RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite et indépendance

Rapport 2024

Jean-Pierre SENICHAULT
Responsable de la conformité

Table des matières

1– Rappels 3

a) Abréviations 3

b) Objet du rapport 3

c) Documents de référence 3

d) Cadre réglementaire 3

e) Code de Bonne Conduite 4

f) Responsable de la conformité 4

2 – Régaz : organisation et chiffres clés 5

3 – Faits marquants de l'année 2024 6

a) Destination 2030 6

b) L'ATRD de Régaz devient inférieur à celui de GRDF 7

c) Record d'injection de biométhane sur le réseau de Régaz 7

d) Renouvellement des certifications QSE 7

e) Climatologie - Transit et nombre de Points de Livraison (PDL) 8

4 – Communication sur le Code de Bonne Conduite 8

5 – Formation du personnel au Code de Bonne Conduite 8

6 – Contrôle de la connaissance et du respect du CBC 9

a) Conseil d'Administration 9

b) Comité de direction (CODIR) 9

c) Documents et autres supports de communication 9

- Le site internet Régaz 9
- Autres supports : articles du journal interne, brochures, intranet, réseaux sociaux 10

d) Bilan des réclamations 2024 10

e) Contrôle de la connaissance des principes du CBC 11

7 – Ouverture du marché en zone Régaz et actions mises en œuvre 16

8 – Réseau des responsables de la conformité des ELD 17

9 – Rapport de la CRE et demandes faites à Régaz 18

10 – Plan d'actions pour 2025 18

11 – Conclusion 19

Annexe : mission du RC et moyens mis en œuvre 20

1– Rappels

a) Abréviations

- BME : Bordeaux Métropole Energies
- CAD / CDG-F : Contrat Acheminement Distribution / Contrat Distributeur Gaz - Fournisseur
- CBC : Code de Bonne Conduite
- CRE : Commission de Régulation de l'Energie
- DRH : Direction des Ressources Humaines
- ELD : Entreprise Locale de Distribution
- GRD : Gestionnaire du Réseau de Distribution
- ICS : Informations Commercialement Sensibles
- PCE : Point de Comptage et d'Estimation
- PDL : Point de Livraison
- RC : Responsable de la conformité

b) Objet du rapport

Ce document constitue le rapport annuel sur la mise en œuvre du Code de bonne conduite pour l'année 2024, rédigé par le RC de Régaz, conformément à l'article L111-62 du Code de l'énergie (cf. § 4).

c) Documents de référence

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

d) Cadre réglementaire

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 L111-62 :

« 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 mentionné au 2° de l'article L. 111-61.

[...]

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. »

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 [...] »

e) Code de Bonne Conduite

Le Code de Bonne Conduite de Régaz est publié sur le site internet de Régaz, en bas de la page :
https://www.regaz.fr/nos-missions/

Pour rappel le CBC comprend 5 principes :

- **Indépendance :**
  Sous l'autorité du Directeur Général, les responsables de Régaz-Bordeaux gèrent en toute autonomie les ressources humaines, techniques, financières et matérielles nécessaires, assurant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle du Gestionnaire du Réseau de Distribution. Ils bénéficient d'une liberté dans les décisions de gestion et de management dans l'exercice de leurs missions, sous réserve des droits de supervision économique de l'actionnaire majoritaire.

- **Non-discrimination :**
  Régaz-Bordeaux s'engage à fournir à tout individu ou société placé dans une même situation, un service, une réponse et un traitement strictement identiques afin de garantir l'équité entre deux entités.

- **Confidentialité :**
  Régaz-Bordeaux a défini des outils sécurisés et les met en œuvre pour assurer la protection des informations de nature industrielle, financière, économique, technique ou digital.
  Ces dispositifs garantissent les règles d'une concurrence libre. La protection des données à caractère personnel est gérée dans le cadre de l'application du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

- **Transparence :**
  Régaz-Bordeaux assure à ses interlocuteurs une parfaite accessibilité à l'information nécessaire au traitement de leurs demandes.

- **Objectivité :**
  Pour répondre à tout acteur du marché de l'énergie, Régaz-Bordeaux s'appuie sur des textes réglementaires faisant référence dans les domaines technique, juridique ou économique pour les distributeurs de gaz naturel et biométhane.

f) Responsable de la conformité

Le RC est rattaché directement au Directeur Général. Il exerce en parallèle d'autres activités au sein de Régaz, portées à la connaissance de la CRE et compatibles avec son devoir d'indépendance.

Le RC actuel a été nommé en 2019 (approbation par la CRE dans sa délibération n°2019-127). Son mandat a été renouvelé suite à son audition auprès de la CRE le 7 septembre 2023, qui a donné lieu à la délibération CRE n°2023-222.

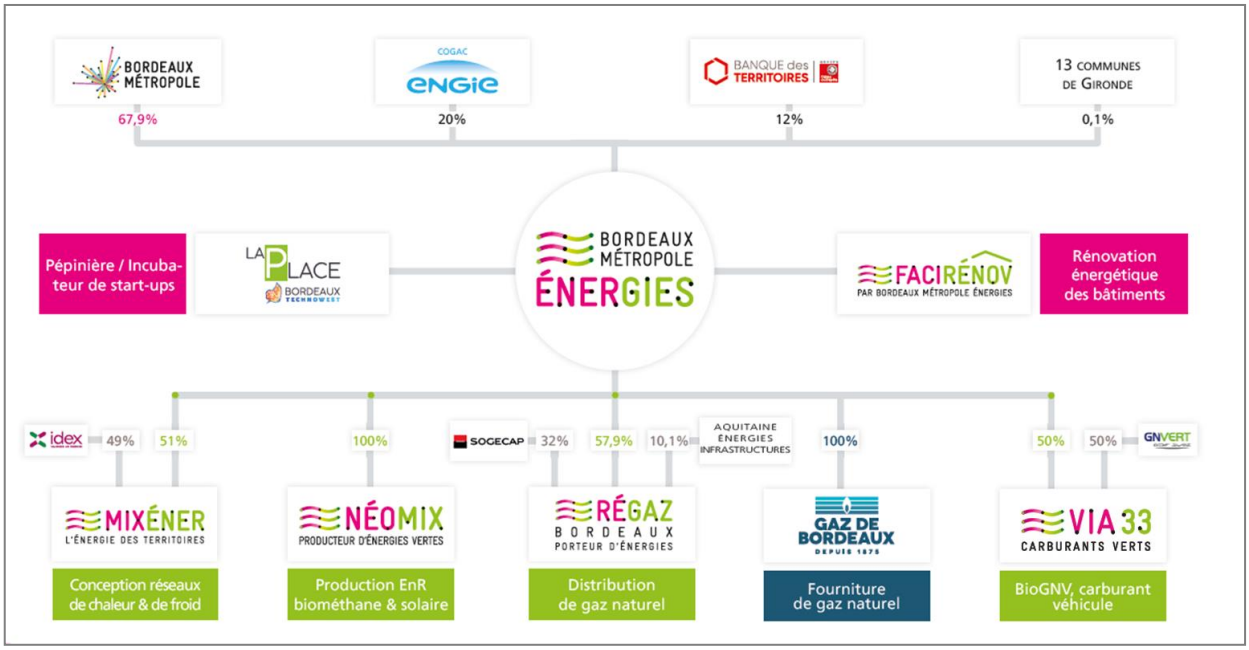
Dans la décision de cette délibération, on peut noter l'attente de la CRE au sujet de l'implication du RC en faveur de l'ouverture du marché du segment résidentiel en zone Régaz, qui reste un sujet d'importance majeure pour la CRE afin de faire bénéficier les clients résidentiels en zone Régaz d'offres alternatives à celles du fournisseur historique.

Le respect du Code de Bonne Conduite doit en effet concourir à la mise en place des conditions nécessaires à une ouverture du marché satisfaisante. Le rôle du RC, qui est de veiller au respect de ce Code, contribue à cet objectif. Un focus particulier sur l'ouverture du marché est présenté au § 7.

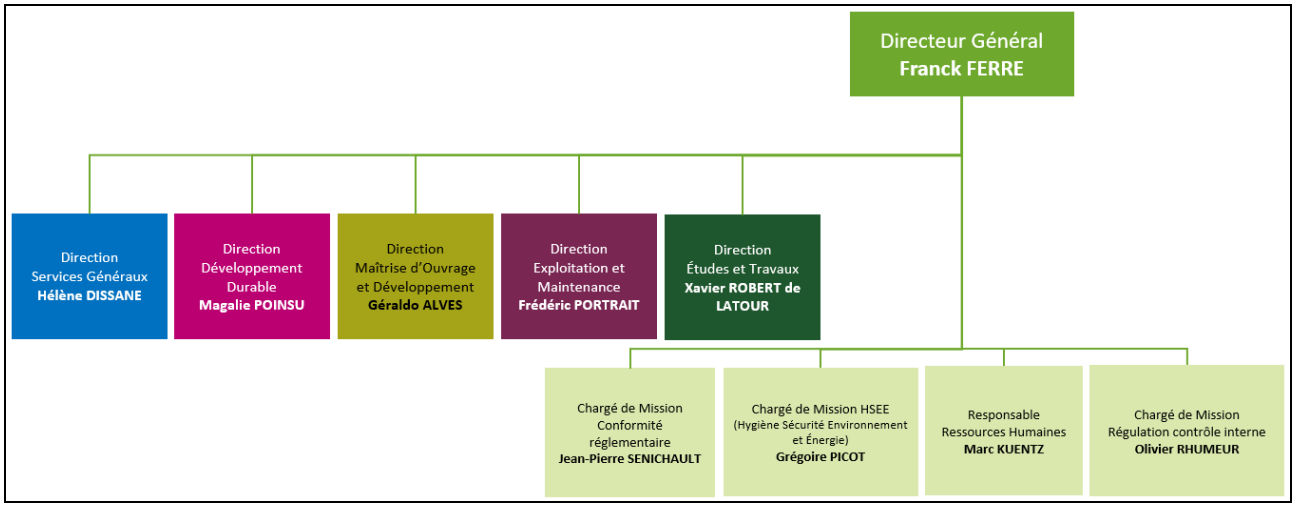
La mission du RC et les moyens mis en œuvre sont résumés en annexe.

2 – Régaz : organisation et chiffres clés

Depuis 2018, Régaz-Bordeaux est une SAS, filiale de Bordeaux Métropole Energies (BME), société d'économie mixte (SEM) majoritairement détenue par Bordeaux Métropole créée en août 2017.
Cette organisation assure à Régaz l'indépendance par rapport aux autres filiales du groupe, notamment le fournisseur historique Gaz de Bordeaux.



Le Directeur Général de Régaz est secondé par 5 Directeurs, 3 Chargés de mission, un Responsable RH et une secrétaire de direction :



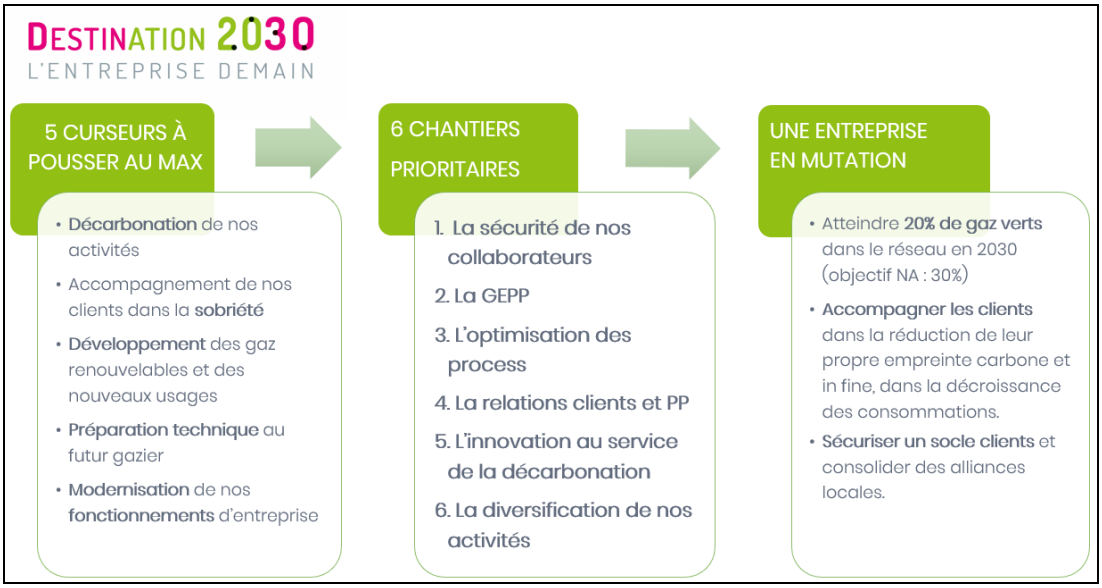
Chiffres clés Régaz 2024:

- 46 communes desservies
- 3550km de réseau
- 3200 GWh transités
- 62 M€ de chiffre d'affaires (dont 53,3 M€ de recette ATRD)
- 20 M€ d'investissements
- 260 collaborateurs
- 222865 points de livraison actifs (au 3/12/2024)
- 27 fournisseurs de gaz sur le réseau Régaz

3 – Faits marquants de l'année 2024

a) Destination 2030

Régaz a défini les axes de sa politique 2025-2030, « Destination 2030 » :



Ce projet d'entreprise a été présenté à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise le 19 septembre 2024. Ci-dessous extraits du journal interne Com'Réseaux :

DESTINATION 2030 : L'ENTREPRISE DEMAIN

Lors du rendez-vous de tous les collaborateurs (rices) le 19 septembre au Stade Matmut, les membres du CODIR nous ont présenté le nouveau projet d'entreprise à l'horizon 2030, visant à nous adapter pour accompagner la décarbonation de notre territoire, de nos activités et de nos clients. Les six chantiers prioritaires définis doivent nous permettre d'atteindre les objectifs de notre ambition.
Claudine Bichet, Présidente de Bordeaux Métropole Énergies, est venue témoigner de son soutien à l'engagement de Régaz et au gaz vert pour une transition énergétique réussie.
Nous avons conclu la soirée par un cocktail apéritif pour lequel nombre d'entre vous ont salué le plaisir de se retrouver et de partager ce moment convivial.
Deux vidéos de cette Semaine à Impact Positif seront diffusées sur les écrans et disponibles sur votre intranet.



Ce projet a donné lieu à la publication d'une vidéo sur Youtube :
https://youtu.be/yUBvE56VRmk?feature=shared

b) L'ATRD de Régaz devient inférieur à celui de GRDF

A la faveur des évolutions tarifaires du 1er juillet 2024, le tarif ATRD de Régaz est devenu pour la première fois inférieur à celui de GRDF (-7%).

c) Record d'injection de biométhane sur le réseau de Régaz

Le 11/08/2024, l'injection de biométhane s'est élevée à 412720 kWh sur un total de 1392032 kWh soit 29,6%.

Pour rappel, 5 sites injectent actuellement du biométhane sur le réseau Régaz :

Site	Commune
Médoc Biogaz 1	St Laurent du Médoc
Médoc-Energies 2	Hourtin
Médoc Biogaz 2	St Laurent du Médoc
Berganton Biogaz	St Jean d'Illac
Clos de Hilde	Begles

d) Renouvellement des certifications QSE

Extraits des articles publiés dans le journal interne Com'Réseaux et sur le site internet de Régaz :

« L'audit Qualité Sécurité Environnement (QSE) s'est déroulé du 11 au 15 mars 2024. Les échanges entre les trois auditeurs, les pilotes de processus et quelques parties prenantes externes ont permis de souligner de nombreux points forts, démontrant l'excellence de Régaz dans la maîtrise de nos activités d'une part et d'identifier de nouvelles pistes d'amélioration pour aller encore plus loin d'autre part. »



UNE ENTREPRISE CERTIFIÉE & ENGAGÉE

Régaz-Bordeaux est devenue en 2018 le premier distributeur de gaz en France à obtenir les quatre certifications sur les enjeux majeurs de management de la Qualité, la Santé-Sécurité au travail, l'Environnement et l'Énergie. Ces certifications constituent un gage de confiance pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Dans la continuité, Régaz-Bordeaux a obtenu le Label Engagé RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) niveau Confirmé en mai 2022, qui valorise une démarche volontaire d'engagement.

afaq QSEE Qualité Sécurité Environnement Énergie
AFNOR CERTIFICATION
ISO 9001 - ISO 45001
ISO 14001 - ISO 50001

ENGAGÉ RSE MODÈLE AFAQ 26000
Confirmé ★★
AFNOR CERTIFICATION



ENGAGÉ RSE : MESURER AUJOURD'HUI POUR PRÉPARER DEMAIN

Régaz consolide son niveau « Confirmé » au label

ENGAGÉ RSE MODÈLE AFAQ 26000
Confirmé ★★
AFNOR CERTIFICATION

Les règles d'évaluation du label engagé RSE de l'Afnor prévoient un suivi obligatoire au bout de 18 mois ; l'objectif est de confirmer le maintien des pratiques observées lors de l'évaluation initiale. Compte tenu des éléments récoltés, **le niveau de maturité RSE « Confirmé » est bien maintenu par cette visite de suivi.**

Du 13 au 15 novembre dernier, Monsieur Yves Garenne, évaluateur pour le compte de l'Afnor a rencontré un échantillon de parties prenantes internes - collaborateurs.rices, ambassadeurs.rices RSE, responsables d'équipe, membres du CODIR et représentants du personnel - et externes - partenaires, représentants BME, médecine du travail.

Dans les conclusions de son rapport, il souligne de nombreuses progressions et plusieurs points clefs favorables dont :

- Le maintien de la stratégie RSE et son déploiement progressif
- Des innovations permanentes dans les outils et le développement du gaz renouvelable
- Le maintien d'un système de management global qualité, sécurité, environnement aguerri
- L'intégration progressive de la RSE dans la politique RH
- Le projet « Zéro accident au travail »
- Une gestion de l'entreprise et un modèle d'affaires prudent et innovant, dans un contexte où l'activité de Régaz-Bordeaux est particulièrement concernée par la décroissance progressive de l'usage du gaz fossile
- Une meilleure compréhension des thématiques de la RSE : économique, sociétale et environnementale
- L'ancrage territorial, priorité pour REGAZ compte tenu de son métier et les efforts très conséquents mis en œuvre sur ce point

En vue de la prochaine évaluation, le rapport de suivi propose également des pistes d'amélioration afin de renforcer notre niveau de maturité RSE :

- Intégrer une revue de performance RSE dans le Système de Management Global
- Travailler sur le retour d'expérience des visites clients réalisées par les Eco-ambassadeurs du gaz afin de mieux cerner les attentes des clients
- Continuer l'intégration de la RSE dans la politique RH, en particulier : égalité f/h, handicap, évaluation du bien-être
- Intégrer le volet social et RH dans le prochain rapport d'activité
- Cartographier nos achats dans le but d'une démarche d'achats responsables

Merci et bravo à toutes et tous pour votre engagement.

Retrouvez le rapport complet de l'évaluation

e) Climatologie - Transit et nombre de Points de Livraison (PDL)

« L'exercice 2023-2024 a vu une climatologie inférieure au budget avec 1 231 DJU enregistrés, pour 1 380 DJU prévus au budget :
Pour un point de sortie à 1 265 DJ, l'énergie transitée est de 3 149 GWh :

- en baisse de 1,1 % par rapport à 2022-2023 (3 182 GWh),
- en baisse de 7,6 % par rapport à la référence budgétaire (3 442 GWh).

Le réel 2023/2024 est en dessous du budget tant en termes de degrés-jours (1 231 DJ pour 1 380 DJ) qu'au niveau du transit acheminé réel (3 149 GWh) pour 3 442 GWh prévus au budget. Cet exercice a été marqué par une année très douce (la 2ème la plus chaude depuis plus de 40 ans) et une réduction de consommations de gaz tant chez les professionnels que chez les particuliers que l'année précédente. »
(source : procédure budgétaire 2024-2025)

4 – Communication sur le Code de Bonne Conduite

En 2024 la communication sur le CBC a été faite à travers le questionnaire diffusé sur le CBC (cf. § 6 e).

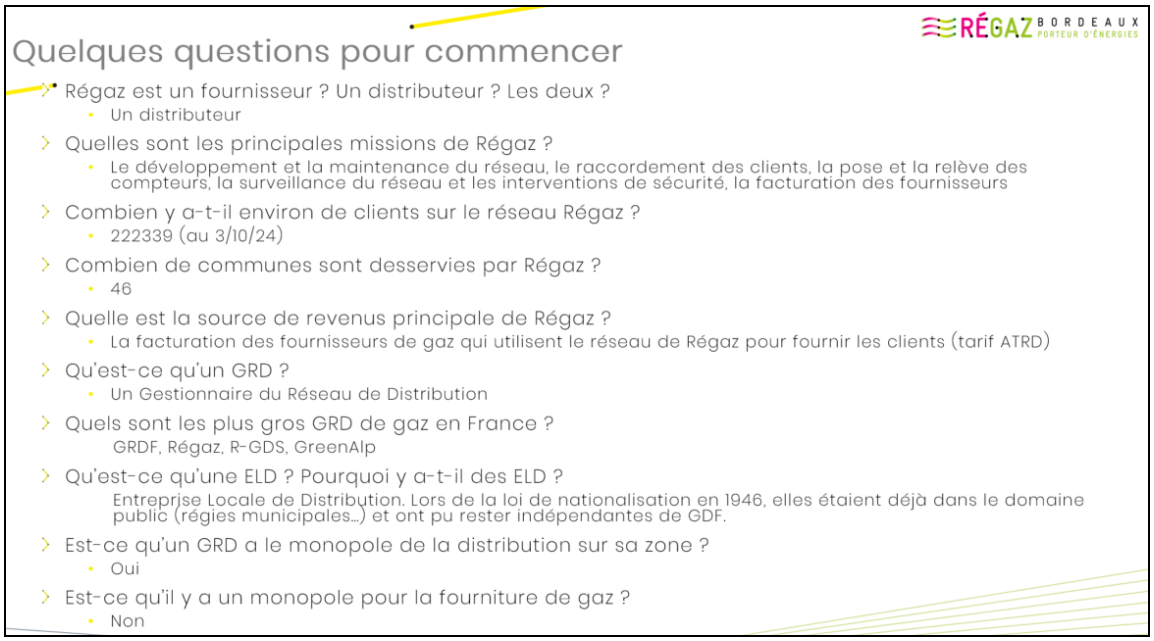
5 – Formation du personnel au Code de Bonne Conduite

A partir de fin 2020, une campagne de formation (formation initiale ou rappel) a été effectuée par le RC auprès de l'ensemble du personnel :

Année	Nombre de personnes formées
2020	40
2021	199
2022	19
2023	21
2024	10
Total :	**289**

Fin 2024, 99,6% du personnel cible a été formé depuis fin 2020 (salariés statutaires, en contrat d'apprentissage, intérimaires…)

Lors de la formation des nouveaux arrivants, le RC a constaté une grande hétérogénéité sur les connaissances de base de l'entreprise. C'est pourquoi les formations débutent à présent par un ensemble de questions posées une par une aux participants, avec présentation des réponses :



6 – Contrôle de la connaissance et du respect du CBC

a) Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration se réunit généralement 3 fois dans l'année en session ordinaire. Il est présidé par le Directeur Général de BME, actionnaire majoritaire. Le CA est composé de 7 membres, conformément à l'article 14.1 des statuts.

Assistent également à la séance, sans voix délibérative : le Directeur Général de Régaz, le secrétaire du conseil d'administration, le Responsable de la conformité et toute autre personne appelée à participer en fonction de l'ordre du jour.

Le CA s'est réuni les 19/01, 21/06 et 09/12/2024.

Le RC a participé aux réunions du 19/01 et du 09/12 (indisponible le 21/06).

Lors de ces réunions du Conseil d'Administration, il n'a pas été noté d'anomalie concernant le respect du Code de bonne conduite de Régaz.

b) Comité de direction (CODIR)

Les réunions du CODIR de Régaz se tiennent chaque jeudi matin, sauf exception. Participent à ces réunions le Directeur Général, les Directeurs/trices, plus toute personne invitée si besoin selon l'ordre du jour.
Le RC est destinataire des comptes-rendus.

La lecture de ces comptes-rendus n'a pas montré d'anomalie concernant le respect du Code de bonne conduite de Régaz.

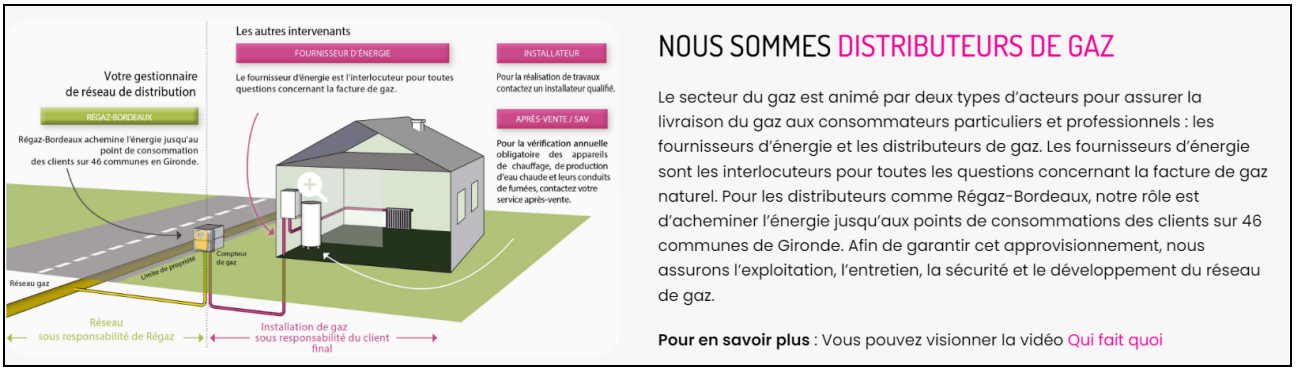
c) Documents et autres supports de communication

Régaz-Bordeaux, en tant que gestionnaire de réseau de distribution indépendant de tout fournisseur de gaz (conformément à l'Art. L. 111-57 du Code de l'Energie), s'appuie sur sa Direction Développement Durable pour définir et mettre en œuvre sa propre politique de communication. Celle-ci vise notamment à mieux faire connaître Régaz-Bordeaux et ses missions auprès du public (clients, promoteurs, syndic, collectivités, fournisseurs, etc.)

Le RC effectue des contrôles des documents émis par Régaz ainsi que des articles publiés notamment sur le réseau LinkedIn, afin de vérifier qu'ils respectent les principes du Code de Bonne Conduite.

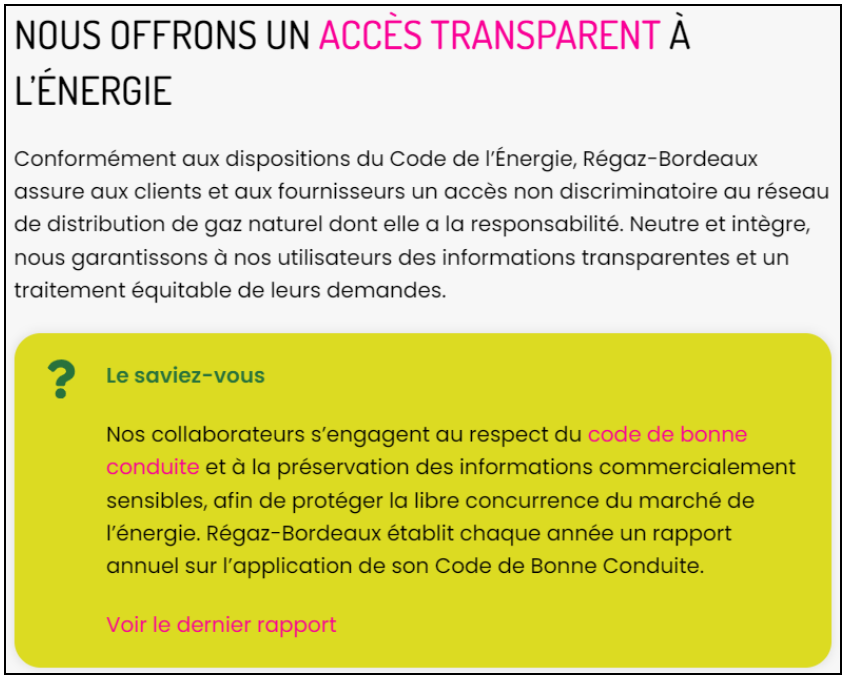
Le site internet Régaz

Le site internet de Régaz présente clairement Régaz comme distributeur :



https://www.regaz.fr/nos-missions/

Le Code de Bonne Conduite ainsi que le rapport annuel du RC sont accessibles via cette même page :



Autres supports : articles du journal interne, brochures, intranet, réseaux sociaux

Le RC n'a pas détecté de non-respect des principes du CBC dans les publications et documents produits par Régaz.

En conclusion le RC juge que la communication de Régaz respecte le Code de bonne conduite.

d) Bilan des réclamations 2024

Pour rappel, 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.
Sur le formulaire de réclamation de Régaz, le demandeur doit choisir un motif de réclamation dans un menu déroulant. Le respect du Code de bonne conduite fait partie des motifs disponibles.

Bilan des réclamations par typologie 2024 :

Typologie	Nombre
Données de comptage	217
Qualité de fourniture et réseau	11
Réalisation des prestations	76
Gestion contractuelle	40
Datagaz	24
Conso sans fournisseur	2
Fraude	23
Ne relève pas de Régaz	4
Respect du CBC	**0**
Autres / Divers	113
Total :	**510**

Aucune réclamation relative au non-respect du Code de Bonne Conduite n'a été reçue en 2024.

A noter que la responsabilité de Régaz n'est engagée qu'à hauteur de 33 % sur l'ensemble des réclamations (responsabilité entière ou partagée).

e) Contrôle de la connaissance des principes du CBC

En 2024, le RC a effectué un contrôle de connaissance sous la forme d'un questionnaire de 10 questions à choix multiple adressé à l'ensemble du personnel. Ce questionnaire avait pour objectifs de mesurer le niveau de connaissance des principes du Code de Bonne conduite et d'effectuer un rappel sur ces principes.

157 réponses ont été reçues soit environ 55% des effectifs.

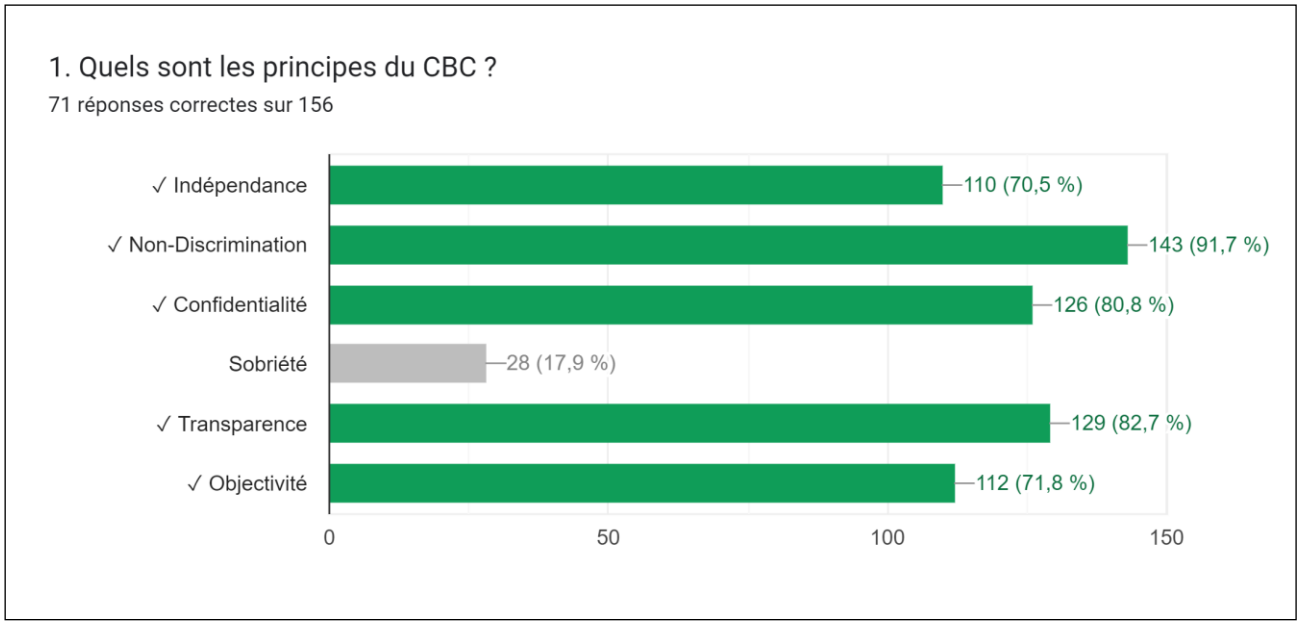
Les taux de réponses par secteur varient de 26% à 100%. Les taux les plus faibles sont enregistrés principalement dans les secteurs ayant une forte proportion de personnel « terrain », malgré la diffusion d'un questionnaire papier également et plusieurs relances.

Les très faibles taux de réponses obtenus dans certains secteurs ne sont pas acceptables et devront être améliorés à l'avenir. Le RC rencontrera chaque responsable de secteur concerné pour analyser les causes et déterminer les actions correctives à mettre en place.

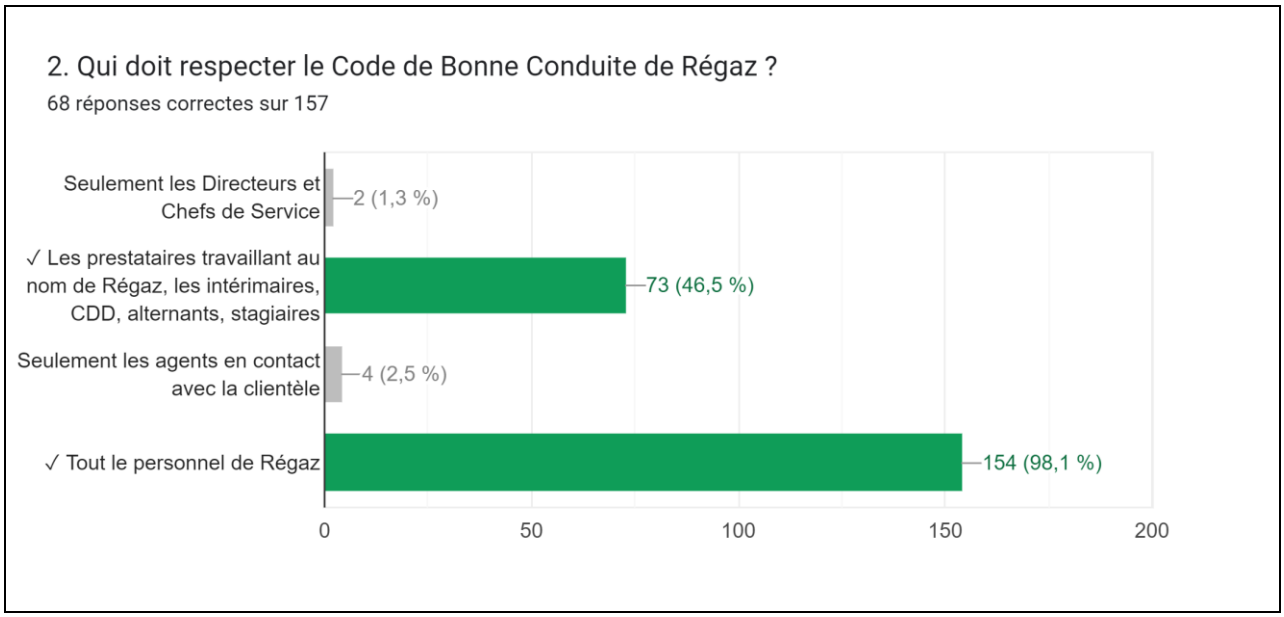
Après avoir répondu au questionnaire, les participants pouvaient voir leurs résultats et la correction de chaque question.

Les résultats sont présentés ci-dessous pour chaque question, avec un commentaire éventuel.

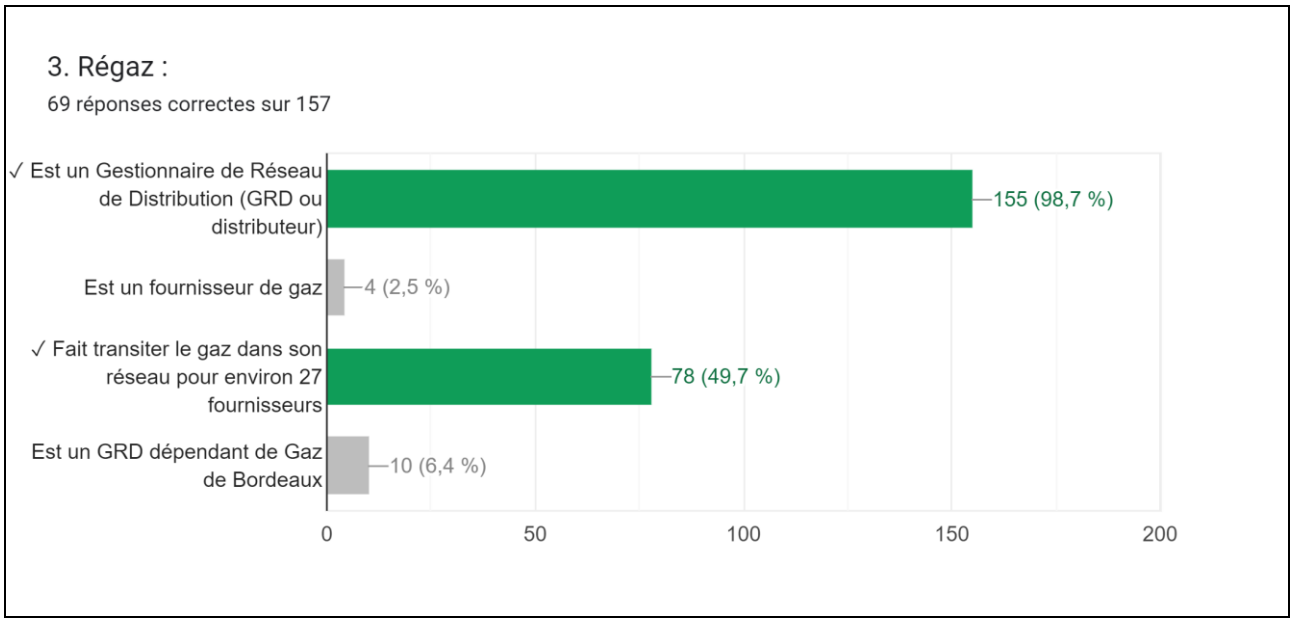
Les réponses en vert sont les réponses justes qu'il fallait cocher. Les réponses en gris sont des réponses fausses. L'histogramme indique le nombre de fois où la réponse a été cochée, et le pourcentage correspondant.



Le principe de non-discrimination, qui est le principe de base du CBC, est le plus cité.



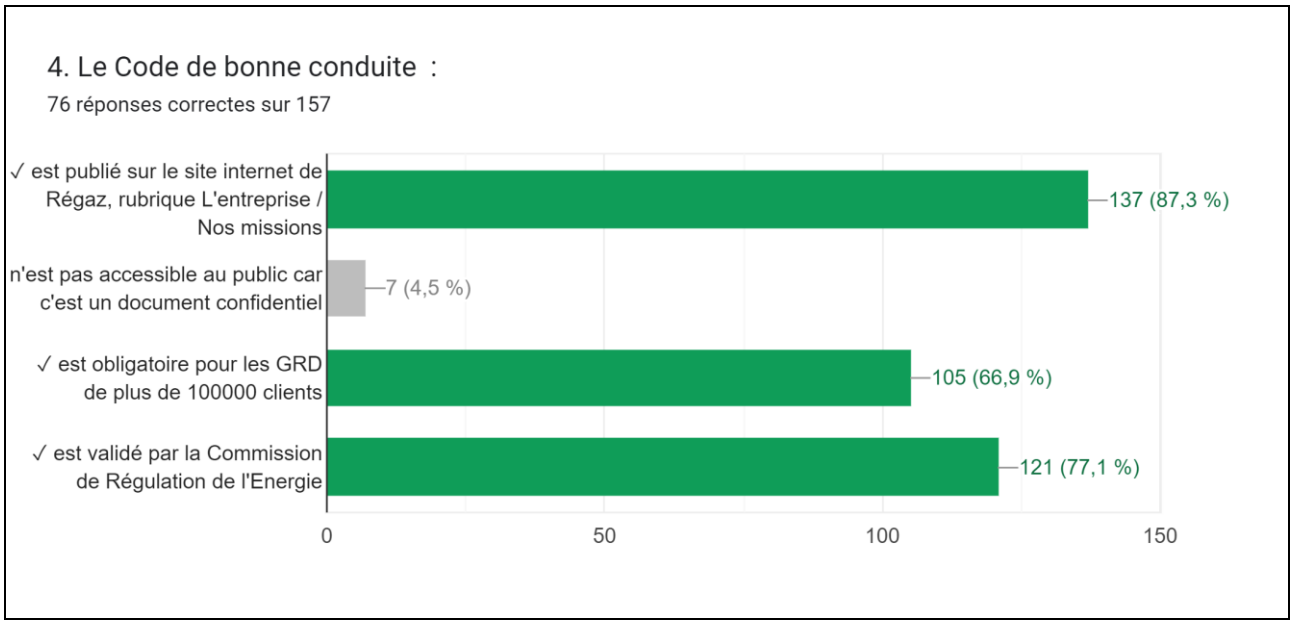
Les prestataires, intérimaires, alternants… sont moins cités alors qu'ils sont également concernés.



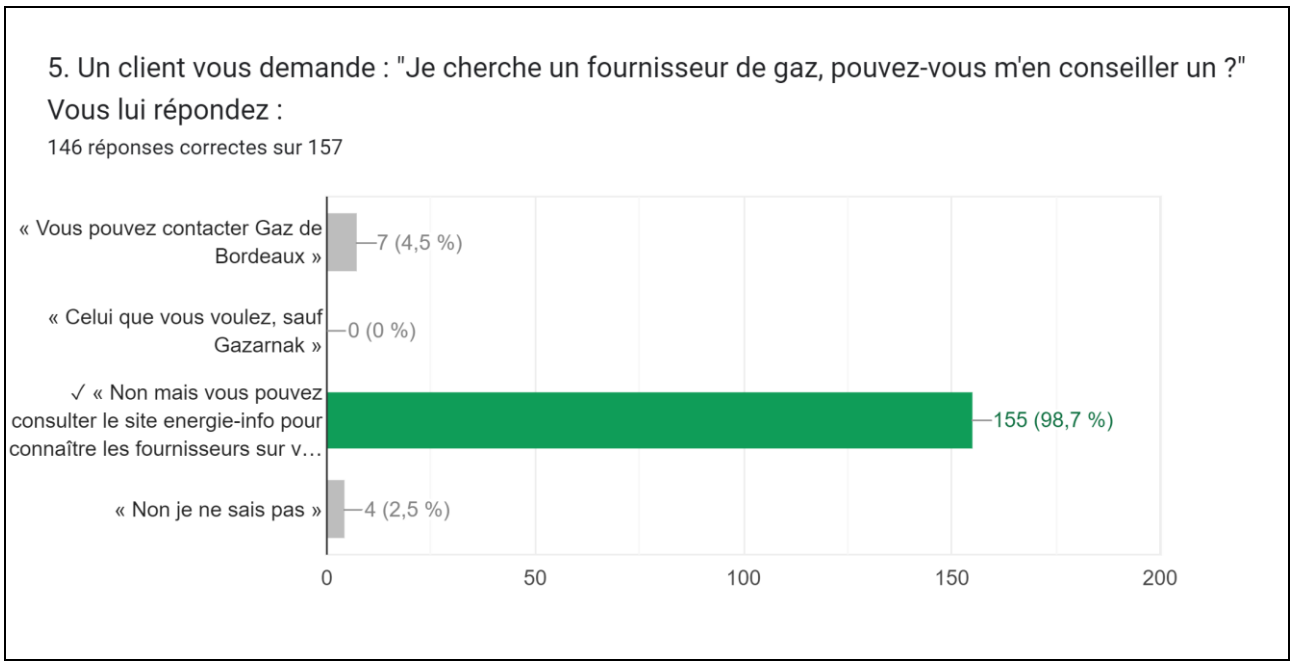
Sans surprise la notion de GRD est bien assimilée. En revanche la deuxième bonne réponse a été nettement moins citée (« Régaz fait transiter le gaz dans son réseau pour environ 27 fournisseurs »), ce qui traduit une méconnaissance d'un répondant sur deux sur ce sujet.

En outre, les mauvaises réponses citées, même si elles sont peu nombreuses, traduisent une méconnaissance concernant l'indépendance et le rôle de Régaz pour ces répondants.

Un rappel sur ces points sera fait en 2025.

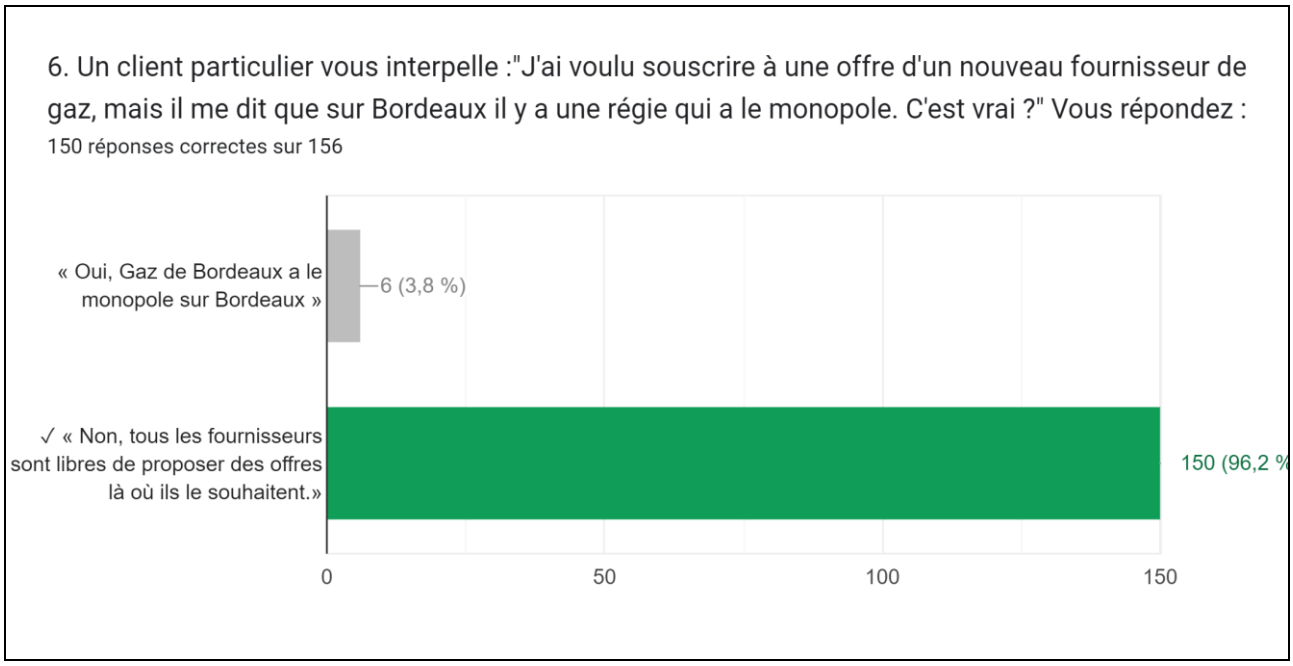


Un tiers des répondants a oublié le caractère obligatoire du CBC au-delà de 100000 clients.

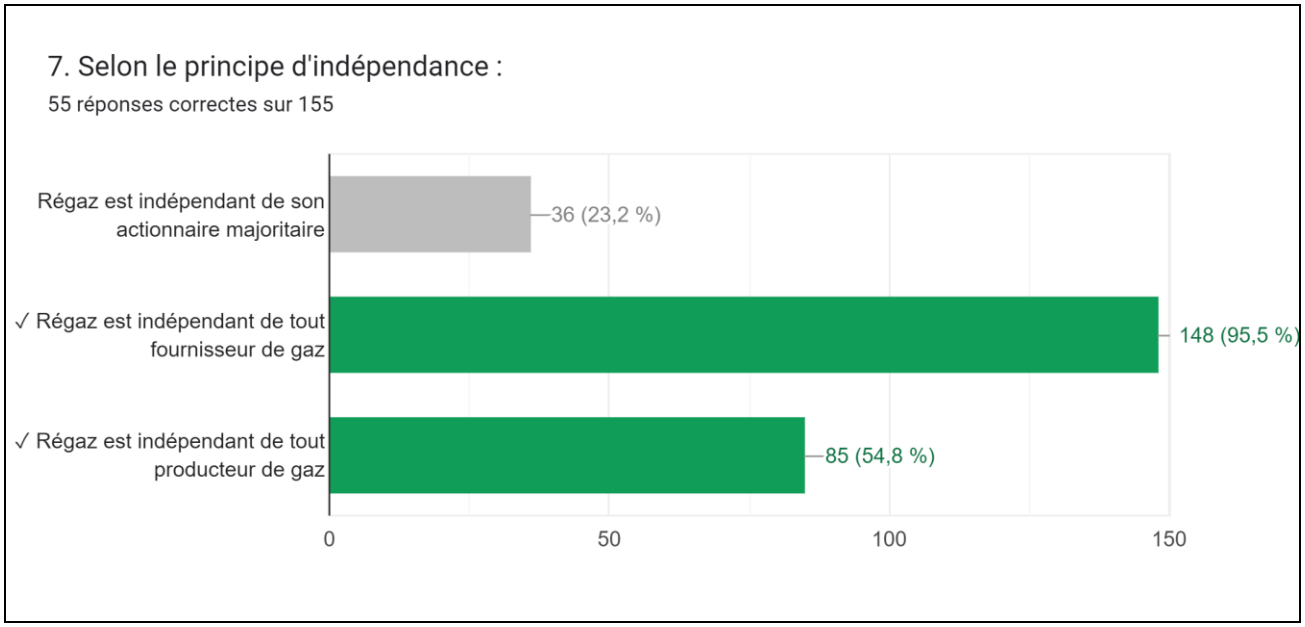


Gaz de Bordeaux ne devrait pas être cité. Une des raisons est que Gaz de Bordeaux étant le seul fournisseur actuellement sur le segment des particuliers, certains agents sont tentés d'orienter les clients particuliers vers ce fournisseur.

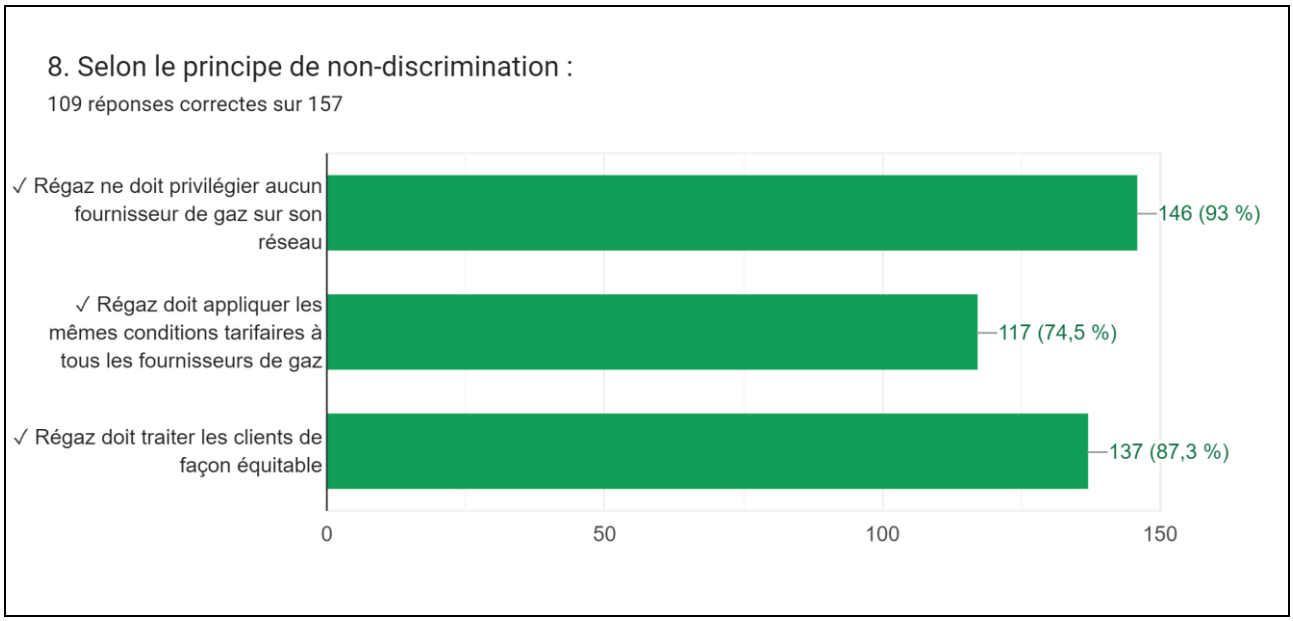
Un rappel sur ce point sera effectué en 2025.



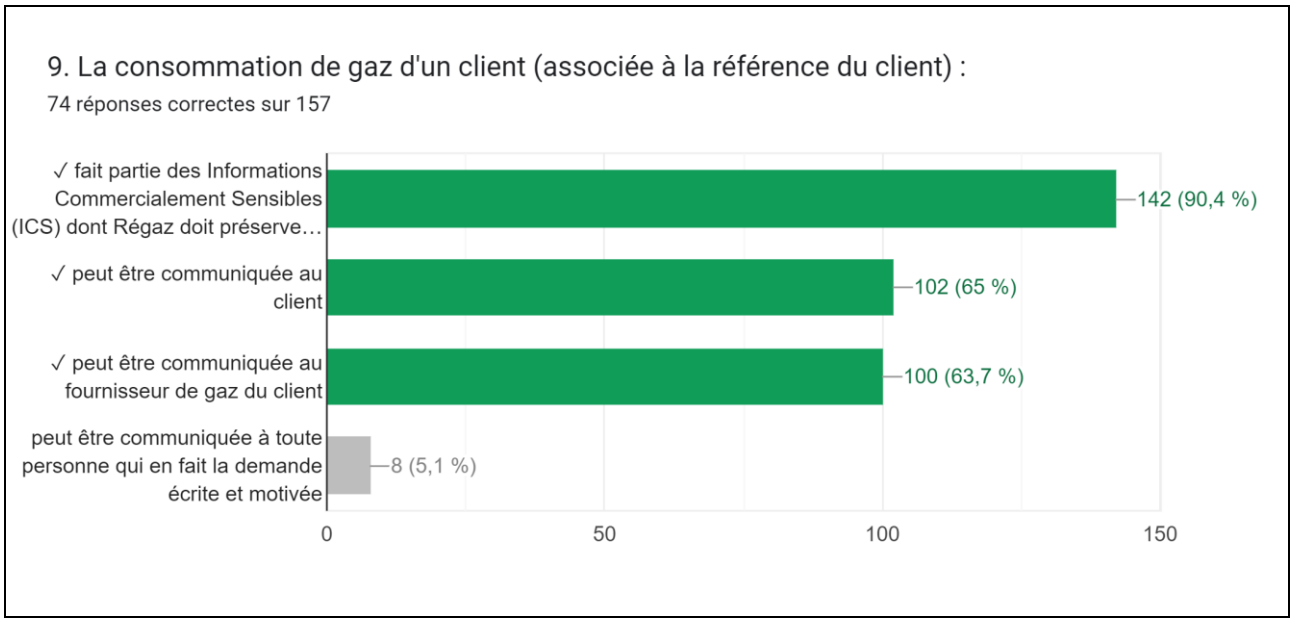
Voir le commentaire précédent.



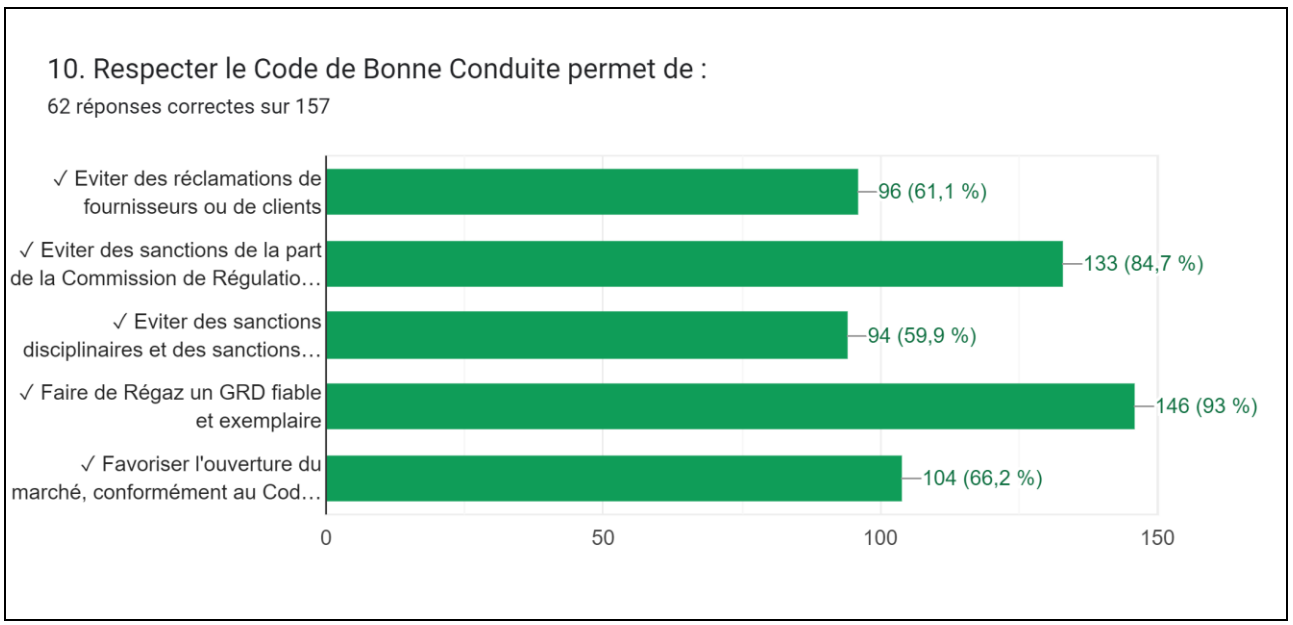
Si l'indépendance avec les fournisseurs est largement citée, l'indépendance avec les producteurs l'est nettement moins. La réponse concernant l'actionnaire majoritaire était un petit piège, car même si Régaz doit être indépendant, aucune société ne peut être entièrement indépendante de son actionnaire majoritaire.


8. Selon le principe de non-discrimination :
109 réponses correctes sur 157
✓ Régaz ne doit privilégier aucun fournisseur de gaz sur son réseau
146 (93 %)
✓ Régaz doit appliquer les mêmes conditions tarifaires à tous les fournisseurs de gaz
117 (74,5 %)
✓ Régaz doit traiter les clients de façon équitable
137 (87,3 %)
0
50
100
150

RAS


9. La consommation de gaz d'un client (associée à la référence du client) :
74 réponses correctes sur 157
✓ fait partie des Informations Commercialement Sensibles (ICS) dont Régaz doit préserve…
142 (90,4 %)
✓ peut être communiquée au client
102 (65 %)
✓ peut être communiquée au fournisseur de gaz du client
100 (63,7 %)
peut être communiquée à toute personne qui en fait la demande écrite et motivée
8 (5,1 %)
0
50
100
150

RAS


10. Respecter le Code de Bonne Conduite permet de :
62 réponses correctes sur 157
✓ Eviter des réclamations de fournisseurs ou de clients
96 (61,1 %)
✓ Eviter des sanctions de la part de la Commission de Régulatio…
133 (84,7 %)
✓ Eviter des sanctions disciplinaires et des sanctions…
94 (59,9 %)
✓ Faire de Régaz un GRD fiable et exemplaire
146 (93 %)
✓ Favoriser l'ouverture du marché, conformément au Cod…
104 (66,2 %)
0
50
100
150

Le petit piège de cette question est que toutes les réponses étaient bonnes. S'il n'y a que 62 réponses correctes sur 157, c'est qu'il suffisait d'oublier de cocher une réponse pour avoir faux à la question.

La moyenne des notes obtenues, 5,61 points sur 10, peut paraître faible, mais elle est jugée relativement satisfaisante car la notation était plutôt sévère : pour chaque question, une seule bonne réponse oubliée entraînait un zéro à la question.

Actions à prévoir :

- **Revoir la notation pour les prochains questionnaires (RC)**
- **Voir comment améliorer le taux de réponses dans certains secteurs (RC + resp. de secteurs)**
- **Rappels à faire en 2025 (RC + Com) sur :**
  - **Le rôle du GRD**
  - **Son indépendance vis-à-vis des fournisseurs et des producteurs de gaz**
  - **Le nombre de fournisseurs actifs sur le réseau de Régaz.**

7 – Ouverture du marché en zone Régaz et actions mises en œuvre

Le respect du Code de Bonne Conduite imposé par le Code de l'Energie aux Gestionnaires de Réseaux d'électricité et de gaz de plus de 100 000 clients, a pour objectif premier de prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau, et donc de favoriser l'ouverture du marché sur la zone desservie par le GRD.

Cependant le respect du Code de Bonne Conduite, et en particulier l'absence de discrimination, ne peut garantir à lui seul une pleine ouverture du marché, c'est-à-dire une concurrence effective des fournisseurs à la fois sur le marché des professionnels et sur le marché des résidentiels. Cette concurrence reste en effet soumise *in fine* aux stratégies commerciales des fournisseurs.

A fin décembre 2024, on comptait 27 fournisseurs en zone Régaz :

ALPIQ ENERGIE France	GAZEL ENERGIE SOLUTION
ALTERNA	GEDIA ENERGIES ET SERVICES
AXPO SOLUTION AG	MET ENERGIE France
EDF	NATGAS France
ENDESA ENERGIA SUCC. FRANCE	OHM ENERGIE
ENERGEM	PICOTY
ENGIE	PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS
ENI SPA	S.A.V.E
ENI	SEFE ENERGY SAS
ENOVOS ENERGIE	SIPLEC
ENOVOS Luxembourg	SVD 17 CO DALKIA SA
ES ENERGIES STRASBOURG	TOTAL DIRECT ENERGIE
GAZ DE BORDEAUX	TOTAL ENERGIE GAZ
GAZ DE PARIS	

La part de marché des fournisseurs alternatifs (autres que le fournisseur historique Gaz de Bordeaux) était la suivante :

Décembre 2023 :

Marché	En nombre de sites	En consommation annualisée
Global	4,8 %	21,6 %
Segment Résidentiel	4,2 %	4,7 %
Segment Professionnel	24,3 %	41,5 %

Décembre 2024 :

Marché	En nombre de sites	En consommation annualisée
Global	4,2 %	23,0 %
Segment Résidentiel	3,7 %	4,3 %
Segment Professionnel	20,9 %	43,4%

En nombre de sites, on note un léger repli en un an au profit du fournisseur historique, mais la part en consommation annualisée a augmenté sur le segment professionnel.

Si l'ouverture du marché est franche concernant le segment de clientèle professionnelle, au moins en consommation annualisée (43%), elle reste très faible sur le marché des particuliers (4%). A ce jour on ne compte toujours qu'un seul fournisseur proposant des offres sur ce segment de clientèle (Gaz de Bordeaux, le fournisseur historique), même si le fournisseur alternatif Eni a pris une petite part de marché sur ce segment. A noter que cette situation n'est pas propre à Régaz, elle est similaire chez les autres ELD, pour des raisons qui ont été par ailleurs largement évoquées et portées à la connaissance de la CRE par les GRD ou les fournisseurs.

A noter que Régaz reste cependant très actif auprès des fournisseurs de gaz pour favoriser les échanges, présenter les évolutions en cours ou prévues et écouter leurs attentes. Ces actions sont menées par le Département Accès Réseau, dédié aux relations avec les fournisseurs de gaz.

En particulier, on peut noter la création en septembre 2024 d'un nouveau portail fournisseur qui sera mis en production au premier semestre 2025. Régaz s'est montré particulièrement vigilant pour que le « parcours client » fournisseur soit identique à celui proposé sur le portail Oméga de GRDF.

De plus, à fin 2024, 100% des flux publiés par Régaz (flux de données à l'attention des fournisseurs) sont identiques à ceux de GRDF.

En 2024, tous les trimestres, un point « info fournisseurs » a été mis en place afin d'écouter les attentes et les besoins des fournisseurs, tant au niveau procédures métiers qu'au niveau évolutions SI pour être convergent avec GRDF.

Le RC note avec satisfaction les moyens déployés par Régaz pour mettre en œuvre ces actions qui visent à rendre le meilleur service possible aux fournisseurs et contribuent à améliorer les conditions de l'ouverture du marché en zone Régaz.

Un point sera fait en 2025 pour observer l'impact de ces actions sur l'ouverture du marché.

8 – Réseau des responsables de la conformité des ELD

Pour rappel ce réseau regroupe les Responsables de la conformité des ELD-GRD (> 100 000 clients) : R-GDS, GreenAlp, Strasbourg Electricité Réseaux (SER), Gérédis Deux Sèvres, SRD, Réséda (ex Urm Metz) et Régaz-Bordeaux.

Sur l'année 2024, deux réunions ont eu lieu en visioconférence les 01/02 et 7/11, et une réunion s'est tenue en présentiel à Paris le 30/05. Ces réunions ont été l'occasion d'échanger sur les problématiques communes aux ELD et sur les mesures mises en place ainsi que de partager les bonnes pratiques, relatives aux missions des RC.

9 – Rapport de la CRE et demandes faites à Régaz

La CRE a publié en mai 2023 son rapport 2021-2022 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel :
https://www.cre.fr/documents/Publications/Rapports-thematiques/rapport-2021-2022-sur-le-respect-des-codes-de-bonne-conduite-et-l-independance-des-gestionnaires-de-reseaux-d-electricite-et-de-gaz-naturel

Concernant Régaz :

Principales évolutions attendues :

1) *Veiller, dans sa communication, à ne pas entretenir de confusion entre le rôle de gestionnaire de réseau et un rôle de producteur ou de développeur de projet de gaz verts.*

   Cette demande a été prise en compte (voir rapport 2023).

2) *Associer le responsable de la conformité au processus de sélection des fournisseurs, en particulier au processus de renouvellement, de négociation ou de contractualisation des prestations de services avec la maison-mère.*

   Le RC a participé en 2024 aux revues de contrat effectuées par le Service Achats de Régaz concernant les contrats de service avec la maison-mère Bordeaux Métropole Energie pour ce qui concerne la DAF, la DRH (29/01) et le service juridique (2/02). Lors de ces revues, le RC a pu constater que les revues étaient correctement menées, avec un souci de bien analyser les prestations délivrées avec celles prévues au contrat.

3) *Créer une page recrutement propre sur le site de Régaz-Bordeaux.*

   Fait (voir rapport 2023).

4) *Reconduire à échéance régulière l'exercice d'analyse de la conformité des prestations de services fournies par la maison-mère avec le marché.*

   La prochaine analyse est reportée à une date ultérieure qui n'a pas encore été définie.

5) *Présenter à la CRE une stratégie concernant les fonctions transverses, en étudiant les alternatives possibles au recours à la maison-mère*

   Voir la réponse apportée dans le rapport 2023.

Le prochain rapport de la CRE est attendu courant 2025.

10 – Plan d'actions pour 2025

Pour l'année 2025, le RC a défini le plan d'actions suivant :

Formation :

- Poursuivre les actions de formation au CBC auprès des nouveaux arrivants (action à mener au fil de l'eau selon les arrivées)

Communication :

- Faire des rappels auprès du personnel sur :
  - Le rôle du GRD
  - Son indépendance vis-à-vis des fournisseurs et des producteurs de gaz
  - Le nombre de fournisseurs actifs sur le réseau de Régaz.

Mesure du respect du Code de Bonne Conduite :

- Effectuer une mesure par enquête
- Contrôler par sondage les réponses aux réclamations

En complément : voir avec les responsables de secteur concernés comment améliorer la participation aux futurs questionnaires.

Réseau des responsables conformités : organiser *a minima* deux réunions en visioconférence et une réunion en présentiel.

11 – Conclusion

Sur l'année 2024 le RC juge la conformité au Code de bonne conduite et l'indépendance de Régaz plutôt satisfaisantes.

Les réponses au questionnaire diffusé à l'ensemble des salariés montrent que les principes fondamentaux du CBC sont acquis. Toutefois les quelques réponses erronées reçues concernant le rôle du GRD nécessiteront un rappel sur ce sujet. Il sera nécessaire également d'améliorer les taux de réponse aux questionnaires à l'avenir afin de rendre cette mesure plus pertinente. Ces actions sont inscrites au Plan d'actions pour 2025 (§ 10).

Par ailleurs une nouvelle mesure sera conduite en 2025, dont les conclusions seront présentées dans le prochain rapport.

Annexe : mission du RC et moyens mis en œuvre

Mission du RC	Objectifs	Moyens mis en œuvre
Veiller à la formation du personnel sur le CBC	S'assurer que les principes du CBC soient connus de l'ensemble des salariés de Régaz.	Formation du personnel au CBC Recyclage Communication
Veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite	S'assurer que les principes du CBC sont respectés au sein de Régaz. L'application de ces principes concoure à créer les conditions favorables à l'ouverture du marché.	Audits Enquêtes clients mystères Questionnaires auprès de l'encadrement / auprès du personnel Visites terrain Recueil retours terrains Analyse des documents Participation aux instances de gouvernance (CA…) Analyse des réclamations Analyse des enquêtes de satisfaction En cas d'anomalie constatée : notification des mesures correctives à prendre et contrôle de leur mise en œuvre
Etablir chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, présenté à la CRE	Rendre compte des actions menées, du niveau de conformité, des dysfonctionnements éventuels	Rédaction du rapport, diffusion à la CRE et publication sur le portail internet de Régaz.
Suite au rapport bisannuel publié par la CRE sur le respect du CBC et l'indépendance des GRD, mettre en œuvre les demandes de la CRE	Apporter les actions correctives ou évolutions identifiées par la CRE	Actions auprès du CODIR et des autres parties prenantes Autres actions spécifiques selon demandes Contrôle des résultats Compte-rendu dans le rapport annuel

Sources et références :

Réunions et PV de réunions :

- Réunions du CA et PV du CA
- Comptes-rendus réunions du CODIR
- Réunions internes Régaz, réunion encadrement

Communication et supports :

- Site internet Régaz
- Plaquettes, brochures et autres documents Régaz
- Evènements extérieurs avec intervention Régaz
- Affichage, communication sur écrans

Entretiens, échanges, questionnaires :

- Entretiens et échanges avec les responsables de secteur
- Echanges avec le réseau des RC

Rapports d'audits et d'enquête :

- Rapports d'audits
- Rapports d'enquêtes (enquête appels mystères…)

- Rapport des visites de prévention

Autres documents Régaz :
- Rapport de gestion
- Document de préparation budgétaire
- Feuille de route

Lois et règlement
- Code de l'Energie

Publications CRE :
- Rapport bisannuel CRE
- Délibérations
- Observatoire des marchés de détail

Sites internet
- Site Régaz
- Site internet BME et filiales
- Site energie-info
- Site de la CRE

Journaux internes
- Journal interne Com'Réseaux
- Journal groupe Transitions

Enquêtes de satisfaction
- Enquête de satisfaction fournisseurs

Statuts et accords internes
- Statuts de Régaz
- Accords de participation et d'intéressement

Ouverture du marché
- Tableau de bord facturation acheminement
- Statistiques CRE (contrats fournisseurs, nb de PCE et CAR par fournisseur et par segment de marché)
- Fichiers flux AGLO (agglomération) : nb de PCE par fournisseur

Réclamations :
- Bilan annuel des réclamations

Autres
- Rapport MNE


RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES