Rapport sur la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite et l'indépendance du gestionnaire de réseau

Rapport annuel 2020

Sommaire

1 – Abréviations 3

2 – Objet du rapport 3

3 - Documents de référence 3

4 - Rappel du cadre règlementaire 3

5 – Régaz : Chiffres clés et ouverture du marché 4

6 – Faits marquants concernant Régaz-Bordeaux sur l'année 2020 (en lien avec le CBC) 4

7 – Actions du Responsable de la conformité 6

8 – Réponses apportées aux remarques de la CRE dans son dernier rapport 7

9 – Enquête de satisfaction fournisseurs de gaz 8

10 – Bilan des réclamations 2020 8

11 – Evaluation du Respect du Code de Bonne Conduite sur l'année 2020 8

12 – Conclusion 9

1 – Abréviations

- CRE : Commission de Régulation de l'Energie, aussi appelée le « Régulateur »
- GRD : Gestionnaire du Réseau de Distribution
- ICS : Informations Commercialement Sensibles
- CBC : Code de Bonne Conduite
- DRH : Direction des Ressources Humaines
- ELD : Entreprise Locale de Distribution
- CAD / CDG-F : Contrat Acheminement Distribution
- CDG-F : Contrat Distributeur Gaz - Fournisseur
- BME : Bordeaux Métropole Energies
- RC : Responsable de la conformité
- CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- GDB : Gaz de Bordeaux
- CE : Comité d'établissement

2 – Objet du rapport

Ce document constitue le rapport annuel sur le respect du Code de bonne conduite et l'indépendance du gestionnaire de réseau REGAZ Bordeaux, pour l'année 2020.
Il est rédigé par le responsable de la conformité de REGAZ, comme le stipule la loi, précisément à l'article L111-62 du Code de l'énergie.

Ce rapport s'appuie sur diverses documentations ou des évènements, tels que :

- le rapport de la CRE, édition 2019 et leurs recommandations,
- les faits marquants
- le contexte de l'année
- le Code de Bonne Conduite

3 - Documents de référence

- Code de l'énergie,
- Code de Bonne Conduite de REGAZ, publié sur le site www.regaz.fr,
- Rapports annuels sur le respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel – CRE.

4 - Rappel du cadre règlementaire

Conformément au Code de l'énergie :

Article L111- 61 :
« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental, plus de 100.000 clients […] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de Régulation de l'Energie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau »

Article L111-63 :
« La Commission de régulation de l'énergie veille au respect des règles fixées par les codes de bonne conduite […] et évalue l'indépendance des sociétés gestionnaires des réseaux publics de distribution […] »,

Article L111-62 :
« Toute société gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100.000 clients se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite […]
Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public. »

5 – Régaz : Chiffres clés et ouverture du marché

Chiffres clés

45 communes desservies
72% de la population Girondine
4 TWh/an distribués
3 490 km de canalisations (dont 311 km BP, 2903 km MPB, 276 km MPC)
228 000 points de livraison actifs (dont 7400 clients professionnels)
74 M€ de chiffre d'affaires
21 M€ d'investissements
288 collaborateurs

Ouverture du marché à fin 2020

21 fournisseurs de gaz actifs sur le réseau Régaz-Bordeaux (i.e. ayant au moins un PDL rattaché) à fin 2020 : Alterna, Antargaz, Axpo, Endesa, Energem, Engie, Eni, Enovos, Energies Strasbourg, Gas Natural Europe, Gaz de Bordeaux, Gaz de Paris, Gazel Energie, Gazprom, Picoty, Primeo Energie, Redéo Energies, SAVE, Total Direct Energie, Total Energie Gaz, SVD 17.

Tous ces fournisseurs sont actifs sur le marché des professionnels. Gaz de Bordeaux est également actif sur le marché des résidentiels. Il est à noter qu' ENI, bien qu'ayant pris des clients résidentiels, ne propose pas officiellement d'offres sur ce segment de marché. Ce fournisseur n'est d'ailleurs pas référencé pour les particuliers sur le site info-energie.

A fin 2020, les fournisseurs alternatifs détenaient 6% du nombre total de PDL (38% des PDL pro) représentant 29% en consommation annualisée (56% pour les pro).

6 – Faits marquants concernant Régaz-Bordeaux sur l'année 2020 (en lien avec le CBC)

L'année 2020 a bien sûr été marquée par l'impact des mesures sanitaires prises pour lutter contre la COVID-19 : confinement, télétravail, port du masque, mesures d'hygiène, distanciation sociale… Même si le confinement a gelé ou ralenti certaines activités, Régaz a œuvré pour continuer à assurer la continuité de ses missions chaque fois que les conditions le permettaient. Dans cette situation exceptionnelle, il n'a pas été relevé d'entorse à l'application du Code de Bonne Conduite.

Modification de la charte graphique

En 2020 Régaz a adopté une nouvelle charte graphique et un nouveau logo :

Cette nouvelle charte graphique a été adoptée par le groupe BME et ses filiales, à l'exception de Gaz de Bordeaux.

Le groupe BME a adopté une nouvelle charte graphique, se déclinant à l'ensemble des filiales, exception faite de Gaz de Bordeaux :

L'UNITÉ pour une reconnaissance Groupe

Les logotypes BME et filiales du Groupe sont construits sur une cohésion graphique visant à souligner la volonté d'inscrire l'ensemble des entités dans une même trajectoire, celle de la croissance verte.

Seule l'entité Gaz de Bordeaux a conservé son logo distinct, respectant ainsi la nécessaire différenciation d'image entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau.

Les couleurs :

Le magenta
Symbole des énergies, en rupture avec les codes couleurs habituels (bleu et jaune) pour marquer le tournant de la transition énergétique prise avec la constitution du Groupe BME.
Cette couleur impactante porte le warning de la consommation d'énergie à améliorer

Le vert
Symbole du développement durable, de la croissance des énergies renouvelables.
Couleur apaisante et rassurante qui porte la confiance dans les objectifs à atteindre.

Cette nouvelle charte graphique a été progressivement déployée au sein des entités concernées. Le déploiement, non achevé fin 2020, se prolongera sur 2021.

Edition d'un journal interne

En 2020 Régaz a lancé un journal interne baptisé « Com Réseaux ».



Ce journal est dédié aux informations internes de Régaz. L'identité propre du Gestionnaire de réseau est pleinement respectée dans ce support de communication. Le Responsable de la conformité participe au comité de rédaction.

Communication auprès des clients sur le démarchage abusif et le rôle du GRD

En 2020 Régaz a fait une communication auprès des clients par mail et courrier, pour les alerter sur des pratiques de démarchage abusif portant atteinte à l'image de Régaz et rappeler les missions du GRD.

En effet, Régaz avait été mis au courant que des démarcheurs agissant pour le compte d'un fournisseur se faisaient passer pour des agents de Régaz pour au final placer des contrats de fourniture auprès des clients.

De plus ces démarcheurs présentaient des arguments erronés qui introduisaient une totale confusion dans les rôles respectifs du gestionnaire de réseau et des fournisseurs.

Régaz a également remonté ce dysfonctionnement au fournisseur concerné qui s'est engagé à intervenir auprès de son prestataire commercial.

Régaz déplore bien sûr ces pratiques inadmissibles qui nuisent à son image et participent à la confusion des rôles.

7 – Actions du Responsable de la conformité

Compte tenu de la crise sanitaire, des mesures de confinement et de télétravail, ainsi que d'une charge accrue sur ses autres missions, les actions du responsable de la conformité relative au Code de bonne conduite sur 2020 n'ont pu être que partiellement menées.

Mise à jour du Code de Bonne Conduite

Un nouveau projet a été rédigé, en utilisant la nouvelle charte graphique. Toutefois il a été décidé de reporter cette nouvelle version pour la retravailler avec la nouvelle Directrice en charge de la RSE, de la communication et des relations extérieures, nommée en 2021.

Audits d'évaluation du respect des principes du CBC : Indépendance – Non-discrimination – Protection des ICS

Compte tenu de la situation liée à la crise sanitaire, cette action n'a pu être menée de façon formelle cette année. En 2021, il est prévu de s'appuyer sur un prestataire pour réaliser cet audit.

Vérification de la conformité des supports et publications

Suite à la mise en place de la nouvelle charte graphique, les supports et publications ont été progressivement mis à jour. Cette action, non achevée, se prolongera en 2021.
Pas d'anomalie détectée à ce stade.

Formation interne (nouveaux arrivants / rappels) - Communication interne sur les principes du CBC

Le responsable de la conformité réceptionne au fil de l'eau la liste des nouveaux embauchés afin de leur dispenser une formation au Code de bonne conduite. 5 nouveaux embauchés en 2020 ont été formés et des sessions de rappel ont été mises en place.

Le quizz interne sur le Code de Bonne Conduite a été remis à jour, en 20 questions.



Des sessions de formation ont été dispensées par le responsable de la conformité auprès des agents. Compte tenu des mesures sanitaires, les sessions de formations ont été effectuées par petits groupes, avec présentation d'un diaporama sur le contexte de l'ouverture du marché et les principes de Code de bonne conduite. A la fin des sessions de formation, chaque agent était invité à tester ses acquis au moyen du quizz (salle de formation équipée d'un poste informatique pour chaque participant).
46 agents (soit 16% des effectifs) ont été formés (les formations ayant démarré à partir de septembre), au pôle achats, au département interface clients (agents d'accueil) et au département raccordement clients.
A l'issue de la formation (après le quizz), un memento sur les principes du Code de bonne conduite a été remis aux agents (taille réelle 9x13 cm) :



46 agents ont donc testé leurs connaissances au moyen du quizz.
La moyenne obtenue de l'ensemble des agents est de 18/20.
Ce bon score confirme l'efficacité de la formation (des tests préalables avaient montré qu'en l'absence de formation ou de rappel, les scores étaient beaucoup plus faibles).
A noter qu'à l'issue du quizz, chaque agent a la possibilité de voir l'explication sur ses erreurs éventuelles.

Ces actions de formation seront reconduites en 2021.

Définition d'indicateurs de mesure

Un premier indicateur de mesure a été défini : nombre d'agents formés au CBC (dont nouveaux embauchés) et note moyenne au quizz.
Pour 2020 :
Nombre d'agents formés au CBC : 46, note moyenne au quizz :18,12

Participation aux réunions du Conseil d'Administration

Participation aux CA de Régaz-Bordeaux des 10 février, 2 juillet, 17 septembre et 20 octobre.
Lors de ces CA, il n'a pas été noté d'anomalie concernant le respect du Code de bonne conduite.

Analyse des réclamations éventuelles relatives aux principes du CBC

Voir § 10.

Rédaction rapport annuel 2020 (rédigé sur N+1)

Rapport présent

8 – Réponses apportées aux remarques de la CRE dans son dernier rapport

Les réponses ont été présentées dans le rapport 2019.

9 – Enquête de satisfaction fournisseurs de gaz

La prochaine enquête est prévue en 2022 (enquête tri-annuelle).

10 – Bilan des réclamations 2020

Tout client, fournisseur ou tiers peut transmettre une réclamation à Régaz via le portail internet Régaz, rubrique Contact - Réclamations, ou par courrier.
Chaque réclamation est enregistrée dans l'applicatif dédié VDOC, et le non-respect du Code de Bonne Conduite fait partie de la typologie pouvant être choisie par le demandeur.

Bilan des réclamations par typologie 2020 :

Typologie	**Nombre**
Données de comptage	226
Qualité de fourniture et réseau	73
Réalisation des prestations	70
Autres / Divers	57
Accueil (téléphonique, physique)	4
Gestion contractuelle	12
Relance (sur-réclamation)	5
Datagaz	54
Respect du CBC	**1***
Ne relève pas de Régaz	2
Total :	**504**

Pour 76% de ces réclamations la responsabilité de Régaz n'est pas retenue.

*Une réclamation a été reçue d'un client particulier qui invoquait un non-respect de notre Code de bonne conduite (article relatif au principe de non-discrimination), au motif que Régaz n'avait pas appliqué, pour ce qui le concerne, la procédure GTG « Client consommant sans fournisseur ». Après enquête, il s'est avéré que la situation de ce client n'entrait pas dans le cadre de l'application de cette procédure (cas n°1 et cas n°2 décrits dans la procédure), et que par conséquent il n'y avait pas eu non-respect du Code de bonne conduite.

11 – Evaluation du Respect du Code de Bonne Conduite sur l'année 2020

Au vu de ce qui précède, une évaluation du respect du CBC est proposée dans ce chapitre.

Cette évaluation est faite sur le respect par Régaz-Bordeaux de 3 principes du CBC :
- Traitement non-discriminatoire
- Respect de la confidentialité des données
- Indépendance

Le tableau ci-dessous présente le niveau de satisfaction du respect de ces principes. Cette évaluation repose sur une évaluation au regard notamment des situations non-conformes détectées ou signalées.

La note maximum de 3 est donnée si aucune non-conformité n'a été décelée sur la période.

Objet	Evaluation	Commentaire
Connaissance des principes du CBC par le personnel Régaz	2	Les principes du CBC, bien que globalement respectés, ne sont pas toujours bien connus des agents, dont la formation sur ce sujet remonte parfois à plusieurs années. Les nouvelles sessions de formation mises en place en 2020 ont confirmé l'utilité de procéder à un rappel sur ce sujet. Les bons résultats obtenus au quizz (moyenne 18/20) montrent une amélioration très nette des connaissances après la formation. Formations à poursuivre en 2021.
Traitement non-discriminatoire		
Traitement des demandes et prestations clients	3	Les demandes et prestations clients sont traitées sans aspect discriminatoire détecté.
Traitement des demandes fournisseurs	3	Les demandes et prestations clients sont traitées sans aspect discriminatoire détecté.
Respect de la confidentialité des données		
Données clients, accessibilité, non-divulgation	_	Sera évalué en lien avec le RGPD.
Indépendance		
CA, statuts…	3	Les statuts ont été actualisés pour respecter les demandes de la CRE. L'indépendance de Régaz est respectée, sous réserve de la supervision statutaire des actionnaires.
Communication, séparation image GRD / Fournisseur	2,5	La communication de Régaz est bien dissociée de celle des autres entités du groupe. Régaz s'est doté de son propre journal interne « Com Réseaux », spécifiquement dédié aux informations internes de Régaz. La nouvelle charte graphique, dont le déploiement n'est pas encore totalement achevé, reste bien dissociée de celle du fournisseur historique.
Note globale (moyenne) / 3 :	**2,7**	

12 – Conclusion

Le présent rapport présente les actions menées sur cette année par Régaz en lien avec l'application des principes du Code de Bonne Conduite.
En raison des mesures sanitaires liées à la COVID-19, certaines actions ont été retardées ou ont dû être reportées. Néanmoins on peut citer parmi les actions en lien avec les principes du Code de bonne conduite, la mise en place de la nouvelle charte graphique et du nouveau logo de Régaz, la parution d'un nouveau journal bimestriel « Com Réseaux » dédié aux informations internes de Régaz, la refonte du quizz sur le code de bonne conduite et la mise en place de formations à destination des agents. Ces actions se poursuivront sur 2021.
L'évaluation globale du respect du Code de bonne conduite est jugée plutôt bonne avec un niveau à 2,7/3.