RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite et indépendance

Rapport 2025

Jean-Pierre SENICHAULT
Responsable de la conformité

Table des matières

0– Préambule 3

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 : chiffres clés 5

3 – Contrôle de la connaissance et du respect du CBC 5

a) Bilan des réclamations 2025 5

b) Contrôle de la connaissance des principes du CBC 5

4 – Ouverture du marché en zone Régaz 9

5 – Formation et information 10

a) Formation 10

b) Information 10

6 - Réseau des responsables de la conformité des ELD 10

7 – Conclusion 11

Annexe : mission du RC et moyens mis en œuvre 12

0– Préambule

Sur l'année 2025, le plan d'actions prévu a été partiellement mené en raison d'un arrêt de travail du RC sur plusieurs mois.

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 2025, 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 § 4.

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

2 – Régaz : chiffres clés

Chiffres clés Régaz 2025 :

- 46 communes desservies
- 3550 km de réseau
- 3070 GWh transités
- 67,2 M€ de chiffre d'affaires (dont 60 M€ de recette ATRD)
- 18,9 M€ d'investissements
- 260 collaborateurs
- 220434 points de livraison actifs (au 3/12/2025)
- 25 fournisseurs de gaz sur le réseau Régaz

3 – Contrôle de la connaissance et du respect du CBC

a) Bilan des réclamations 2025

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 2025 :

582 demandes reçues par le pôle relation client.

109 demandes ne sont pas recevables en tant que réclamations. (Informations concernant les index, les relations fournisseurs, demandes de photos de compteur, etc...) Elles sont traitées directement par le pôle Relation Clients.

473 demandes restantes sont identifiées comme des réclamations (insatisfaction, mécontentement, ...)

4 concernant les producteurs biométhane sont traitées directement par la Maîtrise d'ouvrage (Département Etudes et Innovation).

469 sont traitées en tant que réclamations au GRD, avec enquête auprès des différents processus.

Les typologies des demandes sont :

- Gestion contractuelle : 382 (dont 1 Datagaz)
- Gestion de la réalisation de prestation : 69
- Qualité de fourniture et réseau : 18

Aucune réclamation relative au non-respect du Code de Bonne Conduite n'a été reçue en 2025.

b) Contrôle de la connaissance des principes du CBC

En 2025, le RC a effectué un contrôle de connaissance des principes du CBC et de l'indépendance, au moyen d'une enquête clients mystères. Cette enquête, confiée à la société AESATIS, portait sur les 3 accueils de Régaz.

A l'issue de l'enquête, un rapport a été rédigé, dont les résultats sont reproduits ci-dessous (© AESATIS) suivis d'une synthèse.

DÉROULEMENT DU TERRAIN

30 appels réalisés sur une durée de 2 semaines
du 19 au 23 mai et du 2 au 10 juin 2025.

Les appels ont été réalisés en numéro masqué auprès de 3 points de contact Régaz-Bordeaux :

05 56 79 43 33 - Accueil raccordement : 10 appels

05 56 79 41 20 - Accueil clients (choix 4) : 10 appels

05 56 79 41 10 - Accueil travaux (choix 3) : 10 appels

6 scénarios ont été testés : 4 situations de clients particuliers et 2 situations de clients professionnels

Ci-dessous les phrases dites par le personnel d'AESATIS lors des appels et la répartition des réponses (nombre de réponses et %) :

Scénario particulier – 1

Bonjour je déménage sur [commune] et je voudrais un contrat gaz. On m'a dit que Régaz était le seul fournisseur de gaz possible.

Il indique qu'ils sont un distributeur de gaz et non un fournisseur	4	80%
il vous conseille de vous rapprocher du fournisseur de votre choix	3	60%
il vous a invité à consulter le site internet du médiateur de l'énergie	2	40%
il vous a invité à appeler Energie- info par téléphone	1	20%
il vous conseille le fournisseur Gaz de Bordeaux (*)	1	20%
il vous conseille un autre fournisseur	0	0%
il fait allusion au fait qu'actuellement Gaz de Bordeaux est le seul fournisseur sur ce territoire	1	20%

➔ (*) Un agent a indiqué que Gaz de Bordeaux était le seul à desservir cette commune. Cette réponse, bien que juste, est considérée comme non-conforme (désignation d'un frounisseur unique). Toutefois il faut la relativiser car certains agents peuvent être tentés de citer le fournisseur historique afin d'éviter au client une recherche qui ne ramèera que ce fournisseur.

Scénario particulier – 2

Bonjour, je fais construire une maison qui sera raccordée au réseau de gaz. Si je souscris mon contrat chez Gaz de Bordeaux, est-ce que cela facilitera les choses pour le raccordement ?

Le délai de raccordement ne dépend pas du fournisseur	3	60%
la qualité de l'énergie et du comptage ne dépendent pas du fournisseur	0	0%

Et quel fournisseur offre la meilleure prestation, est-ce qu'il y a des fournisseurs à éviter en termes de tarifs ou qualité de service ?

Il indique qu'il ne peut pas vous conseiller sur le choix du fournisseur	5	100%
il met en avant sa mission de distributeur et donc son indépendance vis-à-vis des fournisseurs d'énergie	4	80%
il vous a invité à consulter le site internet du médiateur national de l'énergie	5	100%
il vous a invité à appeler energie-info par téléphone	2	40%
il vous conseille le fournisseur Gaz de Bordeaux	0	0%
il vous conseille un autre fournisseur	0	0%

Scénario particulier – 3

Bonjour, avec les hausses du prix du gaz, je voulais savoir s'il était possible de changer de fournisseur, combien ça coûterait et est-ce que le gaz sera coupé ?

le changement de fournisseur est gratuit	3	60%
il est possible de changer de fournisseur à tout moment	2	40%
le changement de fournisseur ne provoque aucune coupure de gaz	4	80%
il faut souscrire un contrat auprès d'un nouveau fournisseur de votre choix	4	80%
il n'y a pas de démarche à effectuer pour la résiliation du précédent contrat, elle est réalisée par le nouveau fournisseur	0	0%

Comment choisir alors son nouveau fournisseur de gaz ?

Il indique qu'il ne peut pas vous conseiller sur le choix du fournisseur	4	80%
il met en avant sa mission de distributeur et donc son indépendance vis-à-vis des fournisseurs d'énergie	3	60%
il vous a invité à consulter le site internet du médiateur national de l'énergie	5	100%
il vous a invité à appeler energie-info par téléphone	1	20%
il vous conseille le fournisseur gaz de Bordeaux	0	0%
il vous conseille un autre fournisseur	0	0%
il fait allusion au fait qu'il n'y a actuellement qu'un seul fournisseur et que ce n'est pas possible de changer	0	0%

➔ Les agents d'accueil de Régaz n'ont conseillé aucun fournisseur.

Scénario particulier – 4

Bonjour, je souhaiterais avoir les renseignements sur le point de livraison de mon voisin et notamment connaître son fournisseur et sa consommation annuelle pouvez-vous me renseigner ?

Il indique qu'il ne peut pas vous répondre car c'est une information confidentielle	3	100%
il vous répond et vous donne les informations demandées	0	0%

Scénario professionnel - 1

Bonjour, je suis commerçant et j'ai signé une promesse de bail commercial pour un nouveau local commercial, vers quel fournisseur me tourner pour avoir un raccordement rapide ?

le délai de raccordement ne dépend pas du fournisseur	0	0%
la qualité de l'énergie et du comptage ne dépendent pas du fournisseur	0	0%

Et est-ce qu'il y a des fournisseurs à éviter en termes de qualité de service et de tarifs ?

il indique qu'il ne peut pas vous conseiller sur le choix du fournisseur	5	83%
il met en avant sa mission de distributeur et donc son indépendance vis-à-vis des fournisseurs d'énergie	4	67%
il vous a invité à consulter le site internet du médiateur national de l'énergie	6	100%
il vous a invité à appeler energie-info par téléphone	2	33%
il vous conseille le fournisseur de Gaz de Bordeaux	0	0%
il vous conseille un autre fournisseur	0	0%

Scénario professionnel - 2

Bonjour, J'ouvre prochainement mon cabinet médical et je souhaiterais avoir le gaz, comment faire en sachant que le nouveau local est déjà raccordé au gaz ?

Il indique qu'ils n'ont pas la charge de la fourniture mais de la distribution de gaz	6	100%
il vous conseille de vous rapprocher du fournisseur de votre choix	6	100%
Il vous a invité à consulter le site internet du médiateur national de l'énergie	5	83%
Il vous a invité à appeler energie-info par téléphone	2	33%
il vous conseille le fournisseur gaz de Bordeaux	0	0%
il vous conseille un autre fournisseur	0	0%

Et plus tard si je souhaite changer de fournisseur, comment je devrai procéder ?

Il faudra souscrire un contrat auprès d'un nouveau fournisseur de votre choix	6	100%
il n'y a pas de démarche à effectuer pour la résiliation du précédent contrat, elle est réalisée par le nouveau fournisseur	3	50%
le changement de fournisseur est gratuit	1	17%
Le changement de fournisseur ne provoque aucune coupure de gaz	1	17%
il est possible de changer de fournisseur à tout moment	2	33%

Informations complémentaires

Au cours de l'entretien téléphonique l'interlocuteur vous a-t-il apporté les informations complémentaires et ou conseils suivant :

il vous a conseillé de comparer les offres des différents fournisseurs	18	60%
il vous a apporté des précisions sur le rôle des gestionnaires de réseaux de distribution et/ou des fournisseurs	7	23%
il a fait référence au code de bonne conduite des distributeurs d'énergie	6	20%
vous a-t-il demandé avec quel fournisseur vous envisagiez de souscrire un contrat	0	0%
a-t-il fait référence à des fournisseurs de gaz naturel	0	0%
a-t-il fait des mises en garde ou des critiques vis-à-vis de certains fournisseurs de gaz	0	0%
a-t-il mis en avant des avantages ou des points forts de certains fournisseurs	0	0%
il s'est montré transparent à travers les informations qu'il vous a données	30	100%
s'est montré neutre et impartial vis-à-vis des fournisseurs d'énergie	29	97%

SYNTHÈSE ET ENSEIGNEMENTS

Globalement, sur l'ensemble des situations testées à travers les appels mystères, les conseillers de Régaz-Bordeaux respectent les principes d'indépendance et de transparence du code de bonne conduite.

En effet, dans le cadre de ses contacts clients, Régaz-Bordeaux :

- **Explique son indépendance avec les fournisseurs de gaz naturel ;**
- **Reste neutre et ne conseille pas les clients dans le choix de leur fournisseur ;**
- **Renvoie, quand cela est nécessaire, vers le site du médiateur national de l'énergie ;**
- **N'effectue ni mise en garde ni mise en avant de fournisseurs de gaz ;**
- **Ne communique pas d'information sensible ou confidentielle.**

À noter toutefois : un appel a été identifié comportant une orientation vers le fournisseur historique Gaz de Bordeaux. Bien qu'il s'agisse du seul fournisseur accessible aux clients particuliers dans la zone desservie par le GRD, Régaz-Bordeaux doit veiller à rester neutre et éviter, dans la mesure du possible, toute orientation vers ce fournisseur.

➔ Un agent a en effet indiqué que Gaz de Bordeaux était le seul à desservir une commune. Cette réponse, bien que juste, est considérée comme non-conforme (désignation d'un frounisseur unique). Toutefois il faut la relativiser car certains agents peuvent être tentés de citer le fournisseur historique afin d'éviter au client une recherche qui ne ramèera que ce fournisseur.

➔ Cette enquête met en évidence un bon respect des principes du CBC (non-discrimination, confidentialité, indépendance).

4 – Ouverture du marché en zone Régaz

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 2025, on comptait 25 fournisseurs en zone Régaz, soit en différentiel (arrivée – départ) 2 de moins qu'il y a un an :

Gaz de Bordeaux	AXPO
ENI	ALTERNA
Total Energie	ENERGEM
Endesa Energia	EDF
Engie	SIPLEC
SEFE ENERGYE	ENI SPA
ENOVOS	GEDIA ENERGIE
GAZEL Energie	MET ENERGIE
SVD17	OHM ENERGIE
S.A.V.E	ENI GAS POWER PLENITUDE
Picoty	EKWATEUR
ALPIQ	Gaz de Paris
ES Energies Strasbourg	

Ce recul du nombre de fournisseurs ne dépend aucunement de Régaz (traitement équitable des fournisseurs), et est propre à la stratégie commerciale de chaque fournisseur.

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

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%

Décembre 2025 :

Marché	En nombre de sites	En consommation annualisée
Global	3,9%	22%
Segment Résidentiel	3,4%	3,7%
Segment Professionnel	20%	43,3%

En nombre de sites et en consommation annualisée, on note un léger repli en un an au profit du fournisseur historique.

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 (3,7%).

Cependant un nouveau fournisseur (en plus du fournisseur historique Gaz de Bordeaux) a fait son entrée sur le marché des particuliers : OHM Energie. Sa part de marché reste toutefois très faible : 0,34% à fin 2025. Pour rappel Eni a pris également une petite part de marché sur ce segment (2,9 %). 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 2026. Régaz s'est montré particulièrement vigilant pour que le « parcours client » fournisseur soit identique à celui proposé sur le portail Oméga de GRDF.

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

5 – Formation et information

a) Formation

En 2025 le RC a effectué quelques formations au CBC auprès du personnel cible. A fin 2025, 98% des personnes cibles avaient été formées depuis 2020.

b) Information

Le RC a rencontré Mme Audrey Dugal, nouvelle Directrice Générale du groupe BME, pour une information sur le CBC et l'indépendance.

Points abordés :

- Obligations des GRD > 100000 clients en matière d'indépendance et de non-discrimination (Code de l'Energie)
- Code de Bonne Conduite de Régaz
- Fonction du Responsable de la conformité au CBC
- Prestations de la maison-mère pour Régaz et benchmark présenté à la CRE en 2022
- Ouverture du marché en zone Régaz
- Rapport annuel de Régaz
- Rapport bisannuel de la CRE

Mme Dugal s'est montrée très à l'écoute et a posé de nombreuses questions.
Concernant le CBC, page « Les acteurs », elle a fait remarquer à juste titre qu'on pourrait rajouter le rôle de la DG groupe.

6 – 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 2025, trois 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.

7 – Conclusion

Sur l'année 2025, le plan d'actions prévu a été partiellement mené en raison d'un arrêt de travail du RC sur plusieurs mois.

L'enquête clients mystères réalisée auprès des trois accueils téléphoniques de Régaz montre que les principes fondamentaux du CBC sont acquis concernant l'interface avec la clientèle (traitement non discriminatoire, indépendance, confidentialité).

Pour l'année 2026, le RC prévoit de reconduire le plan d'actions 2025 (cf. rapport précédent), sous réserve d'autres priorités, notamment celles relatives aux demandes spécifiques de la CRE.

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