

2023
>24

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION

ACTEUR LOCAL DE RÉFÉRENCE
DANS LA **STRATÉGIE BAS-CARBONE**
DE NOTRE TERRITOIRE



SOMMAIRE

ÉDITORIAL	5
RÉGAZ-BORDEAUX EN CHIFFRES	6
L'AMBITION DE RÉGAZ-BORDEAUX	8
LES FAITS MARQUANTS DE 2023-2024	12

> 1

15

UNE ENTREPRISE ANCRÉE, AUX FONDATIONS SOLIDES

1. Distribuer le gaz du poste de transport au compteur	16
2. Optimiser les usages gaz pour nos clients	21
3. Accompagner nos clients	26
4. Transmettre nos savoir-faire	30

> 2

33

UNE ENTREPRISE QUI SE PRÉPARE AU FUTUR ÉNERGÉTIQUE

1. Co-construire le nouveau projet d'entreprise	34
2. Développer une énergie verte enracinée dans notre territoire	38
3. Engager des coopérations innovantes	39

> 3

41

UNE ENTREPRISE CONTRIBUTIVE SUR SON TERRITOIRE

- | | |
|--|----|
| 1. Notre responsabilité territoriale d'entreprise | 42 |
| 2. Réduire l'empreinte carbone de nos activités | 43 |
| 3. Rayonner sur le territoire grâce à nos partenariats | 46 |
| 4. Démontrer notre impact socio-économique | 48 |

> 4

51

UNE ENTREPRISE QUI ENGAGE SES COLLABORATEURS(TRICES) DANS SON RAYONNEMENT

- | | |
|---|----|
| 1. Impliquer les collaborateurs(trices) dans une vision commune | 52 |
| 2. Valoriser les expertises et l'engagement interne | 54 |
| 3. Former pour prévenir | 56 |

> 5

59

DONNÉES & PERSPECTIVES

- | | |
|------------------|----|
| Nos indicateurs | 60 |
| Les perspectives | 70 |
| La gouvernance | 74 |
| Notre écosystème | 76 |

- | | |
|-----------|----|
| > LEXIQUE | 79 |
|-----------|----|



ÉDITORIAL

L'entretien, l'exploitation, la sécurité et la modernisation de votre réseau de distribution de gaz est une mission que nous accomplissons avec rigueur et engagement, dans un souci constant de performance, de fiabilité et de durabilité. Notre action s'inscrit dans une dynamique de transition énergétique à l'échelle du territoire, au plus près des besoins des collectivités et des habitants.

L'année 2023-2024 a marqué une nouvelle étape dans la transformation de notre entreprise. Nous avons poursuivi nos investissements pour renforcer la sécurité des infrastructures, améliorer la performance opérationnelle et accélérer l'intégration des gaz renouvelables. Ce mouvement s'inscrit dans une vision à long terme : faire du réseau gazier un levier au service d'un mix énergétique équilibré, au cœur des stratégies locales de décarbonation.

Régaz-Bordeaux s'inscrit pleinement dans cette ambition. Par son histoire, sa géographie, sa dimension à taille humaine, notre entreprise est un acteur de proximité, capable d'apporter des solutions concrètes et adaptées aux enjeux du territoire. Chaque jour, nous mettons en œuvre notre expertise pour faire évoluer un réseau historique qui, tout en assurant la continuité d'alimentation, se prépare à accueillir tous les gaz renouvelables, l'hydrogène et les innovations de demain.

Un acteur local
engagé, là où se
joue la transition

C'est tout l'objet de notre projet d'entreprise, Destination 2030 dont nous vous présentons les contours.

Le réseau gazier, patrimoine industriel vivant, conserve toute sa pertinence dans un système énergétique en mutation. Sa capacité de stockage, sa disponibilité en continu et sa progressive décarbonation en font un atout stratégique pour l'indépendance énergétique locale. Il soutient l'activité économique, contribue à la création d'emplois non délocalisables, et participe à la souveraineté industrielle des territoires.

Notre savoir-faire est reconnu au niveau national, mais c'est sur le terrain que nous mesurons chaque jour notre utilité : par la qualité du service que nous garantissons, par la proximité que nous entretenons avec nos clients, et par notre engagement au service de l'intérêt général.

Conscients des responsabilités qui nous incombent, nous poursuivons notre action avec ambition. À la fois gestionnaire d'un réseau stratégique et acteur local de la stratégie bas-carbone, Régaz-Bordeaux entend jouer pleinement son rôle dans la construction d'un avenir énergétique durable.



Franck Ferré

Directeur général de Régaz-Bordeaux



Vidéo Destination 2030
L'entreprise demain

RÉGAZ-BORDEAUX EN CHIFFRES



3 550 km
de réseau



3,2 TWh
transités



63,4 M€
chiffre d'affaires



260
collaborateurs(trices)



222 283
points de livraison



200 669
DATAGAZ



6 M€
résultat net



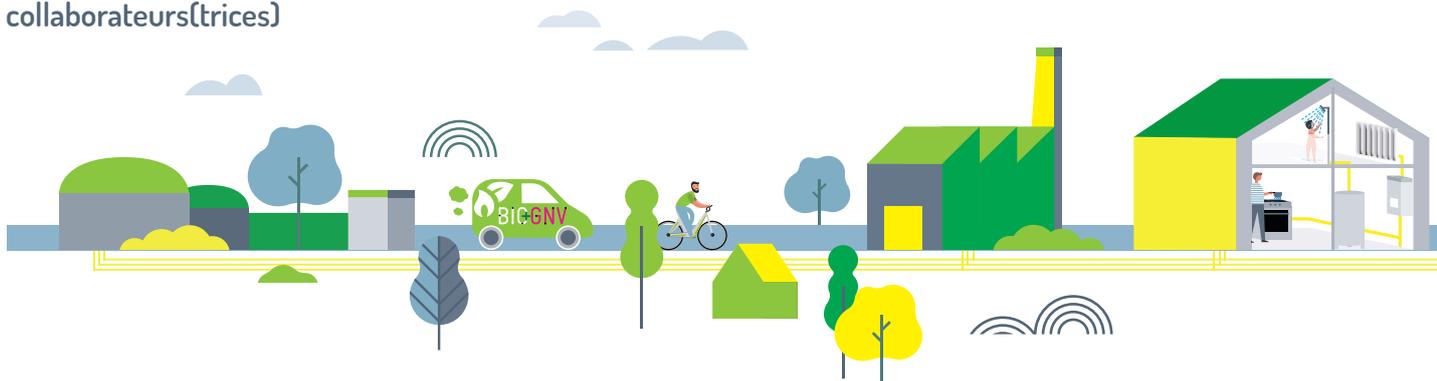
7 904
interventions sécurité
sur le réseau



96,8 %
Satisfaction globale
de nos clients



20 M€
investissements



Part de marché du chauffage gaz sur notre territoire*



55,2 %

en maison individuelle



44,9 %

en appartement

Notre empreinte socioéconomique 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 Régaz-Bordeaux sur le territoire.



12,5 M€

impact économique
induit

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



* Source : INSEE - Recensement de la population au 01/01/2024 - Résidences principales par combustible principal

L'AMBITION DE RÉGAZ-BORDEAUX

1 > La Feuille de route 2024, le socle de la stratégie d'entreprise

Depuis 2021, Régaz-Bordeaux s'est fixé une ambition forte : être un acteur de référence dans la stratégie bas-carbone de son territoire.

Cette orientation guide l'ensemble de nos actions et structure notre engagement face aux défis environnementaux et énergétiques actuels.

Car la question de la décarbonation s'impose désormais comme une priorité sociétale et économique : un impératif qui ne laisse plus de place à l'inaction, une urgence qui renforce la nécessité d'une action concrète et coordonnée.

Le rôle crucial du gaz dans cette transition énergétique nous enjoint à transformer durablement nos activités, tant pour nous que pour l'ensemble de nos clients et de notre territoire.

Pour répondre à ces enjeux, la Direction générale et le Comité de direction de Régaz-Bordeaux ont élaboré en 2021 un plan d'action à court terme baptisé Feuille de route 2024. Son objectif est de fixer les fondamentaux de la transformation sur une période de trois ans. La Feuille de route 2024 s'articule autour de 4 axes stratégiques et 21 engagements structurants.



4 piliers représentent les objectifs clés de Régaz-Bordeaux et structurent toujours le socle de notre projet stratégique :



Renforcer nos fondations d'un gestionnaire de réseau sûr, performant et durable.



Explorer, promouvoir et accompagner les technologies nouvelles pour construire le futur énergétique.



Agir en faveur du développement durable de notre territoire.



Adapter notre entreprise aux défis futurs et préparer les collaborateurs(trices) aux enjeux d'avenir.

2 > Les enjeux de notre secteur

NOS ENJEUX INTERNES

Pour assurer la pérennité et la performance de notre activité, plusieurs défis internes doivent être relevés :

- **Transfert de compétences et savoir-faire** : Assurer la transmission des connaissances techniques et opérationnelles entre les générations de collaborateurs(trices) (départs en inactivité de service, évolution des métiers...) pour maintenir un haut niveau d'expertise au sein de l'entreprise.
- **Évolution des métiers** : Adapter les compétences et les métiers (transition énergétique, numérisation, intelligence artificielle, évolutions réglementaires...) pour répondre aux nouvelles exigences du marché et aux innovations technologiques de notre secteur.
- **Adaptation de l'organisation** : Réorganiser nos structures internes afin de s'adapter à l'évolution de nos activités, intégrer de nouvelles méthodes de travail pour gagner en agilité et en réactivité, optimiser les processus existants.
- **Développement de la transversalité** : Encourager la collaboration entre services et métiers, briser les silos organisationnels pour favoriser l'innovation et l'efficacité opérationnelle et contribuer à une meilleure réactivité.
- **Fidélisation des clients** : Mettre en place des stratégies, améliorer la qualité des services par des solutions adaptées pour renforcer la relation client dans un contexte de baisse de la consommation.
- **Accompagnement de la transition numérique des collaborateurs(trices)** : Former les collaborateurs(trices) aux outils numériques et aux nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la réactivité face aux besoins des clients.
- **Identification des gains de productivité** : Analyser les processus internes, les méthodes de travail pour identifier les opportunités d'amélioration et de gains de productivité.
- **Exploitation des données de l'entreprise** : Utiliser les données disponibles, valoriser les informations internes, améliorer la communication pour optimiser les prises de décisions et la qualité du service rendu.

NOS ENJEUX EXTERNES

L'évolution du marché et du cadre réglementaire impose à notre entreprise de s'adapter à un environnement en mutation rapide :

- **Perspectives multiples de développement** : Explorer et promouvoir les gaz renouvelables pour diversifier les sources d'énergie et répondre aux enjeux de décarbonation, adapter nos infrastructures et nos offres à ces nouvelles opportunités.
- **Décisions des pouvoirs publics** : S'adapter aux réglementations locales, nationales et européennes concernant la mobilité gaz, les chaudières, la biomasse, les taxes et les Réseaux de Chaleur Urbains (RCU).
- **Contraintes réglementaires et techniques** : Réaliser une veille continue, intégrer et respecter les normes techniques en constante évolution pour garantir la sécurité et la performance des infrastructures gazières.
- **Baisse de la consommation de gaz** : Faire face à la diminution de la consommation de gaz et innover pour adapter notre modèle économique.
- **Baisse du nombre de clients** : Anticiper et gérer une diminution du nombre de clients en renforçant la fidélisation et notre relation client.
- **Coût des énergies** : Anticiper et gérer les fluctuations des coûts des énergies et leur impact sur les marges et la compétitivité de nos offres.
- **Changement climatique** : Intégrer les enjeux climatiques dans la stratégie d'entreprise, dans les investissements et dans des solutions plus durables pour participer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- **Renforcement du rôle du territoire** : Collaborer avec les acteurs locaux dans leurs choix énergétiques pour renforcer notre ancrage territorial et contribuer au développement durable.
- **Essor de l'extra-financier** : Prendre en compte les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions stratégiques pour répondre aux attentes des parties prenantes.

3 > Notre engagement territorial

RÉGAZ-BORDEAUX, UNE ENTREPRISE CONTRIBUTIVE

L'impact environnemental est au cœur des préoccupations sociétales. Conscients de notre rôle, nous avons développé une stratégie d'engagement forte en faveur de la transition énergétique et du développement durable. Depuis notre création, nous entretenons des relations privilégiées avec nos parties prenantes et contribuons activement à la réduction de l'empreinte carbone de notre territoire.

Notre ambition est claire : décarboner les réseaux de gaz et atteindre une distribution de 20 % de gaz renouvelable d'ici 2030, puis 100 % en 2050.

Pour atteindre ces objectifs, nous misons sur l'injection de gaz vert dans notre réseau, la promotion du carburant gaz pour une mobilité durable et l'adoption d'une sobriété énergétique choisie. Notre stratégie repose sur des engagements concrets pour réduire notre impact environnemental, mais aussi accompagner nos clients et partenaires dans cette transition.

Notre stratégie
repose sur des
engagements
concrets



LE LABEL ENGAGÉ RSE : UNE RECONNAISSANCE QUI NOUS DISTINGUE

La responsabilité sociétale est un axe essentiel du développement de Régaz-Bordeaux. Pour preuve, nous avons obtenu en 2022, le niveau « Confirmé » du Label Engagé RSE de l'AFNOR, une distinction détenue par seulement 405 entreprises en France (février 2025). Cette reconnaissance valorise nos efforts pour structurer nos engagements autour du développement durable, de l'éthique économique et de l'égalité professionnelle.

Conformément aux règles du label, un suivi a été réalisé 18 mois après son obtention. Lors de cette évaluation en novembre 2023, l'évaluateur pour le compte de l'AFNOR a rencontré un échantillon de parties prenantes internes et externes. Son rapport met en avant plusieurs avancées notables :

- Le maintien et le déploiement de notre stratégie RSE.
- Les innovations permanentes dans le développement du gaz renouvelable.
- Un système de management global intégrant qualité, sécurité et environnement.
- L'intégration croissante de la RSE dans notre politique RH.
- Un programme « Zéro accident au travail ».
- Une gestion d'entreprise prudente et innovante dans un contexte de transition énergétique.
- Une meilleure compréhension des piliers de la RSE (économique, sociétale et environnementale).
- Le renforcement de l'ancrage territorial de l'entreprise.

Dans une dynamique d'amélioration continue, plusieurs pistes ont été proposées pour renforcer notre maturité RSE notamment sur les thématiques achats responsables et inclusion/diversité.

Le maintien de notre label et les avancées constatées illustrent notre engagement durable concret. Nous continuerons à structurer nos initiatives pour répondre aux attentes de notre écosystème et contribuer activement à la transition énergétique de notre territoire.



Questions à :

M. Yves Garenne,

ingénieur-conseil, expert RSE.

Pouvez-vous nous dire quelques mots sur ce que signifie la labellisation en matière de RSE ?

« La labellisation en matière de RSE est une évaluation de la maturité d'une organisation en matière de responsabilité sociétale. Le label Engagé RSE® est robuste, adossé à l'ISO 26000. »

Quels sont les bénéfices principaux dans la mise en place de pratiques RSE ?

« Pour les dirigeants, elle permet une meilleure prise de conscience des enjeux, et donc une amélioration de la contribution positive de l'organisation aux enjeux humanitaires, environnementaux, sociaux et sociétaux. Le modèle de gestion est plus résilient du fait d'une meilleure adaptation de l'organisation.

Pour les collaborateurs(trices) de l'organisation, c'est une première réponse à la fameuse quête de sens. Pour les parties prenantes externes, c'est une meilleure assurance d'un niveau de dialogue et de confiance, et de respect réciproque. »



Entretien avec :

Julia Wasykula,

Directrice Nouvelle-Aquitaine Les Entreprises Pour la Cité.

Comment Régaz-Bordeaux accompagne Les Entreprises Pour la Cité ?

« Régaz-Bordeaux a adhéré au réseau Les Entreprises Pour la Cité en 2022. Depuis l'entreprise a participé à des webinaires sur la mobilisation des collaborateurs(trices) ou l'engagement des entreprises sur leur territoire. Elle a permis à plusieurs de ses collaboratrices et collaborateurs de participer à des actions de terrain en faveur de l'égalité des chances au sein de collègues du département, de la découverte de l'entreprise ou encore du poids des stéréotypes de genre dans l'orientation. Mais l'action de Régaz-Bordeaux c'est aussi par exemple une action de "coaching emploi" à destination de jeunes accompagnés par l'Académie Younus au Grand Parc, un quartier prioritaire de la Politique de la Ville à Bordeaux. »

LES FAITS MARQUANTS DE 2023-2024

1 > Un contexte incertain qui nous oblige à nous réinventer

Le secteur gazier fait face à de nombreux défis : crise énergétique, réglementations évolutives et exigences environnementales. Depuis 2021, un contexte géopolitique tendu impacte directement le coût de l'énergie et le quotidien des clients. En parallèle, les effets du réchauffement climatique sont de plus en plus prégnants. Face à ces enjeux et une année 2023 marquée par des incertitudes, nous avons poursuivi notre mutation et défendu la place du gaz dans un mix énergétique équilibré, tout en affirmant notre résilience et notre capacité à nous adapter.

2 > Le projet d'entreprise Destination 2030 : un cap pour l'avenir

Dans le prolongement de la Feuille de route 2024, nous avons lancé «Destination 2030», une stratégie ambitieuse pour renforcer notre position d'acteur local de référence dans la transition bas-carbone. Construit avec nos managers et collaborateurs(trices), ce projet incarne, dans un contexte évolutif, notre engagement à accompagner la décarbonation de notre territoire et à nous adapter à un secteur en perpétuelle transformation.

3 > La décarbonation du gaz transité : un record de gaz vert injecté

Régaz-Bordeaux a franchi une étape majeure en injectant 144 GWh de gaz vert dans son réseau, soit l'équivalent de la consommation de 36 000 logements neufs. Grâce à cinq unités de méthanisation raccordées au réseau de distribution – dont quatre agricoles et une dédiée au traitement des boues de station d'épuration – nous renforçons notre contribution à la transition énergétique.



4 > La Semaine Impact Positif : une mobilisation RSE d'envergure

Du 16 au 20 septembre 2024, nous avons organisé la Semaine de l'Impact Positif Régaz-Bordeaux pour fêter notre labellisation et mettre en avant notre démarche RSE. Cet événement interne et convivial a permis de fédérer et sensibiliser nos collaborateurs(trices) aux enjeux sociétaux et environnementaux à travers des ateliers, des conférences et des actions solidaires.

6 > Renouvellement des certifications QSE et suivi du label Engagé RSE

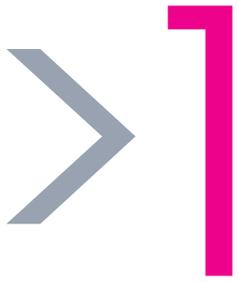
Régaz-Bordeaux a confirmé son excellence opérationnelle avec le renouvellement de ses certifications ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et ISO 45001 (santé-sécurité). Par ailleurs, en novembre 2024, le suivi du label Engagé RSE de l'AFNOR a validé le maintien de notre niveau « Confirmé » : une preuve de notre engagement à structurer nos pratiques autour de la responsabilité sociétale.

5 > Les Éco-Ambassadeurs du Gaz : un engagement au plus près des usagers

Face à la hausse des prix de l'énergie et au risque croissant de précarité énergétique, Régaz-Bordeaux s'engage aux côtés de Domofrance et de Territoires Solidaires pour mener une action de terrain et accompagner les usagers du gaz vers plus de sécurité et de sobriété.

Entre janvier et mai 2024, cinq jeunes en service civique ont réalisé des visites de sensibilisation aux gestes de sécurité gaz et à la maîtrise des consommations d'énergie auprès de 1 160 locataires ciblés, potentiellement en situation de précarité énergétique.





UNE ENTREPRISE ANCRÉE, AUX FONDATIONS SOLIDES

UNE ENTREPRISE ANCRÉE, AUX FONDATIONS SOLIDES

Forte d'une expérience éprouvée et d'un savoir-faire reconnu, Régaz-Bordeaux s'appuie à la fois sur des fondations robustes et une organisation agile pour garantir un haut niveau de performance. Sa structure à taille humaine et sa chaîne de décision courte favorisent sa réactivité, tandis que son engagement dans une dynamique d'amélioration continue renforce sa solidité et son excellence opérationnelle.

Nos certifications Qualité, Sécurité et Environnement (QSE) témoignent de notre expertise et attestent de notre capacité à améliorer l'efficacité de nos processus, à minimiser les risques et à respecter les exigences normatives. Elles nous permettent d'intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement tout en améliorant nos performances en continu.

Le renouvellement de ces certifications QSE vient confirmer le niveau atteint. L'audit, réalisé en mars 2024, a mis en lumière de nombreux points forts, notamment l'implication des pilotes de processus, la performance de nos outils numériques et le professionnalisme de nos équipes.

Des axes d'amélioration mineurs ont aussi été identifiés avec des actions correctives afin de maintenir notre haut niveau d'exigence et de poursuivre notre engagement vers l'amélioration de nos pratiques.



1 > Distribuer le gaz du poste de transport au compteur

Pour le chauffage, la production d'eau chaude, la cuisine, les processus de fabrication ou encore comme carburant, Régaz-Bordeaux répond aux besoins variés des particuliers, des professionnels et des collectivités. La couverture étendue et performante de notre réseau assure à l'ensemble de nos clients une alimentation fiable.

222 283

PCE actifs au 30/09/2024
et un réseau de

3 550 km

1.1 SURVEILLANCE ET MAINTENANCE : LES CLÉS D'UNE LIVRAISON D'ÉNERGIE FIABLE

Notre BCS : une particularité locale qui nous distingue

À la faveur d'une surveillance continue et d'une maintenance rigoureuse, nos infrastructures garantissent la sécurité et la performance du réseau. Notre Bureau de Conduite et de Sécurité (BCS) joue un rôle clé dans la sécurité et la supervision 24 h/24, 7J/7 et permet une intervention rapide en cas de besoin. Reconnu pour son expertise, notre BCS se met également au service d'autres opérateurs locaux qui lui confient la surveillance de leur réseau.

Le numérique au service du pilotage des activités de maintenance

Depuis 2020, Régaz-Bordeaux déploie un outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) pour l'ensemble de ses installations soumises à la réglementation. Ce projet s'inscrit dans le cadre du décret du 13 juillet 2020 pour le réseau et du décret du 23 février 2018 pour les installations intérieures gaz.

Au-delà des exigences réglementaires, cette initiative vise à optimiser la maintenance en renforçant la connaissance des infrastructures : inventaire des ouvrages gaz, redéfinition des gammes et fréquences de maintenance, planification des opérations, traçabilité et suivi des interventions correctives.

Régaz-Bordeaux modernise également ses outils de pilotage en intégrant la mobilité de la collecte des données en temps réel sur le terrain pour intervenir avec réactivité et efficacité.

Le contrôle en continu de l'étanchéité du réseau

Nos opérateurs spécialisés disposent d'un Véhicule de Surveillance Réseau (VSR) équipé d'un dispositif de géopositionnement pour une détection systématique des fuites sur les canalisations enterrées, quelle que soit la zone concernée. Chaque inspection donne lieu à un compte rendu précis mentionnant la distance parcourue, la durée de l'intervention et les indices détectés.

Ces opérations de surveillance, régies par une réglementation stricte, doivent être réalisées à une fréquence n'excédant pas trois ans. Pour garantir un réseau toujours plus sûr, nous adaptons en permanence nos processus, renforçons les fréquences d'inspection selon les matériaux employés et réduisons les délais de réparation en cas de fuite constatée.

En anticipation de la mise en application de la réglementation européenne en 2025, nous révisons nos programmes de surveillance afin de répondre aux nouvelles exigences. Parallèlement, nous poursuivons la mise en place de systèmes de protection cathodique pour prévenir la corrosion des canalisations en acier.

La surveillance et la maintenance des ouvrages gaz sur le réseau

La surveillance et l'entretien des postes gaz, des organes de coupure gaz (OCG) et des points singuliers sont les fondamentaux de la démarche de prévention pour garantir la sécurité des personnes et des biens.

Les postes de détente, qui régulent la pression du gaz pour garantir une distribution optimale et sécurisée, font l'objet d'une surveillance constante. Nous assurons également la maintenance des ouvrages de détente en amont des compteurs clients pour protéger et sécuriser les installations intérieures.

Nous vérifions fréquemment l'accessibilité et l'opérationnalité des robinets de sécurité du réseau, en respectant une fréquence de surveillance n'excédant pas quatre ans.

Les points singuliers, tels que les passages le long d'ouvrages d'art, les traversées souterraines de cours d'eau ou encore les conduites sous voies ferrées, nécessitent une attention particulière. Régaz-Bordeaux procède à une inspection annuelle des canalisations en acier à hautes caractéristiques et à un contrôle tous les deux ans pour les autres canalisations en acier.

Pour garantir un réseau toujours plus sûr, nous adaptons en permanence nos process

La vérification des installations intérieures chez le client

Régaz-Bordeaux assure le recensement et la vérification des installations de distribution de gaz en aval de l'Organe de Coupure Générale (OCG) des immeubles collectifs, incluant les conduites montantes et les conduites d'immeubles.

Nous identifions les éventuelles anomalies et réalisons les travaux de réhabilitation nécessaires pour garantir la sécurité des occupants. Lorsque des interventions ne relèvent pas de notre champ d'action, nous informons les propriétaires afin qu'ils puissent prendre les mesures correctives appropriées.

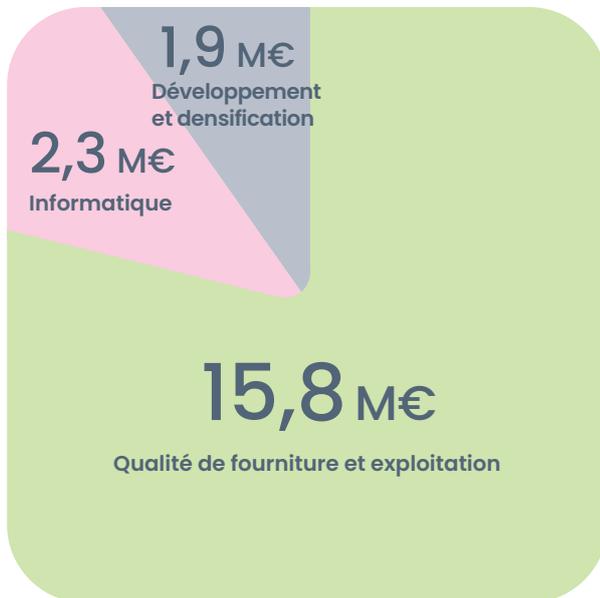
1.2 NOS INVESTISSEMENTS DANS LA SÉCURITÉ ET LA MODERNISATION DU RÉSEAU

**Investissements
2023-2024 en M € :**

Total sur l'exercice

20 M€

dont

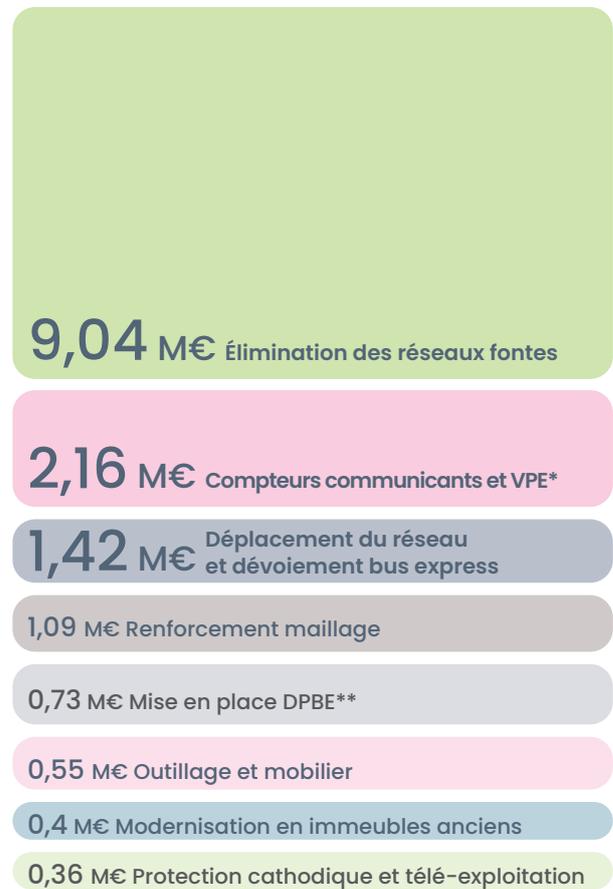


**Détail des dépenses de qualité de
fourniture et d'exploitation :**

Total sur l'exercice

15,8 M€

dont



Avec un budget d'investissement prévu de 20,49 M€ pour 2023-2024 et une réalisation à 20 M€, Régaz-Bordeaux maintient un niveau d'investissement élevé, conforme aux attentes. Cette stabilité témoigne de notre engagement continu dans l'amélioration de la sécurité et la modernisation de notre réseau.

L'année a été marquée par plusieurs facteurs clés :

- Une baisse des nouvelles demandes de raccordement clients.
- La poursuite du programme de protection des branchements existants (DPBE) pour renforcer la sécurité des installations.

* Vérification Périodique d'Étallonnage

** Dispositif de protection de branchements existants

- L'élimination de près de 21 km de réseau en fonte. Malgré la hausse des coûts de terrassement, nous poursuivons cette opération essentielle, car la fonte est responsable du taux de fuite le plus élevé sur le réseau. Ce programme de renouvellement ambitieux, mis en place depuis plus de 10 ans, participe aussi à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. À ce rythme, la quasi-totalité des conduites en fonte sera remplacée d'ici 2032, en conformité avec les exigences réglementaires.

- Le report à 2025 du raccordement de l'unité de biométhane CVE à Bassens, un projet clé pour la transition énergétique.
- Le déploiement généralisé des compteurs évolués DATAGAZ, malgré une difficulté cette année liée à la défaillance d'un fournisseur.

Parallèlement, les investissements en solutions numériques ont été maintenus afin d'améliorer nos processus et renforcer la collaboration avec les fournisseurs d'énergies. On note parmi les avancées notables :

- Un nouveau portail informatique dédié aux fournisseurs d'énergies pour faciliter les échanges.
- L'évolution des outils utilisés par les équipes de la sécurité gaz, de la maintenance du réseau et des interventions clients, pour un suivi plus efficace.
- L'amélioration continue du système d'information géographique (SIG), essentiel pour la gestion des infrastructures.
- La poursuite du système d'information pour la gestion des compteurs évolués, en vue d'une meilleure supervision.
- La refonte des applications métiers liées à la gestion des travaux pour optimiser la planification et l'exécution des interventions.

Ces investissements stratégiques illustrent la volonté de Régaz-Bordeaux de sécuriser toujours davantage ses infrastructures, d'améliorer ses performances et de répondre aux enjeux énergétiques de demain.

1.3 NOS ACTIONS POUR RÉDUIRE LES DOMMAGES LIÉS AUX CHANTIERS DE TIERS

23 528

déclarations DT-DICT
pour travaux à proximité du réseau gaz.

Construire sans détruire : des chantiers sous surveillance

Depuis 2011, la réglementation « Construire sans détruire » impose la déclaration des travaux (DT-DICT) à proximité des réseaux gaz et l'information des exploitants de réseaux concernés. Le téléservice reseau-et-canalisation.ineris.fr facilite cette procédure en permettant aux entreprises d'identifier gratuitement les exploitants des réseaux impactés.

Sur l'exercice 2023-2024, Régaz-Bordeaux a reçu plus de 23 500 déclarations DT-DICT pour des chantiers menés à moins de 2 mètres des ouvrages gaz. Afin d'assurer une réactivité optimale, notre organisation interne garantit des réponses aux maîtres d'ouvrage en moins de 3 jours, bien en dessous des 9 jours réglementaires.

Pour renforcer la sécurité, Régaz-Bordeaux effectue des visites inopinées sur les chantiers de travaux publics. Ces inspections visent à vérifier les déclarations de travaux, la présence des récépissés et des plans de réseaux gaz. Les 206 visites réalisées en 2024 témoignent de notre engagement fort pour la protection du réseau et des personnes.



Prévenir les dommages : des actions concrètes

La division Conduite et Sécurité de Régaz-Bordeaux joue un rôle essentiel dans la prévention des dommages sur les ouvrages enterrés. Des experts de cette division interviennent directement sur le terrain pour sensibiliser et accompagner les Entreprises de Travaux Publics (ETP) dans l'adoption de bonnes pratiques. Des sessions de formation et ateliers en conditions réelles offrent aux opérateurs une meilleure connaissance du réseau et des règles de sécurité. En 2024, 23 actions ont été réalisées auprès de neuf entreprises, pour former 150 agents de terrain. Afin de renforcer cette action, neuf séances de « Street Learning » ont été menées *in situ*. Et le challenge « Zéro Dommage Gaz » vise quant à lui à récompenser les entreprises les plus vigilantes.

La prévention des dommages s'appuie aussi sur la qualité des plans remis lors des demandes de DT-DICT. C'est pourquoi nous investissons régulièrement pour moderniser la cartographie de nos réseaux. La cartographie interactive à grande échelle (SIG RGE) permet ainsi de fournir des données extrêmement précises sur la localisation des ouvrages dans toutes les communes desservies par Régaz-Bordeaux.

En cas d'incident, nous analysons rigoureusement les dommages grâce aux REX (retours d'expérience) pour anticiper et éviter les récidives. Un système d'alerte par SMS informe rapidement nos clients en cas de coupure de gaz, et un second SMS détaille les procédures pour une remise en service sécurisée.



Découvrez le métier
d'Olivier
Contramaître DT-DICT



La prévention des dommages s'appuie aussi sur la qualité des plans remis

Sensibiliser et animer : notre engagement pour la sécurité

L'analyse des incidents constitue un levier stratégique pour améliorer la prévention. Entre octobre 2023 et septembre 2024, Régaz-Bordeaux a mené 33 analyses de dommages sur des ouvrages gaz en partenariat avec les Entreprises de Travaux Publics et les maîtres d'ouvrage en cause. Ces analyses incluent des axes d'amélioration et une sensibilisation systématique des agents de terrain.

Pour la 4^e année consécutive, le « Challenge Zéro Dommage » organisé par Régaz-Bordeaux a récompensé les entreprises les plus vigilantes en matière de sécurité. Une vingtaine d'entreprises opérant pour Régaz-Bordeaux, GRDF et Enedis ont participé, avec des résultats en constante amélioration : seulement 63 endommagements avec fuite en 2024, soit 0,3 % de l'activité totale en Gironde.

Deux prix ont été décernés :

- Les lauréats 2024 du « Prix du Meilleur résultat » sont Sobeca, ETPM, Giesper TP Aquitaine et Somopa avec 0 % d'endommagement.
- Les lauréats 2024 du « Prix de l'Innovation » sont SADE pour ses objectifs de visites de chantier et Eiffage Énergies Systèmes pour ses casques communicants et son expert référent Zéro dommage joignable en permanence.

En 2025, L'Eau de Bordeaux Métropole et ses partenaires rejoindront le challenge pour poursuivre collectivement ces efforts.

2 > Optimiser les usages gaz pour nos clients

15,8 GWh

supplémentaires sur nouveaux raccordements commandés

5,4 %

du gaz transité est dédié à l'usage mobilité

L'exercice 2023-2024 a été marqué par des incertitudes économiques et politiques qui ont fortement influencé l'investissement des ménages et freiné le lancement de nouveaux programmes immobiliers. La diminution des mises en vente, amplifiée par l'instabilité du secteur du bâtiment, a accentué les tensions sur l'offre neuve de logements et de locaux non-résidentiels. Cependant, la demande a légèrement progressé grâce à la baisse des taux d'intérêt.

Les marchés énergétiques, toujours affectés par la guerre en Ukraine, cherchent à se stabiliser en diversifiant les approvisionnements et en accélérant la transition énergétique. Les politiques publiques soutiennent la souveraineté énergétique et l'application des normes RE2020 pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments.

2.1 LE DÉVELOPPEMENT DES NOUVEAUX RACCORDEMENTS AU RÉSEAU

Le développement des raccordements au réseau Régaz-Bordeaux a atteint 75 % de l'objectif annuel avec 15,8 GWh commandés (consommations annuelles prévisionnelles), sous l'impact de la chute de la construction neuve de bâtiment et de la faiblesse du nombre de projets de conversion énergétique.

Pour les bâtiments résidentiels

Dans le secteur de l'habitat, 72 % des objectifs ont été réalisés, avec 5,4 GWh et 1413 nouveaux logements raccordés. Ce résultat est influencé par les difficultés de la promotion immobilière, qui n'a atteint que 50 % de son objectif en raison de la chute des mises en chantier en 2023 et de la transition vers le tout électrique imposée par la RE2020.

Pour les bâtiments non résidentiels

Sur le segment des professionnels et décideurs publics, les nouveaux raccordements ont atteint 5,4 GWh, soit 77 % du prévisionnel. Le marché professionnel, prudent après la crise énergétique de 2022, montre une légère hausse des surfaces mises en chantier, alors que les nouveaux permis de construire autorisés publics et privés diminuent de 15 %.

En parallèle, le décret tertiaire impose une réduction de 60 % de la consommation d'énergie d'ici 2050 qui incite l'industrie à revoir ses processus. Le verdissement du gaz et l'essor des solutions hybrides devraient permettre de maintenir notre part de marché malgré une baisse globale des volumes consommés en GWh.

Notre enjeu consiste à positionner le gaz comme une énergie complémentaire à l'électricité et aux énergies renouvelables. Les solutions hybrides sont essentielles pour atteindre les objectifs de décarbonation fixés par la RE2020, notamment le nouveau seuil carbone de 2025. Dans une logique de fidélisation, Régaz-Bordeaux accompagne les bailleurs publics et privés dans l'amélioration de la performance énergétique de leur patrimoine. Les professionnels bénéficient de notre appui pour rénover leurs équipements afin de réduire leur consommation d'énergie.



Un projet majeur de cogénération pour 5 GWh

L'augmentation de la puissance de l'unité de cogénération du réseau de chaleur Plaine de Garonne Énergies à Bordeaux génère une consommation annuelle estimée supplémentaire de 5 GWh. Dans une démarche de décarbonation des besoins de chauffage, ce projet repose sur un mix énergétique avec la génération simultanée d'électricité et de chaleur à partir de sources renouvelables combinées avec un apport partiel de gaz.

Le réseau de chaleur Plaine de Garonne Énergies doit répondre à une hausse des besoins énergétiques liée au développement des quartiers alimentés. Le raccordement au réseau gaz existant et l'extension d'usage du gaz sont intégrés aux nouveaux placements de l'exercice liés au développement commercial.

Une animation renforcée au service des clients et prescripteurs

Régaz-Bordeaux est présente aux côtés de ses clients et partenaires tout au long de l'année à travers divers événements pour réfléchir ensemble et promouvoir des solutions énergétiques durables et efficaces. Cette démarche s'inscrit dans une relation de proximité avec des acteurs variés : élus, syndicats, installateurs, promoteurs, bureaux d'études, agriculteurs, industriels et particuliers.

- Lors des Assises de l'Immobilier au Stade Matmut Atlantique au mois de juin 2024, nous avons mis en avant des solutions gaz innovantes, telles que la PAC hybride, pour répondre aux défis de la décarbonation dans l'habitat collectif.
- Au Congrès HLM 2024 à Montpellier en septembre, notre Département Développement des Usages Gaz a rencontré des promoteurs et énergéticiens pour échanger sur les solutions gaz et l'efficacité énergétique.
- En mai, au Salon de l'Agriculture de Nouvelle-Aquitaine, nous avons sensibilisé le public sur l'importance du gaz vert et de la transformation des biodéchets. Nous avons aussi réaffirmé notre engagement auprès des agriculteurs de la région pour valoriser le biométhane et l'économie circulaire.
- Partenaire fidèle des installateurs, nous avons organisé, en collaboration avec un fabricant de matériels, des présentations pour mettre en avant les avantages des solutions hybrides. Ces rencontres ont permis de démontrer les bénéfices concrets de l'hybridation pour les utilisateurs finaux, tant en termes d'économies d'énergie que de réduction des émissions de carbone.
- Nous soutenons également des syndicats de copropriété dans la transition énergétique de leurs logements. Grâce à une convention de partenariat, plusieurs résidences ont ainsi été accompagnées pour la rénovation de leurs installations gaz afin d'améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments.
- Pour les maisons individuelles, nous accompagnons les projets de rénovation énergétique en présentant les solutions d'hybridation telle que la PAC hybride gaz qui combine les deux énergies, gaz et électricité, dans le respect des exigences de la RE2020.





Client et installateur témoignent des atouts de l'hybridation des énergies



- Dans le cadre de la décarbonation des usages des bâtiments professionnels, nous avons organisé des rencontres avec les industriels afin de les aider à décrypter le décret tertiaire et les sensibiliser aux solutions d'équipement gaz permettant de respecter les exigences réglementaires et répondre à leurs besoins.



La rénovation des locaux de Léon Vincent illustre l'efficacité des solutions hybrides, qui allient performance énergétique et confort des salariés



- Nous avons également participé à divers événements, tels que l'Animation Club Copro du Sud-Ouest et la Rencontre ADIL 33, pour informer sur les solutions gaz et les aides disponibles. Une intervention auprès du SYNAR (Syndicat National de la Rénovation) a permis de mettre en évidence le lien entre transition énergétique et gaz vert.

En tant qu'acteur engagé dans une démarche bas-carbone, Régaz-Bordeaux saisit chaque opportunité pour sensibiliser les acteurs du secteur aux technologies durables, contribuant ainsi à un avenir énergétique plus vert.

Les travaux de développement et densification du réseau

Le nombre de nouveaux points de consommation et d'estimations clients en diminution reflète la baisse de l'activité commerciale. Dans ce contexte notamment, les travaux d'extension du réseau sur la commune d'Hourtin ont été réduits. Le déploiement du réseau a été réorienté pour privilégier les extensions les plus rentables. Cette révision est liée aux impacts négatifs de la crise énergétique de 2022-2023, qui nous obligent à ajuster nos prévisions de nouveaux raccordements en conversions d'énergie.

EXTENSION RÉSEAU



mètres linéaires de canalisations



nouveaux points de consommation en extension

DENSIFICATION DU RÉSEAU



nouveaux points de consommation en densification

Budget Travaux de développement et de densification du réseau



2.2 LA MOBILITÉ GAZ : UN ENJEU MAJEUR POUR RÉGAZ-BORDEAUX

Régaz-Bordeaux s'engage activement dans la valorisation et la promotion du carburant GNV/BioGNV, une solution énergétique durable pour la mobilité.

Nos actions se concentrent sur plusieurs axes stratégiques :

- Nous présentons aux collectivités les avantages du gaz vert et de la mobilité verte BioGNV afin d'expliquer les bénéfices environnementaux et économiques de ces solutions.
- Nous avons participé aux groupes de travail pour la mise en place de la Zone à Faibles Émissions (ZFE) de Bordeaux Métropole. Cet engagement témoigne de notre volonté de contribuer à une mobilité plus propre et respectueuse de l'environnement.
- Nous continuons à prospecter les flottes captives, telles que celles des transporteurs et des collectivités, pour les inciter à adopter le GNV/BioGNV. Ces partenariats sont essentiels en vue d'accélérer la transition énergétique dans le secteur des transports.
- Nous développons des partenariats avec l'ensemble de la filière, incluant les fédérations de transporteurs, les bureaux d'études, et les constructeurs de stations privées et publiques. Ces collaborations renforcent notre capacité à déployer des solutions performantes et des infrastructures adaptées.
- Nous soutenons les opérateurs dans le déploiement des stations GNV/BioGNV et leur accès au réseau de distribution, selon le schéma directeur de la Région. Cet accompagnement garantit une mise en œuvre cohérente et efficace des solutions de mobilité gaz.
- Enfin, nous identifions les opportunités dans le secteur du transport fluvial local, en établissant des relations institutionnelles avec des acteurs clés comme Voies Navigables de France (VNF) ou encore le Département de la Gironde et ses bacs girondins. Ce nouveau marché offre des perspectives prometteuses pour l'avitaillement en GNV/BioGNV.

En renforçant ces initiatives, Régaz-Bordeaux se positionne comme un acteur incontournable de la transition énergétique dans le domaine de la mobilité, contribuant ainsi à un avenir plus durable.

Succès du GNV/BioGNV : 2 cas concrets

> Station GNV Keolis Le Haillan, une avancée vers une mobilité propre :

Le raccordement au réseau gaz d'une station GNV au Haillan, destinée à l'alimentation de 10 bus Keolis, marque une avancée significative dans la transition énergétique des transports. Cette station fournit du gaz naturel comprimé (GNC), carburant alternatif qui réduit les émissions de CO₂ et les polluants locaux. Elle s'inscrit dans la stratégie de décarbonation du secteur, en particulier dans les zones urbaines, et répond à une demande croissante pour des flottes de véhicules à faibles émissions. Cette nouvelle station soutient l'adoption du GNV comme alternative durable aux carburants traditionnels, en cohérence avec les politiques de qualité de l'air de plus en plus strictes.

> Saint-Aubin-de-Médoc fidèle au BioGNV :

La commune de Saint-Aubin-de-Médoc renforce son engagement environnemental en s'équipant d'un 4^e véhicule de service fonctionnant au BioGNV. Après le succès des précédentes acquisitions, cette nouvelle initiative démontre la volonté de la municipalité de réduire son empreinte carbone tout en maintenant un service public efficace.

Rechargés sur une station d'avitaillement privée raccordée au réseau de Régaz-Bordeaux, ces véhicules illustrent les avantages concrets du gaz vert :

- Une production locale issue dans ce cas des unités de méthanisation de Saint-Laurent-Médoc.
- Une réduction significative des émissions : - 95 % de particules fines et - 80 % de CO₂ par rapport au diesel.
- Un confort préservé grâce à une réduction du bruit (2 fois plus silencieux qu'un véhicule diesel équivalent) et l'absence d'odeur.

À travers cette action, Régaz-Bordeaux confirme son rôle clé dans l'accompagnement des collectivités vers des solutions de mobilité durable.

2.3 ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Compteur DATAGAZ : un allié pour maîtriser ses consommations énergétiques

Depuis le Grenelle de l'environnement, le projet de compteur DATAGAZ répond aux besoins des clients à travers un comptage plus fiable, des index réels et des services liés à la maîtrise de la demande en énergie.

Le déploiement des compteurs DATAGAZ s'opère de deux façons : programmée, lors de tournées d'intervention, ou par opportunité, lors de maintenance ou de mises en service.

Les chiffres à fin septembre 2024

200 669 compteurs DATAGAZ
sur les 230 753 compteurs posés (6 et 10m³)

87 % taux de DATAGAZ posés

0,44 % taux de refus de pose
du compteur DATAGAZ

Sur le territoire de Régaz-Bordeaux, nos clients bénéficient de cette technologie qui leur offre une gestion plus fine de leur consommation. Nos agents sur le terrain assurent quotidiennement la mise en service, la maintenance et la collecte des données. À fin septembre 2024, 200 669 compteurs communicants ont été installés et 76 concentrateurs sont en service pour relayer les informations : des résultats cohérents avec les objectifs fixés. Les systèmes informatiques ont été adaptés pour permettre l'acquisition des données et la transmission des index mensuels aux fournisseurs.

Sur cet exercice, 29 000 remplacements de compteurs anciens étaient planifiés, mais la liquidation judiciaire d'un prestataire a entraîné une réduction du volume à 22 000 compteurs.

Les avantages pour le client

- Facturation des consommations réelles et non plus estimées
- Suivi simple et rapide des consommations quotidiennes et détaillées sur monespace.regaz.fr
- Relevé à distance sans contrainte de présence



**Découvrez le métier
de Stéphane**
Responsable d'équipe
Interface Clients



monespace.regaz.fr : une expérience client améliorée

L'espace client en ligne de Régaz-Bordeaux a été repensé pour offrir une navigation fluide et un accès fiable aux données de consommation. Cette nouvelle interface plus performante permet à nos clients de consulter plusieurs fonctionnalités :

- Le suivi de leurs consommations réelles de gaz via le compteur DATAGAZ.
- La comparaison de leurs historiques de consommations avec la visualisation des courbes annuelles et mensuelles basées sur des relevés réels.
- L'affichage en m³ et kWh pour une compréhension optimale des données.
- Des histogrammes journaliers avec option d'affichage de la courbe des températures.
- Une gestion multisite pour les titulaires de plusieurs points de consommation depuis le même espace client.
- Une déclaration directe des relevés lorsque nécessaire pour une gestion simplifiée.

Cette nouvelle interface, couplée aux conseils dans l'encart « N'oubliez pas », aide nos clients à évaluer la performance énergétique de leur logement et à adopter des comportements plus vertueux, voire envisager des rénovations énergétiques.

Renouvellement de la convention avec l'ADIL 33 pour accompagner la décarbonation énergétique du territoire

Dans un contexte de transition énergétique, l'engagement des acteurs locaux joue un rôle essentiel pour décarboner le territoire. C'est dans cette dynamique que Régaz-Bordeaux et l'ADIL 33 ont renouvelé en juin 2024 leur convention de partenariat pour une durée de trois ans. Ce partenariat va au-delà de la simple cotisation et a pour objectif d'informer et d'accompagner les particuliers sur des solutions énergétiques performantes, en mettant l'accent sur les bonnes pratiques pour la sécurité et la maîtrise des consommations.

L'ADIL 33, spécialiste de l'information en matière de logement, et Régaz-Bordeaux unissent ainsi leurs compétences pour apporter une information complète, neutre, personnalisée et gratuite aux habitants.

Les actions concrètes de cette collaboration comprennent :

- L'orientation des propriétaires souhaitant se raccorder au réseau de distribution gaz en fonction de leur localisation géographique.

- La diffusion d'informations sur les dispositifs de financement et les solutions gaz performantes, comme les crédits d'impôt, les prêts à taux réduit et les subventions.
- La mise à disposition de documents et d'outils pédagogiques sur la desserte du réseau, la performance énergétique et environnementale du gaz.
- La sensibilisation aux bons gestes pour une utilisation sécurisée et économe du gaz.

Ce renouvellement de convention entre Régaz-Bordeaux et l'ADIL 33 traduit une volonté commune d'accompagner les habitants vers une consommation énergétique plus sobre et responsable. Dans un écosystème énergétique diversifié, nous continuons de nous impliquer aux côtés des partenaires du territoire pour promouvoir un mix énergétique performant, décarboné et souverain.

Un coup de pouce de Régaz-Bordeaux pour la transition énergétique

En octobre 2024, Régaz-Bordeaux a proposé une aide financière de 600 € à destination des particuliers pour l'installation d'une pompe à chaleur hybride gaz dans le cadre d'une construction neuve ou d'une rénovation. Cette initiative limitée à 200 dossiers a pour objectif de soutenir la transition énergétique par le mix énergétique et de fidéliser nos clients.

PAC HYBRIDE GAZ
600 € D'AIDE FINANCIÈRE RÉGAZ

LIGNE DIRECTE PROJETS
05 56 79 43 33

**RÉGAZ VOUS OFFRE 600 €*
pour l'installation d'une
POMPE À CHALEUR HYBRIDE GAZ**
dans votre logement en construction ou en rénovation

Ses atouts

- COMPLÈTE** Couverture de tous les besoins du logement en chauffage et en eau chaude sanitaire.
- SÉCURISÉE** Solution fiable et sécurisée en énergie garantissant une sécurité d'approvisionnement qui s'applique sur la transition énergétique.
- ÉCONOME** Combinaison optimale de la meilleure énergie au meilleur moment. Pas de changement d'abonnement électrique en rénovation.
- CONFORTABLE** Diffusion homogène de la chaleur et possibilité de réglage précis pour maintenir le confort dans les pièces un jour après.
- MODULABLE** Une large gamme de solutions combinables et adaptées à toutes les configurations.
- ADAPTABLE & COMPACTE** Une large gamme de modèles performants, compacts, adaptés et design.

MEMO LA PAC HYBRIDE GAZ EST ELIGIBLE AUX AIDES À LA RÉNOVATION

*Offre valable du 01/10/2023 au 30/09/2024 sur le réseau Régaz-Bordeaux, limitée aux 200 premiers dossiers, sur présentation du certificat de conformité à la facture relative à l'installation et acquittée dans le délai défini.

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

l'énergie est notre avenir. www.régazbordeaux.fr

3 > Accompagner nos clients

96,8%

taux de satisfaction client globale

49 100

interventions clients réalisées (hors interventions sécurité).

Avec un taux de satisfaction global de 96,8 %, nos clients et parties prenantes expriment à nouveau cette année une opinion très favorable de la relation engagée avec Régaz-Bordeaux. Ce résultat dépasse l'objectif initial de 90 %.

3.1 NOTRE RELATION AU QUOTIDIEN À L'USAGER

Une communication optimisée pour une meilleure expérience client

Pour améliorer ses services et la satisfaction client, Régaz-Bordeaux veille à informer avec précision ses usagers lors des interventions réalisées à leur domicile. Sur l'exercice 2023-2024, nos agents d'intervention ont mené plus de 49 100 opérations (sur une base de plus de 222 000 clients).

Ces interventions incluent la mise en service ou la fermeture de compteurs pour des raisons de sécurité, à la demande des fournisseurs d'énergies, ainsi que des actes de maintenance.

Afin de garantir un service fluide et limiter les désagréments, les clients sont contactés par SMS avant ou après l'intervention. Régaz-Bordeaux dispose du numéro de téléphone mobile de 88% des clients ayant un point de comptage et d'estimation (PCE) actif.

Cette communication permet notamment de confirmer ou annuler un rendez-vous, rappeler un passage imminent, transmettre des informations sur les index de compteurs, signaler une coupure liée à une résiliation ou encore demander l'accès à un compteur.

De manière à améliorer la transparence et la réactivité du service, Régaz-Bordeaux innove cette année en envoyant un SMS spécifique juste avant l'arrivée du technicien chez le client.

En cas de dommage nécessitant une isolation partielle du réseau et une coupure de gaz, Régaz-Bordeaux informe en temps réel les usagers concernés par l'envoi rapide d'un SMS informatif. Une fois les réparations terminées, un second SMS détaille les procédures de remise en service en toute sécurité.

Un accompagnement personnalisé de proximité

L'équipe Accueil Interface Clients est au cœur de la relation entre Régaz-Bordeaux et ses usagers sur le déploiement du compteur DATAGAZ. Cette évolution technologique suscite de nouvelles attentes et interrogations, notamment sur la maîtrise des consommations et le fonctionnement du marché de l'énergie.

L'équipe dédiée assure un suivi quotidien à travers divers canaux (téléphone, mail et courrier), avec une mission qui s'étend bien au-delà d'un simple standard téléphonique. Analyse des données, planification des interventions et réponse à une diversité de préoccupations, nos collaborateurs(trices) écoutent, conseillent et guident les clients. Les demandes les plus courantes concernent :

- Des explications sur les conditions d'installation et d'utilisation du compteur DATAGAZ.
- Des conseils sur l'optimisation de la consommation énergétique.
- Une assistance pour accéder et utiliser monespace.regaz.fr.
- Des informations sur la structure des prix du gaz.

Grâce à leur engagement, ces agents jouent un rôle clé dans la satisfaction et la fidélisation de nos clients.

Une mission qui s'étend bien au-delà d'un simple standard téléphonique

3.2 LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

L'expertise reconnue de Régaz-Bordeaux

Nouveaux raccordements au réseau des clients particuliers

81%

La surveillance de chantiers de tiers

98%

Les enquêtes externes confirment la solidité de la relation entre Régaz-Bordeaux et ses clients, ainsi que d'une proximité réelle et d'un engagement continu en faveur de leur satisfaction.

- 81 % des nouveaux clients au réseau expriment leur satisfaction sur la qualité des services.
- 98 % des interlocuteurs liés à la surveillance des chantiers de tiers reconnaissent l'efficacité et la rigueur de notre gestion et le suivi des opérations et de leur expérience après opérations.

Ces résultats traduisent la confiance renouvelée des clients et la pertinence des actions de Régaz-Bordeaux. Ils nous encouragent à poursuivre et à renforcer nos démarches d'amélioration continue, au bénéfice de tous nos partenaires.

Une gestion efficace des réclamations pour une satisfaction accrue

L'écoute client est une priorité pour Régaz-Bordeaux, avec une volonté d'améliorer en permanence l'expérience des usagers.

Sur cet exercice :

- 80 % des réclamations fournisseurs ont reçu une réponse sous 15 jours (contre 60 % sur l'exercice précédent).
- 70 % des réclamations clients ont reçu une réponse sous 30 jours (contre 83 % sur l'exercice précédent).

Le taux global de traitement dans les délais passe à 76 % (contre 71 % en 2022-2023).

Répartition des réclamations :

- 63 % des réclamations proviennent des fournisseurs d'énergies, auxquels nous répondons pour qu'ils puissent ensuite informer les clients.
- 37 % des réclamations sont directement envoyées par les clients auxquels nous répondons personnellement.

Au cours de l'exercice 2023-2024,

513

réclamations instruites

Soit **0,23 %** par rapport aux

224 390

PCE au 1^{er} octobre 2023

Dont **37 %**

émises directement par les clients

et **63 %**

via les fournisseurs d'énergies

Délais de réponse réglementaire :
30 jours pour les clients et 15 jours
pour les fournisseurs d'énergies.

Amélioration continue de la gestion des réclamations

Sur l'exercice, le nombre de réclamations a augmenté de 29 %, passant de 399 à 513, soit une part limitée de 0,23 % des clients, avec une responsabilité engagée dans seulement 30 % des cas (contre 24 % sur l'exercice précédent, soit 165 réclamations).

Toutefois, Régaz-Bordeaux met tout en œuvre afin d'améliorer la gestion de ces demandes avec la mise en place d'un processus informatisé et centralisé visant à réduire les délais de traitement. Les principales thématiques de réclamation concernent :

- Les contestations d'index.
- L'annulation de frais de mise en service.
- Les défaillances de compteur.
- Les coffrets endommagés.
- Les fraudes ou consommations sans fournisseur.
- Les désordres sur chantier.

En cas d'insatisfaction après une première réponse, les clients peuvent demander un recours. Si le désaccord persiste, le client peut saisir le Médiateur National de l'Énergie, dernier recours possible. Ces trois niveaux d'écoute et de réponse garantissent une démarche transparente et de qualité pour renforcer la confiance des clients.

Évolution du nombre total de réclamations



3.3 UNE MISSION DE SOLIDARITÉ ÉNERGÉTIQUE

1 160

logements ciblés

610

personnes sollicitées dont 197 refus

150

personnes informées lors des ateliers collectifs

Les Éco-Ambassadeurs du Gaz : un modèle d'engagement RSE inspirant

Dans le cadre de son engagement en faveur de la transition énergétique et sociale, Régaz-Bordeaux s'est associée à Domofrance et Territoires Solidaires pour lancer la mission des Éco-Ambassadeurs du Gaz. Cette initiative, d'une durée de six mois, a permis d'accompagner les habitants du parc locatif social utilisant du gaz. Avec 610 échanges réalisés et 1160 foyers ciblés, cette action illustre la volonté de Régaz-Bordeaux de concilier prévention, sécurité et sobriété énergétique.

Les Éco-Ambassadeurs du Gaz, cinq jeunes recrutés en service civique, ont mené des actions de sensibilisation directement au domicile des locataires avec pour objectifs de favoriser une sobriété énergétique choisie, d'améliorer la sécurité des installations gaz et d'accompagner les habitants dans leurs démarches énergétiques. Lors des visites à domicile, les ambassadeurs ont abordé plusieurs thématiques essentielles :

- La conduite à tenir en cas d'odeur de gaz.
- La sécurisation des raccordements des appareils de cuisson.

- L'importance d'une ventilation entretenue et en bon état.
- Les écogestes pour optimiser la consommation énergétique.
- L'accompagnement social et énergétique par les partenaires locaux.

Au-delà de son impact auprès d'habitants parfois en situation de précarité, cette mission solidaire a constitué une expérience enrichissante pour les jeunes éco-ambassadeurs. Leur engagement leur a permis de :

- Développer des compétences en communication et en sensibilisation.
- Retrouver confiance en eux et découvrir une vocation pour certains.
- Réussir leur réinsertion professionnelle ou étudiante à l'issue de la mission.

Les retours de cette initiative sont très positifs. Les habitants ont accueilli avec enthousiasme les conseils apportés, renforçant la pertinence de cette approche de terrain. De plus, le taux «d'ouverture des portes» a dépassé les attentes, confirmant l'adhésion des locataires à ce dispositif.

Cette mission solidaire a constitué une expérience enrichissante pour les jeunes

Elle illustre également la responsabilité sociétale de Régaz-Bordeaux et son implication dans le développement durable des territoires.

En s'investissant à la fois dans la sensibilisation énergétique, la prévention des risques et l'insertion sociale, Régaz-Bordeaux conforte sa RSE et son rôle d'acteur majeur de la stratégie bas-carbone et de la

transition écologique, au service des citoyens et du territoire.

4 > Transmettre nos savoirs

373 683 €

de CA en offres de service et formation

Fort de son savoir-faire, Régaz-Bordeaux met ses compétences au service des collectivités, des entreprises locales de distribution (ELD), des industriels et des particuliers. Cette démarche de diversification continue permet d'adapter nos prestations aux besoins spécifiques de chaque acteur. En 2023-2024, cette activité commerciale a généré un chiffre d'affaires de 373 683 €, témoin de l'efficacité et de la qualité de nos services pour assurer la performance et la sécurité des installations gazières.

Guernica Sécurité : une expertise reconnue et valorisée

Régaz-Bordeaux ne se limite pas à la gestion de son propre réseau. L'expertise de notre Bureau de Conduite et de Sécurité (BCS) dans la surveillance en continu, 24 h/24 et 7j/7 des réseaux, est sollicitée par d'autres opérateurs locaux, parmi lesquels huit entreprises locales de distribution et quatre réseaux de chaleur.

En janvier 2024, la distribution de gaz en Corse a également choisi de s'appuyer sur la fiabilité et la qualité de nos services pour sécuriser son réseau.

Régaz-Bordeaux a donc signé un contrat majeur pour l'appel d'urgence téléphonique et la vente de son logiciel en Corse. Ce partenariat, conclu avec Engie GPL Corse, renforce notre engagement à collaborer avec les autres entreprises locales de distribution.

Le contrat signé repose sur un engagement de cinq ans. La confiance accordée par Engie GPL Corse illustre la reconnaissance du savoir-faire de Régaz-Bordeaux dans la gestion des infrastructures gazières.





Un accompagnement renforcé des ELD

Notre expertise s'étend ainsi au-delà de notre contrat de concession avec des interventions pour d'autres Entreprises Locales de Distributions (ELD), notamment à Bazas, Dreux, Aire-sur-l'Adour, Lannemezan et La Réole. Nos interventions concernent la gestion des appels de sécurité mais aussi la maintenance de postes de gaz, la recherche de fuites en domaine privé et la supervision de postes d'injection de biométhane.

L'efficacité de notre action repose sur notre équipe de surveillants de réseau, sondeurs et agents techniques assistés de notre Véhicule de Surveillance du Réseau (VSR), véhicule hybride rechargeable, en cohérence avec notre engagement en faveur d'une mobilité durable. Chaque mission se conclut par un compte rendu détaillé qui garantit une performance et une efficacité optimales pour la sécurité de tous les réseaux de distribution de gaz.



> 2

**RÉGAZ**
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

UNE ENTREPRISE
QUI SE PRÉPARE
AU FUTUR ÉNERGÉTIQUE

UNE ENTREPRISE QUI SE PRÉPARE AU FUTUR ÉNERGÉTIQUE

1 > Co-construire le nouveau projet d'entreprise

1 an

de travail en CODIR et avec l'ensemble de l'encadrement,

6

chantiers

DESTINATION 2030, UN PROJET DE DÉFIS ET D'OPPORTUNITÉS

En 2021, Régaz-Bordeaux a défini une ambition forte : être un acteur local de référence dans la stratégie bas-carbone du territoire. Face aux défis environnementaux et énergétiques, l'entreprise s'engage pleinement dans la décarbonation.

Dans cette perspective, nous avons élaboré un nouveau projet d'orientation stratégique intégrant les évolutions de contexte, suite logique de notre feuille de route 2024 et dont l'objectif est de structurer l'action de l'entreprise jusqu'en 2030.

Destination 2030 est le fruit d'une réflexion collective de plus d'un an qui a impliqué la direction, l'encadrement et les collaborateurs(trices). C'est le résultat de cette co-construction qui a permis de finaliser les nouveaux objectifs stratégiques de l'entreprise et ce sont les implications et les contributions de chacun qui permettront de lui donner vie.

L'engagement de Régaz-Bordeaux dans la transformation de son secteur et de son activité repose ainsi sur 6 chantiers prioritaires. Portés au sein des différentes directions et pilotés par des membres du CODIR, ces chantiers bénéficient d'un suivi rigoureux avec des indicateurs de performance clairement définis.

Pour trouver ce nouveau souffle vers 2030, nous aurons besoin de pousser 5 curseurs à leur maximum :

- La décarbonation de nos activités en réduisant nos propres émissions de GES.
- L'accompagnement de tous nos clients particuliers et professionnels, et de nos parties prenantes dans leur engagement de sobriété, d'efficacité et *in fine*, de décarbonation.
- L'accompagnement de la filière gaz renouvelables et des nouveaux usages.
- La préparation technique à la future distribution des gaz.
- La modernisation et l'optimisation de nos fonctionnements d'entreprise.



DESTINATION 2030

L'ENTREPRISE DEMAIN

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

RÉSEAU DE DISTRIBUTION
DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

NOS 6 CHANTIERS PRIORITAIRES



LA SÉCURITÉ des collaborateurs(trices)

Nos engagements

- Améliorer le référentiel santé et sécurité.
- Renforcer la maîtrise opérationnelle terrain.
- Développer une culture sécurité dans chaque secteur de l'entreprise.
- Mesurer et piloter la performance du système sécurité.

OBJECTIFS CLÉ

- Atteindre le Zéro Accident du Travail en 2025 et les années suivantes.

Nos engagements

- Définir des objectifs stratégiques.
- Élaborer un plan d'actions.
- Développer des approches managériales en mode projet pour favoriser la transversalité.
- Consolider l'accompagnement RH et la communication interne.

OBJECTIFS CLÉS

- Construire un parcours professionnel basé sur une approche globale de développement des compétences.
- Prévoir la transformation de nos métiers.
- Anticiper les départs en inactivité et ajuster les besoins à venir de l'entreprise.



LA GESTION DES EMPLOIS et des parcours professionnels (GEPP)

Nos engagements

- Faciliter et minimiser la saisie des données.
- Partager les données en provenance des différentes sources.
- Identifier les différents scénarios d'utilisation.
- Restituer des données actualisées.

OBJECTIF CLÉ

- Rendre l'information accessible et actionnable, pour améliorer la performance de nos process et faciliter la prise de décision basée sur des données complètes et pertinentes.



L'OPTIMISATION des process



LA RELATION CLIENTS & parties prenantes

Nos engagements

- Renforcer notre présence sur le territoire.
- Jouer notre rôle d'accompagnateur et de conseil auprès de nos clients et parties prenantes.
- Consolider le portefeuille clients (fidélisation).
- Structurer un service client efficace.
- Faire émerger une concurrence saine des fournisseurs gaz sur l'ensemble des segments de clientèle.

OBJECTIFS CLÉS

- **Maintenir un seuil client à +/- 220 000.**
- **Mesurer le taux de satisfaction clients par secteur.**

Nos engagements

- Expérimenter de nouvelles techniques de chantier responsables.
- Établir un plan d'actions à 2030 avec un chef de projet et des moyens associé.
- Réduire les émissions de CO₂ et de CH₄.
- Contribuer à développer l'injection de gaz renouvelables à faibles émissions de CO₂ dans nos réseaux.
- Aider et soutenir nos clients dans la réduction de leur empreinte carbone.

OBJECTIF CLÉ

- **Réduction de 30 % de nos émissions de CO₂.**



L'INNOVATION au service de la décarbonation

Nos engagements

- Favoriser, initier et développer la comparaison et la mutualisation des pratiques (prestataires, parties prenantes, autres ELD, GRDF, etc.).
- Développer des partenariats de recherche avec d'autres ELD, GRDF, Teréga, GRTgaz, etc.
- Faire évoluer le portefeuille d'activités vers une offre de prestations de services techniques et intellectuelles.

OBJECTIFS CLÉS

- **Multiplier par 4 la part de gaz vert dans notre transit.**
- **Concevoir, construire et exploiter des réseaux de collecte CO₂.**
- **Concevoir, construire et exploiter des réseaux H₂.**
- **Atteindre un C.A. de prestations hors catalogue de 500 k€/an.**



LA DIVERSIFICATION de nos activités

2 > Développer une énergie verte enracinée dans notre territoire

4,5 %

de gaz vert transité en moyenne dans le réseau Régaz-Bordeaux

Le gaz vert, au-delà d'une simple énergie renouvelable, constitue un véritable écosystème. Grâce à sa production locale, issu de la fermentation de matières organiques, il est injecté dans le réseau de distribution publique et sert les mêmes usages que le gaz naturel sans nécessiter de modification des appareils.

GAZ VERT : RECORD D'INJECTION

Le réseau de gaz se transforme progressivement avec une proportion croissante de biométhane injecté.

L'été 2024 a marqué un record d'injection le 10 août avec 29,6 % de gaz vert bas-carbone et local dans notre réseau de distribution. Cette transition s'effectue sans changement dans les habitudes des utilisateurs, grâce à nos efforts pour intégrer le gaz vert de manière transparente.

INTÉGRER DE PLUS EN PLUS DE GAZ VERT DANS LE RÉSEAU

En tant que distributeur gazier, Régaz-Bordeaux a vocation à participer au développement du gaz renouvelable et à préparer ses infrastructures à cet effet. Au côté de la méthanisation agricole, de nombreuses autres ressources de déchets sont disponibles et à exploiter, telles que les boues de stations d'épuration ou les déchets agro-alimentaires, permettant de développer encore la part de gaz renouvelable dans le réseau.

En moyenne sur l'exercice 2023-2024, le gaz vert représente 4,5 % du gaz distribué par Régaz-Bordeaux, en hausse de 0,5 point par rapport à 2022-2023.

Avec un taux moyen de disponibilité des postes d'injection de biométhane dans le réseau atteignant 99,17 % en 2024, bien au-delà du seuil contractuel de 95 %, Régaz-Bordeaux garantit une injection continue et fiable démontrant ainsi sa capacité à maintenir un niveau de performance très élevé de son réseau.

SURFER SUR LA VAGUE VERTE

L'optimisation de la distribution du gaz vert s'appuie sur des outils évolutifs et innovants.

Grâce à son application MOCA2.0, Régaz-Bordeaux visualise l'acheminement du gaz vert dans son réseau, depuis les cinq sites de production raccordés, jusqu'aux points de consommation situés sur l'ensemble du territoire desservi.

Cette innovation fournit une photographie quotidienne de la propagation du gaz vert qui permet de piloter intelligemment à distance le réseau de gaz. L'alimentation en énergie est sécurisée et les clients assurés d'un comptage juste de l'énergie consommée.



L'application Mocabio reproduit quotidiennement la progression du gaz vert dans le réseau

UN LARGE ÉVENTAIL DE SOLUTIONS POUR PRODUIRE DU GAZ VERT

Régaz-Bordeaux participe à plusieurs groupes de travail et échanges dans le domaine de l'innovation gazière. Le développement des « smart gas grids » (ou réseaux de gaz intelligent au service de la transition énergétique) et des réseaux hydrogène ouvre la voie à une production locale et durable de gaz renouvelable. En complément de la méthanisation, d'autres technologies permettent de transformer des ressources variées en énergie bas-carbone. La pyrogazéification, qu'elle soit sèche ou hydrothermale, convertit les déchets solides, comme le bois pollué ou les résidus industriels, en gaz renouvelable. Le power-to-gas transforme l'électricité excédentaire issue des énergies renouvelables en hydrogène ou en méthane de synthèse facilement stockable.

Grâce à ces solutions locales et durables, chaque déchet devient une ressource énergétique. Le potentiel est tel que la Nouvelle-Aquitaine, riche en ressources énergétiques, pourrait devenir exportatrice de gaz vert.

Meilleur allié des énergies renouvelables, le gaz bénéficie d'infrastructures capables de s'adapter aux ressources permettant le développement de solutions énergétiques durables.



3 > Engager des coopérations innovantes

Objectif 2050 :
100 %
de gaz vert sur le réseau Régaz-Bordeaux !

En intensifiant l'usage du gaz vert, en optimisant ses infrastructures et en renforçant ses partenariats stratégiques, Régaz-Bordeaux continue d'affirmer son engagement pour une énergie durable et joue un rôle moteur dans la transition énergétique du territoire.

L'OPEN LAB H₂ DE RÉGAZ-BORDEAUX, UN DÉMONSTRATEUR H₂ LOCAL

Dans le cadre de son projet Open Lab H₂, Régaz-Bordeaux teste l'intégration de l'hydrogène aux infrastructures gaz existantes avec trois niveaux d'expérimentation à l'étude : un mélange gaz naturel/hydrogène à 2 %, une concentration supérieure à 2 % pour tester la résistance des infrastructures, un réseau 100 % hydrogène pour des applications de mobilité et de chauffage.

Depuis 2024, les locaux de Régaz-Bordeaux sont équipés de deux chaudières hybrides qui fonctionnent au gaz renouvelable et à l'hydrogène. Une première en France qui constitue une avancée majeure pour l'innovation énergétique. Cette initiative a été menée en collaboration avec trois partenaires : BDR Thermea, Bulane et De Dietrich. Ces équipements de pointe nous permettront de recueillir des retours d'expérience sur la performance et l'efficacité de ces technologies. Cette avancée illustre notre engagement et celui de nos partenaires à construire un avenir bas-carbone grâce à des solutions innovantes.

LA DÉCARBONATION DU TERRITOIRE : UN IMPACT COLLECTIF

West Grid Synergy

Régaz-Bordeaux fait partie du programme West Grid Synergy, un outil de coopération territoriale qui rassemble plusieurs autres gestionnaires de réseau (Naturan, GRDF, Sorégies, Teréga...), ainsi que des syndicats d'énergies. Notre objectif commun : optimiser l'exploitation des réseaux intelligents pour accélérer l'intégration des gaz renouvelables.

Ensemble, nous développons et testons des solutions concrètes sur le terrain afin d'adapter nos infrastructures aux enjeux de la transition énergétique et de tirer des enseignements précieux pour l'avenir.

Régaz-Bordeaux s'implique activement dans cette dynamique en travaillant sur plusieurs axes stratégiques : le transport de BioCO₂ pour valoriser les émissions issues de la méthanisation, la prédiction des consommations afin d'optimiser la gestion des flux d'énergie et les systèmes de flexibilité inter-opérateurs pour une meilleure coordination entre les acteurs du réseau.

Grâce à cette coopération inédite, nous faisons évoluer nos réseaux pour accompagner le développement des énergies vertes.

Ensemble,
nous développons
et testons
des solutions
concrètes



Découvrez le métier de Romain

Ingénieur Études
Département
Études et Innovation



ZIBAC & Bees ZIP

Dans le cadre de son engagement pour une industrie plus verte, Régaz-Bordeaux participe au projet Bees ZIP (Bordeaux Énergies Eau Environnement et Synergie en Zone Industriale-Portuaire). Porté par Bordeaux Métropole et le Port de Bordeaux, ce programme a pour objectif la neutralité carbone d'ici 2050 en fédérant les acteurs industriels autour de solutions durables et compétitives.

Soutenu par une vingtaine d'industriels locaux, Bees ZIP se positionne comme un levier stratégique pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la captation et le stockage du CO₂, ainsi que le développement de l'hydrogène vert.

À l'horizon 2030, le projet ambitionne de produire 140 000 tonnes d'hydrogène renouvelable et de réduire les émissions de CO₂ de 1,4 million de tonnes.

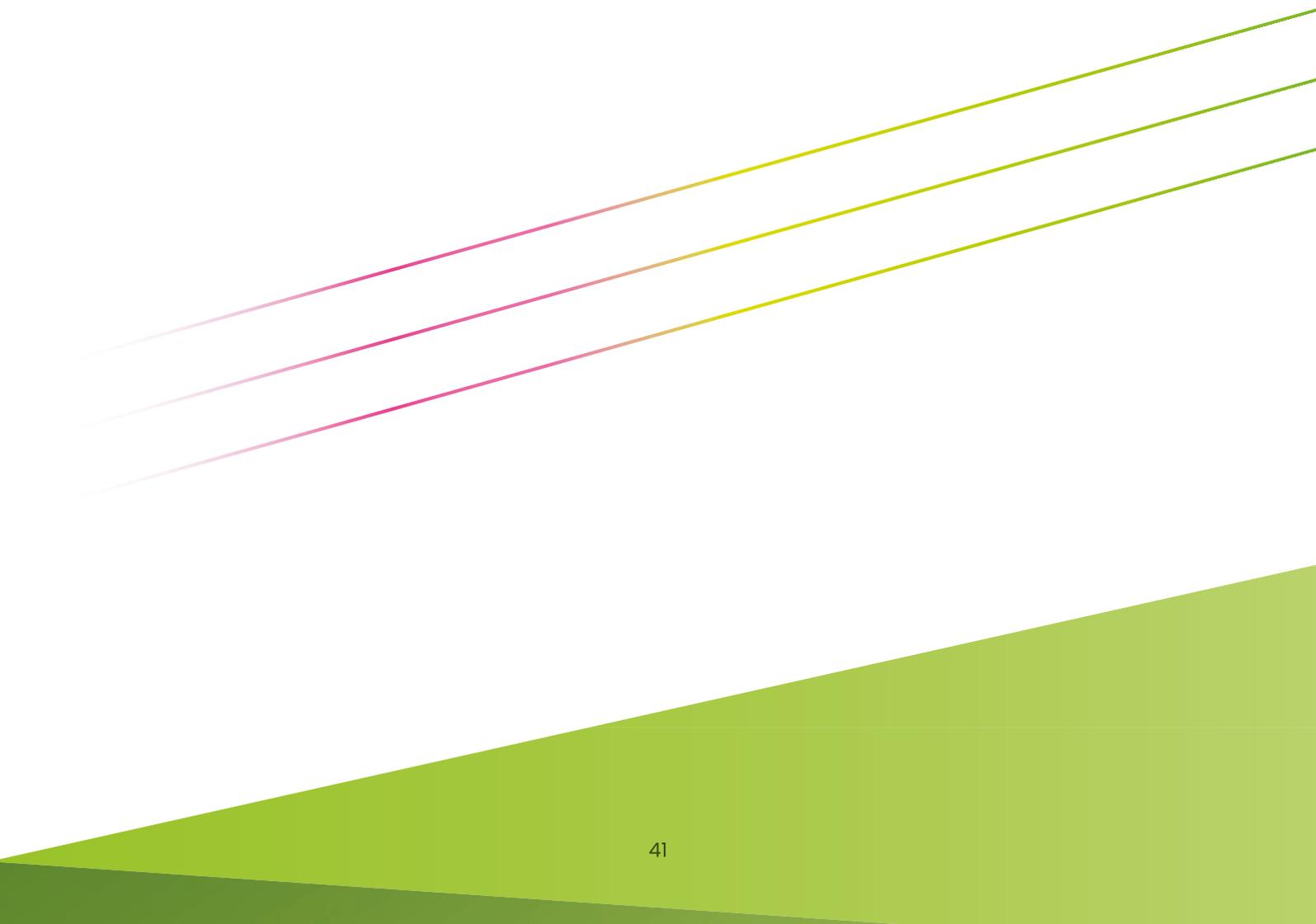
Régaz-Bordeaux participe activement au groupe de travail dédié au dimensionnement des infrastructures de transport et logistique nécessaires à la décarbonation de la zone industrielle. Ses contributions portent notamment sur l'étude des réseaux de canalisations dédiés au BioCH₄, au CO₂ et à l'hydrogène.

Au-delà du projet ZIBAC (Zone Industrielle Bas-Carbone), Bees ZIP structure et anime un collectif d'acteurs mobilisés pour la transition environnementale. Cette initiative permet d'anticiper la mutation des zones industrielles et portuaires, en intégrant les enjeux fonciers, les besoins en formation et l'évolution des emplois. Notre expertise contribue ainsi à pérenniser les synergies industrielles et à accélérer la transition écologique du territoire.

> 3

 RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

UNE ENTREPRISE CONTRIBUTIVE SUR SON TERRITOIRE



UNE ENTREPRISE CONTRIBUTIVE SUR SON TERRITOIRE

Face aux défis climatiques et énergétiques, Régaz-Bordeaux réaffirme son engagement RSE en 2023 par l'évaluation de suivi du Label Afnor Engagé RSE – niveau 3 confirmé. C'est une véritable reconnaissance de notre démarche exigeante et sincère en faveur du développement durable.

Au-delà de sa propre transformation, l'entreprise joue un rôle moteur en partageant ses expertises et ses bonnes pratiques. Nous intensifions nos efforts pour fédérer un réseau d'acteurs économiques, institutionnels et associatifs.

Convaincus que l'intelligence collective et l'ancrage local sont les clés d'une RSE pragmatique et efficace, nous mettons tout en œuvre pour accélérer la transition et entraîner avec elle l'ensemble de l'écosystème du territoire.



1 > Notre responsabilité territoriale d'entreprise

En nouant des liens stratégiques avec les acteurs universitaires du territoire (Sciences Po Bordeaux, Kedge Business School, la Chaire « Capital humain et Performance Globale » de l'Université de Bordeaux avec l'ADERSE...), nous encourageons la réflexion et l'innovation. Ces initiatives visent aussi à asseoir notre responsabilité territoriale et à promouvoir une approche collaborative enrichissante pour tous.

Nous sommes ainsi particulièrement engagés dans une réflexion collective sur notre RTE (Responsabilité Territoriale des Entreprises) animée par les équipes pionnières de la chaire ESS de Sciences Po Bordeaux.

La RTE met en lumière le rôle central des entreprises dans le développement économique et social de leur territoire d'implantation. En adoptant des stratégies d'ancrage territorial, les entreprises peuvent générer des externalités positives, telles que la création d'emplois locaux, le soutien aux fournisseurs régionaux et la participation à des initiatives communautaires.

La RTE va au-delà de la standardisation de la RSE, qui peut parfois éloigner les entreprises des spécificités locales et des besoins réels de leurs territoires.

Entreprise locale par nature, Régaz-Bordeaux joue son rôle de lien, entre les collectivités et les associations, entre les entreprises et les autres acteurs locaux, contribuant ainsi à structurer un écosystème économique résilient dans la transition écologique de son territoire.

2 > Réduire l'empreinte carbone de nos activités

Moins 78 %

d'émission de GES liée à la consommation d'énergies du bâtiment occupé par Régaz-Bordeaux en 2024.

OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS : UNE PRIORITÉ STRATÉGIQUE

Dans un contexte de transition énergétique et de lutte contre le changement climatique, Régaz-Bordeaux intensifie ses actions pour améliorer l'efficacité énergétique de ses infrastructures, réduire son empreinte carbone et anticiper les exigences du décret tertiaire.

Lancé en octobre 2022, le Plan de sobriété énergétique de Régaz-Bordeaux a largement atteint ses objectifs en seulement 1 an, avec à la clé de substantielles économies et une amélioration des performances énergétiques.

Dans le cadre de la revue énergétique annuelle, notre logiciel de suivi des consommations et d'alertes a permis d'affiner ces résultats pour distinguer :

- L'analyse des usages et consommations énergétiques.
- L'identification des postes les plus consommateurs.

- La définition des meilleures opportunités d'amélioration.

Ces données sont utiles pour orienter les prochaines actions et continuer à mobiliser l'ensemble des équipes vers un modèle plus sobre et plus durable.

Des résultats concrets et encourageants ont ainsi été mesurés en 2024 sur le site de Bacalan :

- Réduction de 13,5 % de la consommation électrique.
- Réduction de 4,4 % de la consommation de gaz, grâce à une meilleure gestion du chauffage.
- 5,9 teqCO₂ d'émissions de GES évitées.

Ces performances s'inscrivent dans la trajectoire du décret tertiaire, avec des objectifs ambitieux : réduction des consommations énergétiques de 40 % d'ici 2030, de 50 % d'ici 2040, et 60 % d'ici 2050. Nous consolidons cette dynamique à travers la mise en place de stratégies ciblées :

- L'optimisation de la gestion du chauffage pour limiter les pertes d'énergie.
- L'amélioration du suivi et d'identification des anomalies de consommations grâce à des outils de monitoring précis.
- La sensibilisation des salariés avec un guide des bonnes pratiques et une campagne d'affichage sur les écrans des espaces de convivialité et sur l'intranet.

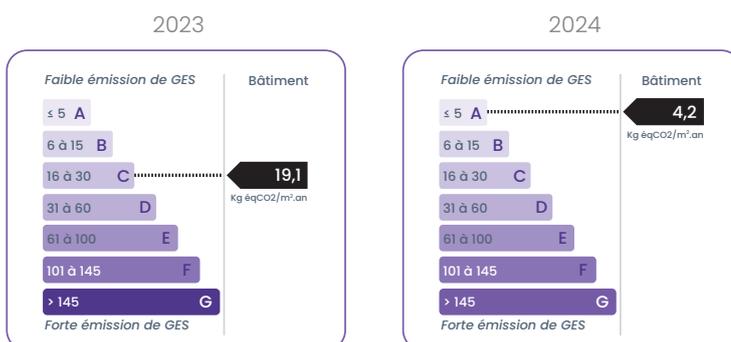
Enfin, l'utilisation du gaz vert pour le chauffage des bâtiments et du BioGNV pour les véhicules renforce l'engagement de Régaz-Bordeaux, notamment en faveur d'une mobilité plus durable.

RÉSULTATS 2024 - RÉGAZ-BORDEAUX

Évolution des consommations du site Régaz-Bordeaux



i Passage au biogaz sur l'ensemble du site de Bordeaux en 2024 → -78% d'émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie



OPTIMISER LA MAINTENANCE POUR RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS ACTIVITÉS

Régaz-Bordeaux adopte aussi une approche plus durable dans la maintenance de ses postes gaz. L'amélioration continue de nos processus nous permet d'optimiser la gestion des pièces en privilégiant leur réparation et leur réutilisation.

Cette stratégie s'inscrit pleinement dans une démarche d'économie circulaire qui limite la consommation de pièces neuves et donc la dépendance aux tensions d'approvisionnement. Cette démarche vertueuse contribue également à la maîtrise des coûts liés aux achats et au stockage.



UNE FLOTTE 100 % BIOGNV : RÉGAZ-BORDEAUX MONTRE L'EXEMPLE DE LA MOBILITÉ DURABLE

Régaz-Bordeaux se positionne comme un acteur exemplaire de la transition écologique en Gironde avec la 1^{re} flotte d'entreprise 100 % BioGNV du territoire.

Ce sont aujourd'hui 186 véhicules d'interventions qui parcourent les routes au service de nos missions. Cette transition vers le gaz a été amorcée dans les années 2000, d'abord pour les berlines, puis pour les fourgonnettes et fourgons. Aujourd'hui, l'organisation optimisée des rendez-vous des techniciens par secteur, assure à la fois, une meilleure réactivité et une réduction des distances parcourues participant à limiter l'impact de nos déplacements.

Pour aller plus loin dans notre démarche de décarbonation, une station privative, située sur notre site, avitaille l'ensemble de la flotte avec du BioGNV certifié d'origine renouvelable.

Dans le cadre de notre plan de mobilité, nos salariés peuvent utiliser leur véhicule de service BioGNV pour leurs trajets domicile-travail. Une initiative gagnante qui bénéficie à tous : collaborateurs(trices), entreprise et environnement.

CHALLENGE DE LA MOBILITÉ : UN RECORD DE PARTICIPATION ET UNE VICTOIRE RENOUVELÉE

L'édition 2024 du Challenge de la Mobilité, organisé par l'ADEME en juin dernier, a confirmé l'implication croissante de nos équipes. Avec 74 collaborateurs(trices) participants, soit 13 de plus qu'en 2022, Régaz-Bordeaux a non seulement battu son record de mobilisation, mais a également réitéré sa performance en remportant une nouvelle fois le prix dans la catégorie des entreprises de 100 à 499 salariés.

11910,70 km parcourus en mobilité douce et 2142,24 kg de CO₂ évités, soit l'équivalent d'un quart de tour du globe en voiture!

Une performance qui illustre concrètement l'impact positif de notre engagement collectif.



Découvrez le métier
de **Christophe**
Agent technique et
mécanique
Département garage
et entretiens



UN PLAN DE MOBILITÉ DURABLE EN ACTION POUR ROULER PLUS VERT

Régaz-Bordeaux encourage activement ses agents à adopter des solutions de transport plus vertueuses. Dans le cadre de notre stratégie de mobilité durable, plusieurs initiatives ont été mises en place, en concertation avec nos collaborateurs(trices) :

- Une charte de télétravail pour réduire les déplacements domicile-travail.
- Une politique d'accès aux vélos de fonction, incluant la prise en charge de 75 % du loyer pour la location d'un vélo électrique, déjà adoptée par 25 collaborateurs(trices).

Ces mesures, combinées à la semaine de 4 jours mise en place depuis 1996, ont permis de réduire significativement notre empreinte carbone liée aux déplacements domicile-travail.

Notre engagement s'étend à d'autres alternatives décarbonées, comme l'expérimentation des vélos à hydrogène. Nous poursuivons nos efforts pour favoriser la diversification des modes de transport doux et confirmer notre statut de référence en matière de transport durable en entreprise.

QUAND L'ART RENCONTRE L'ÉNERGIE

Ces projets artistiques se multiplient sur notre territoire et sont l'œuvre de street-artistes locaux que nous soutenons.

Grâce au talent de ces graffeurs partenaires, les postes de distribution de gaz deviennent des supports d'œuvres artistiques.

Notre objectif : embellir notre patrimoine industriel et créer de la cohésion sociale.



3 > Rayonner sur le territoire grâce à nos partenariats

22

partenaires soutenus
avec un budget de mécénat de

118 000€

Dans le cadre de sa démarche RSE et fidèle à son ancrage territorial, Régaz-Bordeaux s'engage à soutenir des associations locales qui incarnent des valeurs solidaires et s'inscrivent dans les Objectifs de Développement Durable (ODD). Pour nous, valoriser ces initiatives locales et solidaires se traduit par des actions concrètes en faveur du sport, de la culture, de l'insertion professionnelle et de l'égalité des chances.

Régaz-Bordeaux se positionne sur 4 priorités



Les Objectifs de Développement Durable (ODD), définis par l'ONU, sont 17 objectifs globaux qui ont pour but de répondre aux défis économiques, sociaux et environnementaux d'ici 2030. Ils concernent des enjeux variés comme l'accès à l'énergie propre, la lutte contre le changement climatique, l'inclusion sociale ou encore la consommation responsable.

Alors que deviennent nos dons ?

SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS : ENCOURAGER L'ENGAGEMENT COLLECTIF

À l'occasion de grands événements sportifs tels que le Championnat d'Europe de Football ou la Coupe du Monde de Rugby, Régaz-Bordeaux organise un jeu concours de pronostic entre collaborateurs(trices). Les gagnants(tes) ont ensuite l'opportunité de choisir l'association à laquelle l'entreprise attribue un don : jouer pour donner !

Cette initiative ludique vise à renforcer les liens, mais également à diversifier l'engagement vers des actions de proximité portées par des associations de notre territoire : depuis deux ans, neuf associations ont ainsi bénéficié d'un soutien.

LE SPORT, UNE SECONDE NATURE

Parce que la collaboration, la cohésion et l'esprit d'équipe du sport collectif sont aussi essentiels à l'entreprise, depuis plus de 25 ans, Régaz-Bordeaux accompagne l'Union Bordeaux Bègles (UBB), club de rugby de référence qui a atteint la finale du championnat du Top 14. Nous soutenons également Pays Médoc Rugby, un club dynamique de 160 licenciés reconnu pour son école labellisée.

À travers le programme de mécénat Team Bordeaux, Régaz-Bordeaux a accompagné 23 athlètes (13 femmes et 10 hommes, dont 5 paralympiques). Parmi eux, 5 ont été qualifiés pour les Jeux olympiques et paralympiques 2024.

Damien Tokatlian, escrimeur en para-fleuret, est venu témoigner dans les locaux de Régaz-Bordeaux et a offert un éclairage précieux sur les défis des sportifs paralympiques, tout en illustrant avec force leur détermination, leurs valeurs et leur passion au service de Bordeaux et de la France.

CULTURE ET SOLIDARITÉ

Régaz-Bordeaux contribue au dynamisme culturel local en soutenant :

- Le Festival Les Gueilles de Bonde à Macau qui met à l'honneur l'art de rue et la culture en milieu rural, tout en renforçant le tissu social local.
- Parcours Graff au Haillan, un projet qui valorise le travail de jeunes artistes «Street art» sur nos postes de détente.
- ODP Talence, un festival musical solidaire dont les bénéficiaires aident 1712 enfants orphelins de sapeurs-pompier.

SOLIDARITÉ ET INSERTION PROFESSIONNELLE

Pour La Cravate Solidaire, nous organisons des collectes de vêtements afin de lutter contre les discriminations liées à l'apparence et favoriser l'accès à l'emploi à des personnes en situation de précarité. En soutenant des séances de coaching, nous contribuons aussi à les aider à réussir leurs entretiens d'embauche avec confiance et dignité (avec un taux de réussite de 60 % aux entretiens d'embauche). En 2024, lors de la Semaine Impact Positif, 450 kg de vêtements ont été collectés, soit près de 4 fois plus que lors de la précédente édition.

Grâce à l'association Télémaque, des collaborateurs(trices) de Régaz-Bordeaux accompagnent en tant que mentors des collégiens de 3^e ou des lycéens. Sur plusieurs années, ils leur consacrent du temps pour partager leur expérience professionnelle et les guider dans la découverte d'activités socioculturelles et sportives.

En collaboration avec le CREPI Gironde et la Mission Locale des Graves, Régaz-Bordeaux soutient, depuis 2008, des candidats en situation de réinsertion professionnelle et de recherche d'emploi. Plusieurs collaborateurs(trices) proposent des sessions d'immersion et d'accompagnement pour les préparer aux entretiens et à la rédaction de CV.

Dans une logique de soutien à notre territoire, nous nous associons aussi à Bordeaux Mécènes Solidaires dans l'aide à l'insertion sociale et professionnelle de jeunes Médocains en difficulté.

Que deviennent nos dons ?

LA TAXE D'APPRENTISSAGE, UN LEVIER EN FAVEUR DE L'INSERTION ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Au-delà de son obligation fiscale, la taxe d'apprentissage constitue pour Régaz-Bordeaux une action en faveur de l'insertion professionnelle et de l'égalité des chances. En soutenant des associations engagées, nous contribuons activement à la formation et à l'accompagnement des publics concernés vers l'emploi.

Dans cette optique, Régaz-Bordeaux inscrit ses partenariats dans la durée afin de maximiser leur impact. Pour l'exercice 2023-2024, un montant de 11 700 € a ainsi été versé à plusieurs structures qui œuvrent pour l'accès à l'emploi et la formation : Les Entreprises pour la Cité, La Cravate Solidaire, AFP France Handicap, France Chaudronnerie et Télémaque.

INCLUSION, ÉGALITÉ DES CHANCES ET HANDICAP : CHANGER DE PERCEPTION

À l'occasion de la semaine de sensibilisation à la situation de handicap et dans le cadre du DuoDay, des collaborateurs(trices) de Régaz-Bordeaux accueillent des personnes en situation de handicap pour leur faire découvrir leur métier et favoriser leur insertion professionnelle.

La bienveillance des équipes a été saluée lors de ces initiatives, preuve de l'engagement de Régaz-Bordeaux pour un environnement de travail inclusif et solidaire.



Témoignage

de la référente CAP&PRO :

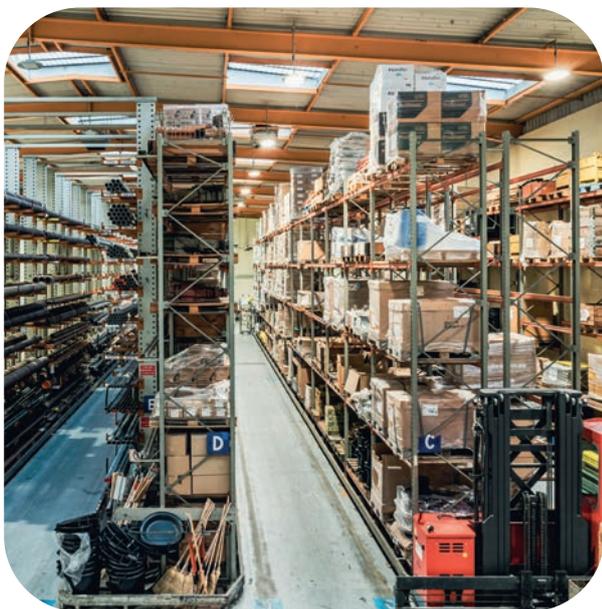
« Je suis repartie hier soir avec les sourires de chacun.e en tête; voilà pourquoi je fais ce métier de référent handicap (facilitateur, coordonnateur, formateur, apport d'expertise handicap...), pour permettre la rencontre de l'autre, de la différence, des talents de chacun.e. Merci ! »

4 > Démontrer notre impact socio-économique

1 € = 1,6 €
de PIB produit de PIB généré en Nouvelle-Aquitaine

1 = 2,2
emploi direct Régaz-Bordeaux emplois soutenus en Nouvelle-Aquitaine

En tant qu'acteur engagé du territoire, Régaz-Bordeaux met son expertise et ses ressources au service du bien commun. À travers des actions concrètes, nous soutenons les initiatives locales et participons activement aux dynamiques de partage de connaissances.



PROMOUVOIR DES ACHATS RESPONSABLES, UN ENGAGEMENT POUR LE TERRITOIRE

En tant qu'acteur économique majeur, Régaz-Bordeaux génère de l'emploi, investit dans des services et des biens, et contribue à l'économie régionale à travers les impôts et taxes qu'elle reverse. Avec plus de 650 prestataires et fournisseurs, dont une majorité issue de Nouvelle-Aquitaine, nous nous inscrivons aussi pleinement dans le tissu économique local. Chaque année, 22 millions d'euros d'achats directs viennent ainsi alimenter l'activité de nos partenaires locaux au profit du dynamisme économique du territoire.

Une étude d'impact menée par Goodwill Management dans le cadre de notre démarche RSE met en lumière notre contribution de 68,4 millions d'euros au PIB régional. Au-delà du chiffre d'affaires, notre activité représente 619 emplois soutenus directement et indirectement en Nouvelle-Aquitaine.

Notre politique d'achats responsables illustre notre volonté d'avoir un impact positif durable, en conciliant performance économique, ancrage territorial et engagement sociétal.

MÉCÉNAT : RÉGAZ-BORDEAUX AUX CÔTÉS DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA GIRONDE

Dans le cadre de sa stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre, le Conseil Départemental de la Gironde a initié un partenariat avec des acteurs privés engagés dans la transition énergétique. En avril 2024, Régaz-Bordeaux a répondu présent en signant une convention de mécénat pour optimiser la performance énergétique des systèmes de chauffage de deux collèges situés à Saint-Aubin-de-Médoc et à Saint-Médard-en-Jalles.

Sur une période de trois ans, notre engagement financier permettra l'intégration de technologies innovantes pour réduire la consommation d'énergie tout en garantissant un confort optimal aux élèves et au personnel éducatif. Ce projet s'inscrit dans une démarche cohérente avec notre engagement en faveur du gaz vert, puisque ces établissements sont situés à proximité des sites de production de biométhane injectant dans notre réseau. Ils bénéficient ainsi d'une énergie locale, renouvelable et décarbonée, en parfaite adéquation avec les ambitions du Département.

CRÉER, ENCOURAGER DES RÉSEAUX, S'UNIR POUR UNE ACTION RESPONSABLE

Dans un monde où les défis sociaux et environnementaux nécessitent des réponses collectives, Régaz-Bordeaux s'implique pleinement dans la construction de réseaux d'acteurs engagés. Nous considérons que les bonnes décisions ne doivent plus être isolées et que la collaboration est essentielle pour une RSE territorialisée et efficace.

C'est dans cet esprit que notamment nous soutenons et participons au Club Résolution, un espace d'échange conçu pour et par les acteurs du territoire, afin de :

- Répondre aux enjeux locaux, en décloisonnant les initiatives et en favorisant des actions communes pour la transition énergétique et la RSE.
- Écouter et agir, en offrant une plateforme de dialogue aux professionnels pour transformer les idées en actions concrètes.
- Élargir les perspectives, en dépassant les frontières sectorielles pour s'enrichir d'expertises variées et faire évoluer nos pratiques.

Régaz-Bordeaux a ainsi participé en avril 2024 à la 2^e édition de «Résolution, le salon des solutions RSE» aux côtés d'autres acteurs engagés. Au sein du Palais des Congrès de Bordeaux, cet événement a réuni différentes initiatives :

- Un village des solutions RSE avec plus de 60 exposants.
- Des ateliers de découvertes de fresques (climat, numérique, océan, etc.).
- Des consultations gratuites avec des experts.
- Des conférences et tables rondes animées par les directions RSE de grandes entreprises.

La collaboration
est essentielle
pour une RSE
territorialisée
et efficace

CONSTRUIRE UN ENGAGEMENT TERRITORIAL FORT ET DURABLE

Régaz-Bordeaux est née à Bacalan, un quartier prioritaire de Bordeaux, et nous devons à ce territoire ce que nous sommes aujourd'hui : une entreprise attachée aux valeurs de solidarité et d'engagement. Cet ancrage historique influence notre action, bien au-delà de nos missions énergétiques.

C'est pourquoi nous avons tissé un partenariat avec des figures institutionnelles, associatives et économiques pour signer une convention PAQTE (Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) qui concrétise notre volonté de fédérer et créer des passerelles entre les acteurs du territoire.

NOTRE ENGAGEMENT RÉCOMPENSE LE RÉSEAU COCAGNE

L'engagement de Régaz-Bordeaux pour la décarbonation du gaz ne se limite pas à l'augmentation de la part de gaz vert dans notre réseau. Nous voulons que cette transition énergétique génère un impact positif sur notre territoire.

C'est pourquoi, pour la 2^e année consécutive, notre performance en matière de distribution de gaz renouvelable s'est accompagnée d'un soutien financier de plus de 5000 € au Réseau Cocagne. Ce modèle de redistribution vertueux consolide notre rôle d'acteur solidaire et responsable.

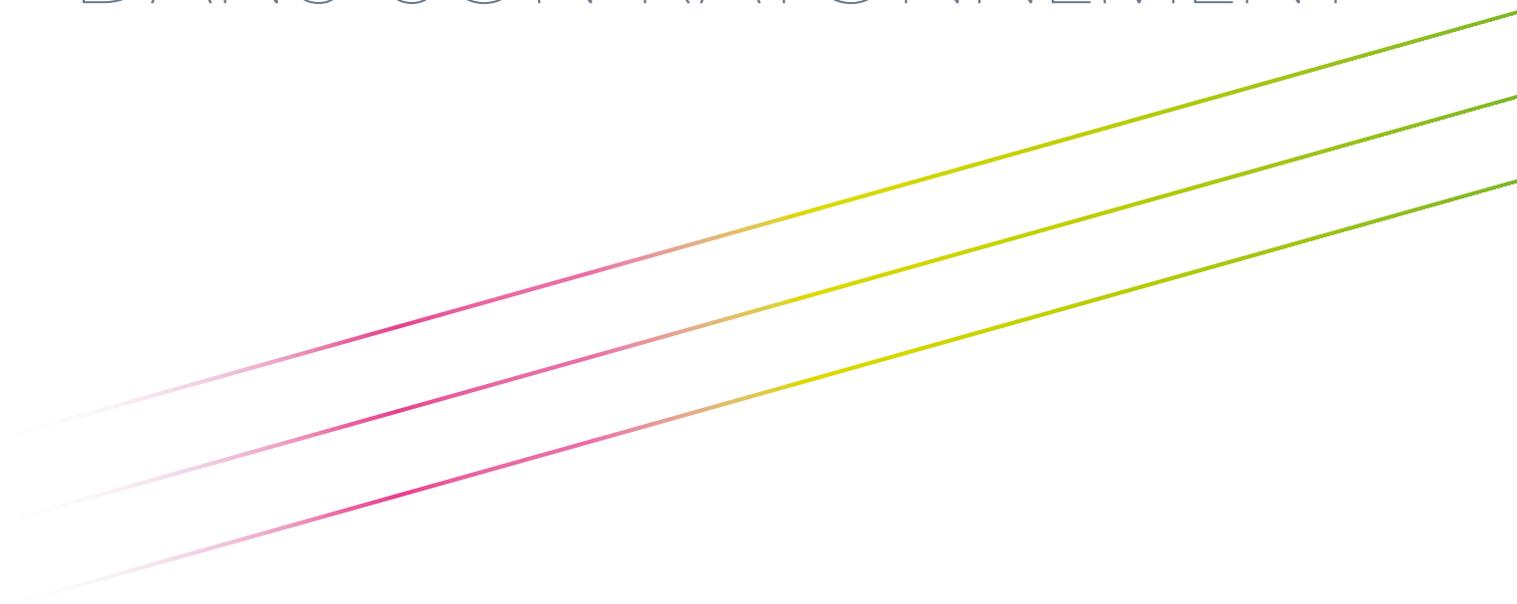
Ce soutien a été rendu possible grâce à un dispositif innovant : le PISE (Prêt à Impact Social et/ou Environnemental), contractualisé avec la Caisse d'Épargne Poitou Charentes. Ce mécanisme novateur, inédit en Nouvelle-Aquitaine, consiste en un taux d'intérêt bonifié en cas d'atteinte d'un objectif extra financier (l'augmentation du pourcentage de gaz vert distribué). Plutôt que de conserver cet avantage financier, Régaz-Bordeaux a choisi de le reverser à une initiative à fort impact social : le Réseau Cocagne qui fédère plus de 100 jardins biologiques en France au sein desquels des personnes en situation de précarité retrouvent un emploi et se réinsèrent professionnellement.



> 4

 RÉGAZ
B O R D E A U X
PORTEUR D'ÉNERGIES

UNE ENTREPRISE
QUI ENGAGE SES
COLLABORATEURS(TRICES)
DANS SON RAYONNEMENT



UNE ENTREPRISE QUI ENGAGE SES COLLABORATEURS(TRICES) DANS SON RAYONNEMENT

Depuis plusieurs années, Régaz-Bordeaux s'est engagée dans un processus de transformation ambitieux, structuré autour de sa Feuille de route 2024. Ce projet stratégique, établi sur 3 ans, définit les fondamentaux de notre évolution et guide nos actions pour devenir un acteur local de référence dans la stratégie bas-carbone de notre territoire.

1 > Impliquer les collaborateurs(trices) dans une vision commune

46%

des collaborateurs(trices) ont participé à au moins une activité de la Semaine Impact Positif Régaz-Bordeaux

70%

taux global de participation aux ateliers

Retour sur la Semaine Impact Positif

La Feuille de route 2024 de Régaz-Bordeaux pose les bases d'une entreprise plus responsable, engagée et contributive sur son territoire. Cette dynamique s'est illustrée à travers une initiative forte : la 1^{re} édition de notre Semaine Impact Positif, un événement phare pour sensibiliser, mobiliser et fédérer autour des enjeux de responsabilité économique, sociétale et environnementale.

En septembre, le site de Régaz-Bordeaux à Bacalan est devenu un véritable hub d'échanges entre collaborateurs(trices), associations, élus,

experts et partenaires, autour de thématiques clés : environnement, sécurité, découverte, partage, solidarité. Jalonnée d'ateliers interactifs, de rencontres avec des experts et d'activités de sensibilisation, cette semaine a permis d'explorer ensemble comment chacun peut contribuer à un impact positif dans l'entreprise ou sur le territoire.



Semaine impact positif
Régaz-Bordeaux 2024

Ambiance



Semaine impact positif
Régaz-Bordeaux 2024

Feedback





Fédérer autour du projet commun

En septembre 2024, lors d'une grande soirée organisée au Stade Matmut Atlantique de Bordeaux, l'ensemble de nos collaborateurs (trices) a découvert «Destination 2030», le projet stratégique qui doit guider Régaz-Bordeaux pour les années à venir. Cette feuille de route a été conçue pour accompagner la décarbonation de nos activités, de nos clients et du territoire, en tenant compte des évolutions du secteur et des enjeux énergétiques. Les membres du Comité de direction Régaz-Bordeaux ont détaillé les six chantiers prioritaires qui structurent désormais notre engagement à innover, sécuriser et mener à bien notre transformation. Ils doivent nous permettre d'atteindre les objectifs de notre ambition avec la contribution active de chacun des collaborateurs(trices) de l'entreprise.

Au-delà de la présentation, cet évènement a eu pour but de rassembler nos équipes autour du projet Destination 2030 afin de créer une cohésion pour impulser les futures actions.

Claudine Bichet, Présidente de Bordeaux Métropole Énergies, est venue témoigner de son soutien à l'engagement de Régaz-Bordeaux et au gaz vert pour une transition énergétique réussie.

La soirée s'est conclue par un moment de convivialité pour lequel les collaborateurs(trices) ont salué le plaisir de se retrouver.

Ateliers des Gaziers : comprendre, apprendre, évoluer ensemble

Pour renforcer la culture interne autour des enjeux énergétiques, Régaz-Bordeaux a lancé les Ateliers des Gaziers, un parcours d'information ouvert à tous ses collaborateurs(trices) sur la base du volontariat. Ces sessions interactives donnent les clés de compréhension du contexte de la transition énergétique et de ses conséquences sur nos métiers.

Dans un cadre convivial et enrichissant, ces ateliers permettent d'échanger, de découvrir et d'apprendre ensemble. En 2023-2024, 229 collaborateurs(trices) ont pris part à des sessions portant sur quatre thématiques métiers (Visite du site de méthanisation Médoc-Biogaz pour mieux appréhender la production de gaz vert) et de développement personnel (Comprendre et apprivoiser son stress, Cultiver des relations harmonieuses).



2 > Valoriser les expertises et l'engagement interne

20

ambassadeurs(drices) internes de la RSE

10

vidéos portraits de notre expertise

Régaz-Bordeaux ne se contente pas de prôner la mixité des métiers : nous l'encourageons, conscients que le chemin est encore long dans nos métiers industriels et gaziers.

En valorisant nos collaboratrices, en menant des actions de sensibilisation et en inspirant les jeunes générations, nous contribuons à façonner un avenir plus égalitaire et inclusif.

Nous sommes convaincus que la transition énergétique et écologique ne pourra se faire sans une mixité réelle et une diversification des talents.

Valoriser la mixité des métiers et faire naître des vocations

En 2023-2024, Régaz-Bordeaux poursuit son engagement en faveur de la mixité professionnelle à travers l'exposition photo « Mixité des métiers ».

Les clichés inspirants du photographe Olivier Poggianti ont mis à l'honneur 6 de nos collaboratrices qui exercent des métiers encore trop souvent perçus comme masculins. L'exposition, d'abord présentée en interne, a été déployée dans les collectivités et les lycées de Gironde. Ce projet artistique, mené en collaboration avec d'autres entreprises, a pour objectif de rendre ces femmes visibles, prouver que les professions n'ont pas de genre et encourager la nouvelle génération à suivre leurs traces.

Les femmes se mobilisent au World Impact Summit

En mars 2024, Régaz-Bordeaux a pris part au World Impact Summit (WIS) de Bordeaux, sommet international des solutions pour la planète. Avec l'ambition de valoriser le rôle des femmes, Régaz-Bordeaux y a animé une table ronde intitulée « Portraits de femmes engagées dans la transition écologique et énergétique » aux côtés du CIVB (Conseil interprofessionnel du vin de Bordeaux).





À travers les témoignages de professionnelles engagées de plusieurs filières locales et la présentation de l'exposition photo « Mixité des métiers », cette rencontre a souligné les défis qu'il reste à relever pour renforcer la présence des femmes dans ces secteurs stratégiques. Car les études et retours de terrain le prouvent : la mixité en entreprise est un levier de performance et d'innovation dans la conduite du changement.

Le Rallye des Pépites : des échanges au service de la mixité

Pour la 3^e année consécutive, Régaz-Bordeaux s'est pris au jeu du Rallye des Pépites, un circuit grandeur nature à travers les entreprises girondines. Cette initiative ludique et citoyenne vise à faire découvrir les entreprises locales sous l'angle de la mixité et de l'entrepreneuriat au féminin. Nos équipages ont eu l'opportunité de rencontrer d'autres entreprises impliquées tout en présentant nos actions concrètes pour la mixité et la décarbonation. En retour, nous avons également accueilli des participants au sein de nos locaux pour partager notre mission et nos valeurs.

Nos agents s'investissent

Régaz-Bordeaux soutient également l'action de ses collaborateurs(trices) en dehors de l'entreprise notamment en faveur de l'insertion professionnelle. En partenariat avec Les Entreprises Pour la Cité, deux de nos collaborateurs(trices) se sont impliqués dans une initiative solidaire afin d'accompagner dans leur parcours professionnel des personnes réfugiées. Ils ont rejoint 11 autres professionnels dans les locaux de Cdiscount pour un après-midi d'échanges instructifs. Véritable mécénat de compétences, ce moment privilégié a permis de répondre aux interrogations de personnes en quête d'opportunités professionnelles et de leur apporter des clés pour mieux appréhender le marché du travail. Bien plus qu'un simple accompagnement, cette expérience a été un enrichissement mutuel.

Cette journée a également été l'occasion de découvrir les actions d'Agir, une association qui œuvre pour un accueil digne des réfugiés.

Un réseau d'ambassadeurs(drices) RSE pour mobiliser en interne

Convaincu que la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est l'affaire de tous, Régaz-Bordeaux a créé un réseau d'ambassadeurs RSE au sein de ses équipes. Composé de 20 volontaires, soit près de 10 % des effectifs, ce réseau représente tous les secteurs de l'entreprise et joue un rôle clé dans le déploiement des actions RSE. Les ambassadeurs(drices) ont pour mission de sensibiliser leurs collègues, relayer les initiatives, collecter et faire remonter les retours terrain. En partageant les bonnes pratiques et en participant à des événements, ils dynamisent l'engagement interne et renforcent notre culture d'entreprise alignée avec les enjeux de développement durable.

Vidéos métiers : au cœur du dispositif d'ambassadeurs(drices) métiers

Renforcer la notoriété de Régaz-Bordeaux comme acteur de référence dans les métiers de l'énergie, fédérer nos équipes autour d'un sentiment de fierté de travailler pour une entreprise phare de la stratégie bas-carbone, valoriser les expertises de nos collaborateurs(trices) en mettant en avant des missions passionnantes et des agents impliqués : tels sont les objectifs des 10 vidéos métiers que nous avons produites.



3 > Former pour prévenir

5 218
heures de formation
219

collaborateurs (trices) concernés par
au moins une formation dans l'année.

3.1 UN PLAN FORMATION ADAPTÉ

L'offre de formation inscrite pour l'exercice 2023-2024, représente un budget de 261 320€ et s'articule autour de 3 grands axes :

- Habilitations et qualifications (58 %).
- Applications métiers (21 %).
- Management et développement personnel (21 %).

Les formations axées sur nos besoins réglementaires « certifiantes et qualifiantes » représentent toujours une part majoritaire de nos dépenses. Conjointement, l'accompagnement de l'ensemble des managers sur des formations spécifiques « encadrement-management de projet » a aussi été privilégié cette année pour renforcer le projet stratégique Destination 2030.

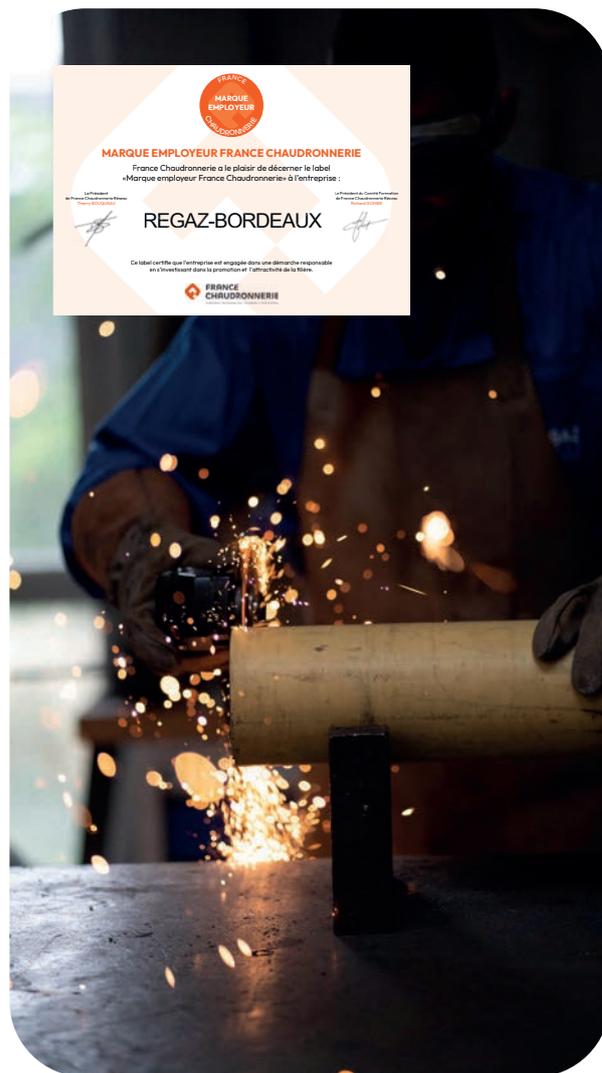
À noter que le volet innovation est intégré au plan formation avec déjà 20 collaborateurs(trices) formés aux enjeux de l'hydrogène et à la maîtrise des risques. Il est prévu de développer cette formation en interne pour intégrer finalement une cinquantaine d'agents qui pourraient potentiellement être en contact avec l'hydrogène dans le cadre de leur activité professionnelle dans les années à venir.

Une reconnaissance pour notre engagement RH et RSE

Régaz-Bordeaux a franchi une nouvelle étape dans sa politique RH en obtenant le Label Marque Employeur, délivré en partenariat avec France Chaudronnerie. Cette certification atteste de la qualité de nos pratiques en matière d'accompagnement, d'intégration et de développement des compétences.

Fondé sur 9 piliers, ce label accroît l'attractivité de notre entreprise et garantit un environnement propice à l'épanouissement professionnel. Ces axes stratégiques se concrétisent notamment par :

- Un parcours d'intégration structuré pour les nouveaux collaborateurs(trices) et jeunes talents (dont les alternants(tes)).
- Un accompagnement propice à la montée en compétences et l'évolution professionnelle avec des programmes de formation adaptés.
- Une organisation managériale alignée sur les enjeux actuels.
- Une démarche environnementale et RSE intégrée pour des actions durables et responsables.
- Des actions de sensibilisation dans les écoles et collèges pour faire découvrir nos métiers et valoriser nos savoir-faire.



3.2 L'ALTERNANCE UN MODÈLE QUI FAIT SES PREUVES

2
alternances qui se prolongent en CDD
7
nouveaux recrutements d'alternant(es)

L'alternance : un modèle de réussite pour Régaz-Bordeaux

L'alternance s'impose comme un levier essentiel de transmission des compétences et d'attractivité pour Régaz-Bordeaux. Chaque année, de jeunes apprenants(tes) rejoignent nos équipes et bénéficient d'un accompagnement expérimenté par des collaborateurs(trices), formés et investis. En retour, ces alternants(tes) apportent un regard neuf et une énergie renouvelée au sein de notre entreprise.

Ce modèle repose ainsi sur un partenariat gagnant-gagnant. Pour les alternants(tes), il s'agit d'une immersion professionnelle enrichissante et formatrice, pour les équipes, un échange d'expériences stimulant et l'opportunité de préparer l'avenir.

En misant sur l'alternance, Régaz-Bordeaux s'investit dans la formation et l'intégration des nouvelles générations; une démarche qui participe positivement à l'évolution du secteur énergétique.

3.3 OBJECTIF ZÉRO ACCIDENT DU TRAVAIL

Zéro accident du travail : un engagement fort de Régaz-Bordeaux

Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs(trices) est une priorité absolue pour Régaz-Bordeaux. C'est pourquoi un programme ambitieux a été déployé pour atteindre l'objectif « Zéro accident du travail ».

Un groupe de travail transverse composé de responsables d'équipes opérationnelles, de chargés de mission HSE, RH, RSE ainsi que de représentants du CSE, pilote cette démarche en s'appuyant sur 4 axes stratégiques :

- Améliorer le référentiel santé et sécurité.
- Renforcer la maîtrise opérationnelle sur le terrain.

- Mesurer et piloter la performance en matière de sécurité.
- Développer une culture de sécurité dans chaque secteur de l'entreprise.

Des actions concrètes ont été engagées sur l'année : des formations ciblées, contrôle du respect des Équipements de Protection Individuelle (EPI), analyses des remontées terrain. Pour aller plus loin, d'autres mesures ont aussi vu le jour :

- L'affichage des indicateurs sécurité (suivi en temps réel des jours sans accident et du nombre d'incidents recensés) via l'intranet, les écrans TV des salles de dispatch et sur un panneau alimenté par énergie solaire, à la sortie du site.
- La mise en place d'un planning de visites de prévention pour échanger avec les équipes sur les pratiques de sécurité et identifier des axes d'amélioration. Au cours de l'exercice 2023-2024, 250 visites de prévention ont été menées.

Ce projet ne s'arrêtera pas là et de nouvelles initiatives suivront pour garantir un environnement de travail toujours plus sûr afin de sensibiliser chaque collaborateur(trices) à l'importance des bons comportements.

Une vigilance constante !

Au cours de l'exercice 2023-2024, 5 accidents du travail avec arrêt ont été recensés (2 liés à des manipulations, 2 à des chutes de plain-pied et 1 à une chute d'objet), en diminution par rapport aux 8 accidents enregistrés en 2022-2023. Bien que l'objectif initial ait été de maintenir un taux de fréquence* inférieur à 10, celui-ci s'établit finalement à 13,5, traduisant une exposition encore trop élevée aux risques professionnels.

Néanmoins, les mesures mises en place ont permis d'atteindre à deux reprises plus de 100 jours sans accident (103 et 112 jours). Cette dynamique positive doit être préservée et renforcée grâce à une vigilance collective et à une application stricte des règles de sécurité.

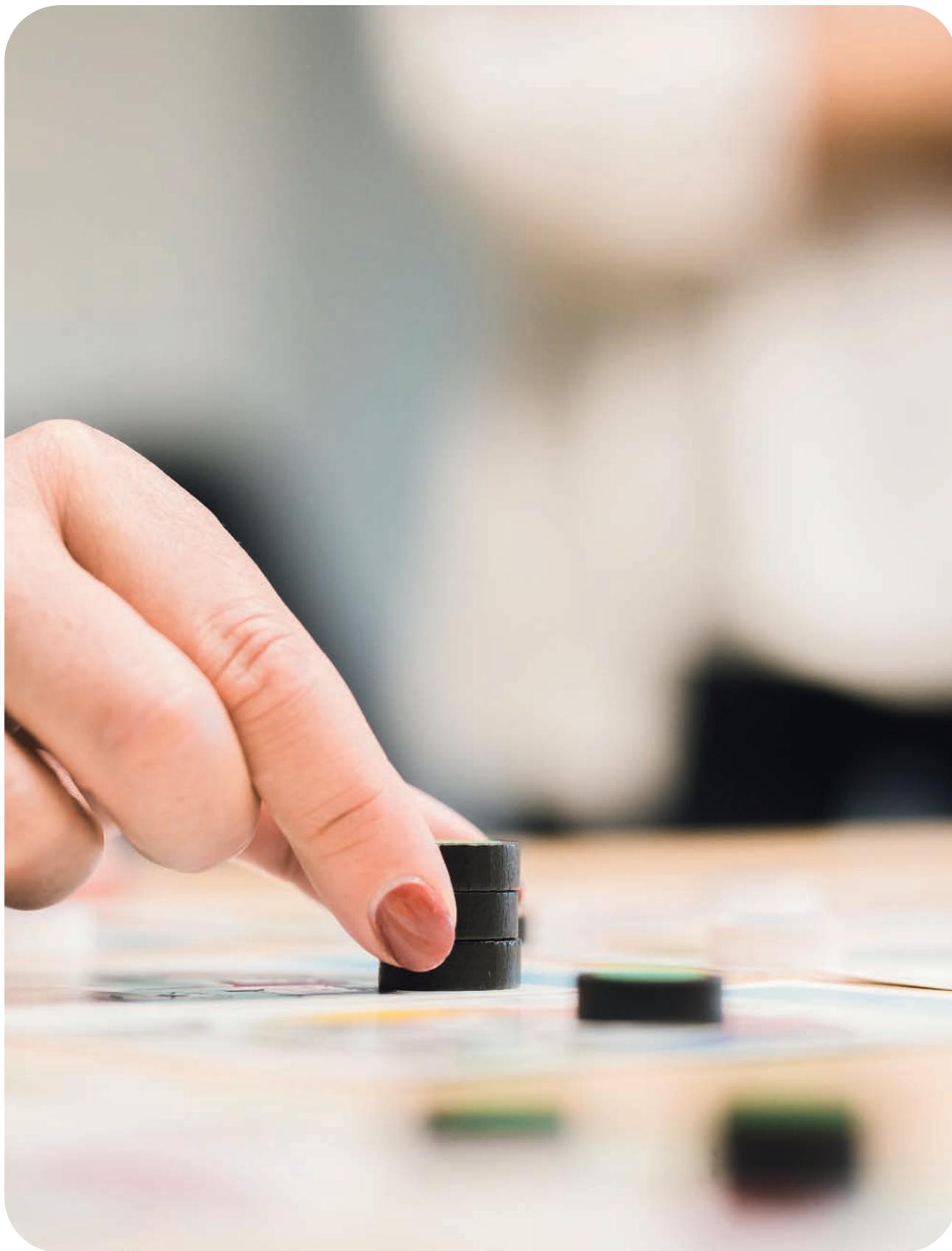
Chiffres fin septembre 2024 :

80 jours sans accident

5 accidents de travail avec arrêt



*Taux de fréquence : mesure le degré d'exposition des salariés au risque professionnel, en calculant le nombre d'accidents du travail ayant entraîné au moins un jour d'arrêt de travail par million d'heures travaillées.



> 5

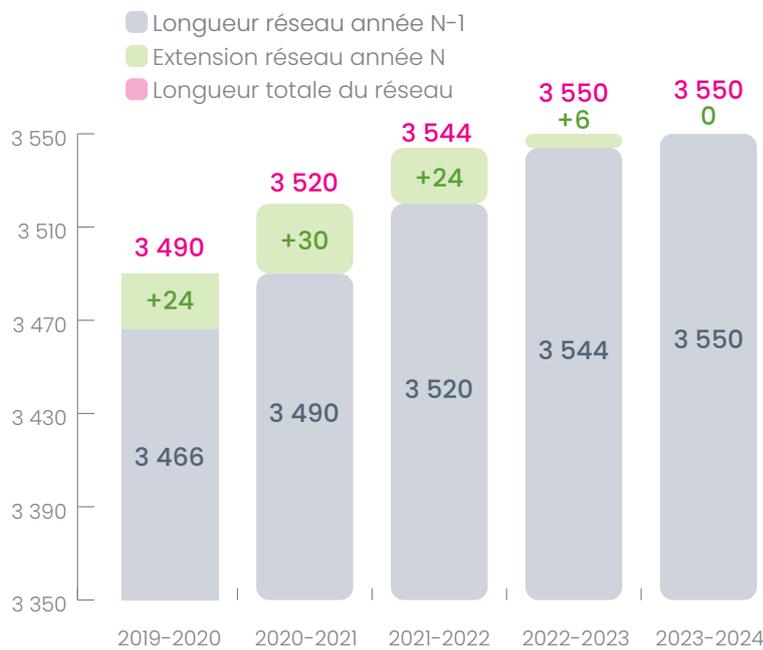


DONNÉES & PERSPECTIVES

NOS INDICATEURS

> LES CHIFFRES CLEFS DU RÉSEAU

Évolution du réseau en km

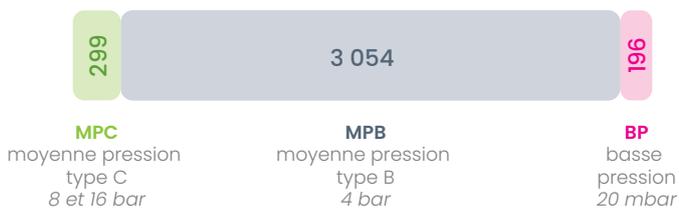


Composition du réseau par type de canalisation

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

- ▶ 299 km de canalisations moyenne pression type C
- ▶ 3 054 km de canalisations moyenne pression type B
- ▶ 196 km de canalisations basse pression

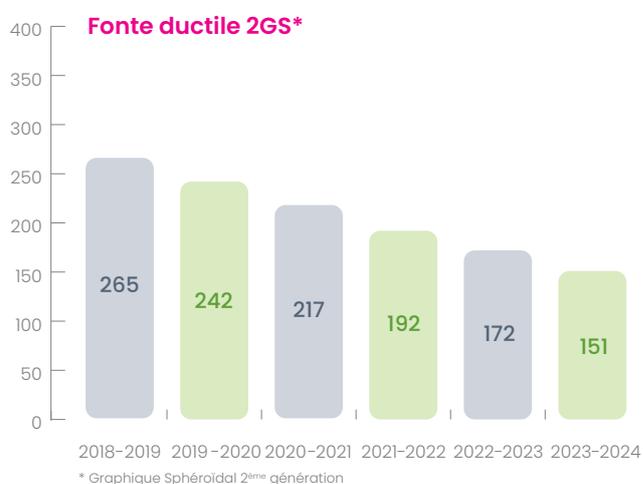
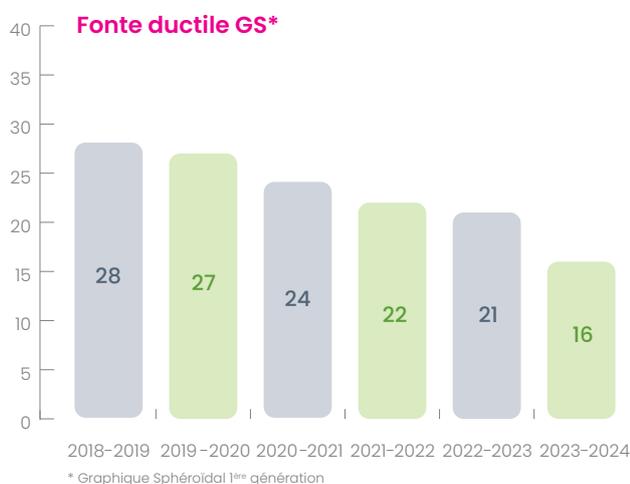
km canalisations gaz par type de pression



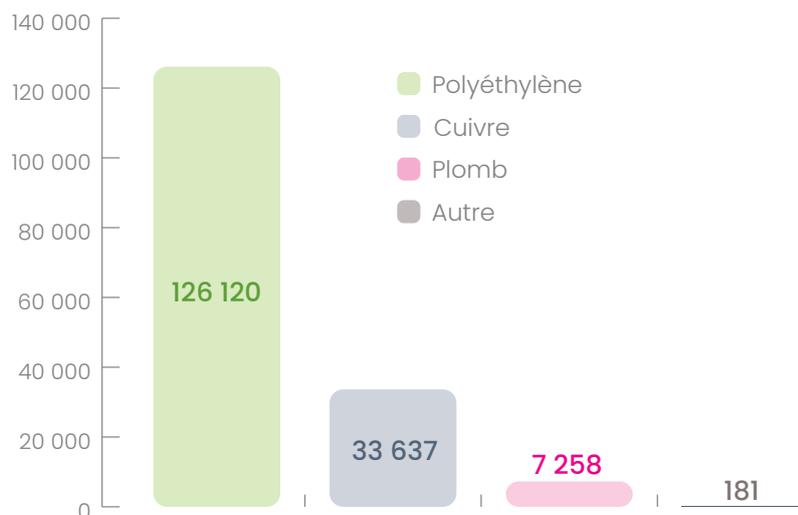
km canalisations gaz par type de matériau



Évolution du programme d'élimination des fontes en km



Nombre de branchements par type de matériau



Nombre d'ouvrages Gaz

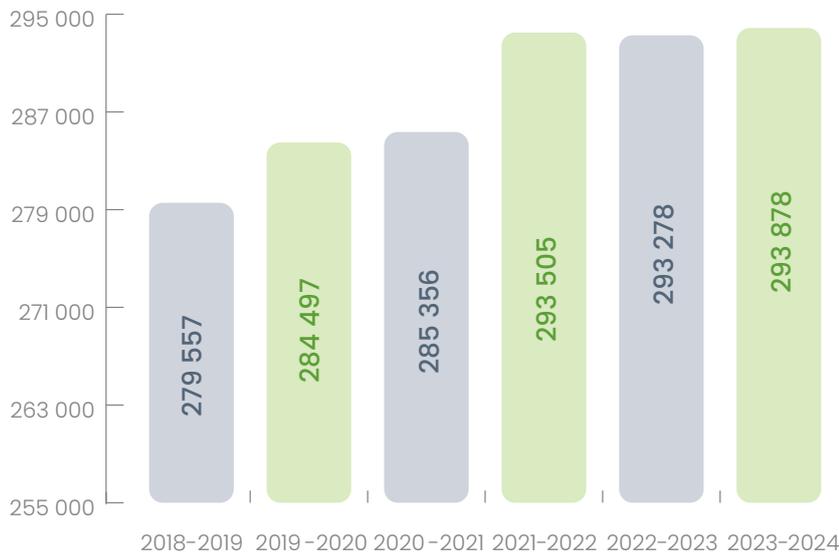
6 695
organes de coupure réseau soit
1 pour 530 ml*
de canalisations en moyenne
* ml : mètre linéaire

263
postes de détente dont :
59 postes de détente MPC/MPB
204 postes de détente MPB/BP

47 postes de soutirage | **55** postes de drainage
167 204 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)

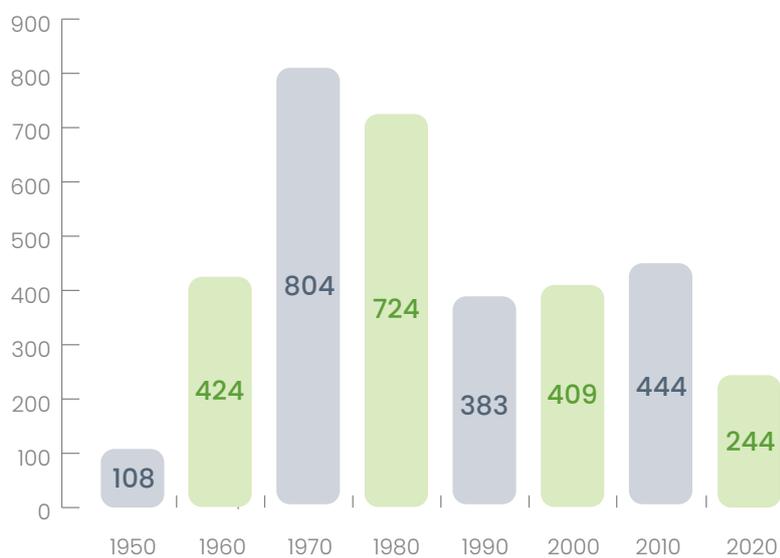
Évolution du nombre de conduites montantes en immeubles collectifs



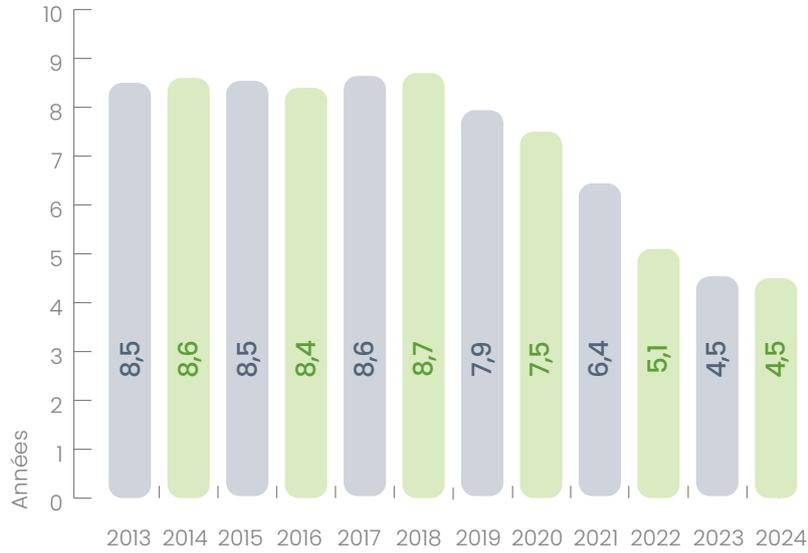
Âge moyen des ouvrages

Nombre de km par décennie

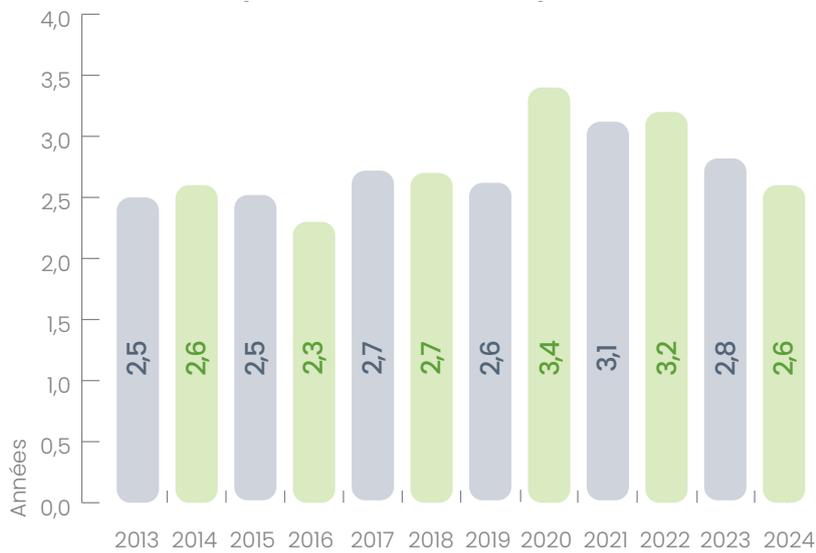
Âge moyen du réseau en 2024 : 35,5 ans



Âge moyen des compteurs à soufflets

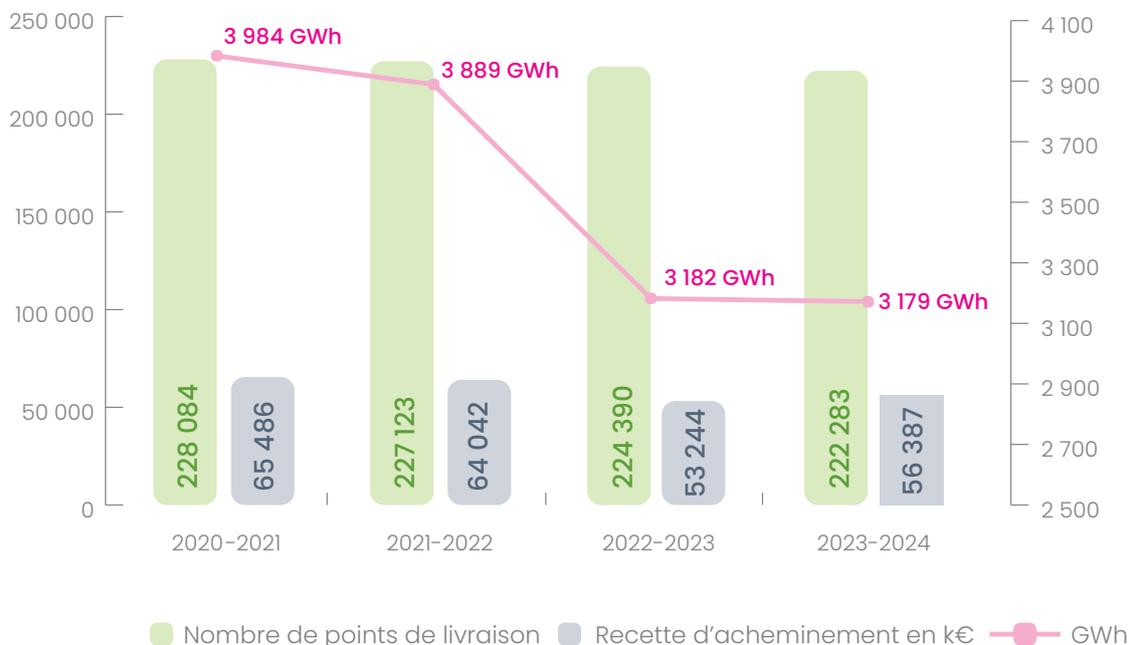


Périodicités moyennes des VPE* des compteurs à turbines et pistons rotatifs



* VPE : Vérification Périodique d'Étalonnage

Évolution du volume de gaz distribué



En 2024, l'énergie transitée atteint 3 179 GWh, soit une légère baisse par rapport aux 3 182 GWh de 2023.

Ce niveau de transit est principalement dû à un nouvel hiver doux qui s'est traduit par une faible consommation de gaz tant chez les professionnels que chez les particuliers.

Le réel 2023-2024 est ainsi en dessous du budget en termes de degrés-jour et de transit acheminé :

- 1 237 degrés-jour vs 1 380 degrés-jour prévus au budget.
- 3 179 GWh vs 3 442 GWh prévus au budget.

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



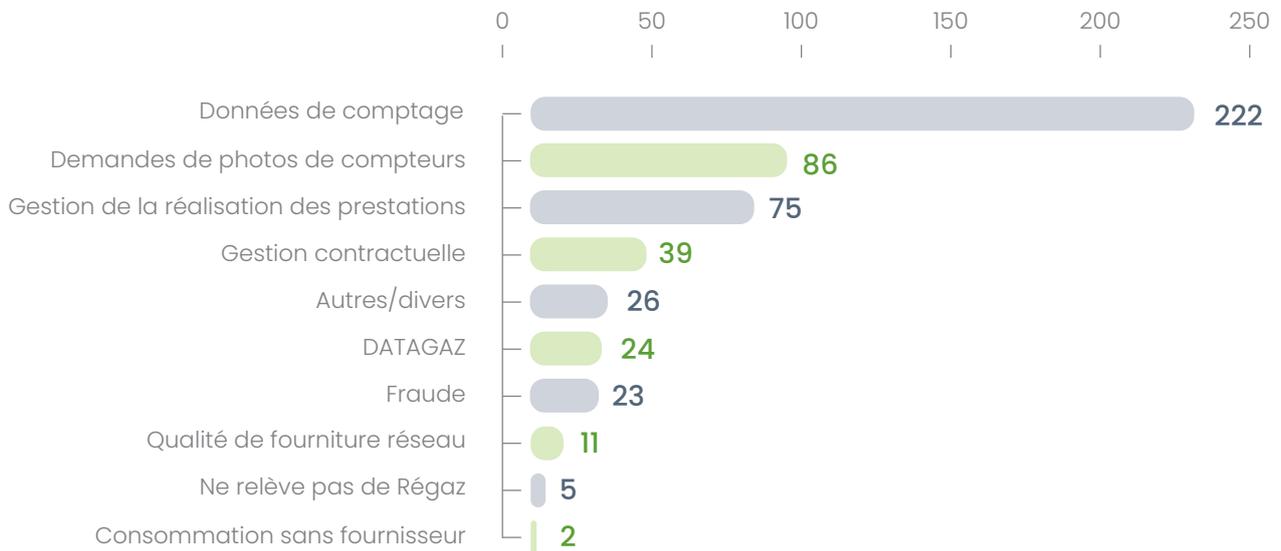
Nombre de réclamations consécutives au raccordement d'une installation de biométhane



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



Réclamations clients : répartition par typologie



NOS INDICATEURS

➤ LES INDICATEURS SYSTÈME DE MANAGEMENT GLOBAL

Taux de satisfaction globale



Performance moyenne de l'ensemble des indicateurs

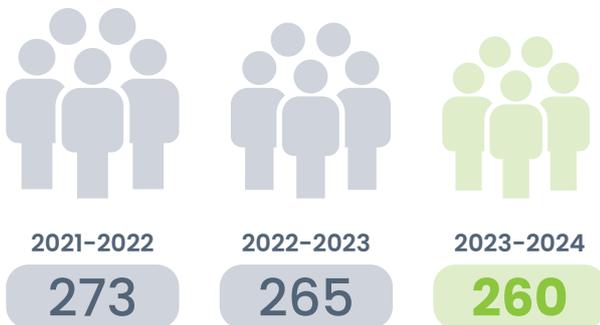


Les indicateurs sont réajustés chaque année afin d'améliorer les délais, la qualité, l'impact environnemental ainsi que la santé et la sécurité.

NOS INDICATEURS

> LES INDICATEURS RH

Effectifs



Taux de féminisation de l'entreprise



Index d'égalité professionnelle



Accidents du travail



Programme de formations 2023-2024 :

Nombre de salariés
ayant suivi une
ou plusieurs formations

219

Nombre
d'heures
de formation

5 218 h

Budget
formation
2023-2024

261 320 €

Près de 20 h (et près de 1 000 €) par salarié en moyenne

LES PERSPECTIVES

VERS UN AVENIR TOUJOURS PLUS DURABLE ET PERFORMANT

Les récents efforts en matière de sobriété et d'efficacité énergétique ont entraîné une réduction de la consommation de gaz plus conséquente que prévu. En parallèle, la filière de production de gaz renouvelables a atteint ses objectifs en avance, ce qui permet au gaz de réseau d'accélérer sa trajectoire de décarbonation.

Cette dynamique encourageante engage plus que jamais Régaz-Bordeaux dans l'innovation, la modernisation de ses infrastructures et l'amélioration continue de ses services.

L'Intelligence Artificielle : un levier incontournable de transformation

Au cœur de la transition numérique et des grands débats sociétaux, l'Intelligence Artificielle (IA) intrigue autant qu'elle inspire, suscitant à la fois enthousiasme et interrogations. Nous considérons qu'elle constitue avant tout une opportunité stratégique pour améliorer l'agilité et l'efficacité de nos opérations, mais aussi optimiser nos réseaux et services. Régaz-Bordeaux s'inscrit donc pleinement dans cette transformation en participant à un groupe de travail à l'échelle de Bordeaux Métropole Énergies dédié à structurer les futurs domaines d'application de l'IA.

Dans cette perspective, l'IA et la Business Intelligence (BI) seront progressivement intégrées pour améliorer le pilotage et la planification de maintenance, notamment pour la gestion des compteurs professionnels. Ces outils offriront une meilleure visualisation des données et une prise de décision plus réactive en vue d'améliorer la performance de nos infrastructures.

Une équipe dédiée à la satisfaction et la relation client

En septembre 2024, nous avons créé au sein de notre organisation un pôle dédié à la relation client, qui doit participer à accompagner la décarbonation des usages énergétiques et consolider un socle clients qui permet de garantir la viabilité de Régaz-Bordeaux.

L'objectif de cette nouvelle équipe :

- S'appuyer sur l'expérience client pour accompagner et améliorer la prise en compte des attentes.
- Optimiser l'efficacité de certains process dans une vision transverse du besoin client.

Son action va se structurer en plusieurs étapes clés avec notamment un état des lieux du parcours client, la refonte des enquêtes clients externes, la formation et la mobilisation des collaborateurs(trices), ainsi que l'amélioration du process de traitement des réclamations.

L'évolution de la mesure de la satisfaction devra permettre de fournir des indicateurs par cible de clients pour renforcer la performance du service Régaz-Bordeaux.



Un réseau et des usages plus verts et accessibles pour tous

L'un des enjeux majeurs pour Régaz-Bordeaux est de verdir le gaz sans pénaliser financièrement le consommateur. Cette vigilance implique une approche équilibrée entre investissements en infrastructures et efficacité énergétique qui se traduit par :

- La modernisation des infrastructures et installations dans le cadre du plan ATRD 7 pour optimiser la distribution et garantir la fiabilité du réseau.
- L'accompagnement des usagers dans le renouvellement de leur parc de chaudières, avec des dispositifs de sensibilisation et de fidélisation pour encourager une consommation plus responsable et plus performante.

En 2025, une nouvelle station d'avitaillement en GNV-bioGNV verra le jour à Bassens, portée par Engie Solutions. C'est une nouvelle offre attendue pour les flottes de cette zone industrielle majeure du territoire.

Nous affirmer
comme un acteur
de référence
dans l'énergie
et la transition
écologique

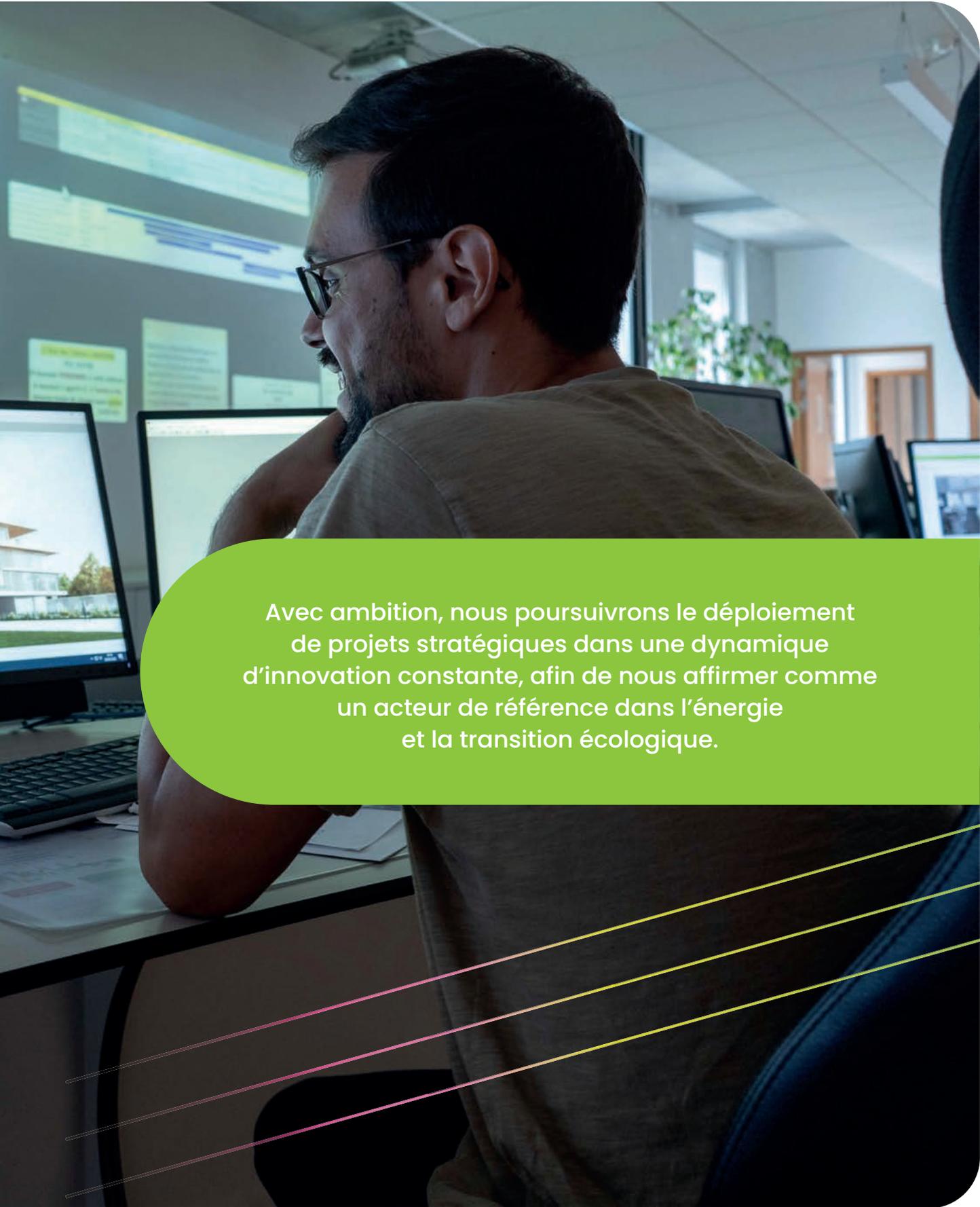
Une autre station est en projet au cœur de la zone de fret de Bruges qui contribuerait à compléter le maillage métropolitain dans une boucle vertueuse, où l'énergie produite est consommée localement, favorisant ainsi un modèle plus durable.

En 2026-2027, ce sont 2 nouveaux raccordements de biométhane au réseau de Régaz-Bordeaux qui devraient voir le jour, à Bassens avec le projet de CVE-Port de Bordeaux et un nouveau projet à Saint-Laurent-Médoc (dit SLM3).

D'autres acteurs s'organisent sur le territoire et cherchent à valoriser leurs résidus agricoles et déchets alimentaires. Notre rôle consiste à les accompagner dans l'analyse de la faisabilité technico-économique de leur projet, à examiner les potentialités d'usage, notamment pour verdir la consommation des bâtiments publics ou des entreprises locales, et à évaluer le coût d'un raccordement lorsque celui-ci est éloigné du réseau.

Pour relever les défis de demain avec agilité et efficacité, Régaz-Bordeaux améliore continuellement son approche en combinant Intelligence Artificielle, digitalisation et modernisation de ses infrastructures.





Avec ambition, nous poursuivons le déploiement de projets stratégiques dans une dynamique d'innovation constante, afin de nous affirmer comme un acteur de référence dans l'énergie et la transition écologique.

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.



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

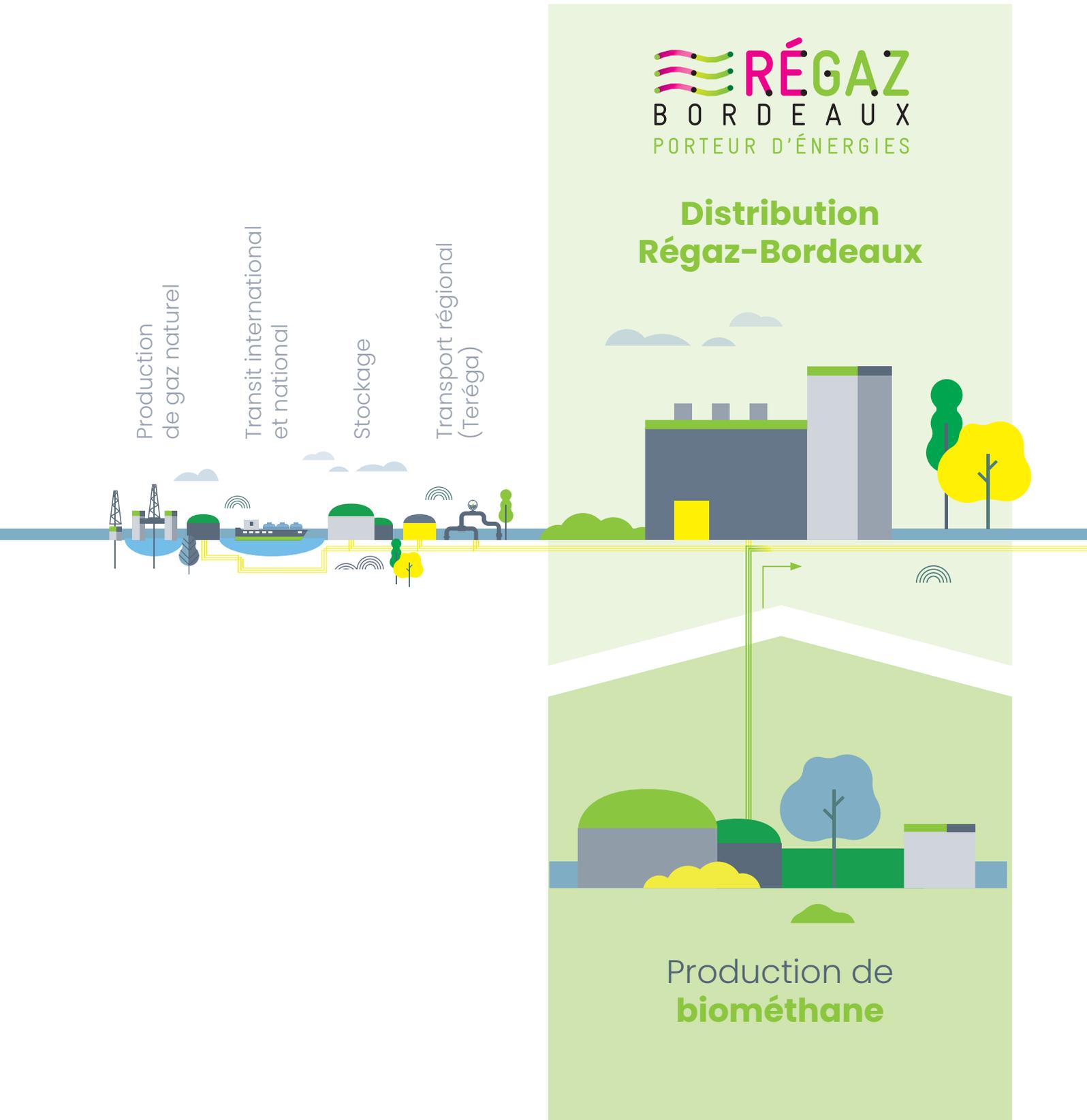
**RELÈVE D'INDEX,
REMPACEMENT DE COMPTEUR**
05 56 79 41 20

**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

NOTRE ÉCOSYSTÈME



Fourniture (commercialisation gaz) Client final



Régaz-Bordeaux, en tant que gestionnaire de réseau de distribution de gaz, 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'intégration 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

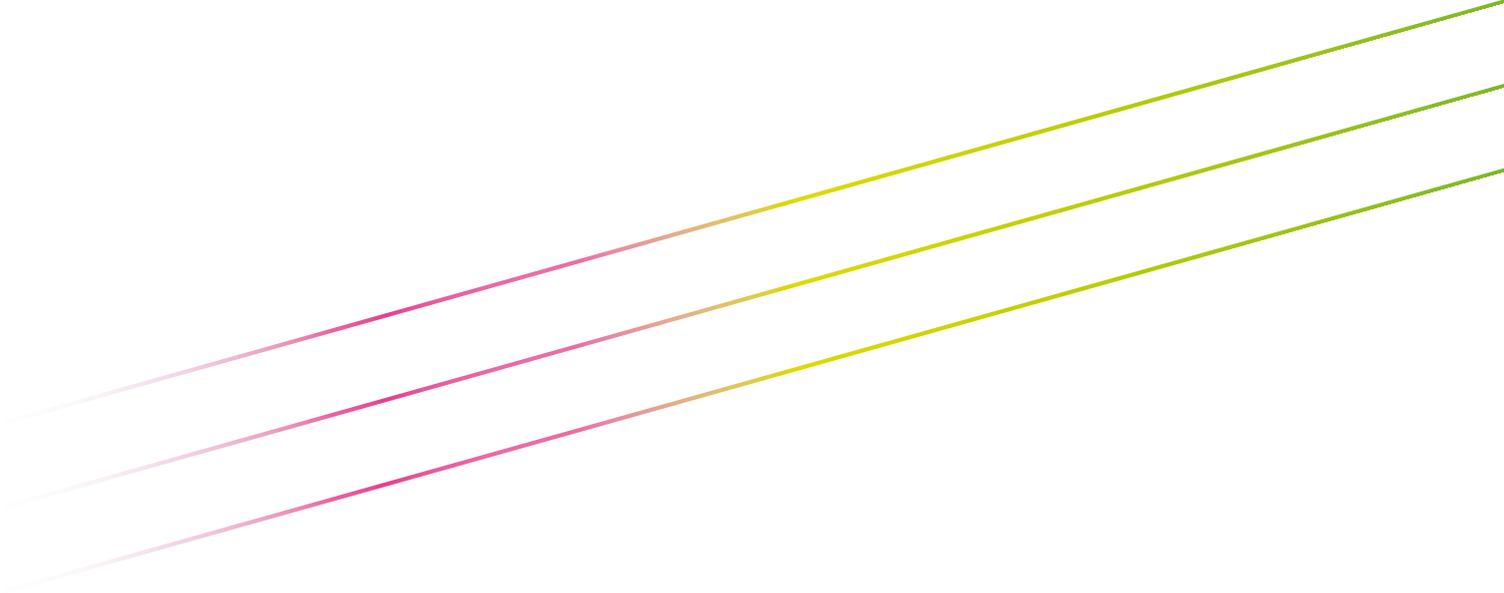


Carburant





LEXIQUE



ATRD :

Accès des Tiers au Réseau de Distribution de gaz, 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 ; 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.

CIVE :

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

Classe de précision d'un ouvrage est un 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 : synonyme : consommateur.

Toute personne, physique ou morale, achetant du gaz auprès d'un fournisseur 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 par le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) pour le compte de fournisseurs.

* anciennement Contrat d'Acheminement Distribution (CAD)

Crit'Air :

La vignette Crit'Air permet de classer les véhicules en fonction de leurs émissions polluantes. Elle est obligatoire dans les ZFE ou lors des circulations différenciées instaurées durant les épisodes de pics de pollution.

Détendeur :

Dispositif qui abaisse la pression du gaz à une valeur déterminée et la maintient dans les limites prescrites.

Un détendeur est généralement équipé d'un dispositif de sécurité par déclenchement et peut jouer le rôle de robinet de coupure de gaz.

Un détendeur-régulateur destiné à une installation individuelle se place en amont du compteur.

Un détendeur-régulateur destiné à alimenter une installation collective d'immeuble se place en amont de la conduite de l'immeuble.

Un détendeur-régulateur destiné à alimenter une chaufferie est 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.

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).

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 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 :

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 est considéré comme un tiers.

Gaz renouvelable

Également appelé biogaz, ce gaz est issu d'un processus de fermentation anaérobie de matière organique dégradable. Il est dit renouvelable car c'est une énergie régénérée naturellement, indéfiniment et de façon inépuisable.

GNV et bioGNV :

Gaz Naturel Véhicule, gaz naturel ou gaz renouvelable utilisés comme carburant. Le bioGNV est la version renouvelable du GNV, issue de la méthanisation.

GNC :

Gaz Naturel Compressé. Stocké sous forme gazeuse à 200 bar, c'est le plus utilisé par les véhicules utilitaires, véhicules légers, camions, bus et cars, notamment pour les itinéraires urbains.

Installation intérieure :

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

Maintenance :

Toutes actions techniques, administratives et de management, durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir et à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.

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.

Mix énergétique

Le mix énergétique correspond à la répartition des différentes sources d'énergie utilisées au niveau d'un territoire. Ces énergies primaires peuvent être d'origine fossile (pétrole, charbon, gaz naturel), nucléaire ou renouvelable (éolien, solaire, méthanisation, etc.)

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.

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.

Pompe à chaleur hybride gaz :

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 :

Nouvelle réglementation 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).

RSE, Responsabilité Sociétale des Entreprises :

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

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.

STEP

Station d'épuration des eaux usées, est une 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.

ZFE :

Zone à Faibles Émissions. Dispositif imposé par l'État pour améliorer la qualité de l'air dans les agglomérations de plus de 150 000 habitants. Pour circuler dans ces périmètres définis, les véhicules (voitures, poids lourds, etc.) doivent apposer une vignette Crit'Air attestant de leur faible niveau d'émissions de polluants atmosphériques.





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

