qui ont été distribués dans 73 boulangeries de la région nancéienne. Progressivement, énergem augmente sa visibilité et ses parts de marché.



## La Fondation UEM : une démarche sincère !

Depuis déjà quelques années, l'idée germe au sein de l'entreprise... Et c'est en 2015 qu'UEM a lancé sa fondation, financée par une dotation annuelle de l'entreprise. Son objectif est de soutenir et favoriser les actions visant à la préservation de l'environnement, de la nature et de la biodiversité en Région Lorraine mais aussi sur d'autres territoires.



« UEM a toujours fait des efforts pour l'environnement et souhaite soutenir des projets de protection de la biodiversité. »

Francis GROSMANGIN, Directeur général d'UEM

Avec son collègue fondateur, ses experts et ses membres de la société civile, la fondation s'engage à examiner tous les projets soumis, autour de 4 grands thèmes : l'écologie urbaine, la forêt lorraine, les actions en faveur de la jeunesse et enfin les actions nationales.

Dès le milieu de l'année 2015, un premier appel à candidatures a été lancé. 23 projets ont été soumis et 12 sélectionnés. Pour ses premiers pas, la fondation a mis à contribution près d'une quarantaine de collaborateurs salariés du groupe UEM, tous volontaires bénévoles.

## Électromobilité : UEM pose ses bornes

L'entreprise poursuit le développement de sa stratégie électromobilité débutée en 2013.

Ainsi, une vingtaine de bornes, portant la bannière **Connect & Go**, sont désormais installées et voient leur utilisation s'accroître de manière régulière, avec une moyenne de 30 charges mensuelles.

Après les collectivités, puis les sociétés de parkings, ce sont les grandes entreprises qui rejoignent le mouvement.

De la mission de conseil jusqu'à l'installation physique des bornes, UEM est en mesure d'accompagner techniquement et commercialement chaque projet jusqu'à son aboutissement.

Quant au **V'élec**, service de location de vélo à assistance électrique, lancé en 2008, il connaît toujours un vif succès auprès des utilisateurs.

En 2015, plusieurs manifestations, en partenariat avec les collectivités locales, ont été organisées pour faire découvrir ou redécouvrir ce service.

Et force est de constater que le public, curieux et intéressé, vient toujours nombreux pour s'essayer au vélo électrique !



# fourniture et production d'électricité

Le travail, l'expérience et les compétences des équipes ont permis de réaliser une très bonne année de production d'électricité. Une réelle satisfaction pour l'unité biomasse qui améliore encore son rendement.

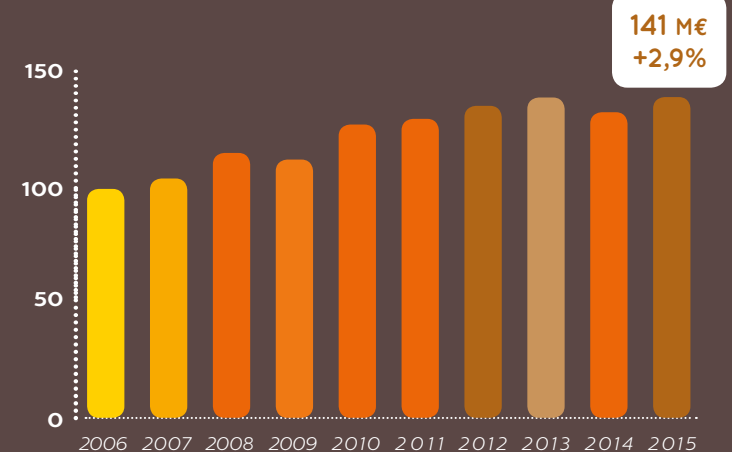
La production électrique passe de 30,9 GWh (en 2014) à 52,5 GWh (en 2015). La turbine à gaz (TAG) a largement participé à ces bons résultats.

UEM, dans sa politique de respect de l'environnement, privilégie les sources d'énergies les plus propres. Désormais le charbon n'est plus utilisé que comme une ressource d'appoint ou de secours.

Depuis 2013, les rejets cumulés de CO<sub>2</sub> des centrales de Chambière et Metz-Est sont particulièrement bas et stables. Quant aux émissions de monoxyde de carbone, elles ont été divisées par deux en un an.

En 2015, après une année 2014 en demi-teinte, UEM renoue avec la croissance dans son activité de fourniture d'électricité. Ainsi le chiffre d'affaires connaît une belle embellie avec une hausse de 3%.

## Chiffre d'affaires électricité du fournisseur UEM



Centrale hydro-électrique d'Argancy

## Au fil de l'eau

Les 3 centrales hydro-électriques d'UEM, Argancy (1932), Wadrinau (1956) et Jouy-aux-Arches (1966), ont produit 40 GWh d'électricité en 2015.

Cette baisse de 16% s'explique par un débit anormalement faible de la Moselle (22 m<sup>3</sup>/s en juillet).

## Répartition de la production par centrale



Turbine de l'unité biomasse

## énergreen, c'est du propre !

Les productions d'énergies renouvelables du groupe sont désormais pilotées par la filiale énergreen production.

Les parcs éoliens d'énergreen production et leurs 23 machines ont assuré une production électrique de **100 GWh**, en ligne avec les prévisions.

Le parc photovoltaïque de La-Fare-les-Oliviers avec ses **18 000** panneaux a, quant à lui, assuré une production de **6,2 GWh** en tenant compte d'un ensoleillement moindre. L'installation tient ses promesses.

**106 GWh produits en 2015 par énergreen :  
100% énergies renouvelables !**

En 2015, énergreen production a également prospecté dans un rayon de 50 km autour de Metz, afin de détecter de nouvelles opportunités de développement.

Éoliennes d'Allondrelle-la-Malmaison



## Vendredi 10 avril 2015 : inauguration du parc éolien d'Allondrelle- la-Malmaison

C'est Christian ECKERT, Secrétaire d'Etat au Budget, qui a coupé le ruban inaugural du parc éolien, en présence de Jean-François MARIEMBERG, Maire d'Allondrelle, de Laurent LAJOYE, président du Conseil d'Administration d'UEM et de nombreux élus locaux.



Cette journée particulière a également permis au public venu en nombre de découvrir les 5 éoliennes mises en service, au cours d'un après-midi portes-ouvertes.

# la production de chaleur

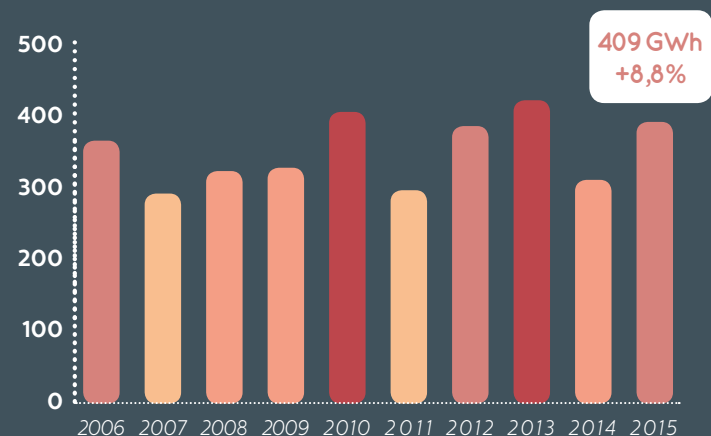
## Une activité en constante évolution

Avec 409,3 GWh de chaleur vendus et une augmentation de 8,8%, l'année 2015 a été une bonne année pour l'activité Chaleur-force.

Grâce à son réseau performant, qui se diversifie et s'étend, UEM continue d'accroître ses parts de marché dans l'activité chauffage urbain.

Le volume de production de la centrale de Chambière est passé de 354,4 à 390,9 GWh, soit une hausse de 10,3% par rapport à 2014.

## Volume des ventes du chauffage urbain



Unité biomasse de Metz-Chambière



La centrale de Chambière a, elle aussi, bénéficié de quelques travaux, puisqu'en septembre a débuté le démantèlement des anciennes chaudières charbon HP1 et HP3. Elles feront place prochainement à de nouveaux équipements.

En 2015, l'unité biomasse s'est illustrée avec un niveau de rendement de 83,3% (supérieur de 8,6% par rapport à 2014) tout en consommant moins de bois. Ce résultat s'explique par un fonctionnement plus régulier et une durée d'utilisation optimisée.

Enfin, profitant de nombreux raccordements réalisés ces dernières années, le réseau de chauffage urbain d'UEM s'accroît régulièrement : ce sont aujourd'hui 104 kilomètres de tuyaux (73,4 km pour Metz-Cité et 30,6 km pour Metz-Est) qui distribuent de la chaleur dans toute la ville et ses alentours, via 530 sous-stations réparties le long du réseau.



Pour accompagner cette croissance d'activité, la centrale de Metz-Est a particulièrement été sollicitée en 2015, puisque sa production s'élève à 7,1 GWh.

Cette centrale a été utilisée pour deux raisons essentielles :

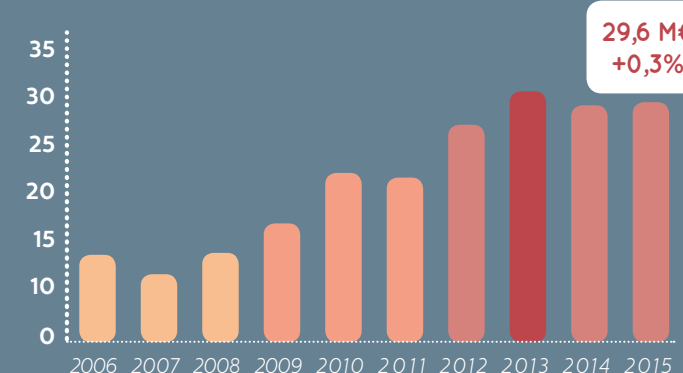
- elle est venue en soutien pour la production de chaleur lors de la réparation de l'interconnexion des réseaux,
- elle a été également sollicitée lors des essais de la nouvelle chaudière gaz en décembre 2015.

La centrale de Metz-Est prouve tout son rôle dans le dispositif global de production et se positionne comme une solution de secours immédiatement opérationnelle.



Chaudière gaz de la centrale de Metz-Est

## Chiffre d'affaires du chauffage urbain





# Chauffage urbain: horizon 2022

En 2015, les nouveaux raccordements importants ont été menés dans les quartiers du Sablon (3 MW), du Sansonnet (5 MW), de l'Amphithéâtre et du Côteau de la Seille (3 projets d'extension). Les deux premiers représentent à eux seuls près de 5 000 équivalents logements.

En matière de perspective à moyen terme, la Ville de Metz a validé le nouveau schéma directeur du réseau de chauffage urbain, qui donne un cadre de développement jusqu'en 2022 et permet ainsi à UEM de planifier ses travaux.

Autre avantage du chauffage urbain, il dispose d'un atout environnemental majeur avec un rejet de CO<sub>2</sub> de 70 g/kWh. Non seulement il est plus propre mais il utilise 70% d'énergie renouvelable... Difficile de faire mieux !

## Chiffres du chauffage urbain

Longueur totale du réseau : 104 km

Metz Cité  
73,4 km

Metz Est  
30,6 km

Nombre de sous-stations du réseau : 530

Metz Cité  
395

Metz Est  
135

20 commandes supplémentaires

184 contrats d'entretien actifs

## Le pont Lothaire : une prouesse technique

Lorsque la ville de Metz décide de refaire à neuf le pont Lothaire, UEM sait que la partie va être compliquée car son réseau de chauffage urbain le traverse pour alimenter l'écoquartier du Côteau de la Seille.

12 mois de travaux intenses, en coordination avec le maître-d'oeuvre et les autres concessionnaires vont permettre à UEM de préparer un raccord neuf de 36 mètres de long, qui sera installé sous l'armature du nouveau pont, entre les deux rives. Un vrai challenge technique !

En août 2015, le réseau est raccordé des deux côtés et la distribution de la chaleur est rétablie.

Mission accomplie !



## L'offre gaz : un succès grandissant !

En 2015, le groupe UEM a concentré son développement sur les segments résidentiels et professionnels.

Efficacement appuyée par des opérations de marketing, l'offre gaz d'UEM rencontre un succès notoire grâce à une qualité de service plébiscitée par ses clients.

Les clients d'énergem ont également été séduits par les offres gaz présentées. En souscrivant à une offre bi-énergie, ils choisissent la simplicité des démarches et l'intérêt d'un interlocuteur unique.

Les enquêtes trimestrielles réalisées tout au long de l'année témoignent de la satisfaction des clients qui, à 96,5%\*, se déclarent contents ou très contents de la prestation d'énergem.

\* enquête CODHA SG ÉTUDES, réalisée de janvier à décembre 2015 sur un échantillon de 450 personnes.



## Éclairage public : une offre optimisée

UEM a géré cette année 41 000 points lumineux regroupés sous 137 contrats avec les collectivités locales (135 contrats et 2 marchés publics). Cette activité s'inscrit dans un contexte difficile avec une pression concurrentielle accrue et une baisse des budgets des collectivités.

Afin de répondre au mieux à ces nouveaux enjeux, UEM a entamé en 2015 un processus de refonte de ses offres commerciales. L'objectif est de s'adapter au mieux aux besoins des communes mais aussi aux évolutions rapides des technologies dans ce domaine. C'est ainsi qu'est née « Vision Optimisée », une nouvelle offre de maintenance, permettant de réduire d'environ 20% les coûts, en allongeant le délai de relampage de 2 à 3 ans.

En complément, UEM continue d'accompagner les communes dans leurs démarches d'économies d'énergie en éclairage public, en les conseillant dans leurs projets.



## Télévision, internet et téléphonie : le Triple Play fait son show !

Encore un secteur fortement concurrentiel, où UEM met tout en œuvre pour satisfaire ses abonnés. 2015 a vu le lancement de la nouvelle offre Triple Play, qui a été relayée par des opérations promotionnelles fortes. Celle-ci a connu un vif succès auprès de la clientèle.

L'offre beIN Sports, le passage en HD et une assistance technique performante, ont permis à UEM de rester un opérateur crédible et compétitif.

D'ailleurs les enquêtes régulières le prouvent : près de 93% des clients sont satisfaits ou très satisfaits\*.

\* enquête CODHA SG ÉTUDES, réalisée de janvier à décembre 2015 sur un échantillon de 250 personnes.



# 2015, l'année de tous les défis

« La concurrence existe.  
Un jeu de pertes et de conquêtes  
s'opère actuellement  
mais nous l'avons anticipé  
depuis longtemps »

Stéphane KILBERTUS, Directeur général adjoint d'UEM

L'année 2015 a constitué pour UEM, l'aboutissement d'un processus de plusieurs années de réflexions et de mutations.

En effet, depuis plus de 5 ans, l'entreprise a préparé l'ouverture du marché au 1<sup>er</sup> janvier 2016, en renforçant ses équipes, en créant et développant de nouveaux outils, nécessaires pour le jour J.

Au cours de cette année, toutes les forces d'UEM concernées par cette échéance se sont coordonnées afin d'être opérationnelles.

Les équipes commerciales ont été fortement sollicitées pour expliquer les changements, convaincre du bien-fondé des offres UEM, guider et accompagner les clients dans leurs projets.

Une démarche simple mais efficace et professionnelle puisqu'elle a permis à l'entreprise de conserver la fidélité de ses clients historiques et de conquérir de nouveaux clients.

## Chiffres clés UEM

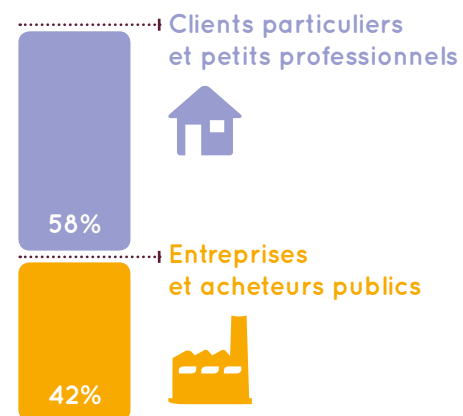


161 000

clients dont 23 000 professionnels



## Répartition des ventes d'électricité par catégories de clients



## une communication BtoB efficace

Pour accompagner les actions commerciales, UEM avait programmé, en 2015, une série de temps forts destinés à informer les professionnels sur l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

En janvier 2015, la direction générale d'UEM a tenu une conférence de presse pour expliquer la fin des TRV (Tarifs Réglementés de Vente) et l'ouverture du marché. L'objectif de cette action était aussi de rassurer les clients en leur réaffirmant qu'UEM resterait LE partenaire qui les accompagne et les conseille.

Afin de garder le contact, UEM a lancé « Si Proches », son nouveau magazine à l'attention de ses clients pros. À raison de 2 numéros par an, il distille des informations pratiques et met en avant des témoignages clients ayant accordé leur confiance à UEM. C'est à cette même période que la première newsletter numérique mensuelle « Infos Marché » a été éditée.

En mars 2015, UEM a invité ses clients « jaunes » et « verts » à une avant-première au Kinépolis de Saint-Julien-lès-Metz : l'occasion d'informer, d'échanger et d'écouter.

Enfin, pour compléter sa communication, l'entreprise a organisé une campagne de communication, en 2 vagues (avril/mai et octobre/décembre). Basés sur la complicité, les visuels très symboliques, mettaient en scène les clients UEM.



# une relation de confiance pérenne

Dans un monde qui se dématérialise,  
UEM s'appuie sur des bases solides  
et continue de développer  
des liens forts avec sa clientèle.

À l'uberisation de notre société, UEM répond par l'humain. Ainsi son accueil téléphonique, basé au siège de l'entreprise à Metz et pouvant compter jusqu'à **21 personnes** a traité, en 2015, près de **170 000 appels (10% de plus qu'en 2014)** soit une moyenne de **674 appels/jour**.

Mais UEM ce ne sont pas que des voix au téléphone, ce sont aussi des visages d'hommes et de femmes qui ont reçu près de **35 000 clients** à l'accueil de l'entreprise. Une hausse de **23%** par rapport à l'année 2014 !

Sans compter les mails, courriers et fax qui arrivent à raison d'une centaine par jour pour un total de **25 000 écrits** reçus en 2015.

## Chiffres clés



**170 000**  
appels téléphoniques traités (+10%)

**674**  
décrochés / jour



**35 000**  
clients reçus au siège de Metz (+23%)



**25 000**  
courriers et mails reçus et traités (+16%)



**98 %** C'est le taux global de satisfaction de nos clients répondants aux enquêtes régulières\* au cours de l'année 2015.

Ils sont satisfaits ou très satisfaits sur l'ensemble des prestations UEM avec des points renforcés comme l'accueil et l'efficacité des agents. On note le même résultat pour les enquêtes liées à la mise en service. Un score stable qui démontre l'implication de tous.

\* enquête CODHA SG ÉTUDES, réalisée de janvier à décembre 2015 sur un échantillon de 2400 personnes.



## La fidélité des clients récompensée

« UEM Le Club » : le programme de fidélité d'UEM, accessible depuis l'Agence En Ligne.

Il permet de récompenser les clients à chaque nouvelle souscription de services gratuits ou payants ou lors de la mise en place d'opérations spécifiques. Ceux-ci cumulent des points et peuvent les transformer en cadeaux. En 2015, la formule du club a été entièrement revue et propose de nombreux nouveaux avantages.

L'accès au Club est disponible 24h/24 via [www.uem-leclub.com](http://www.uem-leclub.com)



La fidélité récompensée



## UEM c'est aussi la simplicité grâce à internet

L'Agence En Ligne constitue un lien permanent avec les clients puisqu'elle est accessible 24h/24.

Outre sa mission de simplification des démarches comme le paiement en ligne ou le relevé confiance, elle permet aux clients d'avoir accès en temps réel à leur compte. D'ailleurs ceux-ci l'ont bien compris et l'on constate une augmentation régulière de son utilisation. À noter qu'UEM prépare d'autres évolutions de l'AEL pour la rendre toujours plus accessible.

## Des sites internet attractifs

UEM dispose aussi de sites internet mettant à disposition les informations relatives à l'entreprise et permettant aux clients et internautes de découvrir les offres et services proposés. De nouvelles pages dédiées aux professionnels ont été des sources précieuses d'informations pour nos clients afin de préparer l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2016.



## Chiffres clés



**259 550**  
visiteurs sur l'ensemble  
des sites du groupe

**707 893**  
pages visitées

**68 499**  
visites depuis les mobiles

# UEM une présence locale forte

En 2015, UEM tient son rang d'acteur local au plus proche des habitants de son territoire et au-delà...

Afin d'assurer une présence commerciale forte, UEM, comme chaque année, a été présente sur nombre de salons et foires, en rapport avec ses activités, tels que le Salon de l'Habitat, la Foire Internationale de Metz ou bien le SMAHRT-Grand Est (Salon des Métiers de l'Alimentation et de l'Hôtellerie Restauration).

En 2015, UEM a aussi intensifié ses partenariats avec les Fédérations professionnelles (plus d'une douzaine de signatures). En tant que partenaire fidèle et impliqué, l'entreprise a reconduit ses différents partenariats sportifs ou culturels avec Metz-Handball, le FC Metz, le Marathon Metz-Mirabelle, les Montgolfiades, l'Orchestre National de Lorraine et le Centre Pompidou-Metz. Elle s'est également investie dans de nouveaux projets comme la Saharienne Series-Metz.

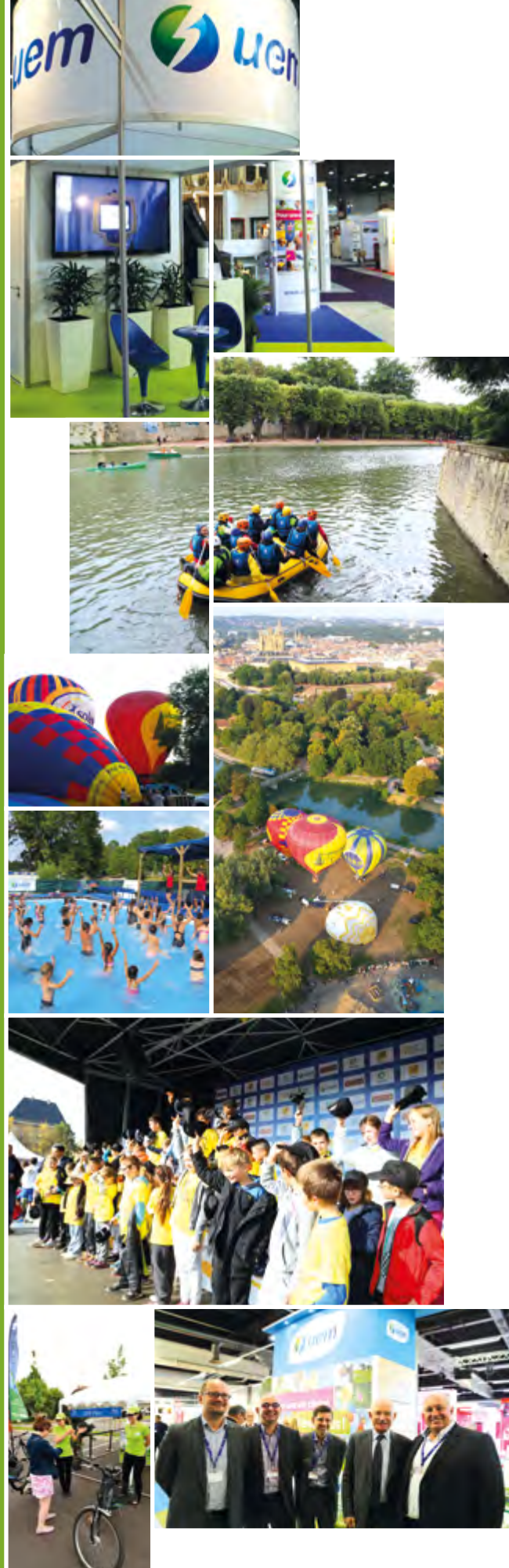
UEM est aussi toujours présente aux côtés des communes et associations pour les soutenir dans l'organisation de leurs événements.

Concernant les visites de sites, l'engouement est toujours présent puisque ce ne sont pas moins de 2211 personnes qui ont visité les ouvrages d'UEM au cours de l'année passée. L'entreprise, via son partenariat avec l'Inspection Académique de la Moselle, a ainsi accueilli 53 classes de CM1 et CM2 sur ses sites d'Argancy et de Pontiffroy.

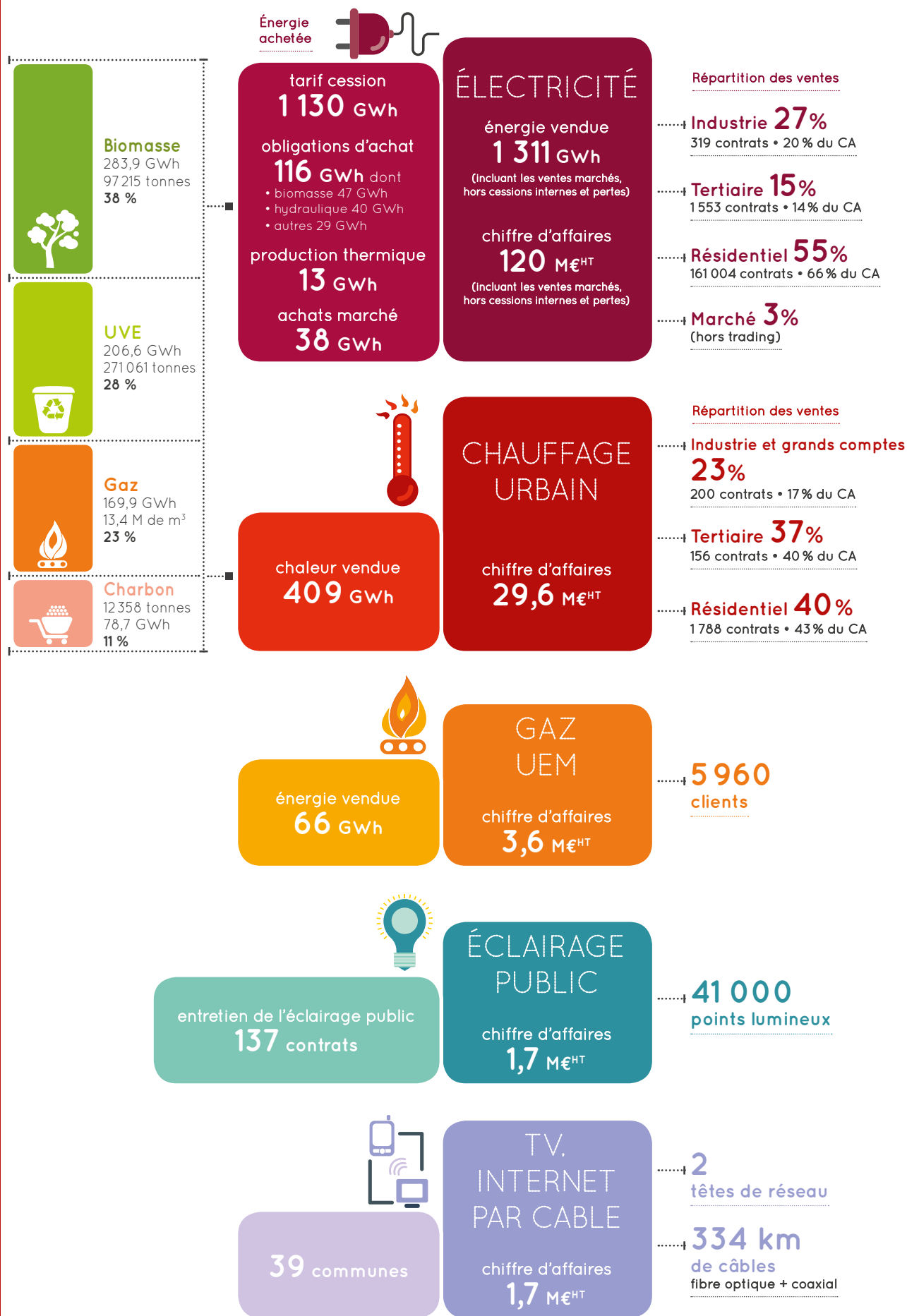
## Chiffres clés

  
**76**  
visites organisées

  
**2 211**  
visiteurs



## Bilan des ACTIVITÉS 2015



2, place du Pontiffroy  
BP 20129  
57014 METZ CEDEX 1  
Tél. 03 87 34 44 44

[www.uem-metz.fr](http://www.uem-metz.fr)

Édition juin 2016