



La lettre de la régie

Edito

La Régie d'Electricité n'est pas une entreprise concessionnaire mais un **établissement public** créé par la ville de Loos en 1923.

La Régie est **autonome** avec ses propres instances de décision. C'est un service proche des Loossois : son conseil d'administration est composé d'élus municipaux et d'un représentant des usagers, ses moyens humains et matériels sont à Loos.

Elle gère à la fois un métier technique : **Gestionnaire de réseau**; et un métier de services : **Fournisseur d'électricité**. La Régie en tant que gestionnaire du réseau est responsable de la qualité et de la continuité de l'électricité



à Loos. Elle assure la conduite des lignes électriques et autres ouvrages. Elle réalise les travaux de raccordement et de mises en

service. Cela implique de garantir un bon niveau d'investissements et de maintenance.

Mais la Régie c'est aussi des offres de fourniture d'électricité avec des gammes de puissance allant du 3 kVA à 250 kVA et des options tarifaires adaptées à vos besoins. Pour cela, nous assurons l'approvisionnement en électricité. Nous sommes aussi à votre écoute pour la gestion de votre contrat, des renseignements sur votre facture, un changement de puissance, par exemple. En vous souhaitant bonne lecture !

Didier Lemahieu
Directeur de la Régie.

Enquête

« ..., travailler ensemble est la réussite » Henri Ford

La Régie d'Electricité a réalisé courant mai 2012, via un organisme spécialisé TMO Région, une **enquête de satisfaction**. 4000 questionnaires ont été envoyés et vous avez été 464 à nous répondre.

Ce taux de retour est bon (12%). L'enquête a été bien accueillie. **Nous tenons à remercier vivement les personnes qui ont répondu.**

La finalité principale de cette enquête est d'être à votre écoute, vous donner l'occasion de nous dire comment vous percevez le service rendu par la Régie. A partir de vos réponses, nous avons pu mesurer le niveau de satisfaction sur différents critères tels que l'accueil téléphonique, les interventions des agents techniques, la courtoisie, la ponctualité, la qualité de la gestion/facturation, la régularité de la distribution...

L'autre objectif est de répondre au mieux à vos besoins en élec-

tricité et pour cela, nous devons connaître vos attentes.

Nous vous livrons ici quelques résultats :

La qualité de service proposée par la Régie est perçue comme étant très positive. 96% des répondants sont globalement satisfaits. Ce qui nous touche particulièrement c'est que ce niveau de satisfaction est partagé par des personnes qui se trouvent dans des situations différentes en termes de logement, d'ancienneté, d'activité ou de taille du foyer.

Vous avez été aussi un tiers à constater que la qualité du service est en progression.

Mais les réponses apportées pointent aussi quelques faiblesses que nous allons prendre en compte : manque d'informations sur les heures creuses, les tarifs, les perturbations affectant la régularité de la distribution, le rôle, l'organisation et les coûts de la Régie, notamment.

La Régie a noté la forte demande de conseils pour la maîtrise de

l'énergie (33% des souhaits). Des échanges sont actuellement en cours avec la Ville de Loos et Lille Métropole pour une action conjointe.

Une autre attente exprimée porte sur la baisse des tarifs (32%). Sur ce point, les leviers d'action sont limités en raison du caractère réglementés des prix. Des efforts peuvent être faits sur la clarté du contrat d'abonnement. Enfin, vous êtes 46% à avoir un doute sur le choix de votre puissance ou de votre option tarifaire. Nous allons donc procéder systématiquement à une vérification du contrat souscrit quand il nous paraît « hors fourchette ». N'hésitez d'ailleurs pas à nous appeler directement si vous pensez que votre contrat n'est plus adapté à votre besoin : foyer qui s'agrandit, changement de chauffage ... Pour ceux qui ont emménagé récemment, nous vous rappelons que le changement de puissance ou d'option est gratuit dans les 12 mois qui suivent la mise en service.





Gras plan

La régie vous dévoile ses métiers...

Le service Réseau est constitué de 10 personnes. L'agent technique Cartographie-Comptage : **M. CARDON**; l'agent technique AMM : **M. BAUDRY**, le contre-maître exploitation **M. VANDERMERSCH** et nos collègues chefs d'équipes et monteurs. **M. DESBIENS** est le responsable technique exploitation. Il s'occupe de la bonne conduite des agents du service Réseaux (GRD). Le travail de **M. CARDON** consiste en la mise à jour des plans réseaux et plus particulièrement au suivi des demandes de **DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux)**. La **DICT** est une demande de plans pour les entreprises qui souhaitent faire des travaux dans la ville de Loos. Ces plans permettent de vérifier si dans la zone de chantier les travaux prévus sont possibles ou non. Chaque Gestionnaire de réseaux doit définir les zones sur lesquels il travaille, informer sur où se trouvent ses canalisations, pour éviter les risques d'accidents lors de travaux souterrains ou aériens. Mais sa mission ne s'arrête pas là. **M. CARDON** est également en collaboration avec **RTE**- opérateur du réseau de transport d'électricité- pour veiller à l'équilibre des flux d'électricité passant par les réseaux de Loos.



Sébastien CARDON
Agent technique
Cartographie-Comptage.
(Service Réseau)

Notre Comptable Principal assistée de **Laetitia LHERBIER** (Agent administratif) s'occupe de toute la partie comptable de la Régie, la paye, les factures, les impayés, rien ne lui échappe. Il fait partie du Service Commun qui regroupe l'administration générale, la comptabilité, l'informatique et le secrétariat.



Christophe PICQUE
Comptable principal
(Service Commun)



Mylène SOUILLARD
Chargée d'affaires
Commerciales
(Service Fourniture
marché et services)

Mylène SOUILLARD, chargée d'affaires commerciales depuis seulement deux mois, est de par son expérience déjà une commerciale qualifiée ! Métier très polyvalent: déplacements, rencontres avec le client pour résoudre leur problème, leur faire de nouvelles propositions. C'est un métier avec de la responsabilité et c'est cela qui est intéressant ! Notre chargée d'affaires commerciales, met l'accent sur une nouveauté à la Régie :

**La Prime d'économie d'énergie
dans le cadre de travaux de rénovation.
C'est une opportunité à ne pas rater !**

« Nos missions se rapportent à la création de contrat d'abonnés ou encore à la résiliation de contrat. Métier très intéressant et polyvalent, nous déclare Julie TREPINSKI ainsi que ses collègues **Jean Michel CARTON**, chef de groupe facturation et **Marc LEROUGE**, responsable clientèle facturation.

Métier qui demande de la rigueur, de l'organisation mais aussi de la réflexion surtout lorsque de **nouveaux projets** arrivent comme par exemple un lotissement de 300 logements à raccorder. Il faut être rigoureux pour créer les sites, les plans de comptage avec une tournée qui doit être faite dans l'ordre. Mais leur mission ne

s'arrête pas là. La création de factures, la mensualisation est un quotidien pour eux ainsi que toutes les options qui s'y appliquent comme le TPN (Tarif préférentiel pour les personnes à faible revenus, pensez-y si vous êtes dans le besoin). Mais leur travail n'est pas toujours facile et oui ... Ils procèdent également à la coupure de certains clients.

En décembre, 170 coupures pour un total de 10 850 abonnés.

En un mot, leur métier ils le décrivent comme des personnes passionnées par ce qu'ils font et c'est de là que vient **la réussite d'une structure.**



Julie TREPINSKI
Chargée de Facturation
Administrative
(Service Fourniture Tarif Intégré)

Ce qu'il faut savoir sur les tarifs au 1^{er} août 2012

La Régie d'Electricité de Loos applique des Tarifs réglementés pour la vente d'électricité. Ces tarifs sont identiques sur l'ensemble du territoire national. Seuls sont définis localement le prix des prestations techniques - mises en service, modifications de puissance, travaux de raccordement, pour l'essentiel - et le taux des taxes communales et départementales sur l'électricité.

Dans cette période d'incertitudes économiques, la question du prix de l'énergie devient cruciale. Faisons ensemble un point des évolutions en cours.

HAUSSE LIMITÉE DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

Le gouvernement a publié le 22 juillet 2012 l'arrêté qui fixe le barème des prix de vente au tarif réglementé.

Les tarifs en €HT ont été augmentés en moyenne de 2% pour les tarifs bleus particuliers et professionnels. Cette augmentation était de 1.7% en 2011.

A regarder de plus près dans la « famille » des tarifs bleu, on observe que cette hausse est uniforme : elle ne fait pas de distinction entre les contrats Base simple tarif et l'Option Heures Creuses. Pour ceux qui sont en option Heures Creuses, l'écart entre le prix du kWh Heures Pleines et celui du kWh Heures Creuses est toutefois plus marqué. La différence entre ces deux périodes était de 3c€/kWh en 2011, elle est de 4 c€/kWh en 2012.

Cette tendance traduit une volonté des pouvoirs publics de favoriser le report de consommation sur des périodes pour lesquelles les coûts de production et les pointes de puissance sont moindres... ce qui est mieux pour l'environnement.

Les tarifs augmentent aussi de façon modérée pour les entreprises en tarif jaune. L'augmentation est en moyenne de 2%.

FISCALITÉ INCHANGÉE

La TVA sur les abonnements est inchangée par rapport à 2011. Son taux reste à 5,5% sur les abonnements et 19,6% sur la consommation. Le taux de la Contribution Tarifaire d'Acheminement est inchangé depuis 2005. Il est de 21% et s'applique à une fraction du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics appelée « composante annuelle de soutirage ». Cette fraction est un des éléments qui compose le prix de votre abonnement. Comme le prix de la composante annuelle de soutirage a augmenté de 1.80% en juin dernier, l'assiette annuelle de la CTA augmente à due proportion. La Taxe Communale sur l'électricité évolue au 1er janvier de chaque année. Le taux qui a été voté pour l'année 2012 reste donc applicable. Il est actuellement de 0,006090€ par kWh consommé. Ce produit est reversé au budget de la commune.

Pas de hausse non plus de la Taxe Départementale sur l'électricité. Son montant est actuellement de 0,003045€ par kWh consommé.



PIETER BEAUJON

« Et pourtant, j'ai quand même l'impression que ma facture a augmenté ?! » me diriez-vous. C'est exact, mais ce n'est pas lié à une hausse du coût des moyens de production ou aux taxes locales mais à une hausse de la CSPE.

FORTE HAUSSE DE LA CONTRIBUTION AUX CHARGES DE SERVICE PUBLIC

Le montant de la CSPE était de 0.0045€ par kWh en 2010. Il est passé à 0.009 en 2011. Il est maintenant à 0.0105 par kWh. Cette hausse est constante. La CSPE sert à couvrir les charges dues à l'obligation d'achat de l'électricité produite par les producteurs d'énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques, éolien), le surcoût de production dans les zones non métropolitaines (corse, DOM), les tarifs sociaux et le budget du Médiateur de l'Énergie.

EN CONCLUSION, l'électricité participe-t-elle à l'augmentation du coût de la vie ?

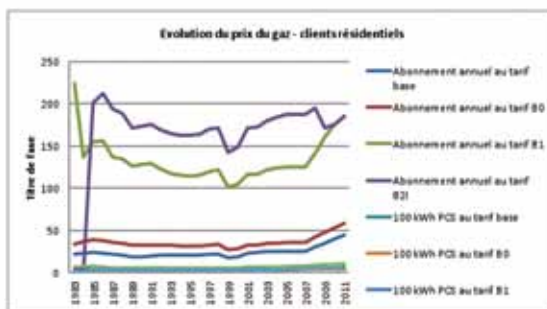
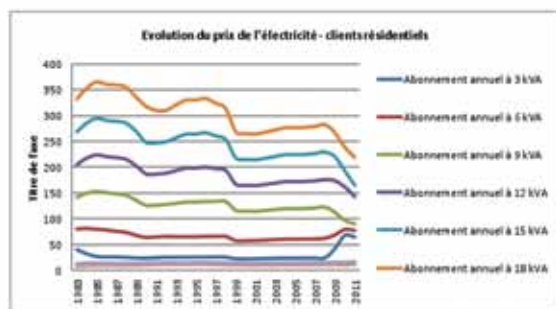
NON, si on raisonne hors taxes et contributions. Le prix hors taxes du kWh a même baissé en euros constants depuis 10 ans, notamment comparé au gaz (cf. graphique ci-dessous).

OUI, si on intègre les taxes et contributions qui, désormais, représentent environ 29,9% de votre facture. La hausse effective en 2012 n'est

pas de 2% comme on l'entend parfois mais de 2.62% en moyenne. Ainsi, pour un abonné en Simple Tarif avec une puissance de 6 kVA :

- le prix de l'abonnement est passé de 78.25 €TTC/an en 2011 à 79.92 €TTC/an en 2012 (+2.13% par rapport à 2011)
- le prix du kWh est passé de 0.1188 €TTC/kWh à 0.1225 €/kWh (+3.11% par rapport à 2011).

Le prix TTC de l'électricité augmente donc plus vite que l'inflation.



source : Ministère de l'écologie, développement durable et énergie -Base Pégase 2012





→ La Régie en chiffres →

VOICI QUELQUES-UNS
DES CHIFFRES CLÉS
DE LA RÉGIE
D'ÉLECTRICITÉ
DE LOOS. EN 2011,
C'EST...

▶ **11 176**
abonnés

▶ **61 291 000**
kWh
distribués

▶ **13 854 kW**
de puissance
maximum

▶ **5 600 281**
euros hors
taxes de
chiffre
d'affaires

Les nouveautés

Le contrat Prime Rénovation

La Régie a mis en place des Primes Economies d'Energie dans le cadre de la rénovation de votre logement. Vous êtes propriétaire d'un logement à Loos, vous envisager de faire des travaux: Isolation, remplacement de fenêtres, système de chauffage, appareils de régulation, VMC. Vous pouvez bénéficier du contrat Prime Rénovation dès lors que vous faites le choix d'équipements performants. Par exemple pour l'isolation d'un plancher la Prime est de 4.60€/m². Pour l'isolation des combles ou de toitures la prime est de 2€/m².

LE FINANCEMENT DU DISPOSITIF CONTRAT PRIME RÉNOVATION EST ASSURÉ PAR LES CERTIFICATS ÉCONOMIES D'ÉNERGIE RÉALISÉS PAR LA RÉGIE.

Comment ça marche ?

Un barème de prime est établi selon les performances énergétiques de l'équipement. Le montant de la prime Régie peut être forfaitaire pour un type de travaux donné ou le résultat d'un prix unitaire fois les quantités ou surface installées. Le type de travaux, les quantités et les montants sont définis dans un Formulaire Déclaration des Travaux, disponible à l'Accueil de la Régie.

Pour en bénéficier c'est très simple il suffit :

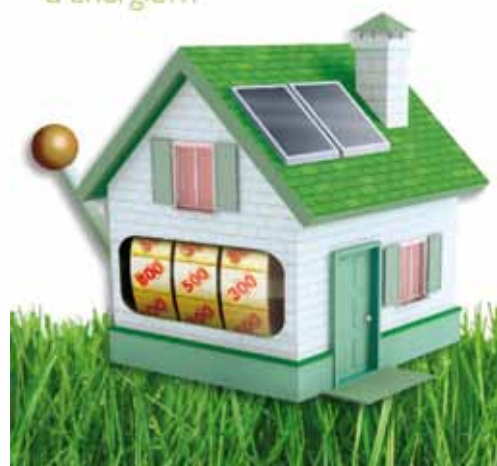
De nous envoyer la Déclaration de travaux pré remplie avec les copies des devis de l'entreprise qui réalisera les travaux. Puis vous faites réaliser vos travaux. Une fois les travaux réalisés, vous envoyez à la Régie l'Attestation de la fin des travaux avec le cachet de l'entreprise ayant réalisé les travaux et une copie de la/les factures des travaux.

Le contrat Prime Rénovation de la Régie n'est pas soumis à condition de ressources. Il vient compléter la Prime Habitat et la Prime énergie Renouvelable attribuées par la ville de Loos.



Vous envisagez des travaux
de **Rénovation**
dans votre logement...

La Régie Municipale d'Electricité
vous offre la possibilité d'obtenir
une **Prime** économie
d'énergie...



→ Les horaires et contacts →

Accueil particuliers et professionnels

404, avenue Georges Dupont
59120 LOOS
Tél. : 03 20 07 56 34
Mail : contact@electricite-loos.fr

Du lundi au vendredi,
de 8h à 12h
et de 13h30 à 17h

Travaux et branchements

Tél. : 03 20 10 14 50
Fax : 03 20 10 14 51
Mail : expl@electricite-loos.fr



Astreinte dépannage 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, week-end et jours fériés

L'équipe d'astreinte comprend
un agent cadre, un agent
d'exécution immédiate, et un
agent d'exécution immédiate de
renfort. Le numéro d'appel est
le 03 20 07 56 34