



COMPTE RENDU
D'ACTIVITÉ DE
CONCESSION
ET D'ENGAGEMENT
RESPONSABLE



2024
2025

NOTRE AMBITION :
ÊTRE UN ACTEUR LOCAL DE RÉFÉRENCE
DE LA STRATÉGIE BAS-CARBONE
DE NOTRE TERRITOIRE

SOMMAIRE

ÉDITORIAL	5
STRUCTURE DU RAPPORT	6
2024-2025 EN UN COUP D'ŒIL	6/7
RÉGAZ-BORDEAUX EN CHIFFRES	8/9



Agir en entreprise responsable au service du territoire

1. Destination 2030 : une stratégie ancrée dans le réel	12
2. Un modèle d'affaires créateur de valeur durable	15
3. Parties prenantes et gouvernance responsable	19
4. Comprendre et hiérarchiser nos enjeux : la double matérialité	21
5. Des coopérations territoriales pour des solutions partagées	23



Transition énergétique et climat

1. Le gaz vert, pilier de la stratégie de décarbonation	30
2. Du biodéchets au gaz vert : une économie circulaire locale	35
3. Accompagner les clients dans leurs projets bas-carbone	36
4. Des partenariats structurants pour la transition énergétique	38
5. La mobilité gaz, levier de décarbonation des transports	41
6. Transmettre et valoriser l'expertise Régaz-Bordeaux	43
7. Décarboner nos propres activités	44

3

Renforcer l'ancrage territorial et la souveraineté énergétique

1. Une relation client de proximité et de confiance	50
2. Écouter, traiter et progresser	52
3. Mesurer la satisfaction pour mieux agir	54
4. DATAGAZ et interventions clients : la donnée au service de la performance	55
5. Sensibiliser aux usages responsables de l'énergie	55

4

Innover pour une entreprise résiliente et performante

1. Des engagements reconnus et certifiés	58
2. Garantir la sécurité du réseau et des personnes	60
3. Investir pour préparer l'avenir	62
4. Prévenir les risques, viser le zéro endommagement	65
5. La sécurité au travail, priorité absolue	66
6. Innover pour piloter la performance environnementale	67
7. Innover ensemble : coopérations et Open Lab H ₂	68
8. Des collaboratrices et collaborateurs engagés, moteurs du changement	70
9. Développer les compétences et la qualité de vie au travail	72
10. Perspectives 2025-2030	73

5

Nos indicateurs	80
La gouvernance	90

Lexique	94
---------	----



ÉDITORIAL

Le temps de l'engagement exemplaire et de la souveraineté partagée

La transition énergétique transforme en profondeur notre territoire.

Elle appelle des choix structurants, qui doivent concilier ambition climatique, sécurité de l'acheminement et développement local.

L'électrification constitue un axe de cette transformation. Elle contribue à la décarbonation de nombreux usages. Pour autant, la solidité d'un système énergétique repose sur la diversité et la complémentarité de ses infrastructures.

À l'échelle locale, l'équilibre entre les différents vecteurs énergétiques est un facteur de résilience. Le réseau gazier joue à ce titre un rôle d'appui essentiel : il accompagne les pics de consommation, sécurise l'alimentation en énergie et offre une capacité d'adaptation précieuse dans un contexte incertain.

« À Régaz-Bordeaux nous veillons sur un patrimoine industriel vivant, infrastructure vitale au cœur de 46 communes girondines. »

Notre proximité nous conduit à inscrire notre action dans une logique de partenariat et de co-construction avec les collectivités. Notre ambition est de contribuer avec elles à un mix énergétique robuste, adapté aux spécificités locales et capable de répondre aux enjeux de long terme. Le gaz renouvelable a toute sa place dans ce mix : énergie la plus souveraine qui soit avec l'hydroélectricité, il génère des emplois non délocalisables et ne dépend ni de matières rares ni de technologies étrangères pour se développer.

À Régaz-Bordeaux, nous ne nous contentons pas de gérer un réseau ; nous veillons sur un patrimoine industriel vivant, infrastructure vitale au cœur de 46 communes girondines.

Notre mission de service public - assurer la sécurité, la performance et la continuité d'alimentation - est le socle sur lequel nous bâtissons une ambition plus vaste : celle d'un territoire résilient et souverain.



Vidéo
Destination 2030
L'entreprise
demain

L'année 2024-2025 marque un tournant symbolique et concret. En obtenant le label Engagé RSE au niveau « Exemplaire » délivré par l'AFNOR, Régaz-Bordeaux voit son impact sociétal ainsi que son exigence de transparence et de responsabilité reconnue au plus haut niveau.

Tout comme le renouvellement années après années de nos certifications ISO en management qualité, environnement et santé-sécurité témoigne de notre performance au plus haut degré d'exigence.

Ce n'est pas une fin en soi, mais le reflet de notre maturité et de la cohérence de notre stratégie d'entreprise Destination 2030.

« La transition n'est plus une intention, elle est une réalité que nous façonnons chaque jour. »

Nous misons sur l'hybridation énergétique : avec l'ouverture de notre Open Lab H₂, nous préparons dès aujourd'hui nos équipes et nos partenaires industriels aux défis de l'hydrogène et des gaz renouvelables. À travers le développement du BioGNV et l'accélération des injections de biométhane sur le territoire, nous faisons la démonstration que le déchet local est le gisement d'une énergie vertueuse, décarbonée et non délocalisable.

Notre vision défend un modèle de société : celui de l'économie circulaire et de la solidarité territoriale.

En conciliant performance industrielle et utilité sociale, Régaz-Bordeaux réaffirme sa place d'acteur local majeur, prêt à relever les défis climatiques aux côtés des collectivités et des citoyens pour garantir un avenir énergétique local, durable et partagé.

Enfin, en tant que filiale du groupe Bordeaux Métropole Énergies (BME), Régaz-Bordeaux inscrit pleinement son action dans une stratégie énergétique territoriale cohérente et durable, portée collectivement par l'ensemble des entités du groupe.

Demain se construit chez nous.

Franck Ferré

Directeur général de Régaz-Bordeaux

STRUCTURE DU RAPPORT

Une ambition élargie

Retour sur l'exercice 2024-2025 : ce document met en lumière l'activité de Régaz-Bordeaux et, au-delà du bilan, éclaire la trajectoire engagée pour demain...

Conçu comme un véritable compte rendu d'activité de concession et d'engagement durable, il intègre pleinement les enjeux de durabilité, même en l'absence d'obligation réglementaire. Ce choix traduit notre volonté de dépasser le cadre traditionnel du rapport d'activité pour offrir une vision globale, cohérente et responsable de notre action.

Sa structure s'articule autour de 4 axes majeurs :

- L'engagement en responsabilité territoriale.
- La transition énergétique et le climat.
- L'ancrage territorial et la souveraineté énergétique.
- L'innovation et la résilience.

Au fil des pages, vous découvrirez :

- Notre stratégie d'entreprise et la manière dont elle intègre la réduction des impacts environnementaux liés à nos activités.
- Nos actions concrètes qui ont conduit à l'obtention en 2025 du label Engagé RSE niveau « Exemplaire » délivré par l'AFNOR.
- Nos résultats sur l'exercice 2024-2025, à travers des faits marquants et des indicateurs de performance.

Cette approche propose une lecture renouvelée, à la fois qualitative et quantitative, en cohérence avec notre stratégie et les attentes de nos parties prenantes.

Elle reflète une exigence constante : agir avec transparence, mesurer nos progrès et inscrire durablement Régaz-Bordeaux dans une trajectoire de responsabilité et de performance.

2024-2025 EN UN COUP D'ŒIL

Les temps forts de l'exercice...

Octobre 2024

Un nouveau Pôle Relation Client pour faire la différence

Face à la montée en concurrence des énergies, à l'électrification des usages et aux contraintes de la RE2020, Régaz-Bordeaux place l'excellence client au cœur de sa stratégie. La création du Pôle Relation Client marque une étape structurante : mieux connaître les besoins, renforcer la proximité et consolider durablement notre modèle.

Novembre 2024

Éco-Ambassadeurs du Gaz 2025 : nouvelle équipe, nouveaux défis !

Pour la 2^e année, une nouvelle équipe transmet des conseils et gestes simples afin de réduire les consommations d'énergie et sécuriser les usages du gaz, auprès de publics souvent précaires. Après Bordeaux, le programme s'étend à Blanquefort, Bruges, Eysines et Le Bouscat.

Janvier 2025

Open Lab. H₂ opérationnel

Le plateau de formation entre en service. Ce nouvel espace immersif (place du feu, rue des interventions, rue des dommages, place de la fuite, allée des coffrets) offre aux stagiaires et aux gaziers la possibilité de s'exercer dans des conditions proches du terrain.



Mars 2025

Audit QSE : la confirmation de la maturité de notre système

L'audit de suivi Qualité Sécurité Environnement mené par l'AFNOR confirme la solidité du système de management et l'efficacité de la démarche d'amélioration continue portée par nos équipes.

Mars 2025

Table ronde au WIS (World Impact Summit)

À l'occasion d'un échange consacré à « L'économie circulaire, ressource d'une énergie décarbonée et locale », Régaz-Bordeaux défend un modèle vertueux : produire et consommer localement du gaz vert issu des biodéchets. Une conviction affirmée : le déchet n'est pas une fin, mais le point de départ d'une énergie territoriale !

Juillet 2025

Nouvelle station BioGNC : un pas de plus pour décarboner la mobilité

Une nouvelle station est raccordée au réseau et permet le développement de l'offre de carburant GNV/BioGNV. Régaz-Bordeaux poursuit ainsi son engagement pour une mobilité plus respectueuse de l'environnement sur le territoire.

Septembre 2025

Label Engagé RSE : niveau « Exemplaire »

Régaz-Bordeaux obtient le niveau 4/4 – « Exemplaire » du label Engagé RSE délivré par l'AFNOR. Une reconnaissance forte qui salue l'engagement collectif de nos équipes et la cohérence de la démarche RSE. Plus qu'un label, une fierté partagée !

Septembre 2025

Semaine des Énergies Positives, un rendez-vous phare

Dans la continuité du succès de 2024, une nouvelle édition rassemble les collaboratrices et collaborateurs autour d'une semaine consacrée aux enjeux environnementaux, de la qualité de vie au travail et de l'impact positif. Un temps fort pour encourager les échanges, renforcer la cohésion et ancrer une dynamique durable où chacun peut contribuer à sa manière.

RÉGAZ-BORDEAUX EN CHIFFRES

RÉSEAU

3 550 km

de réseau

218 949

Points de livraison

212 996

DATAGAZ

3,1 TWh

transités

8 464

Interventions sécurité
sur le réseau

93 %

Satisfaction globale
de nos clients

FINANCE

67,2 M€

Chiffre d'affaires

6,7 M€

Résultat net

18,9 M€

Investissements

SOCIAL

249

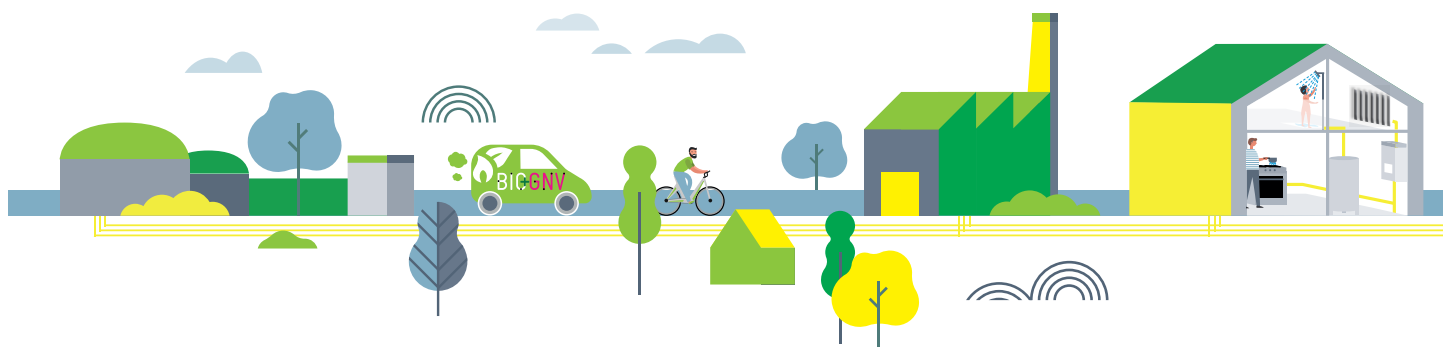
Collaborateurs(trices)

82/100

Index d'égalité
professionnelle

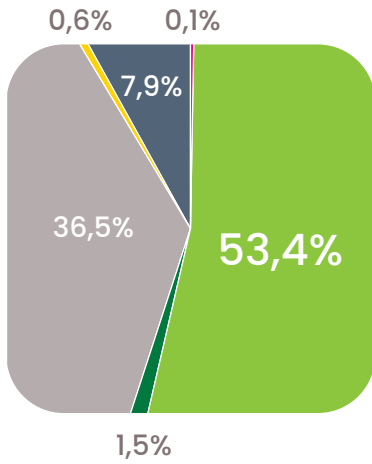
20 %

Taux de féminisation
de l'entreprise

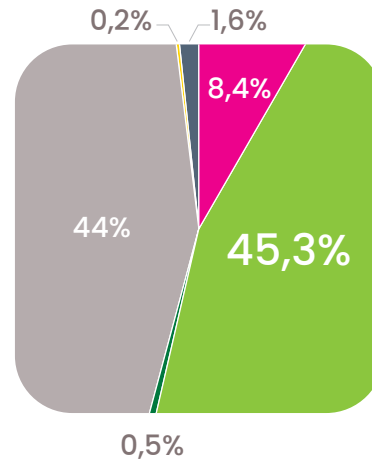


Part de marché du chauffage gaz sur notre territoire*

MAISON



APPARTEMENT



- Chauffage urbain
- Gaz
- Fioul
- Électricité
- But/Prop
- Autre énergie

GAZ RENOUEVABLE

5

Unités de méthanisation

151,6 GWh

injectés dans le réseau

5 %

de gaz vert injecté dans le réseau

MOBILITÉ

3

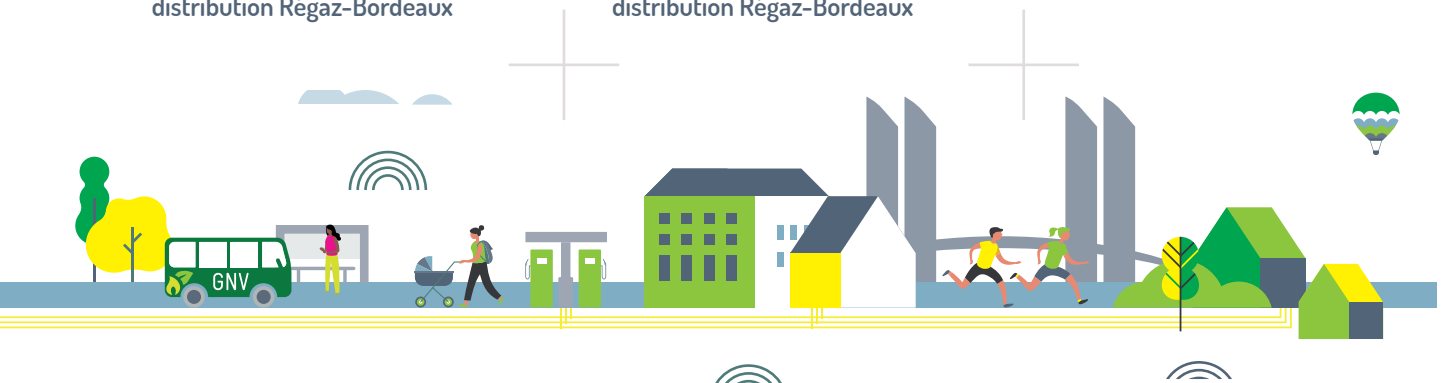
stations publiques GNV-BioGNV raccordées au réseau de distribution Régaz-Bordeaux

6

stations privées GNV-BioGNV raccordées au réseau de distribution Régaz-Bordeaux

179,5 GWh

GNV-BioGNV transités



* Source Insee, RP2022 exploitation principale – données juin 2025.



1

AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE AU SERVICE DU TERRITOIRE

AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE AU SERVICE DU TERRITOIRE

OBJECTIF : intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et territoriaux au cœur de la stratégie d'entreprise

Implanté au cœur de 46 communes en Gironde, Régaz-Bordeaux est un acteur de terrain, au contact quotidien des collectivités, des entreprises et des habitants du territoire. Gestionnaire d'un réseau essentiel, notre entreprise évolue dans un contexte de profondes mutations : urgence climatique, transformation des usages énergétiques, attentes renforcées des collectivités et des citoyens. Face à ces défis, une ligne guide notre action : concilier performance industrielle, utilité sociale et responsabilité territoriale.

1

Destination 2030 : une stratégie ancrée dans le réel

Une vision partagée pour l'entreprise de demain

La transition énergétique ne se décrète pas. Elle se construit. C'est tout le sens de notre projet stratégique Destination 2030.

Conçu avec l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, et partagé au sein de l'entreprise, ce projet ambitieux s'appuie sur une feuille de route cohérente et un plan d'action concret, nourri des contributions de chacun.

Destination 2030 structure ainsi notre action face aux grandes mutations du secteur : baisse des consommations, diversification du mix énergétique, évolution des usages, pression réglementaire et montée des exigences environnementales.

Notre ambition est claire : faire de Régaz-Bordeaux un acteur local majeur de la stratégie bas-carbone du territoire, capable de garantir la sécurité d'approvisionnement tout en préparant l'avenir énergétique.

Dans cet objectif, Destination 2030 s'articule autour de 3 enjeux structurants :

- Réduire durablement les consommations d'énergie.
- Sortir progressivement des énergies conventionnelles.
- Diversifier le mix énergétique par le développement des énergies renouvelables.

Une boussole stratégique fondée sur 4 piliers

Pour transformer cette vision en actions concrètes, Régaz-Bordeaux s'appuie sur 4 piliers complémentaires :

- 1 **Consolider nos fondamentaux de gestionnaire de réseau sûr, performant et durable** : la sécurité, la maîtrise technique, la continuité de service et l'excellence opérationnelle constituent le socle de notre culture gazière.
- 2 **Explorer, promouvoir et accompagner les solutions d'avenir** : nous agissons pour réduire nos propres émissions de CO₂ et accompagnons nos clients (particuliers, entreprises et collectivités) dans leurs trajectoires de transition énergétique.
- 3 **Agir en faveur du développement durable du territoire** : gaz renouvelables, hydrogène, innovations de chantier, exploitation des données : notre réseau est préparé dès aujourd'hui aux usages énergétiques de demain.
- 4 **Adapter Régaz-Bordeaux et préparer les collaboratrices et collaborateurs aux défis futurs** : évolution des métiers, montée en compétences, transformation des organisations, déploiement des outils numériques..., nous transformons notre modèle pour anticiper les défis de long terme.

Des enjeux structurants pour guider l'action

Pour faire face aux évolutions majeures de notre secteur, à la croisée de contraintes réglementaires, d'exigences environnementales et de mutations économiques, nous agissons selon :

- Nos **enjeux externes** portent notamment sur le développement des gaz renouvelables (biométhane, syngaz ou gaz synthétique, hydrogène), la baisse progressive des consommations d'énergie, la concurrence des autres énergies et les orientations nationales, l'émergence de nouveaux usages et des mobilités gaz, ainsi que le renforcement des obligations environnementales et extra-financières.
- Nos **enjeux internes** impliquent une évolution des métiers et des compétences, une transformation numérique accrue, une optimisation des processus, une relation client renforcée et une exploitation plus fine des données pour piloter la performance.



FOCUS

RÉGAZ-BORDEAUX EST UNE FILIALE DE BORDEAUX MÉTROPOLE ÉNERGIES (BME), SOCIÉTÉ D'ÉCONOMIE MIXTE LOCALE SPÉCIALISÉE DANS L'ÉNERGIE

Groupe multi-énergies, BME réunit les expertises locales nécessaires pour accompagner la transition énergétique du territoire : gaz naturel et gaz vert, chaleur et froid renouvelable, photovoltaïque, mobilité bas-carbone, innovations hydrogène et solutions d'efficacité énergétique. Chaque filiale du groupe incarne une compétence spécifique. Régaz-Bordeaux y représente l'excellence gazière : sécurité, distribution, injection de gaz vert, innovations réseau.



Une trajectoire 2030 ambitieuse et réaliste

À l'horizon 2030, Régaz-Bordeaux vise :

- 20 % de gaz vert injecté dans le réseau de distribution.
- Une réduction de 30 % de ses émissions de CO₂.
- Un niveau de sécurité irréprochable.
- Des investissements soutenus pour l'entretien du réseau et l'innovation.
- Le développement de nouvelles activités et services.
- La consolidation d'un socle de 220 000 clients.

- Le soutien aux mobilités gaz et hydrogène.
- La pérennité économique de l'entreprise malgré la baisse des consommations.

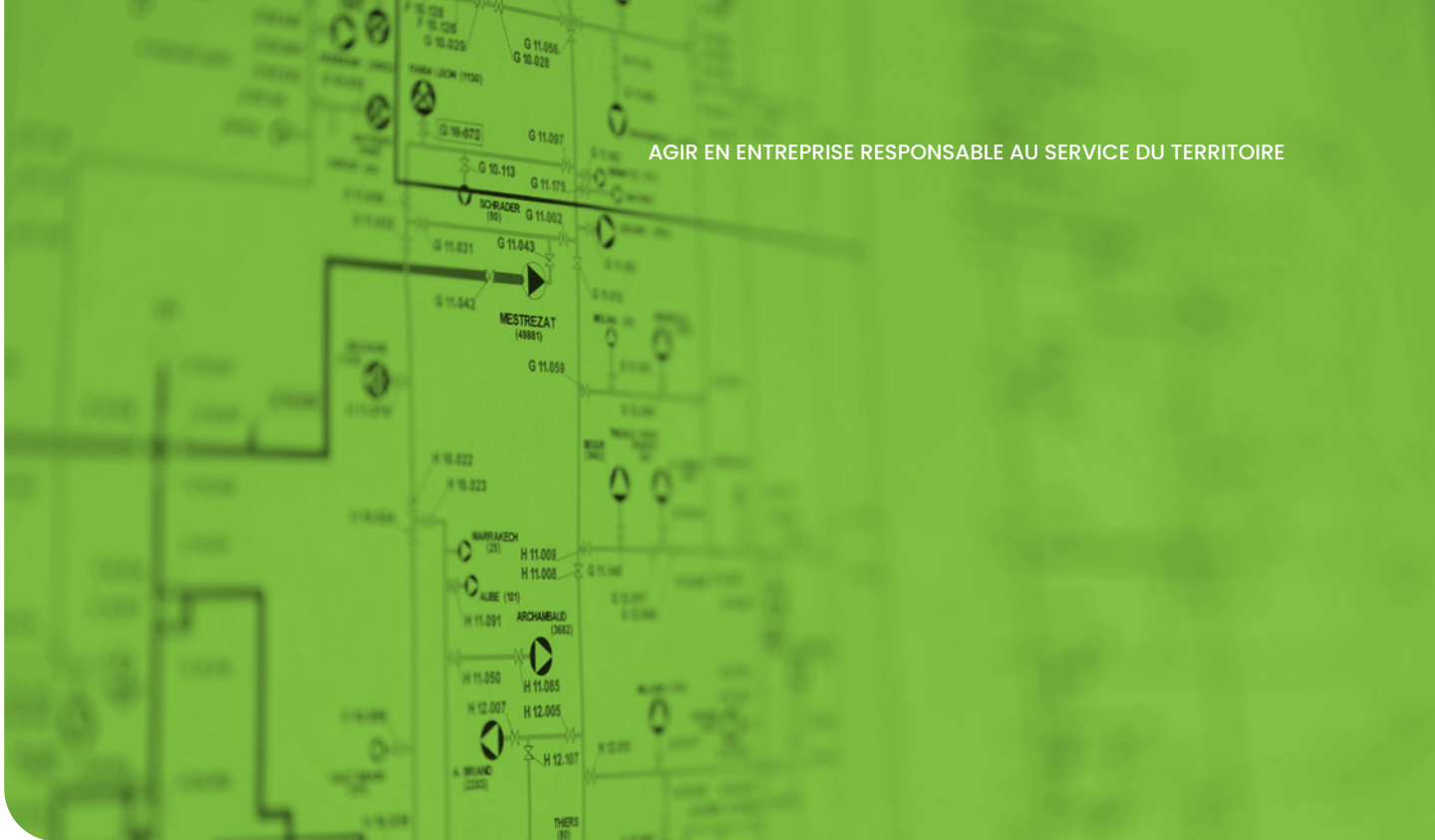
Ces objectifs ne sont pas théoriques. Ils s'appuient sur 6 chantiers transverses, portés par les directions et suivis collectivement.

Cette trajectoire s'inscrit pleinement dans la stratégie globale du groupe Bordeaux Métropole Énergies (BME), dont Régaz-Bordeaux est l'une des filiales. Ensemble, les entités du groupe construisent un modèle énergétique intégré, conciliant gaz renouvelable, électricité, chaleur et froid renouvelable, hydrogène et mobilité décarbonée.

DESTINATION 2030

L'ENTREPRISE DEMAIN





Une responsabilité territoriale incarnée

Gestionnaire de réseau de distribution, Régaz-Bordeaux est par nature une entreprise du territoire. Notre rôle dépasse la mission d'exploitation d'une infrastructure : nous agissons quotidiennement en lien étroit avec les collectivités, les entreprises, les citoyens et les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Le gaz renouvelable, symbole d'une RTE concrète

Le développement du gaz renouvelable illustre pleinement notre approche de la Responsabilité Territoriale des Entreprises (RTE). Cette énergie locale repose sur la mobilisation d'un écosystème diversifié : agriculteurs, collectivités, entreprises, structures de l'ESS et citoyens contribuent ensemble à une dynamique collective.

Cette production locale génère une économie circulaire créatrice de valeur, renforce la souveraineté énergétique, réduit les externalités négatives et accompagne les transitions agricoles et industrielles. Le gaz renouvelable devient ainsi un véritable contrat territorial de responsabilité partagée.

Dans cette logique, Régaz-Bordeaux a rejoint le programme de recherche RTE en Nouvelle-Aquitaine, porté par Bordeaux Sciences Agro. Cette participation confirme notre conviction : la transition énergétique repose sur la collaboration et sur un renouvellement du contrat de confiance entre acteurs du territoire.

2

Un modèle d'affaires créateur de valeur durable

Régaz-Bordeaux, concessionnaire local au service de l'intérêt général

Acteur de proximité, Régaz-Bordeaux exerce son rôle de concessionnaire local en garantissant chaque jour :

- L'exploitation et l'entretien du réseau.
- La sécurité des installations.
- La continuité de service.
- La qualité de la distribution pour l'ensemble des usagers.

Cette proximité garantit une connaissance fine du territoire et notre réactivité opérationnelle renforce notre engagement de service public.

Nous accompagnons également la transition énergétique locale, en préparant le réseau pour l'intégration progressive des gaz renouvelables et en soutenant les solutions énergétiques durables qui contribuent à l'attractivité et au développement responsable des communes que nous desservons.

Notre écosystème



Fourniture
(commercialisation gaz)
Client final



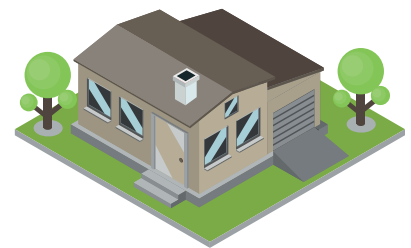
FOCUS

RÉGAZ-BORDEAUX, GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ

Il joue un rôle clé dans la livraison d'une énergie sûre et fiable pour répondre aux besoins des particuliers, des professionnels et des collectivités. Grâce à la maintenance et à la modernisation continue de ses infrastructures, l'entreprise garantit la sécurité des approvisionnements et assure un service de qualité.

Par ailleurs, Régaz-Bordeaux s'engage activement dans la transition énergétique en favorisant l'injection du gaz vert, issu de la méthanisation de ressources variées : déchets agricoles, agro-alimentaires et boues de station d'épuration. Ce gaz renouvelable, local et bas carbone, contribue à la réduction des émissions de CO₂ et à l'indépendance énergétique du territoire. En optimisant et en adaptant son réseau pour accueillir ces nouvelles sources d'énergie, Régaz-Bordeaux participe pleinement à la construction d'un modèle énergétique plus durable et résilient.

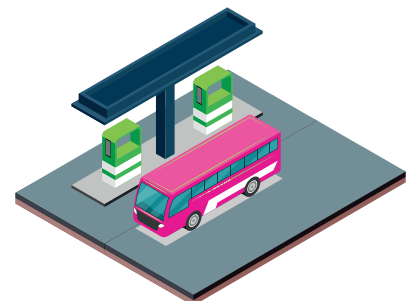
Usages



Chauffage, Eau Chaude, Cuisine



Usages Pro



Carburant

Une valeur qui fait sens, ici, maintenant et pour demain

Réggaz-Bordeaux crée une valeur durable sur son territoire à plusieurs niveaux.

- Économiquement, nous soutenons l'activité locale par des investissements dans le réseau et le recours à des entreprises de proximité pour les travaux et la maintenance.
- Socialement, nous garantissons l'accès à une énergie fiable, développons l'emploi local et entretenons une relation de confiance avec nos clients et les collectivités.
- Sur le plan environnemental, nous préparons le réseau à l'accueil des gaz renouvelables, réduisons notre empreinte carbone et accompagnons les territoires vers des solutions sobres et durables.

Notre empreinte socio-économique 2023

Rapport d'étude réalisé par le cabinet GoodWill Management en janvier 2024

68,4 M€

contribution au PIB et à l'emploi en Nouvelle-Aquitaine

22 M€

achats directs

619

emplois soutenus en Nouvelle-Aquitaine

11,9 M€

impact économique indirect

L'impact indirect correspond à l'effet d'attraction de l'entreprise. Il s'agit des dépenses effectuées par les salariés de Réggaz-Bordeaux sur le territoire.

12,5 M€

impact économique induit

L'impact induit représente les salaires, impôts et taxes versés.

En résumé :

1 €

de PIB produit par Réggaz-Bordeaux

=

1,6 €

de PIB généré en Nouvelle-Aquitaine

1

emploi direct Réggaz-Bordeaux

=

2,2

emplois soutenus en Nouvelle-Aquitaine

Cette création de valeur est tangible : elle irrigue l'économie girondine et renforce la résilience énergétique locale.

3

Parties prenantes et gouvernance responsable

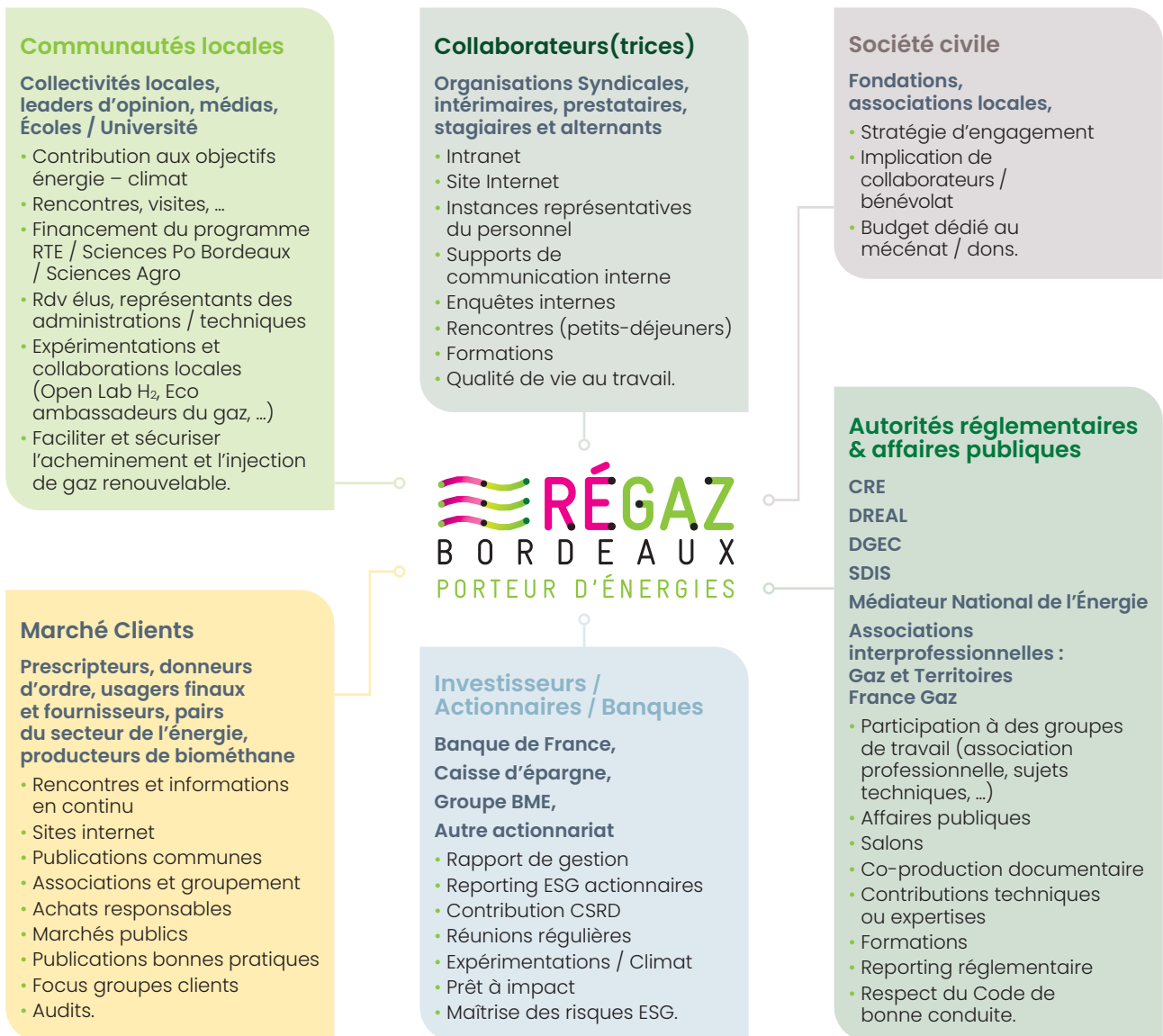
L'action de Régaz-Bordeaux s'inscrit dans un écosystème dense et nous plaçons le dialogue avec nos parties prenantes au cœur de notre gouvernance.

Collectivités, clients, partenaires, fournisseurs, associations, collaboratrices et collaborateurs sont associés aux réflexions et aux décisions, selon des modalités adaptées à leurs rôles et aux enjeux partagés.

Construire avec ceux qui font le territoire

La compréhension et la gestion des relations avec les parties prenantes sont au cœur de la stratégie RSE de l'entreprise. La représentation ci-dessous offre une vision à 360 degrés des parties prenantes de Régaz-Bordeaux.

Régaz-Bordeaux s'engage à renforcer ces relations pour un impact mutuellement bénéfique et durable, tout en assurant une communication transparente et continue.





4

Comprendre et hiérarchiser nos enjeux : la double matérialité

Un cadre d'analyse au service de la décision

La CSRD est une directive européenne qui renforce les obligations de publication d'informations extra-financières, environnementales, sociales et de gouvernance, pour les entreprises concernées. Elle s'inscrit dans le cadre du Pacte vert pour l'Europe, visant à accélérer la transition vers une économie neutre en carbone et durable

Filiale indépendante du groupe Bordeaux Métropole Énergies (BME), Régaz-Bordeaux contribue au premier état de durabilité du groupe et inscrit son action dans cette dynamique. En 2024, une revue interne confirme la stabilité et la pertinence des enjeux identifiés. En 2025, la consultation des parties prenantes internes et externes aboutit à la construction de la matrice de double matérialité.

Cette démarche structurante croise la matérialité d'impact, c'est-à-dire les effets environnementaux, sociaux et de gouvernance de nos activités, avec la matérialité financière, qui analyse les risques et opportunités économiques associés.

Elle permet d'identifier les enjeux réellement stratégiques, de répondre aux attentes des parties prenantes, de renforcer la qualité du reporting et de se conformer aux standards européens ESRS.

Conduite selon une méthodologie rigoureuse associant gouvernance, équipe RSE et parties prenantes externes, cette analyse constitue un véritable outil d'aide à la décision : elle soutient l'anticipation des risques, la priorisation des actions et l'alignement de la stratégie avec les enjeux de long terme.

Elle confirme enfin la cohérence entre les engagements de Régaz-Bordeaux et la trajectoire environnementale à 2030. Elle renforce notre capacité à piloter durablement notre performance.



FOCUS

LA DÉMARCHE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ S'ARTICULE AUTOUR DE PLUSIEURS ÉTAPES :

- Identification des enjeux issus de la directive CSRD.
- Travaux internes associant la gouvernance et l'équipe RSE pour adapter ces enjeux à la stratégie de l'entreprise.
- Mobilisation de parties prenantes externes pour identifier et hiérarchiser les impacts, risques et opportunités.
- Restitution de l'analyse auprès des parties prenantes prioritaires, dont Bordeaux Métropole.

Matérialité d'impact

Évaluation des impacts des activités de Régaz-Bordeaux sur l'environnement et sur la société, qu'ils soient positifs ou négatifs, réels ou potentiels.



Régaz-Bordeaux

Impact



Environnement et société

Matérialité des conséquences économiques

Évaluation des conséquences de l'évolution de l'environnement et de la société sur la performance économique de Régaz-Bordeaux.



Environnement et société

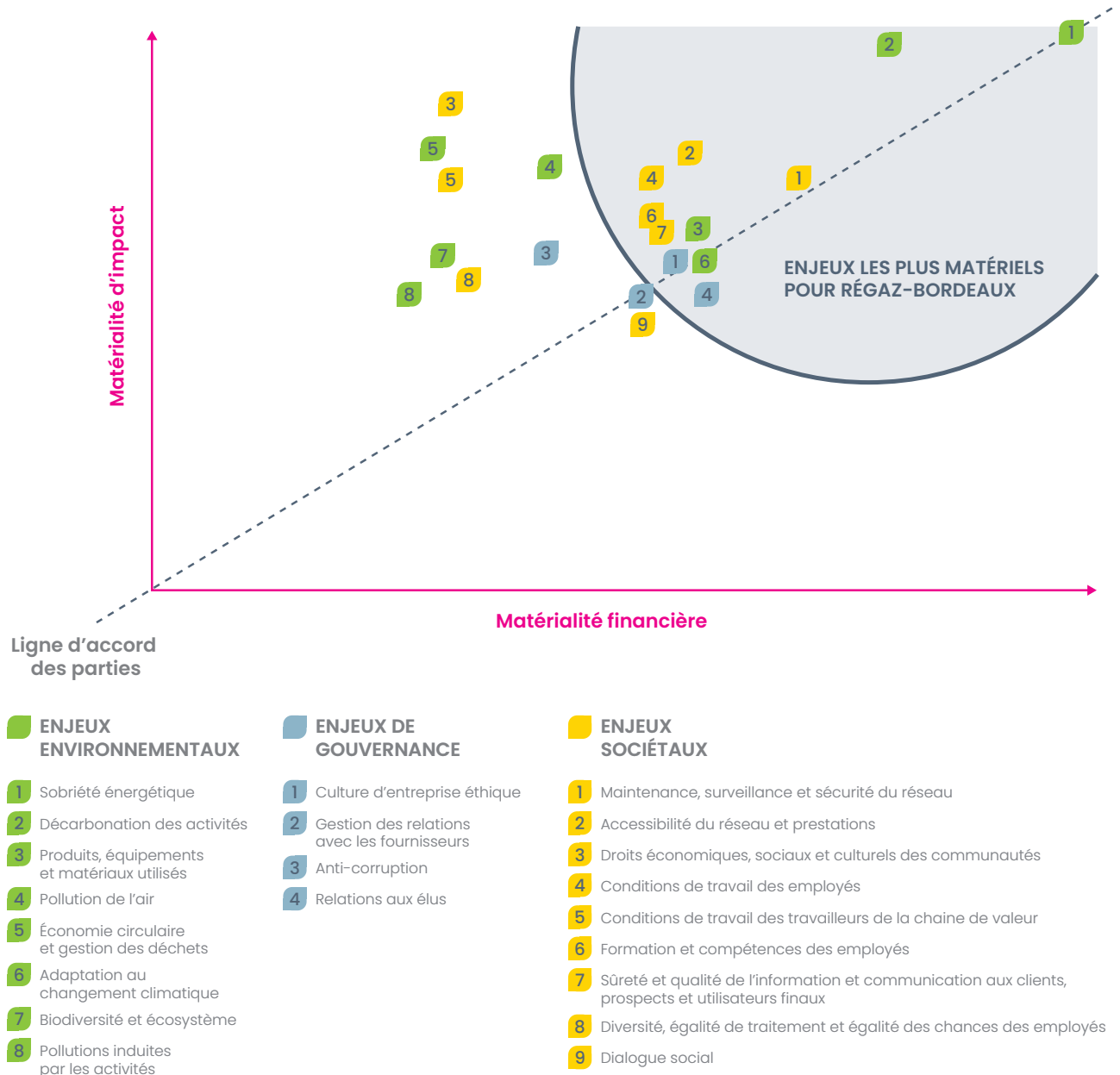
Conséquences économiques



Régaz-Bordeaux

Analyse de la double matérialité : les priorités qui comptent vraiment

Analyse de double matérialité de Régaz-Bordeaux - 2025



Les enjeux les plus matériels pour Régaz-Bordeaux sont en lien avec l'environnement.

Ils concernent notre capacité à accompagner la décarbonation de l'énergie gaz transitée avec l'intégration de gaz renouvelable et local, à maîtriser notre propre consommation énergétique et à engager la transition énergétique de nos clients par une plus grande sobriété. Ces enjeux nécessitent des investissements, de l'innovation et une adaptation de nos activités.

5

Des coopérations territoriales pour des solutions partagées

Se mobiliser au service du gaz renouvelable et bas-carbone

Avec ses parties prenantes, Régaz-Bordeaux défend la conviction que le gaz renouvelable est aussi une énergie de coopération. Il relie les acteurs d'un même territoire autour d'un projet commun.

Cette dynamique s'illustre lors du World Impact Summit en mars 2025, le rendez-vous des acteurs et décideurs engagés en faveur de l'environnement. Aux côtés de Claudine Bichet, vice-présidente de Bordeaux Métropole, de l'entreprise de l'ESS Moulinot, spécialisée dans la collecte et le prétraitement des restes alimentaires, et des agriculteurs de Médoc Biogaz, Régaz-Bordeaux met en lumière un modèle territorial concret.

Sur la métropole bordelaise, les biodéchets des cantines et des habitants sont collectés via des bornes d'apport volontaire. Ils sont acheminés par les camions de Moulinot, qui roulent au gaz vert, vers les méthaniseurs situés à Saint-Laurent-Médoc. Sur place, ils sont transformés en biométhane et en engrais par des emplois qualifiés et non délocalisables.

L'énergie produite est ensuite distribuée localement par Régaz-Bordeaux pour alimenter nos chaudières et une grande partie de la flotte de bus TBM. Le circuit est court. L'impact est majeur : des émissions de CO₂ divisées par 10 par rapport au gaz conventionnel, 186 emplois chez Moulinot, 249 chez Régaz-Bordeaux, 6 autour du méthaniseur, et une énergie locale, souveraine, pilotable et renouvelable.

Ce modèle vertueux, présenté lors de la table ronde « L'économie circulaire, ressource d'une énergie décarbonée et locale », démontre que ces expérimentations territoriales reposent sur des coopérations indispensables pour créer de véritables îlots de production et de consommation de gaz renouvelable.

Ainsi se dessine un écosystème énergétique local, fondé sur la coopération, l'économie circulaire et la souveraineté territoriale.



Construire l'avenir autour de valeurs partagées

Régaz-Bordeaux développe une politique de partenariats engagée et cohérente, fondée sur la création de valeur partagée autour de la mixité, l'éducation, la santé et le handicap. En nous appuyant sur des acteurs locaux reconnus, nous renforçons la pertinence et l'efficacité de nos actions sociales, éducatives et solidaires, au plus près des besoins du territoire.

Agir pour l'orientation et l'égalité des chances

Aux côtés des Entreprises pour la Cité, Régaz-Bordeaux s'implique activement dans le programme INNOV'Avenir, qui accompagne les jeunes dans leurs choix d'orientation scolaire et professionnelle.

À la faveur du projet « Des pros dans ta classe », nos collaboratrices et collaborateurs interviennent régulièrement au sein d'établissements scolaires du second degré, en particulier dans des collèges relevant du dispositif REP+, où ils mènent des actions auprès des élèves de 4^e sur les codes de l'entreprise et de la communication professionnelle afin qu'ils soient prêts pour leur stage d'observation de 3^e.

Promouvoir la mixité et faire connaître les métiers de la transition énergétique

Pour contribuer à l'évolution des représentations, Régaz-Bordeaux intervient dans plusieurs collèges du territoire, notamment à Mérignac et Pessac, afin de sensibiliser les élèves à la mixité des métiers.

Ces actions permettent aussi de faire découvrir les métiers de l'énergie et de la transition écologique, de déconstruire les stéréotypes et d'élargir les perspectives professionnelles.



FOCUS

MIXITÉ DES MÉTIERS : UNE EXPO POUR FAIRE ÉVOLUER LES REGARDS



Le travail mené par le photographe Olivier Poggianti au sein de Régaz-Bordeaux a trouvé sa place à l'exposition « Mixité des Métiers », présentée en octobre 2024 au Rocher de Palmer, à l'occasion du Forum de l'emploi et de la formation.

Cette exposition valorise les portraits de 6 collaboratrices de Régaz-Bordeaux exerçant des métiers techniques, historiquement masculins. Elle met en lumière des parcours d'excellence et contribue à déconstruire les stéréotypes de genre.

Installées dans un lieu culturel majeur du territoire, ces photos offrent une visibilité forte à ces trajectoires professionnelles et prouvent aussi que les métiers de l'énergie sont accessibles à toutes et tous.

Soutenir la cohésion sociale locale

Grâce à ses partenariats avec Bordeaux Mécènes Solidaires ou encore le Club Pays Médoc Rugby.

Ces coopérations répondent à des besoins sociaux identifiés sur le territoire et favorisent un engagement solidaire durable, porté par nos collaboratrices et collaborateurs.

À travers sa contribution, Régaz-Bordeaux soutient les dispositifs d'accompagnement de Bordeaux Mécènes Solidaires fléchés vers : la jeunesse en situation de fragilité, des programmes d'accompagnement pour les femmes victimes de violences et les familles monoparentales.

Au-delà de notre mission de distribution d'énergie, nous sommes un acteur engagé de la responsabilité territoriale. Notre soutien de longue date auprès d'associations telles que Les Clowns Stéthoscopes ou La Cravate Solidaire, contribue concrètement à la cohésion sociale et au développement de solidarités durables.

Des résultats concrets et mesurables

Régaz-Bordeaux est la première entreprise en Nouvelle-Aquitaine à avoir contractualisé avec la Caisse d'Épargne un Prêt à Impact Social et Environnemental (PISE). Ce dispositif exigeant conditionne une bonification du taux d'intérêt à l'atteinte d'objectifs extra-financiers, en l'occurrence l'augmentation de la part de gaz vert distribué au fil des ans. Cette année encore, cet objectif ambitieux est atteint. Fidèles à notre engagement territorial, nous avons décidé de reverser la bonification obtenue, soit plus de 5 000 €, au Réseau Cocagne, acteur de la réinsertion par le maraîchage biologique.

Soutenir le sport féminin et l'égalité femmes-hommes

En 2025, Régaz-Bordeaux engage un partenariat majeur avec l'équipe de rugby féminine des Lionnes du Stade Bordelais, triple championne de France Élite (équivalent du Top 14) en 2023, 2024 et 2025. Ce mécénat s'inscrit pleinement dans les valeurs que nous portons en matière de diversité, d'inclusion et d'égalité femmes-hommes.

Nous sommes fiers de soutenir un projet sportif de haut niveau, exemplaire par son exigence collective, son engagement et sa capacité à inspirer les jeunes générations. La section féminine du Stade Bordelais rassemble aujourd'hui plus de 150 joueuses, dont de nombreuses internationales, évoluant au plus haut niveau national.

À travers ce partenariat, Régaz-Bordeaux accompagne des sportives méritantes qui concilient études, activité professionnelle et pratique sportive de haut niveau, tout en contribuant à la visibilité et à la reconnaissance du rugby féminin sur le territoire. Cet engagement donne une portée supplémentaire à notre politique RSE, en positionnant le sport comme un vecteur d'égalité et d'émancipation.

Résolution : accélérer la transformation des PME

Créé en 2023 à Bordeaux, le salon Résolution rassemble chaque année près de 1 500 participants autour des enjeux RSE et du partage d'outils concrets pour accélérer la transformation des PME girondines.

Partenaire depuis la 1^{re} édition, Régaz-Bordeaux s'engage activement dans le succès de l'événement : notre équipe Développement Durable contribue au comité de pilotage et intervient lors d'ateliers d'experts et de tables rondes. Cette présence régulière confirme notre rôle d'acteur engagé au service de la transition des entreprises du territoire.



Partager, connecter, inspirer avec la CCI Bordeaux Gironde

Engagée auprès de la CCI Bordeaux Gironde, Régaz-Bordeaux participe en 2025 au RSE Tour. Le principe est de permettre à une entreprise d'aller à la rencontre d'acteurs RSE du territoire girondin pour élargir son réseau et confronter ses pratiques. Le format, concentré sur une matinée, associe visite de site, partage d'expérience et atelier collaboratif pour offrir une vision concrète et opérationnelle des enjeux RSE.

Régaz-Bordeaux a accueilli à cette occasion des entreprises girondines autour d'une thématique forte : la gouvernance. Un sujet structurant pour notre entreprise, où la RSE, positionnée au plus près de la Direction générale, agit comme catalyseur. Elle éclaire et valorise notre rôle dans la transition énergétique du territoire, à travers un engagement actif auprès des élus, clients, partenaires et fournisseurs.

Agir, ensemble !

Depuis 2022, la Ville de Bordeaux mobilise son tissu économique pour favoriser l'évolution vers un modèle plus durable et responsable. Régaz-Bordeaux s'est associée dès l'origine à cette démarche.

Nous participons à des ateliers collaboratifs trimestriels et prenons part à la journée « Entreprises & Territoire : des solutions RSE pour demain ». Ces temps d'échange favorisent le partage de bonnes pratiques, la création de nouvelles connexions et l'expérimentation de coopérations innovantes.

Programme RTE et vivre ensemble

Face aux crises sanitaires, écologiques, énergétiques, économiques et géopolitiques, les inégalités sociales et économiques s'accroissent et fragilisent l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Agenda 2030. Dans ce contexte, la Nouvelle-Aquitaine, riche de la diversité de ses territoires et de ses réalités socio-économiques, constitue un terrain d'expérimentation pertinent.

En 2022, la chaire ESS de Sciences Po Bordeaux et Bordeaux Sciences Agro lancent un programme de recherche consacré à la Responsabilité Territoriale des Entreprises (RTE). Soutenu par la région Nouvelle-Aquitaine, la Banque des Territoires et Régaz-Bordeaux, ce projet analyse la manière dont le territoire devient un espace de création de solutions face aux défis sociétaux complexes. Il interroge la capacité de l'entreprise à s'inscrire dans l'espace du vivre ensemble pour contribuer à un développement durable et inclusif.

Engagée au service de l'intérêt général, Régaz-Bordeaux est ravie de collaborer avec le monde universitaire pour structurer et faire progresser cette notion émergente. Une réflexion qui irrigue désormais les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, les entreprises et les institutions publiques.

NéoBusiness : achats inversés et responsables

En novembre 2024, pour la 2^e année consécutive, Régaz-Bordeaux participe à NéoBusiness, le salon inversé des achats responsables en Nouvelle-Aquitaine. Ce format original favorise la mise en relation entre donneurs d'ordres et fournisseurs régionaux de solutions durables afin de faire progresser ensemble la décarbonation des entreprises.

Notre présence à ce salon s'inscrit pleinement dans notre stratégie d'achats durables : soutenir les acteurs locaux, encourager l'innovation et consolider des partenariats utiles à la transition énergétique du territoire.

Un nombre à retenir pour ce salon : 40 échanges et autant d'opportunités créées lors de cette édition.

PCRS, une cartographie partagée pour plus de sécurité

En 2025, Régaz-Bordeaux s'engage aux côtés du SDEEG 33 dans le déploiement du Plan Corps de Rue Simplifié (PCRS). Cette démarche collective majeure pour la Gironde repose sur un fond cartographique mutualisé d'une très grande précision (pixel 5 cm).

Le PCRS améliore la fiabilité des plans des réseaux enterrés, sécurise les travaux et facilite la coordination entre acteurs publics et gestionnaires de réseaux.

Fondé sur la mutualisation des moyens et une gouvernance ouverte des données, le PCRS traduit concrètement notre implication dans des projets collectifs au service de la performance et de la sécurité du territoire.

PAROLE



« Notre enjeu est non seulement la réduction de notre impact en tant qu'entreprise, mais aussi l'accompagnement de nos parties prenantes et de nos clients dans cette transition. Notre ambition est de décarboner les réseaux de gaz et de distribuer 100% de gaz renouvelable dit gaz vert dans les réseaux en 2050. »



Arnaud Belliard,
Chargé de mission RSE, Régaz-Bordeaux

Une entreprise présente sur le terrain, engagée pour demain

À travers ces actions, Régaz-Bordeaux affirme son identité de gestionnaire de réseau responsable, ancré localement, mobilisé pour la transition énergétique et la cohésion sociale.

Notre responsabilité territoriale ne relève pas d'un discours. Elle se construit chaque jour sur le terrain, au contact des élus, des partenaires, des associations et des citoyens.

Ces actions s'appuient également sur la dynamique collective du groupe BME, qui renforce la complémentarité entre les filiales pour proposer aux collectivités un panel cohérent de solutions énergétiques locales.

C'est sur ce socle que repose la suite de notre engagement : accélérer la transition énergétique du territoire.





2

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET CLIMAT

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET CLIMAT

OBJECTIF : **accélérer la décarbonation du territoire et des usages**

La méthanisation constitue un levier majeur de la transition énergétique des territoires. Produite à partir de ressources locales, cette énergie renouvelable, injectable et stockable permet de verdir progressivement le gaz distribué, tout en renforçant la résilience et l'autonomie énergétiques. Stable dans le temps et compatible avec les infrastructures existantes, le gaz vert s'impose comme une solution concrète au service de la décarbonation des usages et de la souveraineté énergétique.

1

Le gaz vert, pilier de la stratégie de décarbonation

Production, injection et montée en puissance du biométhane

Issu de la méthanisation (procédé naturel de dégradation de la matière organique par des micro-organismes), le biogaz est produit localement à partir de résidus agricoles, d'effluents d'élevage, de biodéchets de cuisine et de table ou encore de boues de stations d'épuration.

Ce gaz vert est valorisé sous forme de chaleur, d'électricité ou après purification, est injecté dans le réseau sous forme de biométhane (biogaz épuré). Ce gaz renouvelable se substitue directement au gaz fossile, sans modification des infrastructures ni des équipements des usagers.

Le gaz vert, moteur d'une énergie locale et durable

Au-delà de sa contribution directe à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, cette filière méthanisation apporte une réponse concrète à plusieurs enjeux territoriaux : gestion des déchets organiques et des biodéchets, valorisation des boues de stations d'épuration, préservation de la qualité des sols agricoles grâce au digestat, fertilisant naturel issu du procédé.

Par nature collectifs et fédérateurs, les projets de méthanisation s'inscrivent parfaitement dans les dynamiques territoriales et trouvent toute leur place dans les politiques publiques locales et régionales, notamment les Plans climat-air-énergie territoriaux (PCAET) et les Schémas Régionaux Biomasse (SRB).

Énergie circulaire par excellence, le biométhane transforme ainsi les déchets en ressource et ancre durablement la transition énergétique dans les réalités concrètes du territoire.



DES EAUX USÉES AU GAZ VERT

Connues pour le traitement des eaux usées, les stations d'épuration (STEP) jouent aussi un rôle clé dans la transition énergétique : elles produisent du gaz vert, énergie renouvelable et locale. Comment ?

- Les boues issues du traitement des eaux usées sont orientées vers la méthanisation.
- La matière organique se transforme en biogaz, riche en méthane.
- Après épuration, ce biogaz devient biométhane, pouvant être injecté dans le réseau.
- Il alimente ensuite logements et véhicules, en substitution des énergies fossiles.

En France, à fin 2024, 52 STEP injectent déjà du gaz vert. Sur le réseau de Régaz-Bordeaux, la STEP du Clos de Hilde, gérée par la régie de L'Eau de Bordeaux Métropole, produit jusqu'à 250 Nm³/h de biométhane, soit 23 GWh de production annuelle (équivalent à la consommation moyenne annuelle de 3 800 logements neufs).



Jusqu'à

250 Nm³/h

de biométhane produit

Au-delà de leur rôle initial, les STEP deviennent des unités de production d'énergie renouvelable, au cœur d'une boucle locale et vertueuse.

Une filière créatrice de valeur pour les territoires

En plus de sa contribution énergétique, la filière biométhane nationale s'inscrit dans une économie circulaire territoriale et génère des retombées concrètes :

- Valorisation des biodéchets agricoles, ménagers et industriels.
- Création d'emplois durables : 10 000 emplois directs et indirects en 2023, avec un potentiel de 53 000 d'ici 2030.
- Production d'un engrais naturel et local, le digestat, alternative aux intrants chimiques.
- Structuration d'une filière industrielle française non délocalisable, représentant déjà plus de 2 000 emplois directs.

Le biométhane, une dynamique installée à consolider

Avec 787 unités d'injection recensées en France à fin septembre 2025 sur plus de 2 000 sites de production, la filière du gaz renouvelable est désormais une réalité énergétique à l'échelle nationale, régionale et locale. Elle représente aujourd'hui près de 15 TWh par an (l'équivalent en puissance de la production de 2 centrales nucléaires), preuve d'un déploiement déjà significatif.

Si la croissance se poursuit, le ralentissement des nouvelles mises en service souligne la nécessité d'un cadre économique et réglementaire stable. Dans ce contexte, Régaz-Bordeaux reste pleinement mobilisée aux côtés des producteurs, des collectivités et des partenaires pour sécuriser les projets, accompagner la filière et faire du biométhane un pilier durable du mix énergétique local.

CHIFFRES EN FRANCE À FIN SEPTEMBRE 2025 :

787

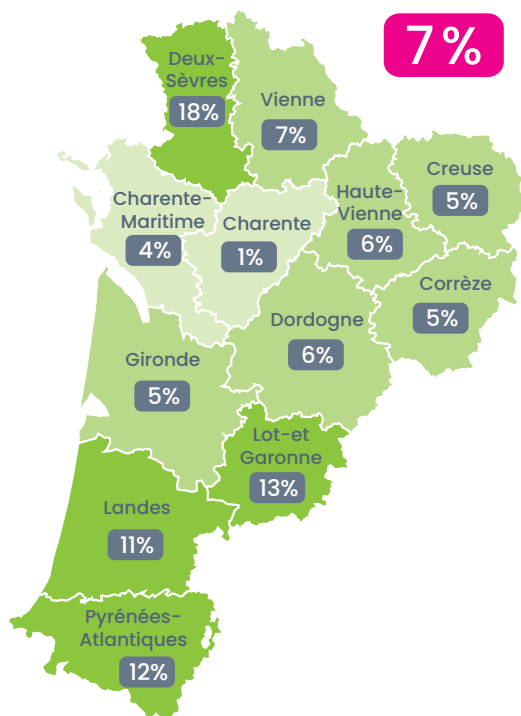
unités de production
et d'injection de gaz vert

15,2 TWh/an

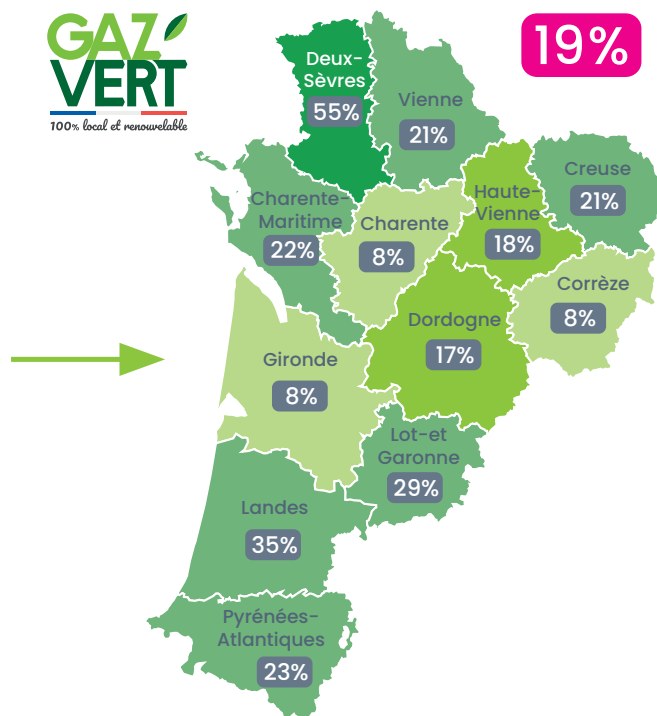
de biométhane injecté soit l'équivalent
de 2 centrales nucléaires

Part de gaz en Nouvelle-Aquitaine

Décembre 2025*



Fin 2028**


GAZ VERT
 100% local et renouvelable

* Calculs réalisés sur les capacités d'injection au 01/01/2026

** Calculs réalisés sur les capacités au registre (01/01/2026) rapportés aux consommations des réseaux de distribution et de transport (diminution de consommations selon Perspectives Gaz 2024)

Régaz-Bordeaux, animateur du biométhane

Régaz-Bordeaux joue un rôle central dans cette chaîne de valeur.

En tant que gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), nous faisons évoluer notre réseau et ses modes d'exploitation pour intégrer les nouveaux gaz verts et garantir la livraison de l'énergie en adéquation avec les besoins de nos clients. Des solutions de flexibilité, des outils techniques et des systèmes

d'information innovants sont déployés afin de piloter les flux, maximiser l'injection et orienter ce gaz vert vers les principaux bassins de consommation, notamment Bordeaux Métropole.

Dans le même temps, nous accompagnons les porteurs de projets de méthanisation dans chaque phase : étude de faisabilité, définition des schémas de raccordement, jusqu'à l'injection dans le réseau de distribution.

Nous informons et conseillons aussi les collectivités et les acteurs publics, en appui aux décisions et aux démarches de concertation.



LE GAZ VERT, UNE CHAÎNE D'ACTEURS AU SERVICE DU TERRITOIRE

Le développement du gaz renouvelable repose sur une chaîne d'acteurs complémentaires, mobilisés à chaque étape. Sur notre territoire, les producteurs de biométhane (agriculteurs, industriels ou collectivités) transforment des ressources locales en énergie, à l'image de Médoc Biogaz, de la régie de L'Eau de Bordeaux Métropole ou de CVE (Changeons notre Vision de l'Énergie).

Les unités de production de biométhane sont raccordées aux réseaux de transport et de

distribution qui assurent l'acheminement du gaz et du gaz vert tout au long de l'année jusqu'aux consommateurs : Teréga pour le transport dans le Sud-Ouest et Régaz-Bordeaux pour la distribution locale, avec une exigence constante de sécurité, de continuité et de performance du service.

Les fournisseurs de gaz complètent cette chaîne. Ils achètent le biométhane aux producteurs, évaluent les volumes acheminés et proposent aux clients des offres de gaz vert certifiées par des garanties d'origine.

En animant ces maillons essentiels, Régaz-Bordeaux contribue activement au développement d'une énergie locale, durable et accessible à tous.

138

unités de méthanisation

12

unités d'injection de biométhane

6^e

unités en service

5%

du gaz transité en moyenne

CHIFFRES CLÉS ET PERSPECTIVES (au 01/01/2025)

- 138 unités de méthanisation en fonctionnement en Nouvelle-Aquitaine.
- 12 unités injectent du biométhane dans les réseaux de Gironde, dont 5 sur le territoire de Régaz-Bordeaux : Hourtin, Saint-Laurent-Médoc et Saint-Jean-d'Ilac (méthanisation agricole et d'effluents d'élevage), et Bègles (station d'épuration de Clos de Hilde). Le volume total injecté atteint environ 1 400 Nm³/h.
- Une 6^e unité en service à partir de décembre 2025 avec le projet CVE Port de Bordeaux et la valorisation des déchets organiques de la zone industrialo-portuaire de Bassens (+ 330 Nm³/h).
- Sur l'exercice 2024-2025, le gaz vert représente en moyenne 5% du gaz transité sur notre réseau, avec un record mensuel de 29 % en août 2025.

Une solution pour l'indépendance énergétique et la décarbonation

Le biométhane constitue une alternative locale et renouvelable au gaz fossile, avec une réduction de 70 à 80 % des émissions de CO₂.

Grâce à un réseau interconnecté et à la mobilisation des acteurs, la France vise :

- **20 %** en 2030
- **100 %** en 2050

de gaz issu de sources renouvelables.

Pour les usagers, le changement est transparent : même réseau, mêmes équipements, pour une énergie plus propre et plus durable.

Le biométhane est aussi un carburant décarboné : les bus de Bordeaux-Métropole, les cars de la Région Nouvelle-Aquitaine, le transport lourd de Cdiscount ou encore celui de la Poste roulent déjà au BioGNV. Sur le territoire de Régaz-Bordeaux, 3 stations de GNV / BioGNV sont raccordées au réseau.

À terme, toutes les boues des stations d'épuration de Bordeaux Métropole seront valorisées (objectif PCAET / Plan climat-air-énergie territorial de Bordeaux-Métropole).

La montée en puissance du biométhane et le développement de l'hydrogène sont pilotés en cohérence avec les orientations du groupe BME, afin d'assurer une évolution harmonisée de l'ensemble des infrastructures énergétiques locales.

LA MÉTHANISATION : nos territoires pionniers

Unités du Médoc



Production équivalent



116 GWh/an

19 300 logts



Intrants : CIVE

Unités de Bègles



Production équivalent



23 GWh/an

3 800 logts



Intrants : Boues de STEP
176 000 t/an valorisées

OUVERTURE FIN 2025

Unités de Bassens



Production équivalent



32 GWh/an

5 300 logts



Intrants :
Déchets agro-alimentaires
25 000 t/an matière organique valorisées

Soit au total la consommation annuelle moyenne de :

28 400
logements neufs

ou

670
bus

2

Du biodéchets au gaz vert : une économie circulaire locale

L'énergie qui naît au coin de la rue

Il est 4 heures du matin à Eysines. Dans la nuit encore noire, les camions orange de Moulinot roulant au BioGNV prennent la route. À leur bord, des agents sillonnent les communes de Bordeaux Métropole pour collecter les biodéchets déposés dans les bornes en libre-service, les écoles, les restaurants, les cafétérias ou les sites publics. Chaque arrêt suit un rituel précis : contrôle, lavage, vidage, nettoyage, désinfection. La propreté n'est pas un détail. Elle conditionne la confiance des usagers et la réussite du tri à la source. Avant 6 heures, les grands axes sont déjà libérés, la tournée avance, discrète et efficace.

À l'échelle de la métropole, ces gestes répétés chaque matin prennent une dimension stratégique : les biodéchets représentent près de 40 % du contenu de nos poubelles. Leur tri ouvre la voie à une économie circulaire locale, concrète et vertueuse. Longtemps considérés comme des rebuts, ils constituent en réalité un gisement énergétique local. Grâce à la méthanisation, ils deviennent gaz vert.

Implantée à Eysines depuis mai 2024, l'entreprise Moulinot a investi 4 millions d'euros dans un site de 2 000 m² capable de traiter jusqu'à 30 000 tonnes de biodéchets par an. Aujourd'hui, 15 000 tonnes sont déjà collectées et valorisées. Les déchets alimentaires sont transformés en une "soupe organique", puis acheminés à moins de 60 kilomètres vers l'unité de méthanisation Médoc Biogaz, à Saint-Laurent-Médoc.

Là, comme par magie, la matière devient énergie : le biométhane produit est alors injecté dans le réseau Régaz-Bordeaux pour alimenter foyers et équipements publics, tandis que le digestat retourne aux sols comme fertilisant naturel. Rien ne se perd, tout se transforme.

Des quartiers au champ, du bac de tri à la flamme du gaz, tout se joue ici, sur notre territoire. Cette boucle locale est l'illustration d'une transition tangible, collective et ambitieuse. Un succès exemplaire qui démontre qu'avec l'engagement des acteurs économiques, des collectivités et des habitants, le déchet d'hier devient l'énergie durable de demain.

CHIFFRES

BIODÉCHETS, QUELQUES CHIFFRES CLÉS :

130

emplois chez Moulinot (France)

6

emplois directs autour du
méthaniseur Médoc Biogaz

249

emplois chez Régaz-Bordeaux

Un circuit court local :
collecte, méthanisation et
distribution sur le territoire

Une énergie renouvelable et locale
pour alimenter des chaudières et des bus

Accompagner les clients dans leurs projets bas-carbone

Soutenir les projets, même dans un contexte tendu

En 2024-2025, le contexte économique reste incertain. Croissance modérée, marché immobilier sous tension, effets persistants de la RE2020 : le secteur de l'habitat, notamment la maison individuelle, poursuit son basculement vers le « tout électrique », ce qui pèse sur la dynamique des raccordements gaz.

Dans ce cadre, Régaz-Bordeaux ajuste son action pour accompagner les projets bas-carbone. Le volume de raccordements recule pour atteindre 9,28 GWh commandés, soit 81 % de l'objectif prévisionnel. Le secteur résidentiel représente 669 logements raccordés, soit 46 % de l'objectif.

À l'inverse, le segment professionnel confirme sa solidité. Les raccordements non résidentiels s'élèvent à 6,755 GWh, soit 113 % du prévisionnel. Cette dynamique s'explique par les exigences du Décret Tertiaire et par la recherche de solutions énergétiques performantes et pilotables.

Dans ce contexte, 2 leviers déterminants émergent : le verdissement du gaz et les solutions hybrides gaz/électricité. Pour accompagner concrètement ses clients, Régaz-Bordeaux lance des primes exceptionnelles de 200 à 800 € pour l'installation d'équipements performants, tels que les chaudières Très Haute Performance Énergétique (THPE) et les pompes à chaleur hybrides. Un signal fort en faveur d'une transition pragmatique et adaptée aux réalités du terrain.

INSTALLATIONS GAZ

DES SOLUTIONS MODULABLES, PERFORMANTES & ÉCOLOGIQUES en construction ou en rénovation



PROFITEZ DE PRIMES EXCEPTIONNELLES

800 €*

POUR L'INSTALLATION D'UNE POMPE À CHALEUR HYBRIDE GAZ

Alliez performance et énergie renouvelable pour un confort durable



400 €*

POUR L'INSTALLATION D'UNE CHAUDIÈRE GAZ TRÈS HAUTE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Réduisez vos factures d'énergie avec la technologie à condensation



200 €*

POUR L'INSTALLATION D'UN ÉQUIPEMENT HYBRIDE AVEC MAINTIEN DU GAZ SUR BOUCLE À EAU

Optimisez vos économies d'énergie par l'hybridation



Modernisez votre installation gaz dès aujourd'hui et profitez de ces offres exclusives

Contactez-nous au **05 56 79 43 33** ou grdprojets@regazbordeaux.com

*Offre valable du 01/10/2025 au 30/09/2026 sur le réseau Régaz-Bordeaux. Limitée aux 50 premiers dossiers, sur présentation d'un certificat de conformité G de la facture relative à l'installation et acquittée dans la période définie.



RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

L'énergie est notre avenir. économisons-la !

PAC HYBRIDE GAZ

COMBINE LE MEILLEUR DE 2 ÉNERGIES & COMPATIBLE GAZ VERT

Découvrez la solution idéale pour optimiser vos besoins et réduire vos coûts énergétiques

1

Comment ça marche

Piloté par une régulation intelligente, cet équipement associe une chaudière gaz THPE et une PAC (air/eau) qui se complètent pour des performances optimisées.

Sa compétitivité, son confort thermique et sa faible consommation énergétique en font l'une des solutions les plus plébiscitées dans le neuf ainsi que dans la rénovation, en particulier pour le remplacement des équipements froids ou vétustes.



2

100% compatible gaz vert

La PAC hybride gaz est compatible gaz vert sans modification de l'installation, comme toutes les solutions gaz.

Le biométhane ou gaz vert est une énergie 100 % renouvelable, locale, et décarbonée. Il permet les mêmes usages et présente les mêmes avantages que le gaz naturel, la décarbonation en plus !

Injecté dans le réseau de distribution public, de gaz, il arrive directement à votre compteur et participe à un mix énergétique diversifié.



USAGES

- CHAUFFAGE
- EAU CHAUDE
- COMFORT CLIMATISÉ

ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS

- BOUCLE
- PANNEAU CHAUFFAGE RADIANT/CHALEUR
- PANNEAU SÉCHAGE
- ÉQUIPEMENT COMBUSTIBLE

GAZ VERT

5 unités de méthanisation injectées du gaz vert dans le réseau Régaz-Bordeaux soit l'équivalent de 24 000 logements.*

Selon l'ADEME, 100 % du gaz consommé en France pourrait être d'origine renouvelable à l'horizon 2050.

*sur la base d'un consommation moyenne de 10 MWh/an

LIGNE DIRECTE PROJETS

05 56 79 43 33



RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

L'énergie est notre avenir. économisons-la !

Être aux côtés de nos clients, au plus près des usages

Au-delà des chiffres, l'engagement de Régaz-Bordeaux s'incarne dans l'accompagnement quotidien des particuliers, des copropriétés et des professionnels.

Nous déployons des conventions de partenariat avec les syndicats de copropriété pour soutenir la rénovation des installations gaz, améliorer la sécurité des bâtiments et moderniser les équipements. Cet appui technique et réglementaire sécurise les projets et facilite la prise de décision.

Nous accompagnons les industriels et grands consommateurs à travers des ateliers, des diagnostics et des recommandations ciblées sur la sobriété énergétique et la

mise en conformité avec le Décret Tertiaire. L'intégration du débit normalisé (Nm³/h) dans les échanges permet d'anticiper les évolutions tarifaires et d'optimiser le dimensionnement des installations. Cette approche technique renforce la maîtrise des consommations et la compétitivité des acteurs économiques locaux.

La présence active de Régaz-Bordeaux lors des grands rendez-vous du territoire prolonge cet élan : Salon Home dédié aux particuliers pour la construction et à la rénovation, Salon de l'Agriculture de Nouvelle-Aquitaine, Forum des Énergies du SDEEG 33 (Syndicat Départemental Énergies et Environnement de la Gironde) pour les élus locaux. Ces temps d'échange permettent de diffuser les solutions gaz vert et hybrides auprès des particuliers, des élus et des professionnels, et d'ancrer la transition énergétique dans les réalités locales.



FOCUS

FORUM DES ÉNERGIES : COOPÉRER POUR ACCÉLÉRER LA TRANSITION

En juin 2025, Régaz-Bordeaux a participé au Forum des Énergies organisé par le SDEEG 33. Comme tous les 2 ans, l'événement réunit élus et agents publics autour des grands enjeux énergétiques : gestion des réseaux, transition énergétique, mobilités bas-carbone, efficacité énergétique et urbanisme durable.

Aux côtés de GRDF, les équipes de Régaz-Bordeaux tiennent un stand commun et échangent tout au long de la journée avec les collectivités. L'injection de gaz vert, portée localement, illustre des solutions déjà opérationnelles pour la décarbonation.



La chaudière hybride gaz/électricité présentée par Frisquet S.A. confirme que l'innovation accompagne concrètement l'évolution des usages.

Cette édition marque aussi la signature d'une convention autour du Plan de Corps de Rue Simplifié (PCRS), étape structurante pour la qualité et la fiabilité des données cartographiques.

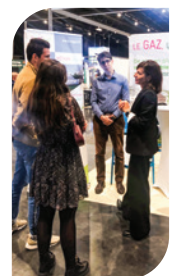
Un message s'impose : la transition énergétique se construit par le dialogue et la coopération entre collectivités et acteurs du gaz, au plus près des territoires.

SALON DE L'AGRICULTURE : LA MÉTHANISATION EN ACTION

En mai 2025, Régaz-Bordeaux a participé au Salon de l'Agriculture Nouvelle-Aquitaine à Bordeaux, aux côtés de Teréga, GRDF, NaTran, SÉOLIS et Groupe Sorégies.

Pendant 5 jours, les échanges avec agriculteurs et élus locaux mettent en lumière le rôle structurant de la filière méthanisation au service d'une agriculture plus durable et d'un mix énergétique décarboné.

Illustration factuelle lors du salon : plus de 960 kg de déchets sont collectés puis acheminés vers le méthaniseur voisin du Parc des Expositions, pour la production de 144 m³ de biogaz. Une démonstration, à échelle réelle, du potentiel de l'économie circulaire et du gaz vert sur le territoire.



4

Des partenariats structurants pour la transition énergétique

Agir avec le Conseil départemental de la Gironde pour décarboner le patrimoine public

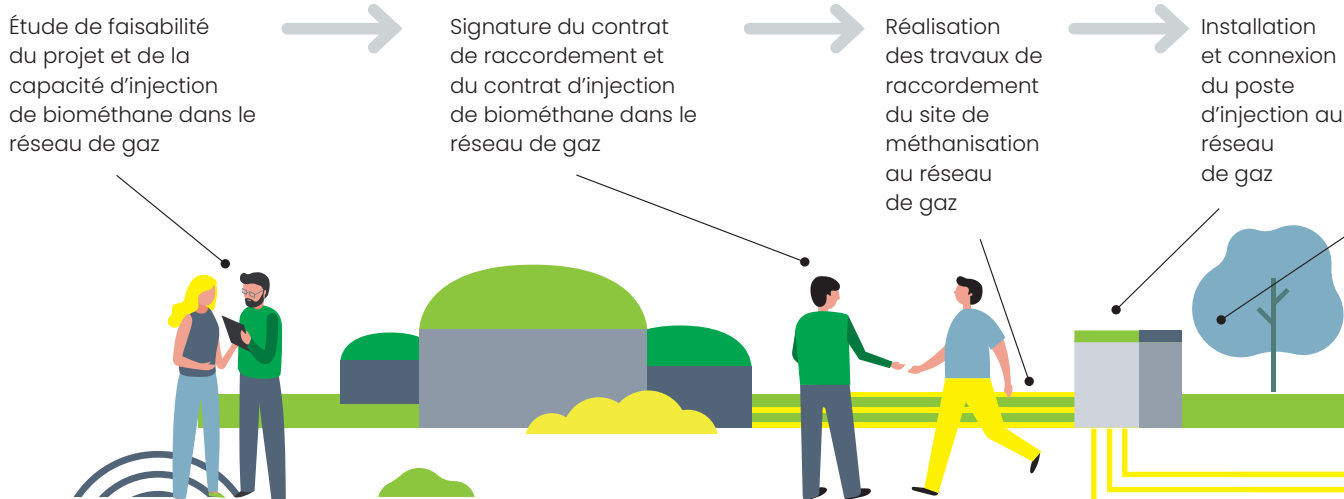
La transition énergétique se construit en coopération. Avec le Conseil départemental de la Gironde, Régaz-Bordeaux a signé une convention de partenariat visant à soutenir dans plusieurs collèges le renouvellement de chaudières intégrant du gaz vert.

Grâce au remplacement de trois chaudières dans les collèges de Saint-Aubin-de-Médoc et de Saint-Médard-en-Jalles, les élèves du territoire bénéficient désormais d'un chauffage alimenté en gaz vert produit localement et assuré par des équipements plus performants. L'objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine public et démontrer, par des réalisations concrètes, que le gaz renouvelable trouve toute sa place dans les équipements collectifs.



Régaz-Bordeaux met tout son savoir-faire au service du développement du gaz renouvelable :

Régaz-Bordeaux garantit une injection continue et fiable aux sites de méthanisation raccordés à son réseau. Sur l'année 2025, nous avons assuré un taux moyen de disponibilité des postes d'injection de biométhane dans le réseau de 98,5%, bien au-delà du seuil contractuel de 95 %. Cet indicateur démontre la fiabilité des équipements et notre capacité à maintenir un niveau élevé de service, indispensable à la performance des producteurs.



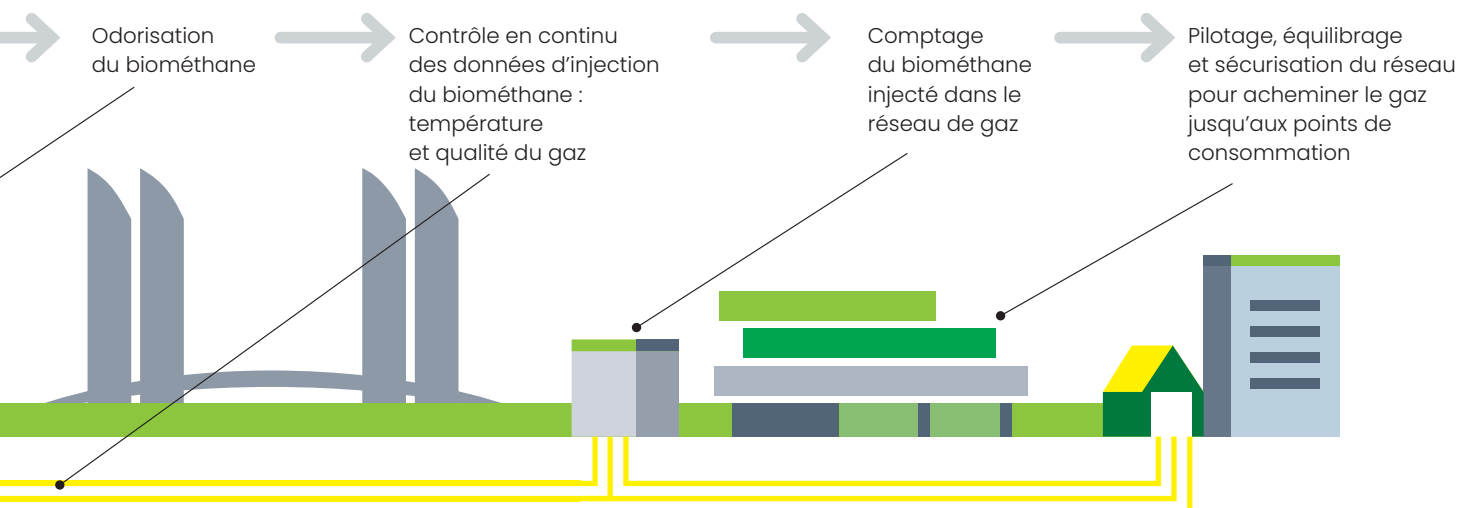
GRD : neutre, mais pleinement engagé

Régaz-Bordeaux accompagne activement le développement du biométhane : études de faisabilité en amont, contrats d'injection, raccordement, comptage, odorisation, pilotage, équilibrage et sécurisation du réseau. Cet accompagnement couvre toute la chaîne technique, dans un cadre régulé et exigeant.

Comprendre et faire vivre ces principes, c'est affirmer notre rôle central dans la transition énergétique locale, avec rigueur et responsabilité.

Présent sur 46 communes, Régaz-Bordeaux est Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de gaz naturel et renouvelable. Cette mission d'intérêt général repose sur un principe fondamental : la neutralité vis-à-vis des fournisseurs et des producteurs.

Concrètement, nous garantissons un accès équitable au réseau pour les 26 fournisseurs présents sur notre territoire, sans être producteur ni vendeur de gaz, y compris de gaz vert. Ce positionnement, encadré par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), assure une stricte égalité de traitement et renforce la confiance des acteurs du marché.





5

La mobilité gaz, levier de décarbonation des transports

Une flotte exemplaire

Précurseur dans le domaine du GNV et du BioGNV, Régaz-Bordeaux s'engage depuis de nombreuses années en faveur d'une mobilité plus propre.

Les 180 véhicules de notre parc fonctionnent au BioGNV et bénéficient de la vignette Crit'Air 1.

Cette cohérence est essentielle dans le contexte de la Zone à Faibles Émissions (ZFE) à Bordeaux Métropole.

À fin septembre 2025, l'usage carburant représente 5,8 % du gaz consommé sur le réseau. La mobilité devient un segment structurant du mix énergétique local.

FOCUS

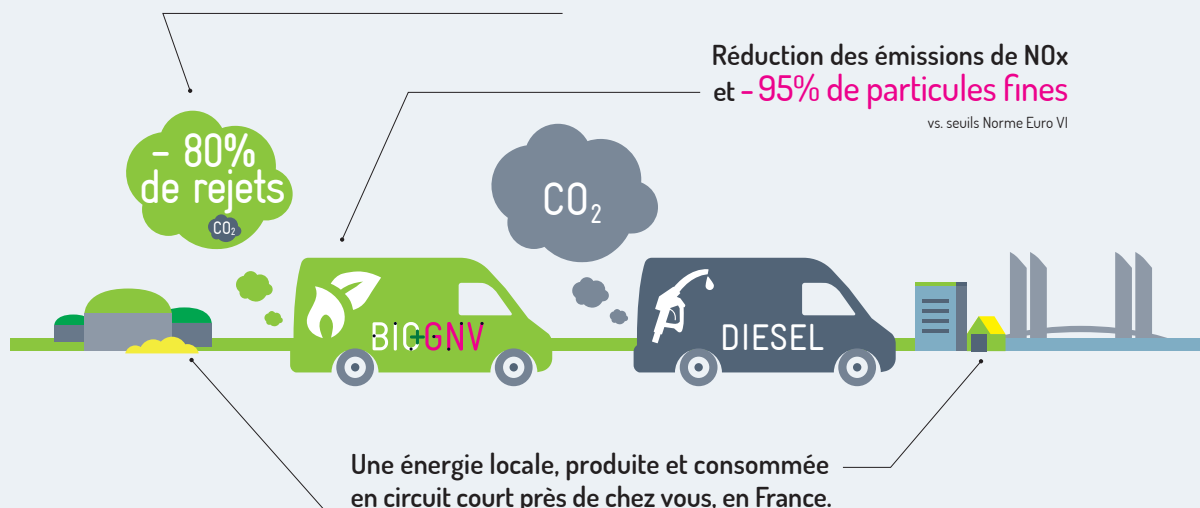


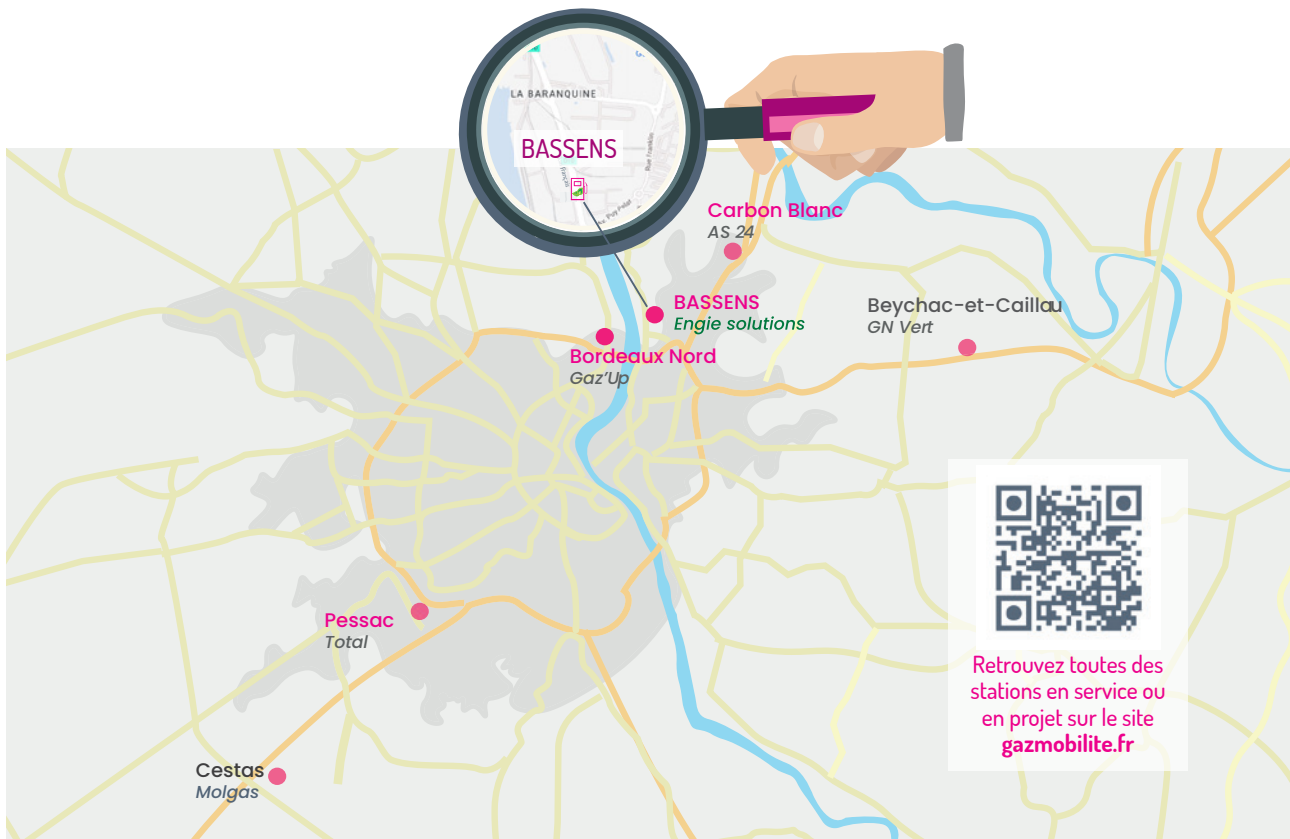
LE BIOGNV EN BREF...

- Jusqu'à 80 % de CO₂ en moins par rapport au diesel.
 - - 95 % d'émissions de particules fines par rapport aux normes en vigueur.
 - + de 380 stations GNV/BioGNV publiques en service en France en 2025.
 - 1 carburant issu du biométhane,
- produit à partir de déchets agricoles, alimentaires ou industriels.
 - Des stations alimentées par des méthaniseurs locaux raccordés au réseau de Régaz-Bordeaux.
 - Un atout pour la mobilité lourde : poids lourds, bus et bennes à ordures, aux côtés de l'électrique, pour une alternative durable aux carburants traditionnels.

Le GNV s'impose comme solution efficace et reconnue pour réduire les émissions de GES (gaz à effet de serre) et améliorer la qualité de l'air.

Le bioGNV, version renouvelable du GNV, va encore plus loin avec **une réduction des rejets de CO₂ de 80%** par rapport à un véhicule diesel de même génération.





Bassens : une nouvelle étape pour la filière BioGNC

Le raccordement de la station GNV privative de Keolis au Haillan et l'ouverture, en juillet 2025, de la station publique BioGNC (gaz comprimé) Engie Solutions à Bassens marquent une étape clé pour la mobilité bas-carbone.

Alimentée par du biométhane local, cette station devrait atteindre une consommation annuelle estimée à 6 GWh. Elle contribue à structurer une filière de mobilité durable à l'échelle métropolitaine, en lien avec les transporteurs, les collectivités et les acteurs économiques.

Cette dynamique s'appuie sur l'unité de production de biométhane portée par CVE, implantée sur un foncier du Grand Port Maritime de Bordeaux dont l'ouverture est programmée en décembre 2025.

Avec ces équipements, la Ville de Bassens se positionne comme territoire à énergie positive, capable de produire autant d'énergie renouvelable que ses habitants en consomment. Une trajectoire concrète pour la rive droite bordelaise, qui inscrit la transition environnementale au cœur de son développement.

6

Transmettre et valoriser l'expertise Régaz-Bordeaux

Des compétences et prestations reconnues

Régaz-Bordeaux développe la commercialisation de ses prestations auprès des collectivités, des Entreprises Locales de Distribution (ELD), des industriels et des particuliers. En 2024-2025, ces activités génèrent un chiffre d'affaires de 328 859 €.

L'accompagnement des ELD se renforce, notamment à travers l'exploitation de l'appel d'urgence téléphonique et le déploiement de la licence du logiciel de données de notre réseau, adaptée à leurs formats de fichiers spécifiques. Nous avons aussi renforcé notre appui sur la gestion des Points d'Injection Biométhane (PIB), avec l'expertise du Bureau Conduite et Sécurité (BCS). Cette coopération traduit la reconnaissance du savoir-faire technique de Régaz-Bordeaux au-delà de son territoire historique.

Un savoir-faire sollicité par les ELD

Plusieurs Entreprises Locales de Distribution (ELD) font aussi appel au savoir-faire et à l'expertise de Régaz-Bordeaux pour des missions à forte valeur ajoutée.

Ces sollicitations portent notamment sur :

- L'assistance aux études de travaux pour le raccordement de sites biométhane.
- L'appui à la réponse aux appels d'offres de travaux.
- La réalisation de plans de détail.
- La pose de canalisations.

Ces collaborations témoignent de la reconnaissance de nos compétences techniques et de notre capacité à accompagner d'autres opérateurs dans la réussite de leurs projets.

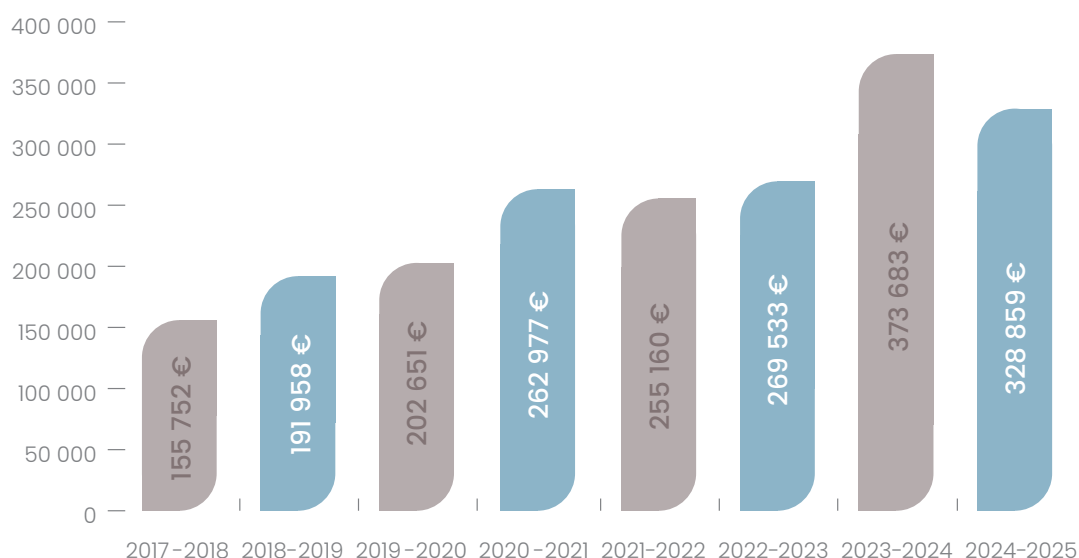
Au-delà de la prestation, c'est une expertise territoriale et opérationnelle qui se partage et contribue au développement des filières gaz et gaz renouvelable.

Un Réseau École pour former, transmettre, sécuriser

Le Réseau École de Régaz-Bordeaux, habilité selon le protocole GRDF pour la formation « Intervention Sécurité Gaz », participe à la montée en compétences de nos équipes internes et des partenaires extérieurs.

Transmettre les savoir-faire, c'est sécuriser la filière et préparer l'avenir.

Ventes de prestations techniques et formations



7

Décarboner nos propres activités

Biodéchets : agir en cohérence avec nos engagements

La transition énergétique commence par l'exemplarité. Les biodéchets de notre site sont collectés par Moulinot Nouvelle-Aquitaine et transformés en biométhane injecté dans le réseau. Cette démarche associe performance environnementale et impact social.

En complément, l'audit énergétique, renouvelé tous les 4 ans, a permis d'identifier des actions concrètes d'amélioration.

Depuis 2024, l'utilisation de gaz vert sur l'ensemble du site de Régaz-Bordeaux permet une réduction de 78 % des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie.

ITINÉRAIRE DE VOS BIODÉCHETS



1< Vous déposez vos biodéchets dans les bio-seaux.



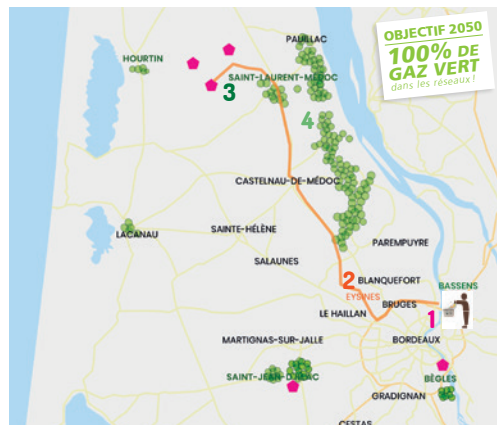
2< L'entreprise Moulinot les collecte, effectue un pré-traitement, puis les transporte en véhicule GNV jusqu'à l'unité de méthanisation.



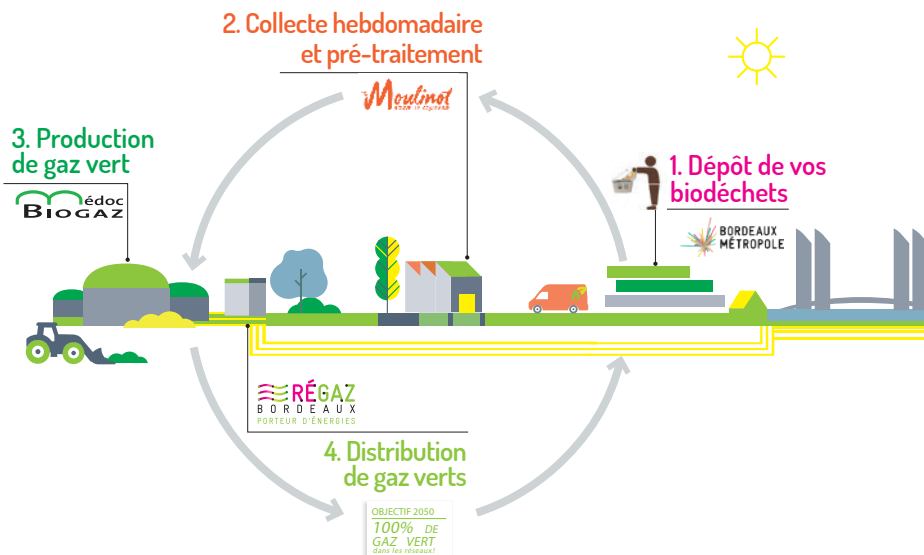
3< Dans cette unité, les biodéchets sont transformés en gaz verts.



4< Ce gaz est ensuite injecté dans le réseau et distribué aux clients.



BIODÉCHETS : UN CERCLE VERTUEUX



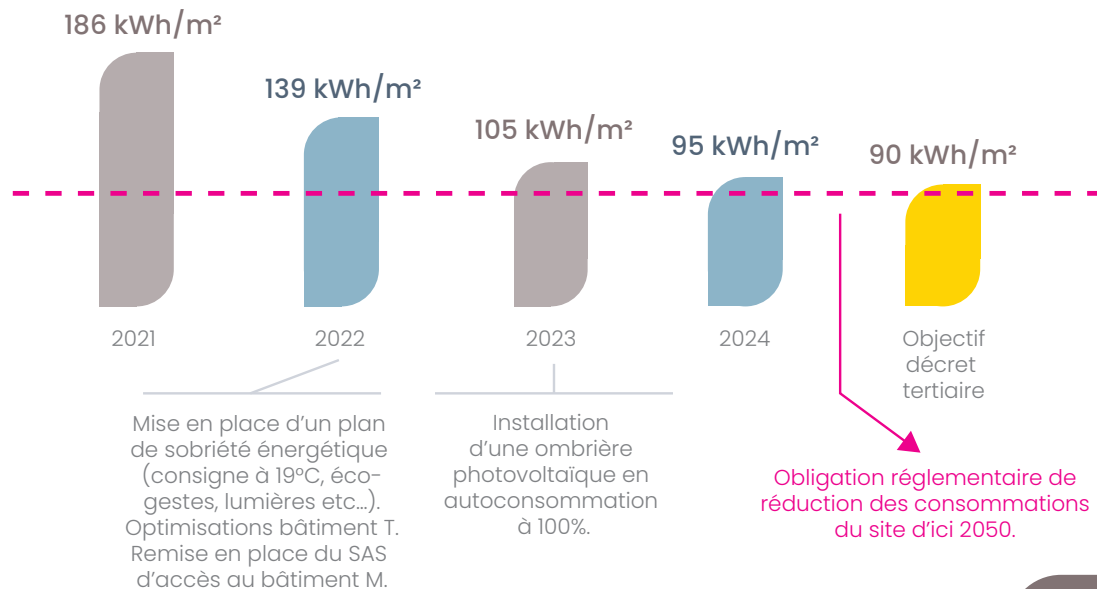
L'Audit énergétique pour consommer mieux demain

Obligatoire pour les grandes entreprises et renouvelé tous les 4 ans, l'audit énergétique de notre site de Bacalan mené avec le bureau d'études OKSIGEN s'inscrit dans notre stratégie Destination 2030 et dans les objectifs du Décret Tertiaire. L'ambition est de réduire de 40 % la consommation d'énergie d'ici 2030.

Avec une consommation de 139 kWh/m²/an, le site se situe déjà dans la catégorie des bâtiments globalement performants. L'audit identifie néanmoins des leviers d'amélioration : isolation des bâtiments anciens, optimisation des systèmes Chauffage, Ventilation & Climatisation (CVC), remplacement de plus de 50 % des luminaires encore non équipés en LED.

Cette feuille de route s'inscrit dans une transformation déjà engagée.

Évolution des consommations du site Régaz-Bordeaux



CHIFFRES

NOTRE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE EN CHIFFRES CLÉS

-49%

de consommation énergétique en 3 ans

Plan sobriété engagé depuis 2019
(écogestes, chauffage à 19 °C, sas thermiques)

En 2024 :
à 5 kWh/m² de l'objectif 2050
fixé par le Décret tertiaire.

100% gaz vert
contrat de fourniture d'énergies

+ de 90%

du chemin déjà parcouru vers les
exigences réglementaires

-78%

d'émissions de gaz à effet de serre
liées à la consommation d'énergie

Mesurer pour transformer avec le Bilan Carbone 2024

Réalisé avec Goodwill Management, le Bilan Carbone 2023-2024 constitue une étape structurante pour Régaz-Bordeaux.

Les émissions totales atteignent 728 706 tonnes équivalent CO₂, dont 90 % liés aux usages du gaz par les clients, intégrés selon la méthode réglementaire. Hors usage clients, les émissions directes s'élèvent à 69 265 tonnes équivalent CO₂.

Bonne nouvelle : les émissions globales diminuent de 20 % par rapport à la mesure de 2021. Cette baisse résulte d'une diminution du gaz distribué (- 23 %), d'une réduction des fuites (- 2 %), d'une limitation des déplacements (- 48 %) et d'une baisse de la consommation énergétique du site (- 22 %).

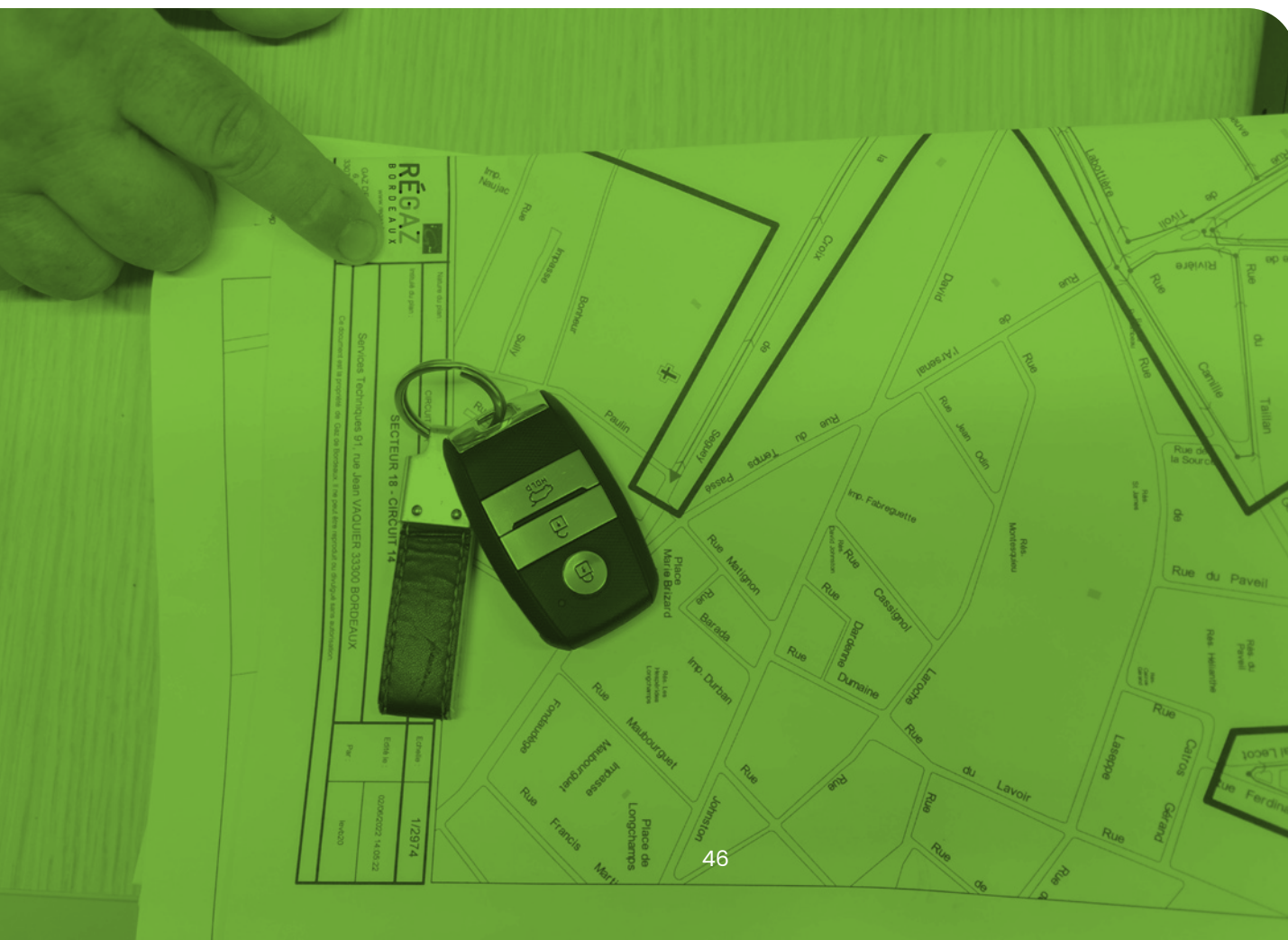
Des axes d'amélioration sont engagés, d'une part pour affiner la distinction entre investissements durables et achats afin de gagner en précision, d'autre part pour mieux documenter les fuites de gaz afin de fiabiliser les données.

Des filières locales, des solutions innovantes pour les déchets

Dans la gestion des déchets, Régaz-Bordeaux franchit une nouvelle étape avec le renouvellement de ses contrats de Facility Management et des partenaires engagés.

La collecte conjointe des papiers et cartons du site de Bacalan est assurée mensuellement par Smurfit Westrock basée à Biganos. Cet établissement traite ses boues d'usine sur site grâce à la méthanisation et auto-consomme le gaz produit : une illustration concrète d'économie circulaire.

Le traitement de l'amiante est confié à Inertam, filiale du groupe Europlasma, implantée à Morcenx-la-Nouvelle, dans les Landes. Cette usine est la seule au monde capable de neutraliser définitivement l'amiante par vitrification à très haute température. Le matériau transformé en Cofalit® peut être réutilisé dans des aménagements urbains. Une solution locale, sûre et durable.



Réduire notre empreinte carbone avec la Calculette Chantiers

Il s'agit d'une innovation unique, élaborée par les équipes métiers de Régaz-Bordeaux.

Développée dans le cadre du projet d'entreprise Destination 2030, la Calculette Chantiers permet aux chargés d'affaires travaux de renseigner, chantier par chantier, les techniques de pose, les motorisations des engins et les matériaux utilisés.

Le but est d'estimer les émissions de CO₂ et de méthane au plus près du terrain. Cet outil, en cours de perfectionnement, constitue un levier stratégique pour prioriser les actions et réduire concrètement l'empreinte des opérations.

Planifier mieux pour émettre moins

Un travail approfondi avec les équipes informatiques de Régaz-Bordeaux permet d'optimiser la planification de nos interventions, qu'elles soient préventives ou correctives. L'objectif est double : améliorer notre performance opérationnelle et réduire notre impact environnemental.

Des tableaux de bord Power BI, conçus avec les équipes métiers, pilotent l'ensemble des activités autour des compteurs communicants DATAGAZ : qualité et suivi des données de relève, relèves résiduelles, contrôles de cohérence, vérifications périodiques et gestion des compteurs industriels. Alimentés automatiquement, ces tableaux de bord offrent une lecture partagée du parc et des interventions ; ils sécurisent la programmation (priorisation des sites, planification des tournées), fiabilisent les données (détection des anomalies, actions correctives tracées) et éclairent les arbitrages. Résultats : des interventions mieux ciblées, une amélioration du service rendu aux usagers, une maîtrise des coûts d'exploitation et un lissage des investissements sur plusieurs exercices, dans un cadre de pilotage transparent.

Petit plus : les anciens compteurs sont intégrés dans une filière de recyclage dédiée.

Une transition au plus près des usagers

À travers la montée en puissance du gaz vert, l'accompagnement des usages, le développement de la mobilité décarbonée et l'exemplarité interne, Régaz-Bordeaux construit une trajectoire claire : réduire l'empreinte carbone, dans la droite ligne des trajectoires nationales et internationales (Accord de Paris – 2015), tout en sécurisant l'approvisionnement énergétique du territoire.

La transition énergétique ne se résume pas à produire autrement. Elle interroge aussi notre capacité collective à consommer avec sobriété, à privilégier la proximité et à renforcer notre autonomie.



3

RENFORCER L'ANCRAGE TERRITORIAL ET LA SOUVERAINETÉ ÉNERGÉTIQUE

RENFORCER L'ANCRAGE TERRITORIAL ET LA SOUVERAINETÉ ÉNERGÉTIQUE

OBJECTIF : faire progresser la sobriété et consolider la souveraineté énergétique du territoire

Dans un contexte énergétique incertain et en profonde mutation, la souveraineté se construit par la maîtrise des consommations et la solidité du lien au territoire. Pour Régaz-Bordeaux, la sobriété est une démarche concrète : qualité de la relation client, transparence des données, performance du service public et accompagnement des usagers. En renforçant l'écoute, en mesurant la satisfaction et en déployant des outils numériques et des actions pédagogiques, l'entreprise consolide un modèle énergétique plus responsable et plus résilient au service des 220 000 clients de son réseau.

1

Une relation client de proximité et de confiance

Une organisation tournée vers l'utilisateur

Dans un contexte de mutation rapide du secteur de l'énergie, marqué par la concurrence accrue des énergies, l'électrification des usages et les contraintes de la RE2020, Régaz-Bordeaux fait le choix stratégique de placer l'excellence de la relation client au cœur de son modèle. Avec 218 949 clients sur le territoire, la fidélisation devient un levier essentiel de pérennité et de souveraineté énergétique locale.

Dans cette dynamique, le Pôle Relation Client a été créé en septembre 2024 au sein de la Direction Développement Durable. Structuré autour d'une équipe dédiée, il centralise et coordonne désormais l'ensemble du parcours client. Il assure la gestion des réclamations clients et fournisseurs, évalue le niveau de satisfaction et pilote les actions d'amélioration continue afin de renforcer la qualité de service.

Un diagnostic global est engagé afin d'harmoniser les éléments de langage et de garantir la cohérence des réponses apportées. Cette étape constitue la première brique structurante qui doit mener vers une véritable culture client, partagée et portée de manière transversale par l'ensemble de nos activités.

CHIFFRES

**NOMBRE DE CLIENTS
AU 30 SEPTEMBRE 2025 :**

218 949

PCE*

* Point de consommation et d'estimation



Une relation client personnalisée

Sans se substituer aux fournisseurs d'énergies, Régaz-Bordeaux assume son rôle de distributeur de proximité. À ce titre, nous accompagnons nos clients dans la maîtrise de leur consommation et dans la compréhension des usages du gaz, du gaz vert et des solutions d'équipement.

Les points de contact sont volontairement multiples : site Internet, formulaire en ligne, numéros dédiés, agents d'intervention sur le terrain. Lors des opérations sur les compteurs ou des travaux sur le réseau, nos équipes techniques jouent également un rôle clé de conseil et de pédagogie, renforçant le lien de confiance et l'ancrage territorial de Régaz-Bordeaux.

Un suivi renforcé

Depuis l'exercice 2024-2025, un dispositif complémentaire vient consolider cette relation.

Tout client ayant déposé une demande via un formulaire du site regaz.fr reçoit, sous 15 jours après traitement, un SMS ou un courriel afin de s'assurer que la réponse apportée est conforme à sa demande et à ses attentes.

Cette initiative s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue et constitue un outil supplémentaire pour maintenir un dialogue actif avec nos clients.

72 % des répondants se déclarent satisfaits, un indicateur encourageant qui permet d'identifier nos marges de progrès et d'ajuster nos pratiques.

2

Écouter, traiter et progresser

Une gestion rigoureuse des réclamations

Sur l'exercice 2024-2025, 528 réclamations avérées ont été reçues et traitées, contre 513 l'année précédente. Elles représentent un taux de 0,23 % rapporté au nombre de PCE en fin d'exercice (218 949 PCE*). Cette hausse modérée s'explique notamment par une meilleure connaissance des canaux de contact mis à disposition de nos clients et par l'augmentation des contestations d'index ayant un impact sur la facturation des fournisseurs.

Les réclamations proviennent à 25 % des clients en direct et à 75 % des fournisseurs d'énergies, agissant pour le compte de leurs clients. Réglementairement, les délais de réponse sont fixés à 30 jours pour les clients et 15 jours pour les fournisseurs. Notre cellule « réclamations », intégrée au Pôle Relation Client, assure une prise en charge continue et une qualification rapide des dossiers. Lorsque l'insatisfaction n'est pas avérée, les demandes sont traitées comme demandes simples, évitant ainsi une judiciarisation inutile du parcours.

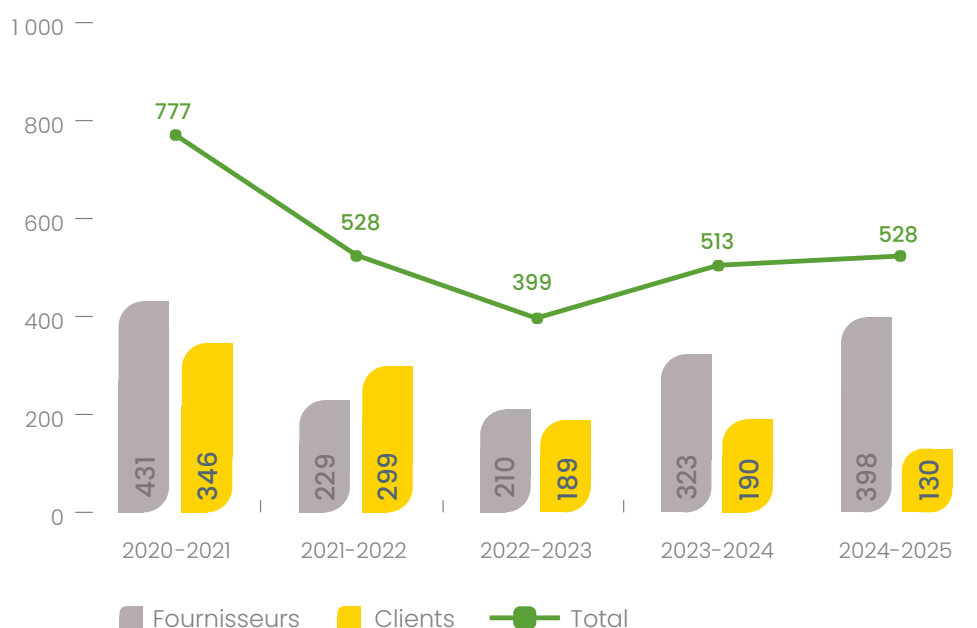
Les principaux motifs de réclamations concernent :

- Les contestations d'index.
- Les frais de mise en service.
- Les dysfonctionnements de compteurs.
- Les coffrets endommagés.
- Les consommations sans fournisseur.
- Les désordres sur chantier.

L'analyse des dossiers met en évidence un taux de responsabilité de Régaz-Bordeaux de 50 %, principalement lié à des dysfonctionnements de comptage ayant entraîné des factures de régularisation.

Si l'insatisfaction demeure, le client peut saisir le Médiateur National de l'Énergie ; ce dernier intervient en dernier ressort.

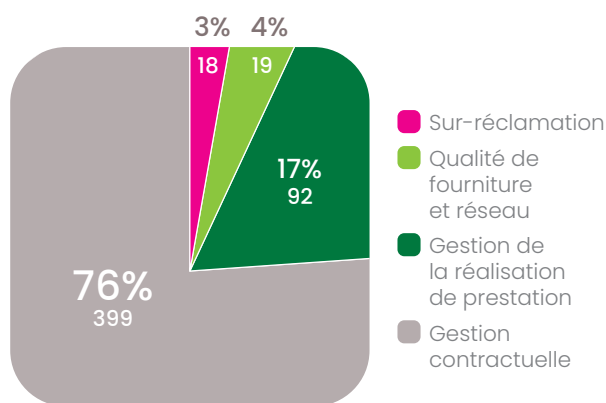
Évolution du nombre total de réclamations



* Point de consommation et d'estimation

Identifier les leviers d'amélioration

Répartition des réclamations par typologie



L'analyse des 528 réclamations traitées sur l'exercice met en évidence une très forte concentration sur la gestion contractuelle, qui représente de loin le premier motif (499 dossiers).

Les réclamations portent en premier lieu sur les index de compteurs :

- Des estimations d'index de résiliation réalisées par Régaz-Bordeaux en l'absence d'auto-relevé transmis par le fournisseur d'énergies.
- Des difficultés de transmission d'index.
- Des contestations de factures liées à des fraudes ou à des consommations sans fournisseur.

Ces situations, bien que réglementairement encadrées, génèrent une incompréhension forte pour les clients en raison de leur impact direct sur la facturation.

La gestion de la réalisation des prestations représente 92 dossiers et couvre :

- Le respect des horaires d'intervention.
- Les délais d'exécution.
- D'éventuelles dégradations lors des interventions.

La catégorie Qualité et fourniture réseau (19 dossiers) regroupe les problématiques liées aux chantiers, aux interruptions ou manques de gaz, ainsi qu'aux signalements d'odeurs de gaz.

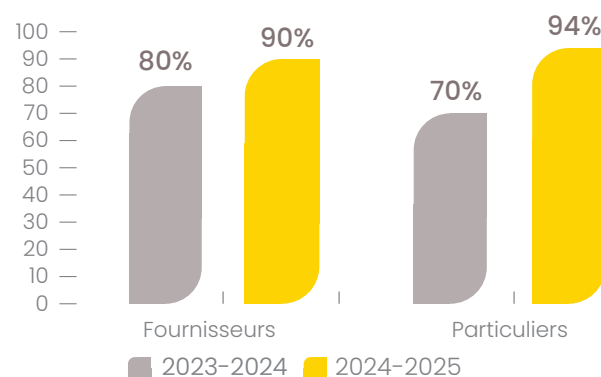
18 réclamations traitées ont fait l'objet d'une nouvelle analyse, à la demande du client.

Cette lecture par typologie permet de cibler les priorités d'action et d'alimenter la démarche d'amélioration continue engagée par Régaz-Bordeaux.

Notre credo : l'amélioration en continu

La structuration du traitement des réclamations produit des résultats tangibles. Sur l'exercice, 90 % des réclamations fournisseurs ont été traitées dans les délais réglementaires (contre 80 % l'année précédente) et 94 % des réclamations clients ont reçu une réponse sous 30 jours (contre 70 % auparavant), soit un taux global de respect des délais de 91 %.

Réclamations traitées dans les délais



Dans une volonté d'amélioration continue de nos procédures, nous avons mis en place une étude de satisfaction téléphonique qui permet d'évaluer directement la perception des clients à l'issue du traitement de leur réclamation.

67% des clients interrogés se déclarent satisfaits de la compréhension de la demande, de la clarté de la réponse et des délais de traitement. Le contact humain par téléphone est particulièrement apprécié des clients.

3

Mesurer la satisfaction pour mieux agir

Transformer l'écoute client en progrès

Chaque enquête de satisfaction repose sur un formulaire qui invite le client à évaluer son expérience, formuler des suggestions d'amélioration et partager librement ses observations.

Ces retours constituent une matière précieuse, analysée avec les responsables métier. L'exploitation structurée des avis clients ne constitue pas un simple indicateur, elle alimente une démarche d'amélioration continue pour renforcer la qualité de service et mieux répondre aux attentes des usagers.

Une qualité saluée par les clients

Les enquêtes menées auprès des clients et parties prenantes confirment une perception très favorable de la relation entretenue avec Régaz-Bordeaux.

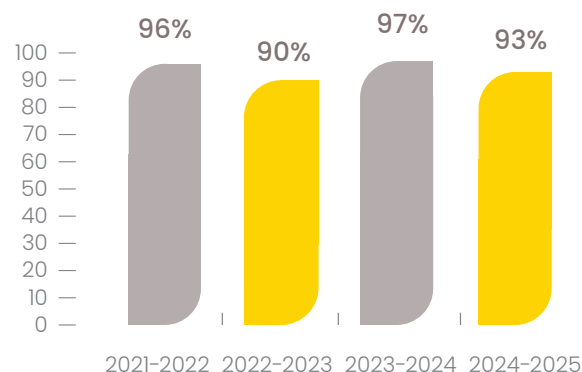
Le résultat consolidé atteint 93 % de clients satisfaits et très satisfaits, bien au-delà de l'objectif fixé à 90 %.

Depuis juillet 2025, un baromètre de satisfaction à chaud, envoyé par SMS et/ou mail à l'issue de chaque intervention, complète le dispositif d'écoute et de mesure de la performance.

Le taux de satisfaction relatif aux interventions liées à la sécurité du réseau et des ouvrages gaz atteint 96 %, le reste faisant l'objet de plans d'action ciblés.

En matière d'interventions pour la pose ou le renouvellement de compteur, la mise en service ou la relève d'index, sur 3 836 sollicitations, 402 avis ont été recueillis, révélant un taux de satisfaction de 95 %.

Satisfaction globale des clients



Satisfaction clients post-intervention

95%

Gestion des points de livraison

96%

Gestion de la sécurité et des dépannages

67%

Gestion des réclamations

72%

Gestion des demandes de renseignements

PAROLE

DES CLIENTS SATISFAITS QUI LE DISENT :

« Prise en compte de mes contraintes de la journée pour une intervention en urgence et souci de mon confort. Merci. »

« Avec votre technicien, il n'y a rien à rajouter : précis, savoir être et savoir-faire »

« Très satisfaite des qualités de cette technicienne, tant sur le plan de la relation client que sur le plan de sa compétence »

« Le technicien était très agréable et professionnel. Merci pour la qualité de votre service »

4

DATAGAZ et interventions clients : la donnée au service de la performance

Un réseau intelligent et connecté au service de la sobriété

Régaz-Bordeaux poursuit le déploiement de son compteur communicant DATAGAZ sur l'ensemble de son territoire. À fin septembre 2025, 212 996 compteurs sont installés, ce qui représente un taux de déploiement de 92,8 %. Ils sont appuyés par 76 concentrateurs et des systèmes d'information adaptés pour transmettre les index mensuels aux fournisseurs d'énergies.

Les données de consommation sont accessibles quotidiennement via l'espace client en ligne monespace.regaz.fr. Les clients peuvent ainsi suivre leurs consommations en m³ et en kWh, comparer leurs usages à ceux de leur quartier, visualiser les consommations journalières et comprendre l'impact des températures. La gestion de plusieurs points de livraison est aussi possible avec une seule connexion, offrant un suivi personnalisé au service d'une sobriété choisie et maîtrisée.

Des contenus pédagogiques et des conseils pratiques complètent cet accompagnement.



Mon espace Régaz

5

Sensibiliser aux usages responsables de l'énergie

Mission Éco-Ambassadeurs du Gaz : informer et accompagner la précarité énergétique

Relancée en 2025, la mission des Éco-Ambassadeurs du Gaz illustre l'engagement de Régaz-Bordeaux auprès des publics les plus fragiles. En partenariat avec Domofrance et Territoires Solidaires, 11 jeunes en service civique sont intervenus au domicile de locataires pour transmettre des gestes simples de réduction des consommations et garantir la sécurité des installations. Pour cette édition, 411 familles ont été sensibilisées.

Après une première phase à Bordeaux, l'action s'est étendue à Blanquefort, Bruges, Eysines et Le Bouscat.

Au-delà de la lutte contre la précarité énergétique, ce programme offre aux jeunes une expérience professionnalisante et valorisante, tout en traduisant le devoir de responsabilité de Régaz-Bordeaux envers ses clients et son territoire.

Consolider aujourd'hui, transformer demain

En consolidant son ancrage territorial et en renforçant la qualité de service, Régaz-Bordeaux pose les bases d'un modèle énergétique solide et responsable.

Cette dynamique ouvre une nouvelle étape : accélérer la transformation de l'entreprise, intégrer pleinement l'innovation dans ses pratiques et renforcer sa résilience face aux mutations du secteur.

Autant de leviers qui dessinent dès aujourd'hui la performance durable de demain.



4

INNOVER POUR UNE ENTREPRISE RÉSILIENTE ET PERFORMANTE

INNOVER POUR UNE ENTREPRISE RÉSILIENTE ET PERFORMANTE

OBJECTIF : renforcer nos fondamentaux que sont la sécurité, la performance et l'amélioration continue

Face à un paysage énergétique, réglementaire et technologique en mutation rapide, Régaz-Bordeaux fait de l'innovation un atout clé de résilience et de performance. Sécurité des personnes et des biens, fiabilité du réseau, excellence opérationnelle, transition environnementale et développement des compétences structurent cette ambition, au service du territoire et des usagers.

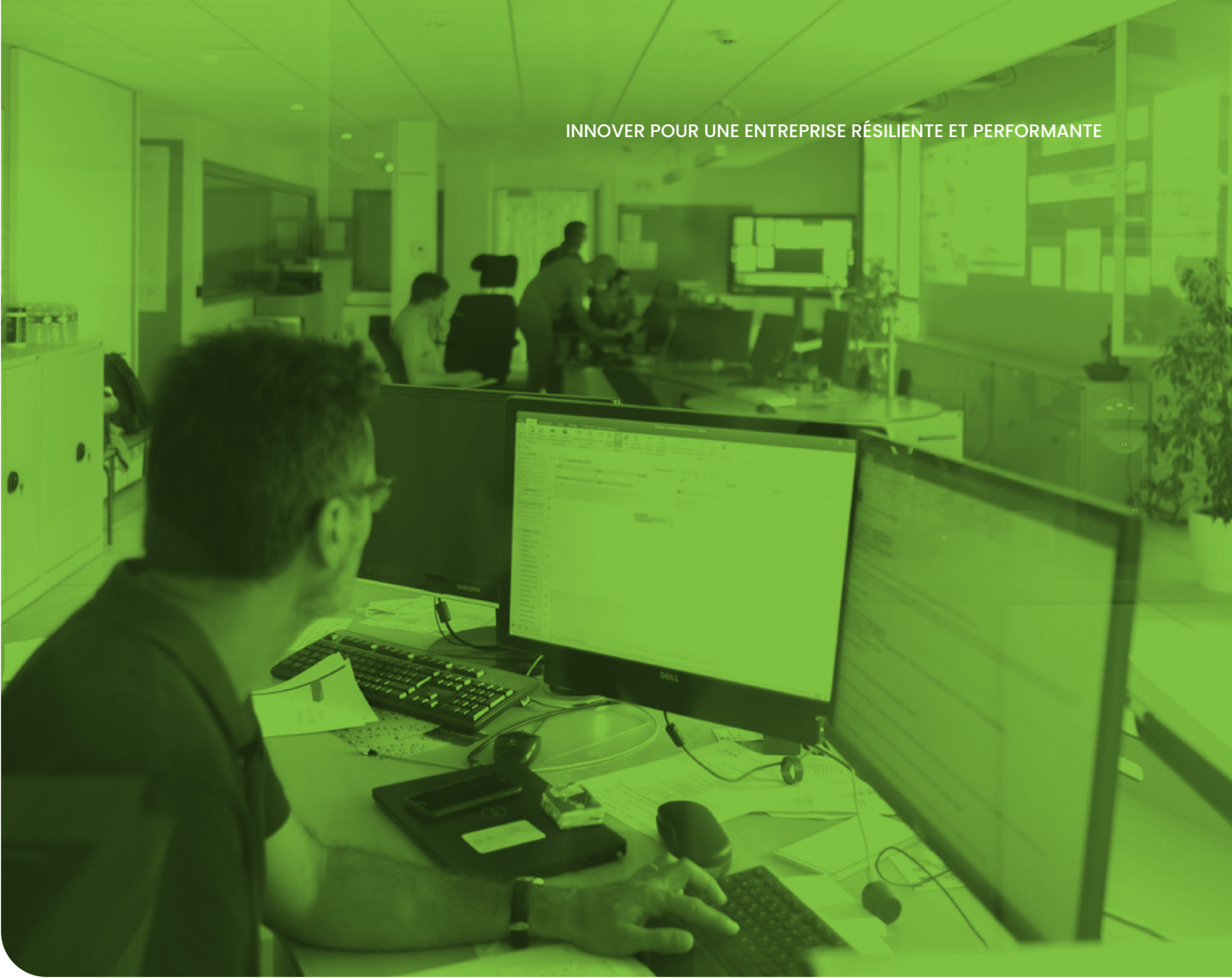
1

Des engagements reconnus et certifiés

Certifications QSE renouvelées, gage de maîtrise et de progrès continu

L'audit de suivi Qualité, Sécurité et Environnement (QSE), conduit par l'AFNOR début mars 2025, confirme la robustesse du système de management de Régaz-Bordeaux et la maturité de notre démarche d'amélioration continue. Les échanges avec les auditeurs, les pilotes de processus et les visites de chantiers attestent d'une bonne maîtrise des activités et d'un engagement collectif solide.

Parmi les points forts soulignés figurent la stratégie Destination 2030, structurée autour de 28 projets et portée par le CODIR élargi, l'outil Qualishare (Logiciel de gestion qualité), qui facilite le pilotage et l'analyse des données, ainsi que la Journée Sécurité organisée lors de la Semaine de l'Impact Positif. Des axes de progrès sont également identifiés et devront être intégrés : renforcer la présence terrain, formaliser les retours de visites de prévention et fixer des objectifs de participation pour les encadrants.



Label Engagé RSE AFNOR - niveau « Exemplaire »



Régaz-Bordeaux franchit une étape décisive en obtenant le label Engagé RSE AFNOR – niveau « Exemplaire », le plus haut niveau de ce référentiel reconnu en France et à l'international.

Fondée sur la norme ISO 26000, cette évaluation repose sur 8 thématiques couvrant l'ensemble des enjeux économiques, environnementaux et sociétaux.

Ce niveau distingue les organisations qui intègrent la RSE au cœur de leur stratégie et de leur gouvernance, démontrent des impacts mesurables auprès de leurs parties prenantes et s'inscrivent dans une logique de progrès continu, au-delà des exigences réglementaires.

Première entreprise locale de distribution de gaz en France à atteindre ce niveau, Régaz-Bordeaux obtient ainsi la reconnaissance d'une trajectoire RSE structurée et pionnière.

L'évaluation salue notamment la décarbonation progressive de nos activités, notre engagement territorial en faveur d'une transition juste et durable, ainsi que la qualité de nos conditions de travail. Plus de 50 collaboratrices et collaborateurs ont participé à la semaine d'évaluation, preuve du caractère collectif de cette réussite.

CHIFFRES

754 points
sur 1 000

754 points sur 1000 c'est la note globale d'intégration de la responsabilité sociétale obtenue par Régaz-Bordeaux lors de l'évaluation AFNOR. Il est le résultat d'un engagement envers une RSE à impact et d'une volonté de l'entreprise de donner du sens à ses démarches pour accompagner le changement vers des pratiques plus durables.

2

Garantir la sécurité du réseau et des personnes

Une politique de sécurité exigeante et performante

La sécurité du réseau et des personnes reste une priorité absolue pour Régaz-Bordeaux. Sur l'exercice 2024/2025, les résultats traduisent un haut niveau d'exigence opérationnelle :

- 98,7 % des appels de sécurité décrochés en moins de 5 secondes, sans abandon.
- 99,14 % des interventions réalisées en moins de 60 minutes.
- 25 minutes de délai moyen de déplacement.
- 36 minutes en moyenne pour assurer la mise hors danger.

Une enquête de satisfaction menée à chaud auprès de nos clients concernés par une intervention de sécurité fait ressortir un taux de satisfaction de 96 %, sur 358 avis collectés.

Le Bureau de Conduite et de Sécurité, un atout distinctif

Le Bureau de Conduite et de Sécurité (BCS) de Régaz-Bordeaux assure une supervision du réseau 24h/24 et 7j/7. Véritable centre névralgique, il permet une intervention rapide et coordonnée en cas d'incident.

En 2025, nous avons amélioré les performances opérationnelles de cet outil avec une solution bordelaise, collaborative et innovante : Shariing (plateforme de travail à distance conçue pour faciliter pour les échanges en équipe entre les agents opérationnels et supports). Une évolution est également engagée afin d'intégrer l'assistance vidéo en temps réel afin d'accompagner les équipes terrain lors d'interventions complexes.

Bénéfices :

- Durée de vie des nouveaux écrans : 10 ans (longévité doublée).
- Zéro nuisance sonore : écrans silencieux, confort de travail renforcé.
- Écrans tactiles et rétroéclairés : interaction directe et visibilité optimale.

Prochaine étape : l'assistance vidéo en temps réel, adaptée aux interventions complexes.

Reconnu pour son expertise, notre BCS assure également la surveillance de réseaux et la réception d'appels d'urgence d'autres opérateurs locaux.

Sécuriser durablement les installations

Dans le respect du cadre réglementaire, Régaz-Bordeaux procède à la dépose des compteurs inactifs afin de garantir la sécurité des biens et des personnes.

Lorsqu'un compteur n'est plus rattaché à un contrat de fourniture d'énergie depuis plus de 6 mois, l'installation intérieure est isolée du réseau de distribution. Au-delà de 24 mois d'inactivité, toute alimentation en gaz du bâtiment est supprimée ou définitivement débranchée du réseau.

Cette démarche préventive participe à la maîtrise des risques et illustre notre engagement constant en faveur d'un réseau sûr et fiable.

Surveillance et maintenance au service de la sécurité du réseau

Un réseau sous haute vigilance

La surveillance et la maintenance des postes gaz, des organes de coupure (OCR), des conduites d'immeubles & conduites montantes (CICM) et des points singuliers constituent le socle de la politique de prévention de Régaz-Bordeaux. L'objectif fondamental est de garantir la sécurité des personnes et des biens tout en assurant la fiabilité du réseau.

Sur l'exercice 2024-2025, nous poursuivons la modernisation de notre outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO), afin de piloter avec précision le plan de maintenance préventive des ouvrages gaz, notamment en immeubles collectifs et sur les organes de coupure réseau.

Cette évolution permet :

- Une meilleure connaissance du patrimoine (inventaire technique détaillé).
- L'optimisation des gammes et des fréquences de maintenance.
- Une planification plus fine des opérations.
- Une traçabilité renforcée des interventions correctives.

Au-delà du respect des exigences réglementaires, Régaz-Bordeaux ajuste ses processus pour éviter toute sur-qualité inutile et maîtriser ses émissions de CO₂. Notre travail mené sur les systèmes d'information accompagne cette démarche : l'évolution des outils soutient l'expertise métier et permet de repenser les processus pour gagner en efficacité et en performance durable.

VSR : une surveillance renforcée et innovante

Régaz-Bordeaux assure un contrôle continu de l'étanchéité de ses canalisations afin de garantir un haut niveau de sécurité.

Dans ce but, nos équipes spécialisées disposent d'un Véhicule de Surveillance (VSR) équipé d'un système de géopositionnement qui permet une détection systématique des fuites sur les canalisations enterrées, quel que soit le secteur concerné.

Dans une logique d'amélioration permanente, nous adaptons en continu nos processus, ajustons les fréquences d'inspection selon les matériaux et réduisons les délais d'intervention en cas de fuite détectée.

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau règlement européen le 15 juin 2024, la surveillance complète est réalisée tous les 3 ans, contre 4 ans auparavant, ce qui renforce encore le niveau d'exigence et de sécurité.



FOCUS

NOTRE EXPERTISE RAYONNE

Régaz-Bordeaux déploie son savoir-faire en matière de surveillance des réseaux. Une nouvelle prestation qui illustre la reconnaissance de notre Véhicule de Surveillance des Réseaux (VSR), un outil de haute précision dans la détection des fuites de gaz :

- Une détection jusqu'à 4 mètres de chaque côté grâce à ses capteurs positionnés à l'avant.
- Une vitesse maîtrisée de 15 à 20 km/h, pour un contrôle fin et continu.
- L'analyse en temps réel des concentrations de méthane via un ordinateur embarqué, avec alerte immédiate en cas d'anomalie.
- Le couplage avec des interventions pédestres, pour garantir une vérification et une précision maximales.

Déjà mobilisé sur le réseau de Régaz-Bordeaux, le VSR intervient donc pour d'autres distributeurs, comme la Régie de La Réole par exemple.

Cette mission confirme la performance technologique de nos solutions et notre capacité à élargir notre champ d'action avec un niveau de sécurité maximal sur chaque réseau surveillé.



3

Investir pour préparer l'avenir

Un niveau d'investissement soutenu et maîtrisé

Sur l'exercice 2024-2025, Régaz-Bordeaux maintient un niveau d'investissement élevé, avec 18,9 M€, pour un budget prévisionnel de 19,743 M€. Cet engagement fort, conforme aux prévisions, traduit une stratégie constante : sécuriser les infrastructures, moderniser les équipements et préparer l'avenir tout en maîtrisant les coûts.

Parmi ces dépenses :

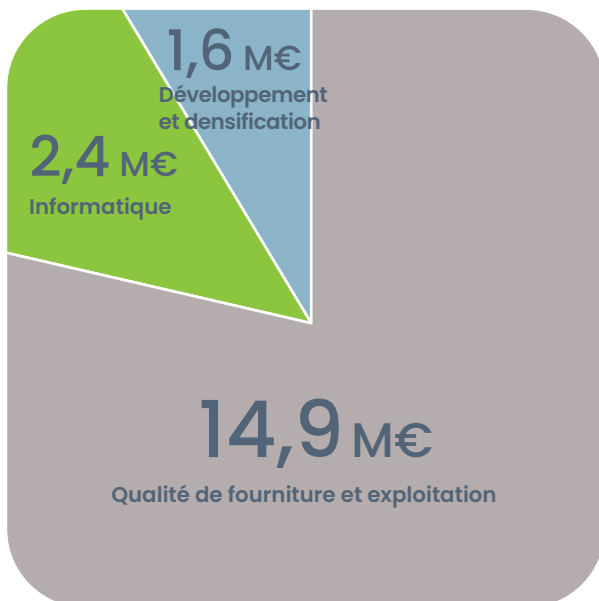
- 14,9 M€ consacrés à la qualité de fourniture et à l'exploitation.
- 2,4 M€ dédiés au développement informatique.
- 1,6 M€ affectés au développement et à la densification.

Investissements 2024-2025 en M € :

Total sur l'exercice

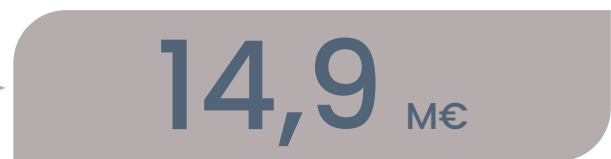


dont



Détail des dépenses de qualité de fourniture et d'exploitation :

Total sur l'exercice



dont

- 7,43 M€ Élimination des réseaux fontes
- 1,85 M€ Déplacement du réseau et dévoiement bus express
- 1,80 M€ Compteurs communicants et VPE*
- 1,25 M€ Divers ou autres investissements
- 0,89 M€ Renforcement maillage
- 0,75 M€ Mise en place DPBE**
- 0,63 M€ Protection cathodique et télé-exploitation
- 0,31 M€ Modernisation en immeubles anciens

* Vérification Périodique d'étalonnage

** Dispositif de protection de branchements existants

Des priorités structurantes

Les investissements de l'exercice ont porté notamment sur :

- L'élimination de 23 km de conduites en fonte (7,43 M€), avec un coût moyen optimisé. Ce programme engagé depuis plus de 20 ans contribue à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et permettra un renouvellement quasi complet d'ici 2032, conformément aux exigences réglementaires.
- Le déploiement des compteurs communicants DATAGAZ (1,80 M€), dont l'achèvement est prévu en septembre 2026.
- Le déplacement d'ouvrages et le dévoiement lié au bus express (1,85 M€).
- Le renforcement du maillage du réseau (0,89 M€).
- La mise en œuvre du dispositif de protection des branchements existants (DPBE) (0,75 M€).
- La modernisation en immeubles anciens (0,31 M€).
- La protection cathodique et la télé-exploitation (0,63 M€).

L'exercice est également marqué par :

- La poursuite de la baisse des nouvelles demandes de raccordement clients.
- Un renforcement des investissements numériques, en hausse de plus de 100 000 € par rapport à 2023-2024.

Accélération numérique et performance opérationnelle

Les solutions digitales soutiennent la transformation de Régaz-Bordeaux et la fluidification des échanges avec les fournisseurs d'énergies :

- Développement du nouveau portail fournisseurs d'énergies, pour des échanges plus sécurisés et performants.
- Modernisation des outils métiers sécurité, maintenance et interventions clients, avec le déploiement du dispatching GSS Opti-Time.
- Amélioration continue du système d'information géographique (SIG).
- Évolutions du système dédié aux compteurs communicants pour une supervision renforcée.

La finalisation de la GMAO avec le déploiement de l'application TEEXMA permet désormais la digitalisation complète de nos interventions sur robinets, postes et conduites d'immeubles (CICM).

La prochaine étape concernera la digitalisation du secteur travaux, avec l'achèvement de la chaîne numérique, l'intégration des documents existants et la généralisation des comptes rendus d'intervention sur tablette.

Ces investissements structurants traduisent l'ambition de Régaz-Bordeaux : renforcer durablement la sécurité des infrastructures, accroître la performance opérationnelle et anticiper les défis énergétiques de demain.

Une cartographie modernisée pour plus de précision

Régaz-Bordeaux modernise la cartographie de ses infrastructures en adoptant le système de projection Lambert 93, désormais la référence nationale. Cette évolution s'inscrit dans une démarche d'harmonisation à l'échelle du territoire et répond aux exigences des technologies actuelles.

Jusqu'alors basés sur d'anciennes projections régionales (Lambert 1, 2, 3, 4), les plans ont été convertis vers un référentiel géodésique moderne (RGF93). Il garantit une couverture nationale homogène et une compatibilité totale avec les outils GPS et les standards internationaux.

La conversion des données a mobilisé nos équipes informatiques et cartographiques pendant plusieurs mois.

Ce changement apporte des gains immédiats et durables :

- Précision accrue dans les calculs de distances et d'altitudes.
- Interopérabilité renforcée avec les collectivités, entreprises et services publics.
- Compatibilité élargie avec les GPS et les bases de données nationales et internationales.
- Uniformité nationale, facilitant la conduite des projets futurs.

Avec le passage au Lambert 93, Régaz-Bordeaux se dote d'un référentiel cartographique fiable, moderne et performant, au service de la sécurité et de l'efficacité opérationnelle.



Moderniser pour renforcer la résilience

Le programme annuel de Recherche Systématique de Fuites garantit un contrôle rigoureux des infrastructures. Sur l'exercice 2024-2025, le taux de fuite de gaz s'établit à 2,7 pour 100 km, un indicateur suivi avec la plus grande attention.

Les réseaux en fonte présentent historiquement le taux de fuite de gaz le plus élevé. Face à ce constat, Régaz-Bordeaux déploie depuis plus de 20 ans une politique volontariste de renouvellement.

Au rythme actuel de 20 à 25 km renouvelés par an, la quasi-totalité des canalisations en fonte sera remplacée d'ici 2032. Cette trajectoire anticipe les exigences réglementaires fixées par le décret du 13 juillet 2000 :

- La suppression d'au moins 80 % des réseaux en fonte d'ici 2040 (référence réseau au 1^{er} janvier 2023).
- L'élimination complète au 1^{er} janvier 2050 (référence réseau au 1^{er} janvier 2023).

Un outil innovant de surveillance

Avec le projet OPTIMAP, Régaz-Bordeaux optimise les circuits de recherche et de surveillance des fuites de gaz afin de renforcer encore l'efficacité des interventions.

Au-delà des obligations réglementaires, nous innovons pour mieux quantifier et réduire les émissions de gaz liées aux :

- Fuites détectées.
- Travaux.
- Dommages causés par des tiers.
- Opérations de maintenance.

Mené en collaboration avec les autres entreprises locales de distribution et GRDF, ce travail vise à déployer des processus et outils communs pour établir des abaques de mesure précis des émissions de gaz dans l'atmosphère.

Cette démarche illustre l'engagement de Régaz-Bordeaux en faveur d'infrastructures plus sûres, plus performantes et plus respectueuses de l'environnement.

4

Prévenir les risques, viser le zéro endommagement

La prévention en actions

Régaz-Bordeaux accorde une attention particulière au traitement des DT*, DICT**, DC*** et ATU****, au-delà des seules obligations réglementaires. La qualité des informations transmises et la réactivité des réponses sont la clé de la prévention des endommagements.

L'automatisation du traitement des déclarations permet de garantir un délai de réponse inférieur à 3 jours, en avance sur les exigences réglementaires. En 2024-2025, 20 302 déclarations ont été traitées, un volume en légère baisse.

La prévention s'appuie également sur une présence terrain renforcée :

- 3 593 visites et réunions de surveillance de chantier réalisées sur l'exercice.
- L'accompagnement des entreprises intervenant à proximité des ouvrages gaz.
- Une formation proposée pour la préparation au test d'évaluation AIPR (Autorisation d'Intervenir à Proximité des Réseaux).

Challenge Zéro Dommage

Reconduit cette année avec un nombre accru d'entreprises participantes, le Challenge Zéro Dommage confirme sa dynamique.

L'objectif reste inchangé : réduire les dommages sur les réseaux réalisés dans le cadre des marchés conclus avec Régaz-Bordeaux, Enedis et GRDF pour les travaux de pose ou de renouvellement.

La protection des réseaux sensibles est au centre de cette mobilisation dans le but de protéger les personnes et garantir la continuité de service.

* DT : Demande de Travaux

** DICT : Demande d'Intention de Commencement de Travaux

*** DCE : Dossier de Consultation des Entreprises

**** ATU : Avis de Travaux Urgents (non prévus initialement et qui sont justifiés par la sécurité, la continuité du service public, la sauvegarde des personnes ou des biens, ou la force majeure, sont dispensés de DT).



FOCUS

CHALLENGE ZÉRO DOMMAGE 2024-2025

Édition 2024-2025 : une exemplarité saluée

L'édition 2024-2025 distingue des entreprises qui affichent des résultats remarquables, avec plusieurs ex œquo atteignant 0 % de dommage en 2025.

Catégorie Gaz :

- CMR (groupe EXEDRA)
- GIESPER TP
- SADE (groupe NGE)

L'exemplarité des initiatives initiées par les entreprises illustre une montée en compétence collective et une culture de prévention qui s'ancre durablement.

Une mobilisation collective exemplaire

La réussite du Challenge repose sur l'engagement constant de partenaires clés.

- La DREAL Nouvelle-Aquitaine intervient sur la pédagogie et l'application de la réglementation.
- Le SDEEG 33 présente l'avancement du Plan de Corps de Rue Simplifié (PCRS), étape structurante dans l'évolution réglementaire.
- Les exploitants (Enedis, GRDF et Régaz-Bordeaux) renforcent leurs actions de prévention, de contrôle et de sensibilisation auprès des entreprises et des maîtres d'ouvrage.

Des indicateurs en forte amélioration

- En Gironde, les dégâts sur les réseaux gaz diminuent de 50 % entre 2018 et 2025.
- À fin septembre 2025, le taux de dommage pour Régaz-Bordeaux s'établit à 0,3 %, soit 62 dommages, contre 0,39 % et 86 dommages précédemment.

Ces résultats traduisent une progression tangible et confirment l'efficacité d'une mobilisation structurée et partagée.

5

La sécurité au travail, priorité absolue

Objectif zéro accident

Régaz-Bordeaux place la sécurité de ses collaboratrices et collaborateurs au premier plan. À cet effet, un groupe de travail dédié pilote un plan d'action annuel pour renforcer la prévention des risques et consolider les règles de sécurité lors des interventions gaz.

Un programme de formation spécifique est déployé pour rappeler les procédures d'intervention et renforcer le professionnalisme de nos équipes sur le terrain.

La culture de sécurité s'appuie également sur une communication transparente et régulière :

- Affichage des accidents du travail à la sortie du site.
- Diffusion d'informations sur les écrans internes.
- Relais via l'intranet et la messagerie.

Dans le cadre de l'opération Objectif Zéro Accident, un mémo de sécurité avec les fondamentaux a été présenté et remis à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs.

Cette mobilisation collective illustre notre ambition d'ancrer durablement les bons réflexes et garantir un environnement de travail sûr pour tous.



Faire vivre la culture sécurité

À compter du 1^{er} octobre 2025, Régaz-Bordeaux déploiera, sur le prochain exercice gazier 2025/2026, un Challenge interne Prévention Sécurité & Santé au travail.

Ce dispositif vise à :

- Renforcer la culture de sécurité.
- Réduire les comportements à risque.
- Améliorer les indicateurs internes.
- Mobiliser activement les collaboratrices et collaborateurs.

Organisé sur une année, le Challenge reposera sur un tableau de bord visuel, un suivi mensuel des résultats et un classement par entité.

Au terme de l'exercice, l'entité ayant obtenu les meilleurs résultats en matière de prévention et de sécurité sera distinguée.

Au-delà de la reconnaissance symbolique, cette initiative a pour vocation d'ancrer durablement la prévention dans le quotidien de nos équipes et de faire de la sécurité un réflexe partagé.

6

Innover pour piloter la performance environnementale

MOCABIO 2.0 : rendre visible l'invisible

Régaz-Bordeaux s'appuie sur des outils numériques innovants pour optimiser la distribution du gaz renouvelable. Développée en interne, l'application MOCABIO 2.0 permet de visualiser l'acheminement du gaz vert depuis les 5 sites de méthanisation raccordés jusqu'aux points de consommation sur l'ensemble du territoire desservi.

L'outil offre une photographie quotidienne de la propagation du gaz vert dans les infrastructures.

Il facilite un pilotage à distance plus précis, sécurise l'alimentation énergétique et garantit un comptage fiable de l'énergie consommée.

MOCABIO 2.0 apporte également une transparence renforcée : il met en lumière l'impact du gaz renouvelable et permet aux collectivités, entreprises et citoyens de mieux comprendre leur rôle dans la transition énergétique.

Avec des outils comme MOCABIO 2.0 et les compteurs DATAGAZ, nous renforçons la transparence et la gestion en temps réel de l'énergie, tout en anticipant les besoins futurs.

Accompagner la montée en puissance du gaz renouvelable

La production de gaz vert est constante tout au long de l'année, tandis que la consommation varie selon les saisons. En période estivale, la baisse de la demande favorise une diffusion plus large du biométhane, avec plus de 50 % de gaz renouvelables transités vers certains points du territoire.

Deux nouvelles unités de méthanisation, à Bassens et à Saint-Laurent, viendront renforcer ce développement dès 2026.

Régaz-Bordeaux poursuit une trajectoire ambitieuse :

- 20 % de gaz renouvelable d'ici 2030.
- 100 % à l'horizon 2050.

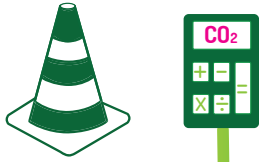
RAF : une gestion intelligente des flux

Pour assurer un fonctionnement sûr et performant du réseau, Régaz-Bordeaux a intégré un RAF (Remote Automated Flow), système automatisé de régulation à distance.

Ce dispositif permet de piloter les flux de gaz afin d'absorber les volumes injectés en continu par les sites de méthanisation, indépendamment des variations de consommation. Il garantit ainsi une meilleure répartition du gaz dans les infrastructures et une gestion maîtrisée des écarts entre production locale et demande des clients.

Avec MOCABIO 2.0 et le RAF, Régaz-Bordeaux conjugue innovation technologique, performance opérationnelle et engagement en faveur d'une énergie durable, locale et partagée.

Calculette Chantier V2 : mesurer pour réduire



Déployée pour évaluer au plus près du terrain les émissions de CO₂ et de méthane générées par chaque intervention, la Calculette Chantier poursuit son évolution.

L'outil, déjà opérationnel, entre dans une nouvelle phase d'amélioration afin de renforcer son ergonomie, sa convivialité et sa précision méthodologique.

L'ambition pour l'exercice 2025-2026 est d'enrichir l'outil par le partage d'expériences avec d'autres Entreprises Locales de Distribution, notamment R-GDS (Bas-Rhin), dans le but d'intégrer un maximum de cas d'usage rencontrés par les opérateurs de réseaux.

Cette démarche collaborative permettra d'aboutir à une version plus complète, cohérente et adaptée aux réalités opérationnelles.

À terme, la Calculette Chantier V2 a vocation à devenir une application web simple d'utilisation, facilement diffusable pour les ELD partenaires, des membres du groupe Gaz et Territoires, et plus largement des acteurs souhaitant piloter finement leur performance environnementale.

En améliorant la Calculette Chantier, nous consolidons notre capacité à agir concrètement sur la réduction de notre empreinte carbone et méthane, et à partager des solutions utiles à l'ensemble de la filière.

7

Innover ensemble : coopérations et Open Lab H₂

Adapter le système gaz à l'ère du biométhane

Le développement du biométhane transforme en profondeur le modèle gazier. D'un système historiquement centralisé et unidirectionnel, le réseau évolue vers un fonctionnement décentralisé et bidirectionnel, intégrant de multiples points d'injection.

Cette mutation impose de nouvelles solutions de pilotage et d'exploitation afin de garantir l'équilibre et la performance de l'ensemble de la chaîne gazière.

Régaz-Bordeaux s'inscrit dans cette évolution au sein de West Grid Synergy, un collectif de plusieurs gestionnaires de réseau et syndicats d'énergies de l'ouest de la France dédié à l'expérimentation de réseaux intelligents. Les travaux portent notamment sur :

- Le suivi et la maintenance prédictive des infrastructures.
- La gestion de la flexibilité des infrastructures.
- Les solutions de stockage du biométhane.

L'objectif de ces solutions est d'alimenter les territoires en gaz 100 % renouvelable.

Open Lab H₂ : préparer l'avenir de l'hydrogène

Les travaux de l'Open Lab H₂ Régaz-Bordeaux, menés en parallèle du projet Hydrogénia (« Power-to-Gas ») avec Bordeaux Métropole Énergies, franchissent des étapes décisives.

Les infrastructures ont été rénovées et modernisées : remplacement des anciennes canalisations en acier par du PEHD (polyéthylène haute densité), adaptation des cheminements, amélioration des dispositifs de surveillance et de sécurité, création d'un local dédié.

Le nouveau réseau-école de Régaz-Bordeaux, désormais composé de 6 zones pédagogiques (zone feu, zone réseau, zone coffrets-compteurs, espaces d'intervention d'urgence, bac à sable pour dommages d'ouvrages, zone dédiée à la recherche de fuites), devient un véritable Plateau de Formation.



Hydrogène : des démonstrateurs en conditions réelles

Chaudières hybrides gaz/H₂

Le réseau gaz/hydrogène de l'Open Lab H₂ alimente désormais un bâtiment du site de Régaz-Bordeaux équipé de chaudières intégrant le système EvHYdens, développé avec De Dietrich et la start-up Bulane.

Ce dispositif comprend un électrolyseur qui transforme l'eau de condensation en hydrogène immédiatement utilisé. Résultats attendus :

- Jusqu'à 50 % de réduction de consommation de gaz.
- Une baisse des émissions de GES, CO et NOx jusqu'à 80 %.

La mise en service progressive ouvre la voie aux premiers tests en réseau.



FOCUS

HYDROGÈNE-GAZ VERT : LES FAITS, LES PREUVES

À Hyvolution Paris 2025, la transition énergétique se montre concrète. Aux côtés de Coénove, France Hydrogène et De Dietrich Thermique (groupe BDR Thermea Group), Régaz-Bordeaux partage une conviction : l'innovation se teste sur le terrain.

- Un réseau-école sur notre site pour former et maîtriser les technologies hydrogène et gaz renouvelable.
- Une chaudière hybride hydrogène-gaz vert déjà en service.

La démarche dans ce domaine repose sur un principe simple : expérimenter avant de généraliser. Elle consiste à s'appuyer sur les infrastructures existantes pour intégrer progressivement l'hydrogène et le gaz renouvelable, sans rupture brutale, mais avec une innovation maîtrisée et pragmatique.

Coopérer pour décarboner le territoire

Régaz-Bordeaux participe au projet porté par l'association Bees-ZIP sur le Grand Port Maritime de Bordeaux : une vingtaine d'industriels rassemblés autour d'une démarche collective de réduction des émissions CO₂.

En prenant part à ce projet, nous contribuons à la décarbonation des mobilités et des procédés industriels, au service d'une véritable écologie industrielle territoriale pourvoyeuse d'emploi et d'attractivité économique.

L'innovation menée par Régaz-Bordeaux s'inscrit dans la vision du groupe BME : un système énergétique local, interconnecté, pilotable et durable, où chaque filiale contribue selon son expertise.

8

Des collaboratrices et collaborateurs engagés, moteurs du changement

Mobilisation interne et engagement sociétal

Un réseau d'ambassadeurs RSE

Régaz-Bordeaux a constitué un réseau d'ambadrices et ambassadeurs RSE, composé de 20 volontaires, soit près de 10 % des effectifs sur l'ensemble des métiers.

Leur rôle est de sensibiliser leurs collègues à la RSE, relayer les initiatives, partager les bonnes pratiques et faire remonter les retours du terrain.

Ce réseau dynamise l'engagement interne et contribue à ancrer durablement notre culture d'entreprise autour des enjeux de développement durable.

L'engagement au-delà de l'entreprise

Régaz-Bordeaux soutient l'implication de ses collaboratrices et collaborateurs dans des actions d'intérêt général, notamment en faveur de l'égalité des chances.

Partenaire de l'association Télémaque, Régaz-Bordeaux participe à un dispositif de double mentorat « école-entreprise » destiné à des jeunes issus de territoires fragiles.

Plusieurs collaboratrices et collaborateurs s'engagent, sur leur temps personnel, à accompagner une filleule ou un filleul : découverte d'activités socioculturelles, ouverture au monde professionnel, encouragement à poursuivre des études ambitieuses.

Au-delà de l'accompagnement, cette démarche crée un enrichissement mutuel et renforce notre utilité sociale.

DuoDay : ouvrir l'entreprise, changer les regards

Engagée depuis plusieurs années dans l'opération nationale DuoDay, Régaz-Bordeaux accueille chaque année des personnes en situation de handicap pour une journée de stage découverte.

À cette occasion, Fabien et Bernardo, suivis par CAP&PRO, tous deux en situation de handicap, ont partagé le quotidien des équipes et découvert la diversité des métiers de l'entreprise, de l'entretien et la réparation des véhicules aux interventions de sécurité.

Des collaboratrices et collaborateurs volontaires se mobilisent pour les accompagner, avec une conviction simple : dépasser les préjugés et promouvoir une entreprise inclusive où chacun a sa place. Cette immersion favorise la rencontre, l'échange et une meilleure compréhension du handicap dans le monde professionnel.

« L'ambiance était bienveillante et conviviale, et l'équipe a été super accueillante. Je repars heureux de cette journée ! » nous dit Fabien.

Des résultats concrets qui ne manquent pas d'étoffe

L'engagement de nos collaboratrices et collaborateurs, soutenu par des partenariats solides, se traduit par des actions tangibles, à l'image de cette initiative de poids...

241 kg : c'est le record de vêtements collectés au profit de La Cravate Solidaire, une association qui optimise les chances de réussite à l'entretien d'embauche de personne en insertion/réinsertion.

Cette action illustre l'impact réel de nos initiatives menées en faveur de l'inclusion et de la solidarité, pour un territoire plus solidaire et plus inclusif.

Semaine des Énergies Positives 2025

Rendez-vous désormais incontournable de la vie de l'entreprise, la Semaine des Énergies Positives fédère chaque année nos collaboratrices et collaborateurs autour d'un objectif commun : conjuguer prévention, bien-être, solidarité et transition énergétique. Cet évènement permet de partager la démarche RSE à l'ensemble du collectif.

Fin septembre 2025, Régaz-Bordeaux et Bordeaux Métropole Énergies (BME) mobilisent les équipes pour une édition placée sous le signe de l'action concrète et du collectif. Pensée comme un temps d'échange et d'engagement, la semaine s'articule autour de 4 axes : développement personnel, prévention et sécurité, biodiversité, solidarité et cohésion.

Au programme : ateliers pratiques, conférences, challenges, animations continues et moments conviviaux. L'édition 2025 affiche une forte mobilisation :

- 414 participations cumulées.
- 25 activités proposées.
- 68 % de participation moyenne, signe d'une forte dynamique interne.

Parmi les temps forts, l'atelier de Qi Gong, des sessions dédiées à la biodiversité et la journée « prévention » avec 174 participantes et participants réunis autour d'expériences immersives et pédagogiques. La solidarité s'exprime également avec une collecte de vêtements au profit de La Cravate Solidaire et l'intervention des Clowns Stéthoscopes. La présence des joueuses du club féminin de rugby Les Lionnes du Stade bordelais et la réalisation d'une œuvre collective de street art viennent renforcer l'esprit d'équipe et la cohésion.

Point d'orgue de cette semaine fédératrice de 2025 : la remise officielle du label engagé RSE « Exemplaire » délivré par l'AFNOR. Régaz-Bordeaux devient ainsi la première ELD à atteindre ce niveau d'exigence. Une reconnaissance forte qui valorise l'engagement collectif de nos équipes et ouvre une nouvelle étape dans la trajectoire de l'entreprise.

Vidéos :

Le feedback



L'ambiance



Développer les compétences et la qualité de vie au travail

Une politique RH tournée vers la transmission

Le capital humain demeure au cœur des priorités de Régaz-Bordeaux. Dans un contexte de mutation énergétique, technologique et environnementale sans précédent, nous déployons une démarche structurée de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP).

L'enjeu est majeur avec :

- Une moyenne d'âge de 51 ans.
- 30 % des cadres et près de 20 % des effectifs concernés par des départs d'ici 2030.
- Une transformation profonde des métiers.

Régaz-Bordeaux gère un héritage industriel ancré depuis plus d'un siècle sur le site historique de Bacalan. L'objectif majeur est donc de transmettre les savoir-faire et préparer les compétences de demain, afin d'accompagner le développement du gaz renouvelable et la transition énergétique du territoire.

Former, partager, anticiper avec les Ateliers des gaziers

Relancés en 2025, les Ateliers des gaziers offrent tous les 2 à 3 mois un espace de sensibilisation et de formation, ouvert à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Pendant une heure, un expert interne ou externe éclaire un sujet d'actualité : transition énergétique, innovation, réglementation, évolution des métiers.

La nouvelle édition s'est ouverte avec un débat-café consacré à l'esprit critique à l'ère de l'intelligence artificielle, diffusé également sur Teams et accessible en podcast interne.

Les prochains thèmes porteront notamment sur l'ATRD, la structure financière, l'Open Lab H₂ ou encore Power BI, avec des sujets choisis par les collaboratrices et collaborateurs.

Un effort de formation soutenu

Le budget formation 2024-2025 de Régaz-Bordeaux s'élève à 207 000 €, soit 4 674 heures de formation pour plus de 190 agents concernés.

Le réglementaire demeure prépondérant avec près de 4 000 heures, incluant les compétences liées aux métiers émergents :

- Exploitation des postes d'injection de biométhane.
- Maintenance automobile GNV.
- Expertise renforcée en protection cathodique.

Les formations métiers et l'accompagnement au changement s'inscrivent dans la trajectoire Destination 2030.

Nous valorisons également nos formateurs internes qui transmettent leur expertise sur des outils bureautiques (Excel, Teams, Outlook) et des compétences techniques spécifiques, notamment en sécurité gaz.

L'alternance, levier d'avenir

Régaz-Bordeaux accompagne 10 alternants, du CAP au Master 2, dans des domaines variés : finance, informatique, administratif, mécanique automobile, achats.

Une demi-journée d'intégration dédiée permet à chaque promotion de découvrir l'ensemble des métiers et des expertises de l'entreprise. Présentations synthétiques des secteurs, vidéos métiers et échanges directs posent les bases d'une intégration dynamique et d'une collaboration durable.

Culture sécurité

La prévention est une priorité pour Régaz-Bordeaux avec des sensibilisations régulières, des visites terrain et le rappel constant du port des EPI.

Plus de 35 agents suivent la formation de recyclage en tant que Sauveteurs Secouristes du Travail (SST).

Des ateliers dédiés aux risques professionnels sont également proposés lors de la Semaine des Énergies Positives sur les thématiques : prévention incendie, secourisme, conduite dangereuse. Ils viennent renforcer la cohérence entre sécurité et engagement collectif.

10

PERSPECTIVES 2025–2026

Des projets structurants pour accélérer la transformation

Un réseau intelligent, une première nationale

Depuis le printemps 2025, Régaz-Bordeaux déploie un projet de réseau intelligent, fondé sur de nouvelles solutions technologiques et sur son expertise historique en calcul et conduite des infrastructures.

Mené avec Dresser Utility Solutions et la société britannique Utonomy, ce programme ouvre des perspectives élargies par rapport aux dispositifs existants.

En décembre 2025, une première expérimentation a démarré sur le poste AUSONE (Le Bouscat), pour une durée de 6 mois. Le poste ajuste automatiquement sa consigne de pression 3 fois par jour selon des paramètres programmés. Il s'agit d'une première étape concrète vers :

- La gestion à distance des ouvrages.
- La maîtrise des débits de gaz renouvelable.
- La réduction des émissions de méthane.
- Le développement de modèles prédictifs intégrant l'intelligence artificielle.
- L'adaptation des métiers aux nouveaux outils.

Ce projet est une première sur un réseau français, et la preuve de la capacité d'innovation de Régaz-Bordeaux.



Un 6^e méthaniseur en préparation : la montée en puissance du biogaz

Dans sa trajectoire 2025-2030, Régaz-Bordeaux franchit une nouvelle étape avec le raccordement d'un 6^e méthaniseur dédié aux déchets alimentaires, implanté sur la presqu'île d'Ambès (sur les communes de Bassens et d'Ambarès-et-Lagrave), et dans le cadre d'un projet porté par CVE (Changeons notre Vision de l'Énergie).

Déjà, 12 méthaniseurs injectent du biométhane dans le réseau en Gironde. Ils représentent près de 5 % du gaz distribué et illustrent la progression concrète de la part de gaz renouvelable.

Ce déploiement répond aux objectifs de la Loi de la Transition Énergétique pour la Croissance Verte, qui fixe un cap de 10 % de biométhane en 2030, et à l'ambition renforcée de la Région Nouvelle-Aquitaine qui vise quant à elle 30 %.

En renforçant ses capacités d'injection locales, Régaz-Bordeaux confirme son rôle clé dans la transition énergétique du territoire et prépare un réseau de gaz de plus en plus décarboné, en cohérence avec la neutralité carbone visée en 2050.

Tendances favorables sur les projets d'injection biométhane

En 2024-2025, Régaz-Bordeaux a reçu plusieurs nouvelles demandes de raccordement de sites de production biométhane en injection dans le réseau de Régaz-Bordeaux, déclenchant l'inscription de nouveaux projets dans le registre des capacités de biométhane. Cette hausse de projets entrants dans le registre est en accord avec la tendance nationale.

Les évolutions réglementaires en 2024-2025 ont favorisé cette hausse des projets, notamment avec la structuration de la filière et la mise en place de systèmes de rémunération extra-budgétaires. Mais aussi la multiplication des externalités positives sur les projets de méthanisation, comme la valorisation du CO₂ biogénique ainsi que les effets positifs des impacts environnementaux, sont des arguments favorables à l'incitation au développement de nouveaux projets.

Pour Régaz-Bordeaux, les nouvelles inscriptions représentent un potentiel de +25% de la capacité actuelle (+250 GWh/an), avec une typologie de sites classique : méthanisation agricole et STEP, le potentiel issu des sites de cogénération en fin de contrat n'étant pas encore comptabilisés sur cet exercice.

Nos ambitions et priorités futures

Anticiper les mutations humaines et numériques

Dans un contexte de marché contraint, Régaz-Bordeaux poursuit ses efforts de formation et d'acculturation afin de renforcer l'autonomie et la montée en compétences des collaboratrices et collaborateurs.

La transition numérique, le renouvellement des métiers et l'évolution des compétences constituent des priorités structurantes à l'horizon 2030.

Une démarche d'écoute client renforcée en 2026

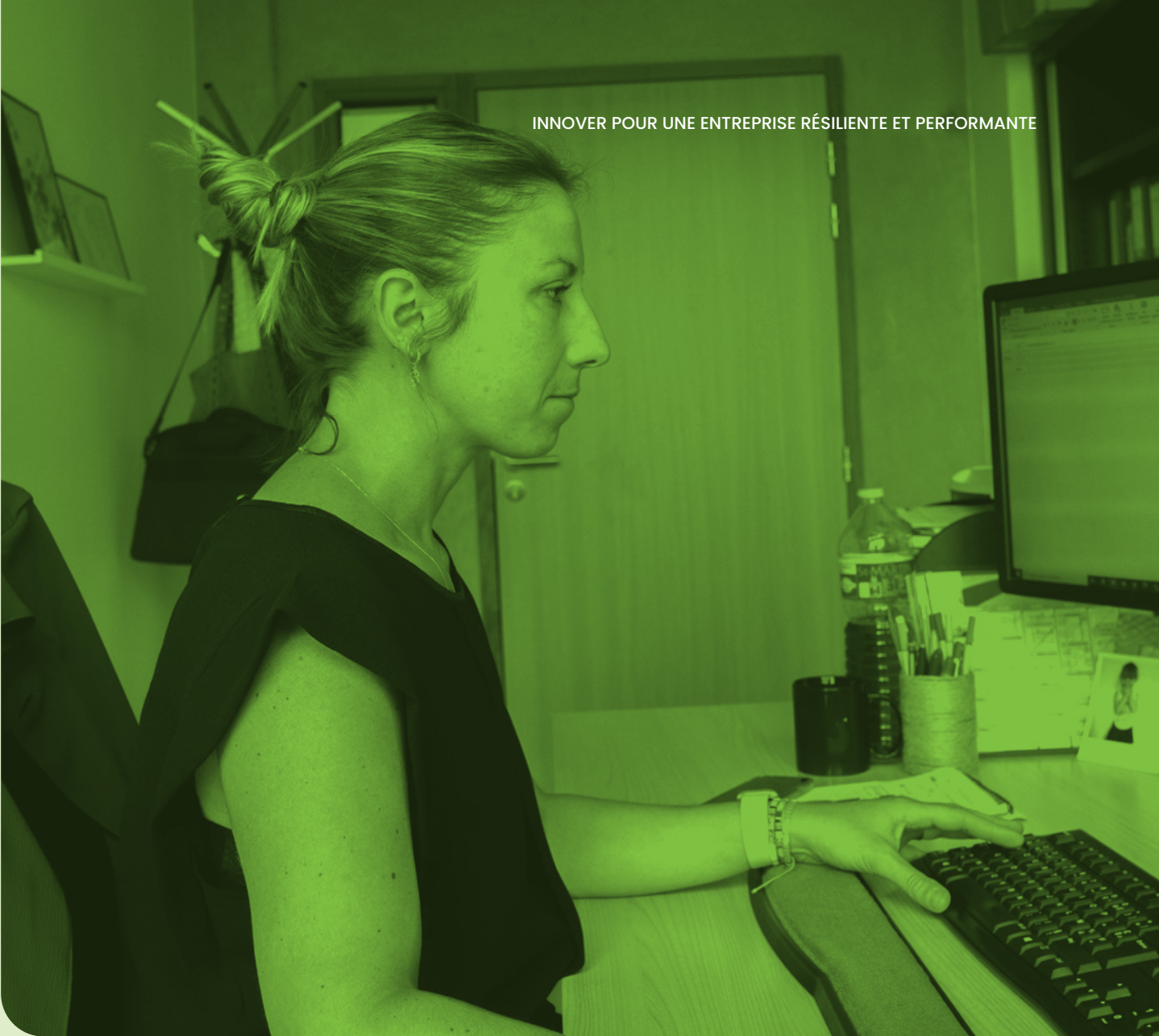
Afin d'améliorer la relation client et de fidéliser les usagers domestiques, Régaz-Bordeaux lancera en 2026 une opération d'écoute qualitative reposant sur des focus groups. Cette démarche vise 4 objectifs :

- Identifier les attentes (consommation, équipements, sécurité, gaz vert, réglementation).
- Comprendre la perception du gaz face aux alternatives (telles que la pompe à chaleur électrique).
- Analyser les leviers et freins au changement d'énergie.
- Cibler les canaux de communication les plus pertinents.

Le dispositif repose sur l'organisation d'entretiens de groupe réunissant des clients représentatifs. Les échanges porteront sur l'image du gaz, les usages, les attentes et la communication. Une analyse qualitative approfondie nous permettra d'exploiter les enseignements recueillis.

Ce projet doit aboutir à une connaissance plus fine des attentes de nos clients, à une priorisation claire des actions à conduire et à la définition d'une stratégie de communication ciblée. Il vise aussi à créer des liens de confiance durables et à identifier des leviers concrets de fidélisation.

Dans un contexte de transition énergétique, cette initiative traduit notre volonté de mieux comprendre nos clients, de construire une communication claire, transparente et engageante, de conforter



la place du gaz dans leur quotidien et de contribuer activement à notre engagement social, tout en favorisant une approche transversale et ouverte au changement.

Profilage clients : l'intelligence artificielle au service de la performance

Régaz-Bordeaux expérimente plusieurs projets afin de mieux prévoir, optimiser et détecter les évolutions de son activité. Au cœur de cette dynamique, la Machine Learning (ML), branche de l'intelligence artificielle, permet à un système informatique d'apprendre à partir des données, sans programmation spécifique pour chaque tâche.

Plus le modèle est exposé à des volumes importants d'informations, plus il affine sa capacité à identifier des motifs, reconnaître des schémas et produire des prédictions fiables. Appliquée aux données de consommation, cette approche permet d'associer entre eux les comportements les plus proches et de construire des profils clients d'une précision inédite.

Cette connaissance affinée améliore notamment l'allocation des quantités de gaz auprès des fournisseurs d'énergies et permet d'analyser avec finesse l'influence du biométhane selon les clients, les profils ou les zones d'influence.

Pour Régaz-Bordeaux, ces outils constituent un levier d'optimisation opérationnelle, un gain de temps significatif et un vecteur d'innovation structurant, pleinement aligné avec nos ambitions de performance et de transition énergétique.



Un portail fournisseurs d'énergies aligné au standard national

Opérationnel en février 2026, le Portail Fournisseurs Régaz-Bordeaux offrira un outil équivalent à celui de l'opérateur national GRDF.

Il répond à une attente forte des fournisseurs d'énergies qui souhaitent développer leurs offres résidentielles sur le territoire. L'alignement progressif des standards, notamment sur les numéros de points de consommation et d'estimation (PCE), renforcera l'interopérabilité et la lisibilité du marché.

Nord-Médoc : le réseau de demain sera renouvelable

Sur le réseau Régaz-Bordeaux, le Médoc représente aujourd'hui le territoire le plus prometteur en matière de potentiel d'injection de gaz renouvelables, notamment d'origine agricole. Ces dernières années, cette tendance se confirme avec l'émergence de plusieurs initiatives locales de production de biométhane.

Dans cette perspective, la desserte de la commune de Lesparre-Médoc sera engagée en 2026 afin de permettre le raccordement de futurs sites d'injection et de doter le territoire d'une infrastructure énergétique adaptée à un avenir renouvelable et résilient.

Véritable capteur d'énergie circulaire locale, le réseau vise à accompagner la décarbonation des bâtiments publics, des entreprises et, à terme, des ménages lesparraïns. Il offre une alternative au fioul et au propane fossiles, tout en répondant aux besoins en BioGNV pour les bus régionaux et les flottes commerciales locales.

Pour concrétiser cette ambition, Régaz-Bordeaux a répondu à l'appel d'offres de délégation de service public relatif à la distribution de gaz sur la commune de Lesparre-Médoc, porté par le SDEEG 33. Cette étape stratégique confirme notre engagement à structurer le réseau gazier de demain, fondé sur des ressources renouvelables produites au plus près des territoires.

De l'innovation aux indicateurs : objectiver la valeur créée

Innover pour renforcer la résilience et la performance ne relève pas d'un simple principe. Cette ambition se traduit par des actions concrètes, des investissements ciblés et des résultats mesurables sur le territoire.

Pour apprécier pleinement cette dynamique, il faut désormais en examiner les effets. Les indicateurs extra-financiers apportent cet éclairage : ils permettent d'évaluer l'impact environnemental, social et sociétal des engagements pris, et de mesurer, au-delà de la performance opérationnelle, la valeur créée durablement.



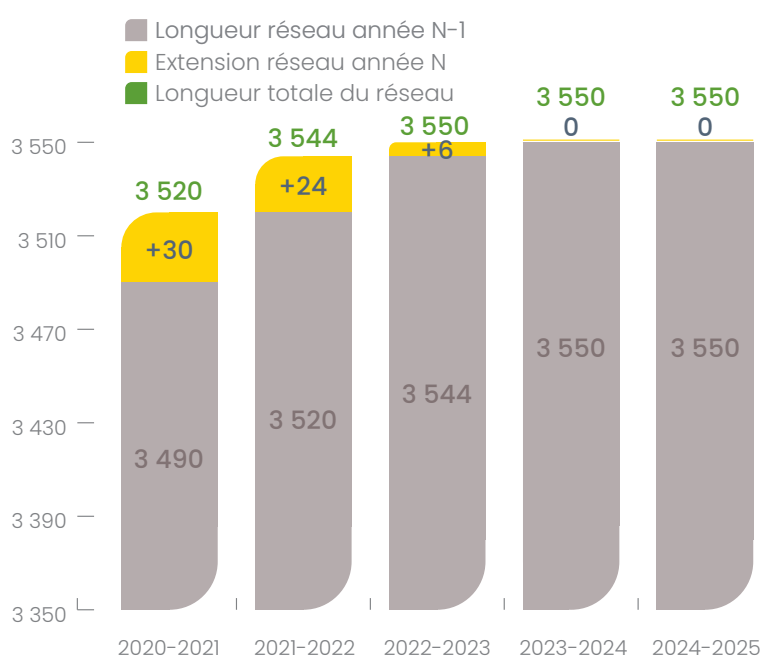
5

LES INDICATEURS

NOS INDICATEURS

> LES CHIFFRES CLEFS DU RÉSEAU

Évolution du réseau en km

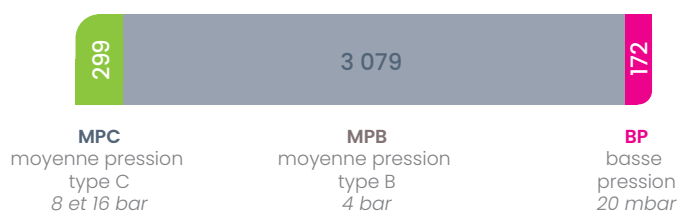


Composition du réseau par type de canalisation

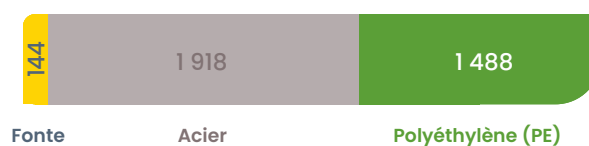
Le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux comprend 3 550 km de canalisations dont :

- > 299 km de canalisations moyenne pression type C
- > 3 079 km de canalisations moyenne pression type B
- > 172 km de canalisations basse pression

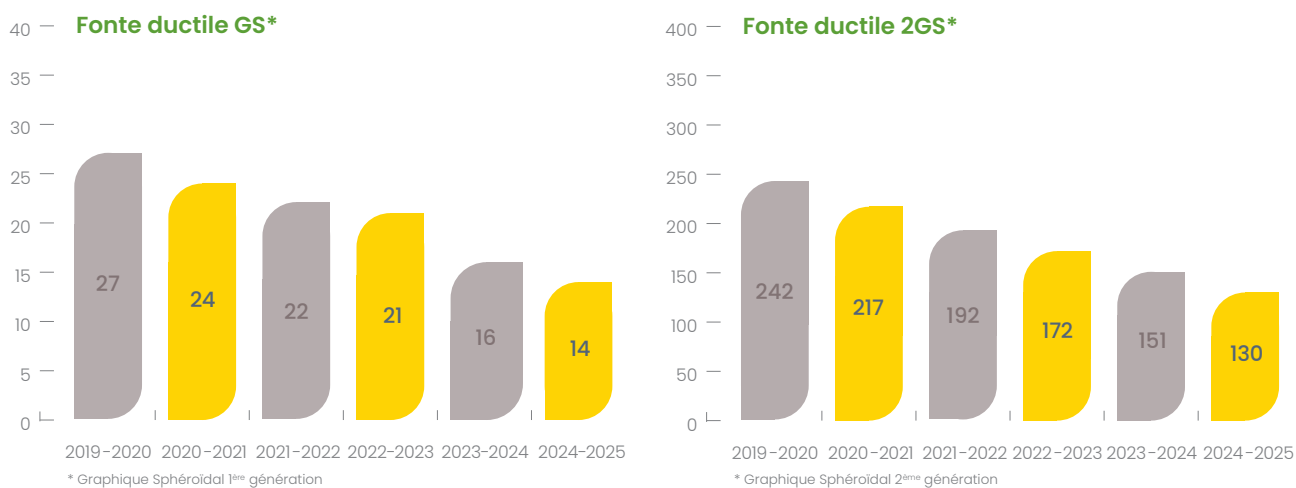
km canalisations gaz par type de pression



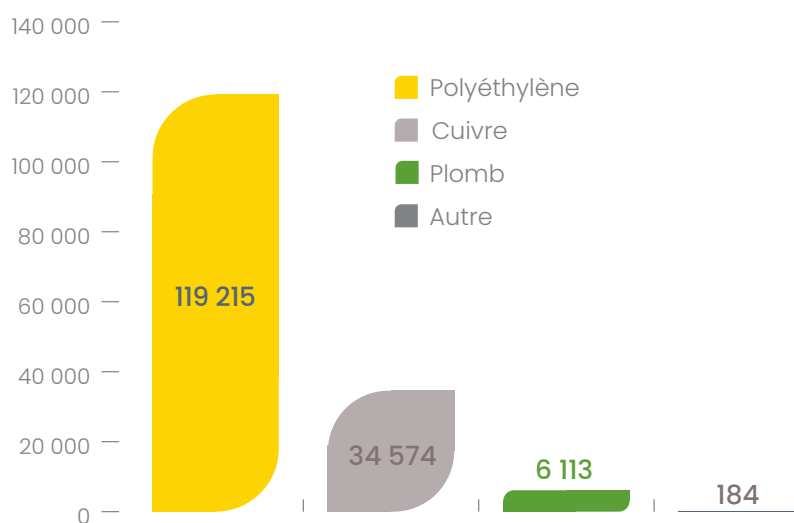
km canalisations gaz par type de matériau



Évolution du programme d'élimination des fontes en km



Nombre de branchements par type de matériau



Nombre d'ouvrages Gaz

6 695

organes de coupure
réseau soit

1 pour **530** ml*

de canalisations en moyenne

* ml : mètre linéaire

260

postes de détente dont :

56

postes de détente
MPC/MPB

204

postes de
détente MPB/BP

47

postes
de soutirage

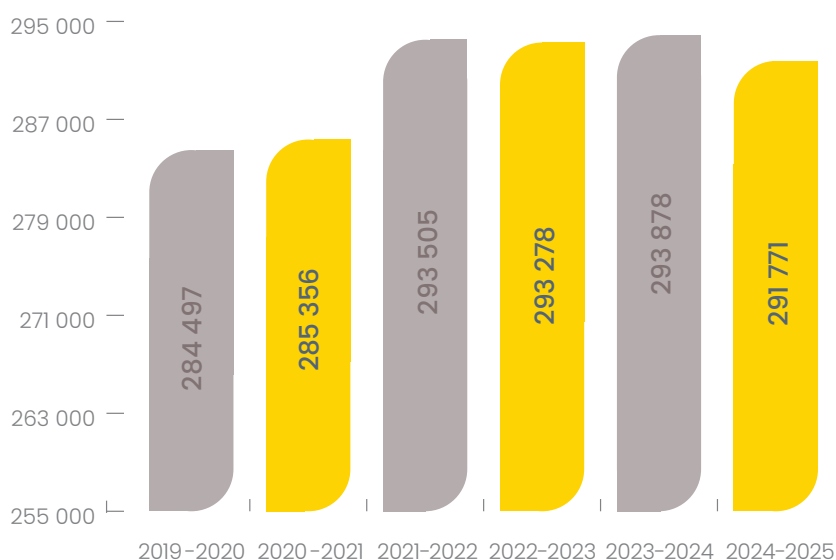
55

postes
de drainage

160 086

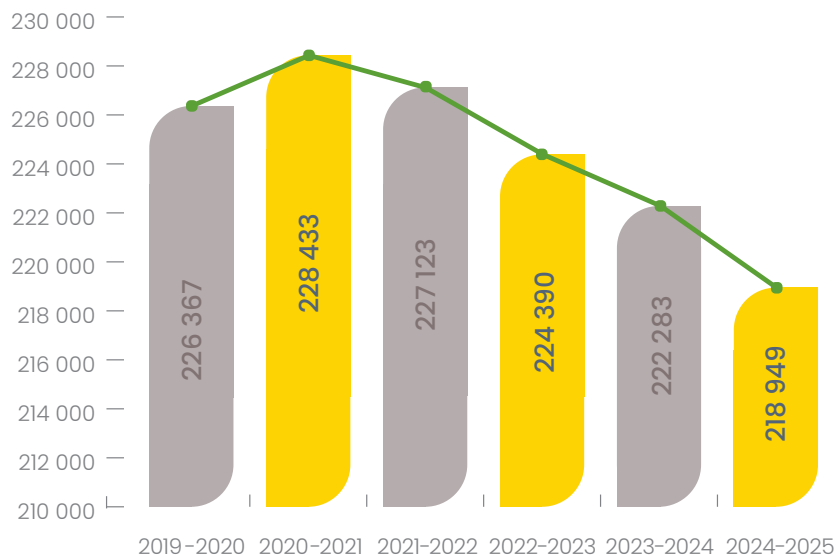
branchements

Évolution du nombre de PCE*



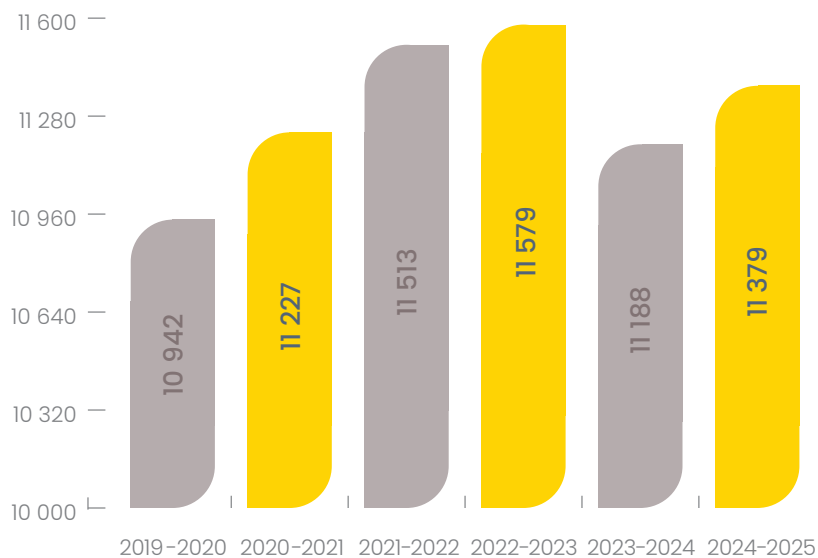
* Point de comptage et d'estimation

Évolution du nombre de PCE* actifs



* Point de comptage et d'estimation (PCE)

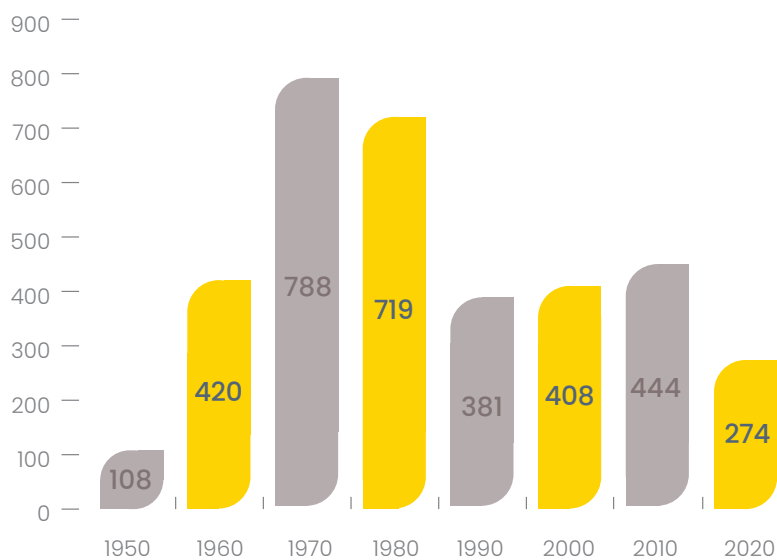
Évolution du nombre de conduites montantes en immeubles collectifs



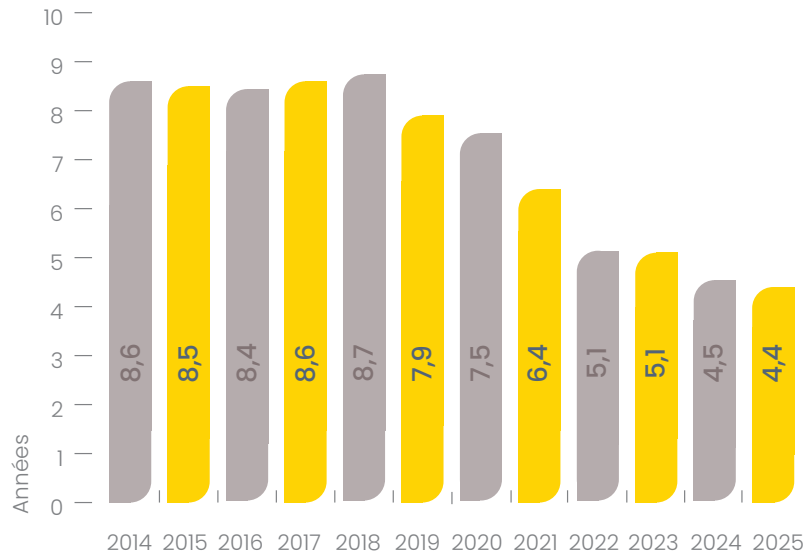
Âge moyen des ouvrages

Nombre de km par décennie

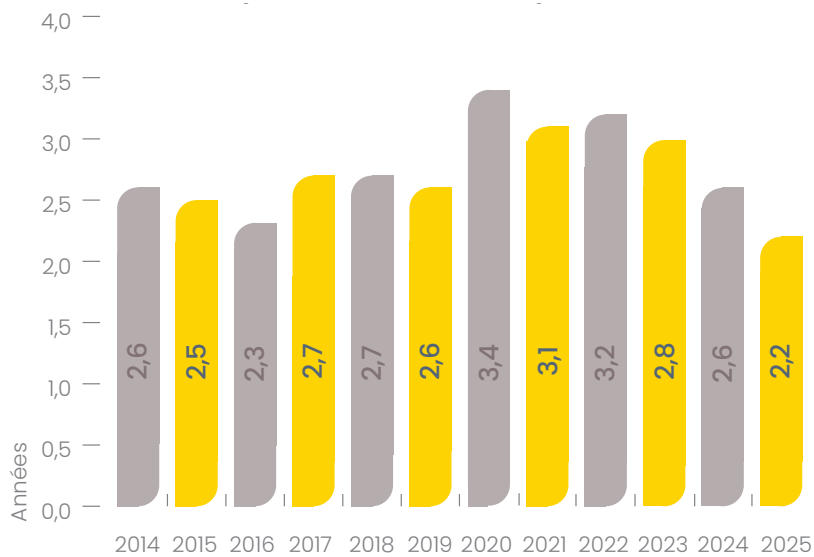
Âge moyen du réseau en 2025 : 36,1 ans



Âge moyen des compteurs à soufflets

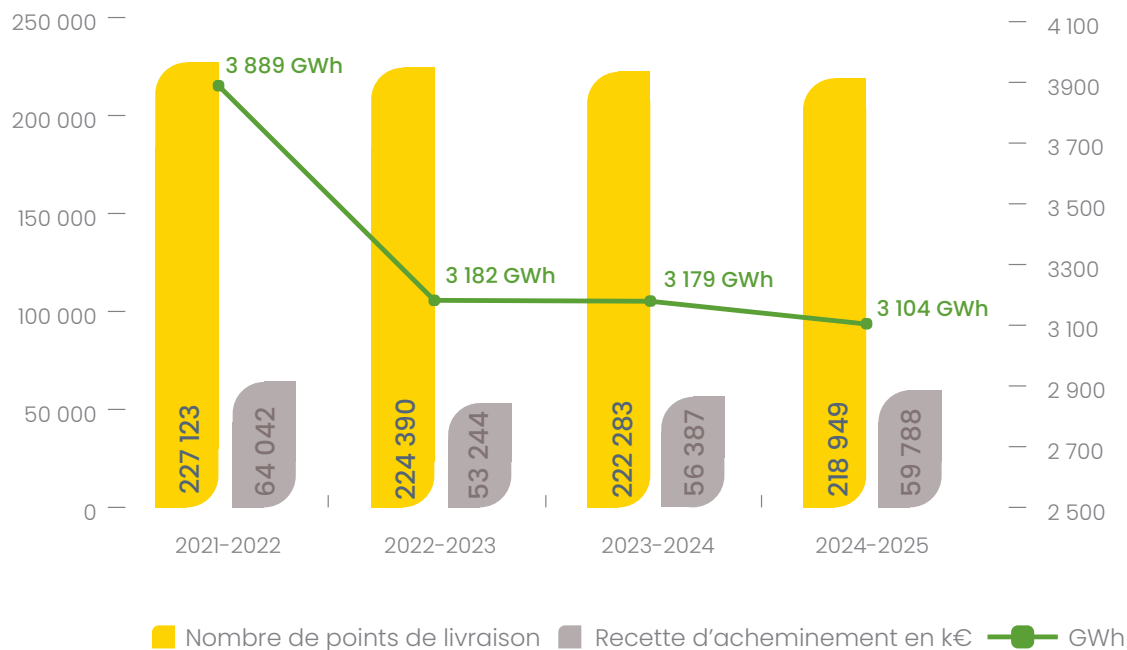


Périodicités moyennes des VPE* des compteurs à turbines et pistons rotatifs



* VPE : Vérification Périodique d'Étalonnage

Évolution du volume de gaz distribué



Le volume d'énergie transité s'établit à 3 104 GWh avec un point de sortie à 1 254 degrés-jours, soit :

- **une baisse de 2,4 %** par rapport à l'exercice 2023-2024 (3 179 GWh),
- **une baisse de 8 %** par rapport au volume prévu au budget (3 374 GWh).

L'exercice 2024-2025 présente ainsi des résultats inférieurs aux prévisions, tant en termes de degrés-jours (1 254 DJ relevés contre 1 350 DJ budgétés) que de quantité d'énergie acheminée (3 104 GWh réalisés pour 3 374 GWh prévus).

Cette baisse s'explique principalement par une année particulièrement douce (la troisième plus chaude depuis plus de quarante ans) ainsi que par l'accroissement de la sobriété énergétique chez les clients, plus marquée encore que l'année précédente.

De manière générale, le transit gaz poursuit sa tendance à la baisse, estimée à environ -2,3 % par an.

NOS INDICATEURS

> LES INDICATEURS QUALITÉ DE SERVICE

Les indicateurs de qualité de service donnant lieu à une incitation financière

Nota : Les bonus et pénalités sont donnés à titre indicatif pour l'année civile 2024, sous réserve de validation par la CRE.

Nombre de rendez-vous planifiés non respectés par Régaz-Bordeaux



Taux de mise en service dans les délais demandés



Taux de mise hors service de PCE dans les délais demandés



Taux de réalisation des changements de fournisseur d'énergies dans les délais demandés



Taux de réponses aux réclamations fournisseurs d'énergies dans les 15 jours calendaires



Taux de réponses aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires



Nouveaux indicateurs de la qualité de relève des compteurs DATAGAZ et d'information des clients

Taux de disponibilité du portail fournisseur d'énergies



Taux de publication mensuelle des index aux fournisseurs d'énergies des compteurs DATAGAZ



Taux d'index cycliques sur les compteurs DATAGAZ



Taux d'index cycliques calculés 3 fois et plus sur compteurs DATAGAZ



Autres indicateurs de qualité sans incitation financière

Taux de raccordements réalisés dans les délais convenus



Qualité des relevés JJ transmis à Teréga pour les allocations Journalières au Point d'Interface Transport Distribution (PITD)



Taux d'index rectifiés sur compteur DATAGAZ



Amplitude du compte d'écart distribution (somme des valeurs absolues du CED mensuel sur exercice comptable)



Nombre de réclamations fournisseurs d'énergies



Nombre de réclamations clients



Délai de réponse aux études détaillées pour les porteurs de projet biométhane



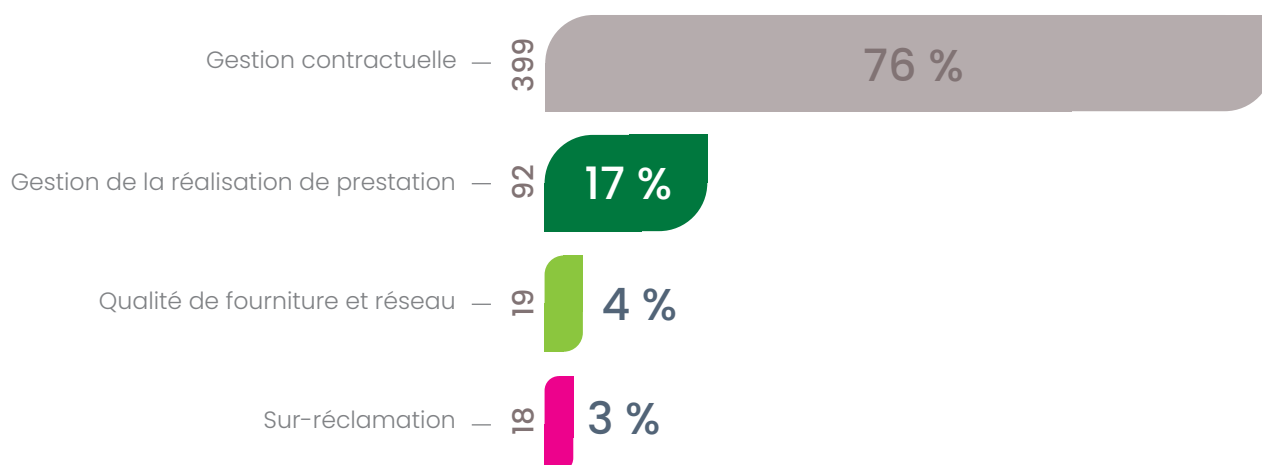
Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane



Taux de relevés semestriels sur index réels (hors compteur DATAGAZ)



Réclamations clients : répartition par typologie



NOS INDICATEURS

> LES INDICATEURS SYSTÈME DE MANAGEMENT GLOBAL

Performance moyenne de l'ensemble des indicateurs

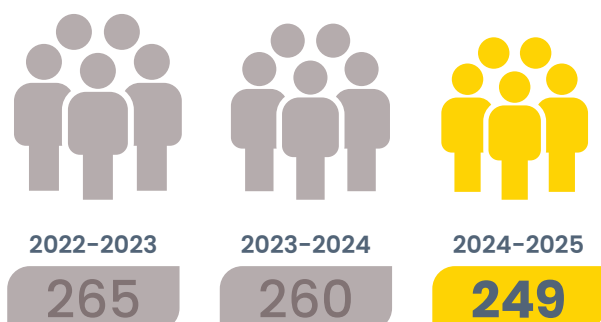


Les objectifs des indicateurs sont réajustés chaque année afin d'améliorer les délais, la qualité, l'impact environnemental ainsi que la santé et la sécurité.

NOS INDICATEURS

> LES INDICATEURS RH

Effectifs



Taux de féminisation de l'entreprise



Index d'égalité professionnelle



Accidents du travail



Programme de formations 2024-2025 :

Nombre de salariés
ayant suivi une
ou plusieurs formations

190

Nombre
d'heures
de formation

4 674 h

Budget
formation
2024-2025

207 000 €

Soit 24,6 h et 1 090 € en moyenne par salarié ayant suivi une formation.

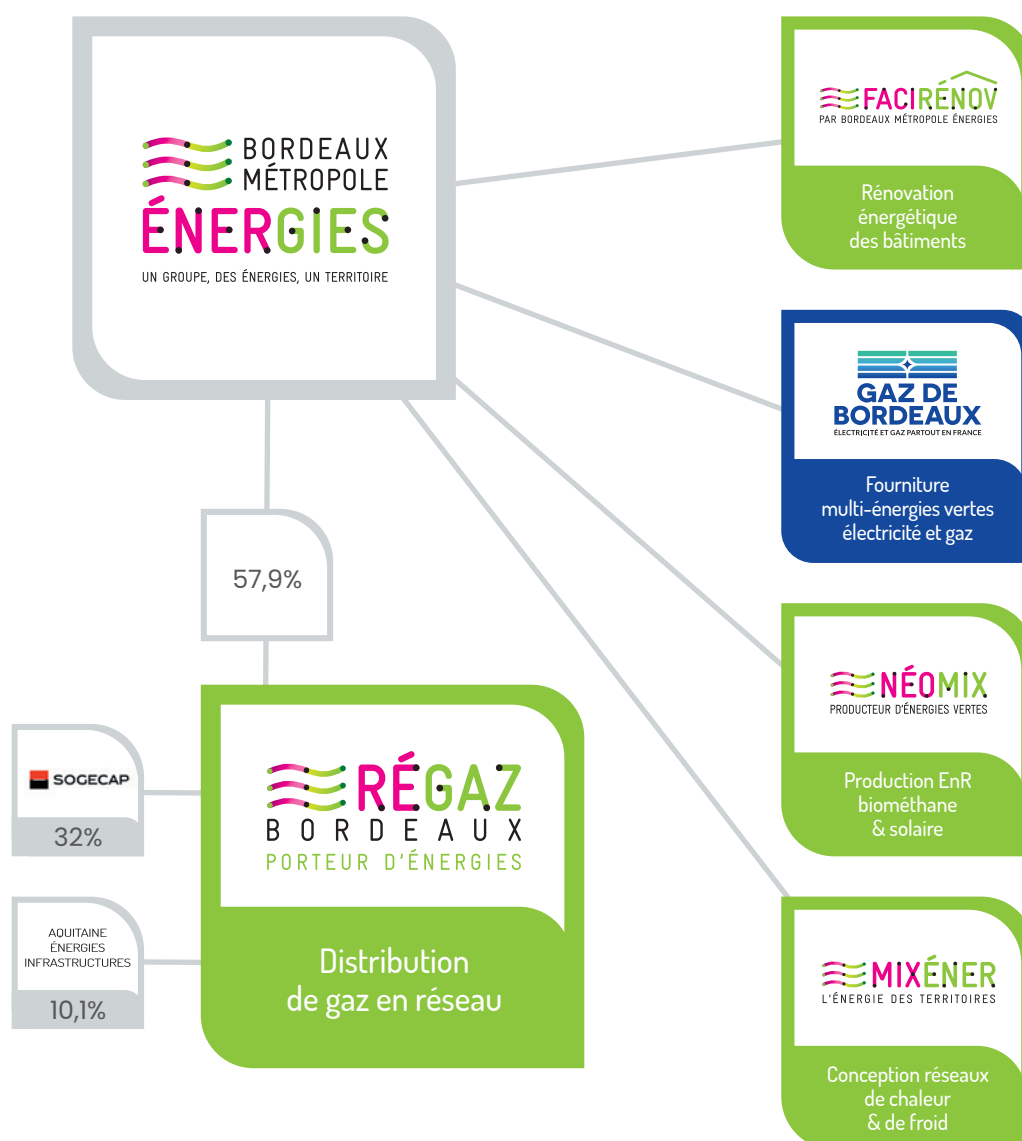
LA GOUVERNANCE

Une entreprise, un groupe, des énergies

Régaz-Bordeaux, filiale du groupe Bordeaux Métropole Énergies, est une société par actions simplifiée (SAS) placée sous la supervision de 2 instances réglementaires : la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) pour le contrôle administratif et la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) pour l'encadrement technique.

Engagée dans une démarche collective, Régaz-Bordeaux est également membre du syndicat professionnel Gaz et Territoires (ex-SPEGNN), qui fédère les entreprises locales gazières et accompagne leur développement.

En tant que filiale de BME, Régaz-Bordeaux bénéficie d'un cadre de gouvernance solide et partagé, garantissant rigueur, transparence et alignement des stratégies énergétiques au service du territoire.



Une organisation à votre service



DIRECTEUR GÉNÉRAL
Franck Ferré
05 56 79 42 83



DIRECTRICE
DÉVELOPPEMENT DURABLE
Magalie Poinssu
06 31 96 71 78



DIRECTEUR DE LA
MAÎTRISE D'OUVRAGE
ET DU DÉVELOPPEMENT
Géraldo Alvès
05 56 79 43 68



RESPONSABLE JURIDIQUE
Antonio Longo
05 56 79 40 03

Nos services

**RACCORDEMENT RÉSEAU –
PRESTATIONS TECHNIQUES**
05 56 79 43 33

**RELÈVE D'INDEX,
REMPLACEMENT
DE COMPTEUR**
05 56 79 41 20

**RENSEIGNEMENT SUR
CHANTIER OU RÉALISATION
DE TRAVAUX GAZ**
05 56 79 41 10

DT/DICT PLANS RÉSEAU
05 56 79 41 50

**PROJET INJECTION
BIOMÉTHANE**
05 56 79 40 18



L

LEXIQUE

ATRD :

Accès des Tiers au Réseau de Distribution de gaz naturel et gaz vert, est le nom donné au tarif régulé qui permet de rétribuer les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz en France.

Biodéchets :

Ensemble des matières organiques issues de ressources naturelles végétales et animales se décomposant grâce à d'autres organismes vivants.

Branchement :

Conduite reliant une canalisation du réseau de distribution à l'installation intérieure du client.

Le branchement fait partie du réseau de distribution.

Catalogue des Prestations :

Document établi par Régaz-Bordeaux, publié sur son site internet, et disponible sur demande, présentant les prestations disponibles pour le client et/ou le fournisseur d'énergies ; y figurent les prestations de base couvertes par le tarif d'acheminement et d'autres prestations non couvertes par le tarif d'acheminement, dont le prix est indiqué.

Chaudière THPE (Très Haute Performance Énergétique) :

Chaudière dont l'indice d'efficacité énergétique saisonnière (ETAS) est supérieur à 92 %. Elle utilise moins de combustible, et permet d'effectuer jusqu'à 30 % d'économie d'énergie en comparaison avec une chaudière classique.

CIVE :

Culture Intermédiaire à Vocation Énergétique semée et récoltée entre deux cultures principales dans une rotation culturale.

Classe de précision d'un ouvrage :

Fuseau exprimé en centimètres qui détermine le niveau de précision du positionnement de celui-ci.

- Classe A : < 40 cm pour les réseaux rigides et < 50 cm pour les réseaux souples
- Classe B : entre 50 cm et 150 cm
- Classe C : > 150 cm

Client final (consommateur) :

Toute personne, physique ou morale, achetant du gaz naturel ou gaz vert auprès d'un fournisseur d'énergies pour son utilisation propre.

Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) :

Autorité administrative indépendante créée par la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 pour concourir, dans le respect des compétences qui lui sont attribuées, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz.

Compte de Régularisation des Charges et des Produits (CRCP) :

Compte fiduciaire extra-comptable qui est alimenté à intervalles réguliers par tout ou partie des écarts de coût ou de revenu entre les charges et les produits réellement constatés, et les charges et les produits prévisionnels sur des postes prédéfinis. L'apurement de tout ou partie du solde de ce compte s'opère par une diminution ou une augmentation de la grille tarifaire.

Compteur :

Appareil de mesure du volume du gaz livré au client. Le compteur est propriété de Régaz-Bordeaux.

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F)* :

Il détermine les conditions d'acheminement du gaz naturel et gaz vert par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) pour le compte de fournisseurs d'énergies.

* Contrat d'Acheminement Distribution (CAD)

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) :

Directive européenne relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises. Elle encadre la publication d'informations extra-financières sur les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).

Décret tertiaire :

Obligation réglementaire qui engage les acteurs du tertiaire vers la sobriété énergétique.

Cette règle impose une réduction progressive de la consommation énergétique des bâtiments à usage tertiaire. Par rapport à une année de référence, les objectifs de baisse de la consommation annuelle d'énergie finale sont de :

40% en 2030 / 50% en 2040 / 60% en 2050

Détendeur-Régulateur :

Dispositif qui abaisse et maintient la pression du gaz à une valeur définie. Généralement équipé d'un système de sécurité, il peut jouer le rôle de robinet de coupure de gaz.

- Installation individuelle : placé en amont du compteur.
- Installation collective d'immeuble : installé en amont de la conduite de l'immeuble.
- Chaufferie : intégré au bloc de détente.

Distributeur ou Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) :

Opérateur exploitant un réseau de distribution au sens de la loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés de l'électricité et du gaz et au service public de l'énergie.

Déclaration de projet de Travaux / Déclaration d'Intention de Commencement des Travaux (DT / DICT) :

Procédures obligatoires avant réalisation de travaux à proximité de réseaux enterrés (gaz, eau, télécoms...).

DT : déclarée par le responsable du projet pour vérifier la présence de réseaux.

DICT : transmise par l'exécutant pour informer les exploitants du chantier.

DT-DICT conjointe possible si la même personne remplit les deux rôles.

DJU :

Les DJU ou Degrés Jours Unifiés représentent une valeur quotidienne qui se calcule comme suit : c'est la différence entre la moyenne des 8 relevés quotidiens fournis par Météo France de la température de l'air et la température de référence qui est de 16,5° à Bordeaux (température en deçà de laquelle nous commençons à chauffer).

European Sustainability Reporting Standards (ESRS) :

Normes européennes de reporting de durabilité, établies pour aider les entreprises à mieux comprendre et communiquer leur impact environnemental, social et de gouvernance (ESG).

Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) :

Elle a pour mission d'élaborer et de mettre en œuvre la politique relative à l'énergie, aux matières premières énergétiques, ainsi qu'à la lutte contre le réchauffement climatique et la pollution atmosphérique.

Gestionnaire de Réseau de transport (GRT) :

Personne physique ou morale responsable de la conception, de la construction, de la mise en service, du pilotage, de l'exploitation, de la maintenance et du développement d'un réseau de transport. Le GRT en amont du réseau de Régaz-Bordeaux est Teréga qui gère le réseau de gaz du quart Sud-Ouest de la France.

Exploitation :

Toutes actions techniques, administratives ou de management, destinées à utiliser un bien dans les meilleures conditions de sécurité, de continuité et de qualité de service.

Fonte ductile GS :

Canalisation en fonte graphite sphéroïdal 1^{ère} génération.

Fonte ductile 2GS :

Canalisation en fonte graphite sphéroïdal 2^e génération.

Fournisseur de gaz :

Personne physique ou morale, titulaire d'une autorisation délivrée par le ministre chargé de l'énergie, qui vend une quantité de gaz au client en application d'un contrat de fourniture. Au sens des conditions standard de livraison, le fournisseur de gaz est considéré comme un tiers.

France gaz (ex Association Française du Gaz/ AFG) :

Syndicat professionnel de l'industrie gazière française : gaz naturel, biométhane, biogaz, hydrogène et gaz liquides.

Gaz et territoire (ex SPEGNN) :

Syndicat professionnel qui regroupe en France toutes les entreprises locales gazières.

Gaz renouvelable :

Aussi appelé gaz vert, désigne l'ensemble des gaz qui ne sont pas extraits du sol mais produits à partir d'un processus de valorisation de déchets et autres résidus organiques.

GNV et BioGNV :

Gaz Naturel Véhicule, gaz naturel utilisé comme carburant. Le BioGNV est la version renouvelable du GNV, issue de la méthanisation.

Installation intérieure :

Ensemble des ouvrages et installations situés en aval du point de livraison.

Maintenance :

Activités destinées à maintenir l'état du réseau afin d'assurer la livraison d'énergie dans des conditions de sécurité des personnes et des biens ; il s'agit de mise en oeuvre de procédures préventives et correctives

Méthanisation :

Procédé biologique et naturel de digestion de matières organiques en l'absence d'oxygène, à partir duquel est produit le biogaz.

Méthaniseur (aussi appelé « digesteur ») :

Cuve cylindrique et hermétique dans laquelle sont stockés les intrants pour y subir le processus de dégradation organique par des micro-organismes (bactéries) en l'absence d'oxygène.

Mise en service :

Opération effectuée par Régaz-Bordeaux, consistant à rendre possible un débit permanent de gaz dans une installation alimentant un client.

Organe de coupure générale (OCG) :

Dispositif situé en amont du compteur ou du poste de livraison, permettant d'interrompre le passage du gaz dans le branchement.

Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET) :

Outil stratégique pour réduire les polluants de manière significative. Il définit les leviers d'action à l'échelle locale, comme le développement des énergies renouvelables, des modes de transport moins polluants ou encore l'amélioration de l'efficacité énergétique.

Plan de Corps de Rue Simplifié (PCRS) :

Fond de plan qui a vocation à être utilisé comme plan de référence pour les réponses aux DT DICT, permettant ainsi aux différents acteurs d'avoir une représentation plus précise de la localisation de l'ensemble des réseaux pour éviter les dommages aux ouvrages.

Poste d'Injection Biométhane (PIB)

Installation technique dédiée à l'injection du biométhane dans le réseau de gaz. Situé en aval des unités de méthanisation et d'épuration, il assure la mise en conformité du gaz préalablement à son injection dans le réseau de distribution.

Point de Comptage et d'Estimation (PCE) :

Point d'un réseau de distribution où la quantité d'énergie livrée est calculée à partir d'un compteur ou d'estimations.

Point De Livraison (PDL) :

Point contractuel faisant l'objet d'un rattachement au contrat d'acheminement où le distributeur livre du gaz à un client en exécution du contrat.

Il correspond généralement à un PCE.

La tarification de l'acheminement s'applique généralement par Point de Livraison. Physiquement, la livraison se fait à la bride aval d'un poste de livraison ou, en l'absence de poste de livraison, à la bride aval d'un compteur.

Point d'Interface Transport-Distribution (PITD) :

Point contractuel depuis lequel le Distributeur achemine du gaz en exécution du Contrat d'Acheminement. Quand le réseau de distribution est maillé, comme celui de Régaz-Bordeaux, la notion de Point d'Interface Transport-Distribution doit se comprendre comme l'ensemble des postes du réseau de transport qui alimente ce réseau.

Polyéthylène haute densité (PE-HD) :

Utilisé pour les canalisations de gaz, il offre une meilleure résistance dans le temps que le Polyéthylène classique.

Pompe à chaleur hybride gaz :

Équipement qui associe une chaudière à condensation gaz et une pompe à chaleur électrique. Cette alliance tire parti des avantages de ces deux technologies de production de chaleur. Principalement utilisée pour le chauffage, elle peut également assurer la production d'eau chaude sanitaire.

Raccordement :

Partie du réseau de distribution située entre la canalisation de distribution et l'installation intérieure d'un client comprenant tous les ouvrages nécessaires à la livraison, à la détente le cas échéant et au comptage du gaz.

RCU :

Réseau de Chaleur Urbain est un système de distribution de chaleur centralisé permettant de distribuer la chaleur (renouvelable ou de récupération) vers différents bâtiments à l'échelle d'un quartier.

RE2020 :

Réglementation qui s'applique aux constructions neuves et qui vise à réduire l'impact carbone des bâtiments sur l'ensemble de leur cycle de vie.

Elle prend en compte en plus de la performance énergétique, l'empreinte environnementale du bâtiment, d'où son évolution de «Réglementation thermique» (RT) vers «Réglementation environnementale» (RE).

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) :

Intégration volontaire par les entreprises, des préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et à leurs relations avec les parties prenantes.

Responsabilité Territoriale des Entreprises (RTE) :

Approche par laquelle une entreprise intègre dans ses décisions les besoins et enjeux spécifiques du territoire où elle opère, en considérant son rôle dans l'écosystème local au-delà de ses seuls intérêts économiques.

Réseau BP :

Réseau de distribution dont la pression normale de service n'excède pas 50 mbar.

Réseau de Distribution (ou réseau) :

Ensemble des ouvrages des installations et des systèmes associés exploités par ou sous la responsabilité de Régaz-Bordeaux, constitué notamment de canalisations, de branchements, de sectionnements, d'organes de détente et de régulation, au moyen desquels Régaz-Bordeaux réalise l'acheminement de gaz en application du contrat d'acheminement.

Réseau MPB :

Réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 0,4 et 4 bar.

Réseau MPC :

Réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 4 et 25 bar.

Schéma Régional Biomasse (SRB) :

Adopté en 2022, fixe des objectifs d'utilisation de la biomasse pour la production d'énergies renouvelables, tout en respectant les différents usages des espaces naturels, par exemple pour l'agriculture et la forêt. A la clé, c'est la construction d'un mix énergétique tendant vers la décarbonation.

Station d'épuration des eaux usées (STEP) :

Installation permettant la dépollution des eaux usées urbaines domestiques. Les stations génèrent des boues d'épuration qui doivent être traitées et éliminées conformément à la législation. Parmi les méthodes préconisées figurent l'incinération ou la valorisation énergétique.

Smart Gas Grid :

« Réseau de gaz intelligent » qui intègre les nouvelles technologies de l'information, de la communication et de solutions de collecte de données.



211 av. de Labarde – CS 10029
33070 Bordeaux Cedex

SAS au capital de 28.500.000€
RCS Bordeaux 382 589 125 – Code APE 3522 Z

www.regaz.fr

