RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite et indépendance

Rapport 2023

Jean-Pierre SENICHAULT
Responsable de la conformité

Table des matières

1 – Abréviations 3

2 – Objet du rapport 3

3 - Documents de référence 3

4 - Cadre règlementaire 3

5 – Code de Bonne Conduite Régaz 4

6 – Responsable de la conformité 4

7 – Régaz : organisation et chiffres clés 5

8 - Faits marquants de l'année 2023 6

9 – Ouverture du marché en zone Régaz et actions mises en œuvre 8

a) Fournisseurs de gaz actifs sur le réseau Régaz 9

b) Evolution de l'ouverture du marché en zone Régaz 10

c) Relations fournisseurs 12

10 – Formation du personnel au Code de Bonne Conduite (formation initiale, recyclage et rappels) 13

11 – Communication sur le Code de Bonne Conduite 13

12 – Contrôle des documents et autres supports de communication 14

a) Le nouveau site internet Régaz 14

b) Autres supports : brochures etc 15

13 – Réseau des responsables de la conformité des ELD 17

14 – Rapport de la CRE et demandes faites à Régaz 17

15 – Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite par secteur 18

16 - Réunions des instances de gouvernance 21

a) Conseil d'Administration 21

b) Comité de direction (CODIR) 21

17 – Etude de notoriété Régaz 21

18 – Bilan des réclamations 2023 21

19 – Image des ELD et de Régaz sur les sites internet 22

a) Energie-info 22

b) Choisir 23

20 – Plan d'actions pour 2024 24

21 – Conclusion 24

1 – Abréviations

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

2 – Objet du rapport

Ce document constitue le rapport annuel sur la mise en œuvre du Code de bonne conduite pour l'année 2023, rédigé par le RC de Régaz, conformément à l'article L111-62 du Code de l'énergie (cf. § 4).

3 - Documents de référence

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

4 - Cadre règlementaire

Code de l'énergie :

Article L111- 61 :

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

Article L111-62 :

« Toute société gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite mentionné au 2° de l'article L. 111-61.

[...]

Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public. »

Article L111-63 :

« La Commission de régulation de l'énergie veille au respect des règles fixées par les codes de bonne conduite [...] et évalue l'indépendance des sociétés gestionnaires des réseaux publics de distribution [...] »

5 – Code de Bonne Conduite Régaz

Le Code de Bonne Conduite de Régaz est publié sur le site internet de Régaz.
Sur le nouveau site il est accessible en bas de la page :
https://www.regaz.fr/nos-missions/
Pour rappel le CBC comprend 5 principes :

- **Indépendance :**
  Sous l'autorité du Directeur Général, les responsables de Régaz-Bordeaux gèrent en toute autonomie les ressources humaines, techniques, financières et matérielles nécessaires, assurant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle du Gestionnaire du Réseau de Distribution. Ils bénéficient d'une liberté dans les décisions de gestion et de management dans l'exercice de leurs missions, sous réserve des droits de supervision économique de l'actionnaire majoritaire.
- **Non-discrimination :**
  Régaz-Bordeaux s'engage à fournir à tout individu ou société placé dans une même situation, un service, une réponse et un traitement strictement identiques afin de garantir l'équité entre deux entités.
- **Confidentialité :**
  Régaz-Bordeaux a défini des outils sécurisés et les met en œuvre pour assurer la protection des informations de nature industrielle, financière, économique, technique ou digital.
  Ces dispositifs garantissent les règles d'une concurrence libre. La protection des données à caractère personnel est gérée dans le cadre de l'application du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).
- **Transparence :**
  Régaz-Bordeaux assure à ses interlocuteurs une parfaite accessibilité à l'information nécessaire au traitement de leurs demandes.
- **Objectivité :**
  Pour répondre à tout acteur du marché de l'énergie, Régaz-Bordeaux s'appuie sur des textes réglementaires faisant référence dans les domaines technique, juridique ou économique pour les distributeurs de gaz naturel et biométhane.

6 – Responsable de la conformité

Le RC actuel a été nommé en 2019 (approbation par la CRE dans sa délibération n°2019-127).
Son mandat a été renouvelé suite à son audition auprès de la CRE le 7 septembre 2023, qui a donné lieu à la délibération CRE n°2023-222. Le RC exerce en parallèle d'autres activités au sein de Régaz, portées à la connaissance de la CRE et compatibles avec son devoir d'indépendance.

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

Le respect du Code de Bonne Conduite doit en effet concourir à la mise en place des conditions nécessaires à une ouverture du marché satisfaisante. Le rôle du RC, qui est de veiller au respect de ce Code, contribue à cet objectif.
Un focus particulier sur l'ouverture du marché est présenté au § 9.

La mission du RC et les moyens mis en œuvre sont résumés ci-dessous :

Mission du RC	Objectifs	Moyens mis en œuvre
Veiller à la formation du personnel sur le CBC	S'assurer que les principes du CBC soient connus de l'ensemble des salariés de Régaz.	Formation du personnel au CBC Recyclage Communication
Veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite	S'assurer que les principes du CBC sont respectés au sein de Régaz. L'application de ces principes concoure à créer les conditions favorables à l'ouverture du marché.	Audits Enquêtes mystères Questionnaires auprès de l'encadrement / auprès du personnel Visites terrain Recueil retours terrains Analyse des documents Participation aux instances de gouvernance (CA…) Analyse des réclamations Analyse des enquêtes de satisfaction En cas d'anomalie constatée : notification des mesures correctives à prendre et contrôle de leur mise en œuvre
Etablir chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, présenté à la CRE	Rendre compte des actions menées, du niveau de conformité, des dysfonctionnements éventuels	Rédaction du rapport de l'année N en janvier-février année N+1, diffusion à la CRE et publication sur le portail internet de Régaz.
Suite au rapport bisannuel publié par la CRE sur le respect du CBC et l'indépendance des GRD, mettre en œuvre les demandes de la CRE	Apporter les actions correctives ou évolutions identifiées par la CRE	Actions auprès du CODIR et des autres parties prenantes Contrôle des résultats Compte-rendu dans le rapport annuel

7 – Régaz : organisation et chiffres clés

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

Chiffres clés 2023 :

- 46 communes desservies
- 3550km de réseau
- 3200 GWh transités
- 60 M€ de chiffre d'affaires (dont 53,3 M€ de recette ATRD)
- 20 M€ d'investissements
- 265 collaborateurs
- 225120 points de livraison actifs
- 25 fournisseurs de gaz actifs sur le réseau Régaz

8 - Faits marquants de l'année 2023

Le présent chapitre liste quelques faits marquants de l'année, extraits de différentes sources (comptes-rendus de réunions du CODIR, journal interne Com'Réseaux, rapport de gestion…)

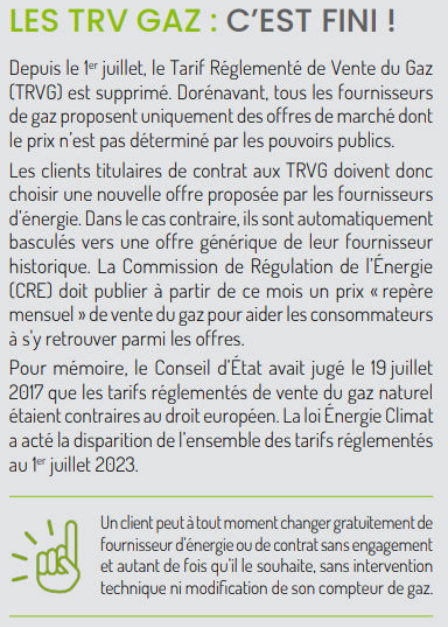
Rencontre Régaz / CRE
Le 18/01/2023, à l'initiative de Régaz, le directeur général Franck Ferré et la directrice RSE-communication-relations extérieures Magalie Poinsu ont rencontré la CRE, Anthony Cellier (nouveau commissaire à la CRE) et Edith Hector. Présentation de REGAZ, de la situation ponctuelle à Bordeaux liée au prix du Gaz et à l'ouverture du territoire de REGAZ à d'autres fournisseurs.

Nouveau point d'injection de biométhane
L'unité de méthanisation adossée à la station d'épuration de Clos de Hilde à Bègles est entrée en fonctionnement au mois de mars. Le gaz vert produit à partir des boues issues du traitement des eaux usées représente l'équivalent de la consommation annuelle d'environ 8000 foyers. Ce nouveau point d'injection de biométhane porte à 5 le nombre d'unités de méthanisation qui injectent du gaz vert et local sur le réseau de Régaz.

Assises de la transition énergétique
Participation de Régaz à Bordeaux du 23 au 25 mai 2023
https://assises-energie.org/

Rapport CRE
La CRE a publié en mai 2023 son rapport 2021-2022 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel. Voir § 14.

Fin des TRV
Fin des TRV au 1er juillet 2023. Information dans le journal interne :



LES TRV GAZ : C'EST FINI !

Depuis le 1er juillet, le Tarif Réglementé de Vente du Gaz (TRVG) est supprimé. Dorénavant, tous les fournisseurs de gaz proposent uniquement des offres de marché dont le prix n'est pas déterminé par les pouvoirs publics.

Les clients titulaires de contrat aux TRVG doivent donc choisir une nouvelle offre proposée par les fournisseurs d'énergie. Dans le cas contraire, ils sont automatiquement basculés vers une offre générique de leur fournisseur historique. La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) doit publier à partir de ce mois un prix « repère mensuel » de vente du gaz pour aider les consommateurs à s'y retrouver parmi les offres.

Pour mémoire, le Conseil d'État avait jugé le 19 juillet 2017 que les tarifs réglementés de vente du gaz naturel étaient contraires au droit européen. La loi Énergie Climat a acté la disparition de l'ensemble des tarifs réglementés au 1er juillet 2023.

Un client peut à tout moment changer gratuitement de fournisseur d'énergie ou de contrat sans engagement et autant de fois qu'il le souhaite, sans intervention technique ni modification de son compteur de gaz.

Fournisseurs de Gaz
Journée fournisseurs du 8 juin : 7 fournisseurs présents
Echanges sur les flux et WS, ATRD, catalogue de prestations, délestage.

Agence ORE
Publication en open DATA des données spécifiques à REGAZ.
https://opendata-regaz-agenceore.opendatasoft.com/pages/accueil/

Enquête client
Lancement d'une enquête client via une junior entreprise (ESSEC) afin de connaître les besoins de nos clients et ainsi mieux cadrer une organisation dédiée à la gestion de la relation client :

- Enquête sur 500 clients - Résidentiels & Professionnels
- Benchmarck européens des distributeurs de gaz

8 000 clients ciblés / 500 réponses -> taux correct par rapport à ce type d'enquête.
Plus de 30% des clients envisagent de compléter ou de changer d'énergie.

Nouveau record de gaz vert dans le réseau Régaz
Le 30 juillet, à la faveur du niveau de demande de gaz, 26,4% du gaz distribué était du biométhane produit localement. Le volume de gaz renouvelable injecté dans le réseau est passé de 102,8 GWh sur l'exercice 2021/22 à 118,2 GWh en 2022/23, soit une progression de 15%.

Services Régaz
Régaz a actualisé sa plaquette présentant les prestations techniques proposées auprès des ELD, collectivités, entreprises, industries et particuliers, comme par exemple : la gestion des appels de sécurité pour les autres ELD, la maintenance des postes de gaz, la recherche de fuites en domaine privé, la supervision de postes d'injection de biométhane... Voir § 12 b).

Nouvelle station GNC raccordée au réseau Régaz
Une nouvelle station GNC a été mise en service sur le territoire de Bordeaux Métropole en bordure de rocade à Pessac. Dotée de 2 pistes d'avitaillement, elle est ouverte à toutes les catégories de véhicules fonctionnant au gaz. Le BioGNC, la version issue de la production de biométhane est un carburant qui répond aux enjeux de décarbonation du territoire et constitue une alternative fiable au diesel pour le transport de marchandises et de personnes. Doté de la Vignette Crit'air 1, ce carburant est compatible avec les Zones à Faibles Émissions (ZFE) mises en place dans les grandes métropoles comme à Bordeaux au plus tard en 2025. Le schéma directeur de la Région Nouvelle-Aquitaine prévoit 18 stations en Gironde à l'horizon 2035 dont une douzaine sur la métropole bordelaise. 5 projets devraient voir le jour d'ici 2025 : Bassens, Bruges, Bègles et 2 à Bordeaux.

Transit et nombre de Points de Livraison (PDL)
Le réel transité sur l'exercice 2022-2023 est de 3 182 GWh (pour 1258 degrés-jours), en baisse de 18,2 % par rapport à 2021-2022 et très en dessous des prévisions budgétées. Outre la douceur climatique, cet exercice a été marqué par un contexte de forte envolée des prix de l'énergie qui a engendré de fortes réductions de consommation de gaz tant chez les professionnels que chez les particuliers (effet sobriété).
Le nombre de PDL est en baisse, 226577 contre 228084 sur l'exercice précédent à fin septembre (-0,66%).

Datagaz
A fin 2023, 180978 compteurs évolués DATAGAZ ont été posés soit 80% des compteurs actifs exploités par REGAZ.

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

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

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

A noter que l'accès des fournisseurs au réseau de Régaz a fait l'objet d'un article dans le Compte Rendu d'Activité de Concession 2021-2022 publié en 2023 :

Faciliter la venue d'autres fournisseurs d'énergie

Sur le principe, tous les fournisseurs qui le souhaitent peuvent accéder au réseau dont Régaz-Bordeaux est le concessionnaire. Il leur suffit pour cela de conclure avec nous un Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) dont le modèle a été validé par la Commission de Régulation de l'Énergie et dont le contenu est identique à celui des autres gestionnaires de réseau de distribution de gaz français.

Une trentaine de fournisseurs l'ont fait afin d'alimenter en gaz des clients finals qui achètent du gaz à des fins professionnelles en Gironde sur le réseau de Régaz-Bordeaux (soit pour chauffer leurs locaux, soit pour un usage dans un process industriel). Sur ce marché et sur notre territoire, il existe donc une compétition active.

Dans une délibération de juin 2021, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) demande que l'ensemble des Entreprises Locales de Distribution (ELD) uniformise un certain nombre de services d'information (SI) de façon à se rapprocher de ceux de l'opérateur national GRDF et de faciliter ainsi l'ouverture à la concurrence sur le marché des particuliers.

Nous procédons, en concertation avec la CRE et les autres gestionnaires de réseau de gaz – et cette année encore – à des investissements dédiés, notamment en matière informatique, pour offrir à nos clients-fournisseurs d'énergie une qualité de service exemplaire et des prestations identiques à celles que GRDF propose sur le reste du territoire national.

Chaque année, Régaz-Bordeaux convie ses clients-fournisseurs d'énergie à une journée d'échanges et d'information. À cette occasion, nous leur avons présenté notre plan d'actions pour faciliter et simplifier l'accès au réseau de tous les acteurs.

Notre objectif est de permettre au client final d'accéder à une offre énergies la plus large et la plus compétitive.

a) Fournisseurs de gaz actifs sur le réseau Régaz

A fin 2023, 30 fournisseurs avaient signé un contrat d'acheminement (CDG-F) avec Régaz, soit 29 fournisseurs alternatifs en plus du fournisseur historique Gaz de Bordeaux :

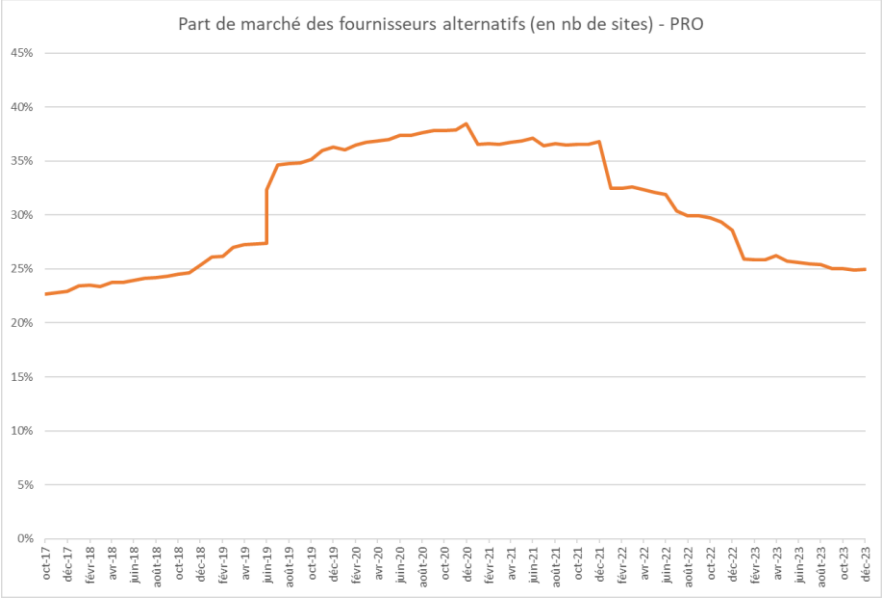
ALTERNA	GEDIA ENERGIES ET SERVICES
ALPIQ	MET ENERGIE FRANCE
AXPO SOLUTION AG	NATGAS FRANCE
EDF	NATURGY
ENDESA ENERGIA SUCC. FRANCE	OHM
ENERGEM	PICOTY
ENGIE	PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS
ENI SPA	REDEO
ENI	S.A.V.E
ENOVOS ENERGIE	SEFE ENERGY SAS
ENOVOS LUXEMBOURG	SELIA
ES ENERGIES STRASBOURG	SIPLEC
GAZ DE BORDEAUX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

Le premier contrat avec un fournisseur alternatif a été signé en 2006. Les derniers contrats ont été signés en 2023 (OHM et MET Energie).

b) Evolution de l'ouverture du marché en zone Régaz

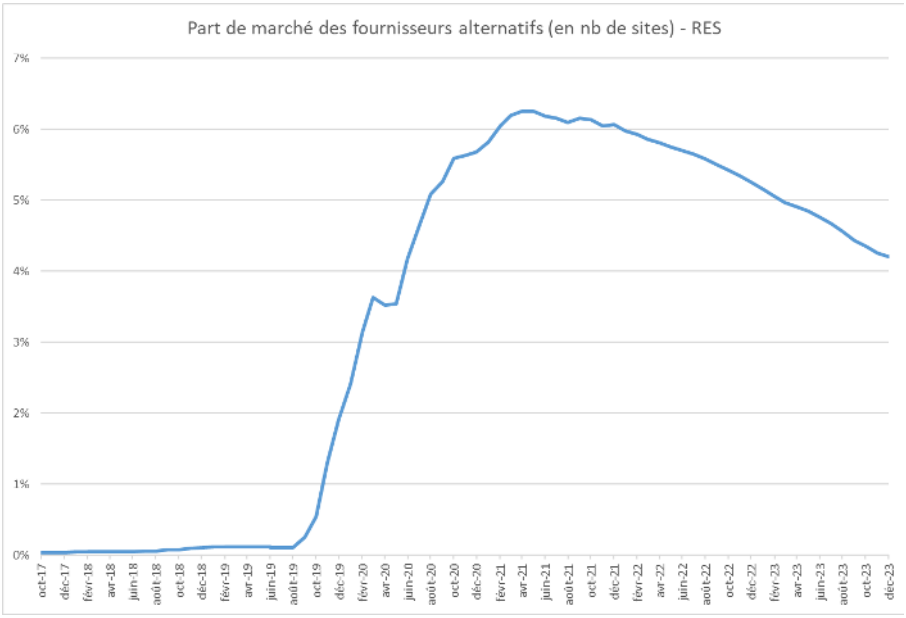
Marché professionnel :

La part de marché des fournisseurs alternatifs qui était montée à près de 40% a décru ensuite pour repasser fin 2023 à un taux de 25% en nombre de sites et 42% en consommation annualisée :



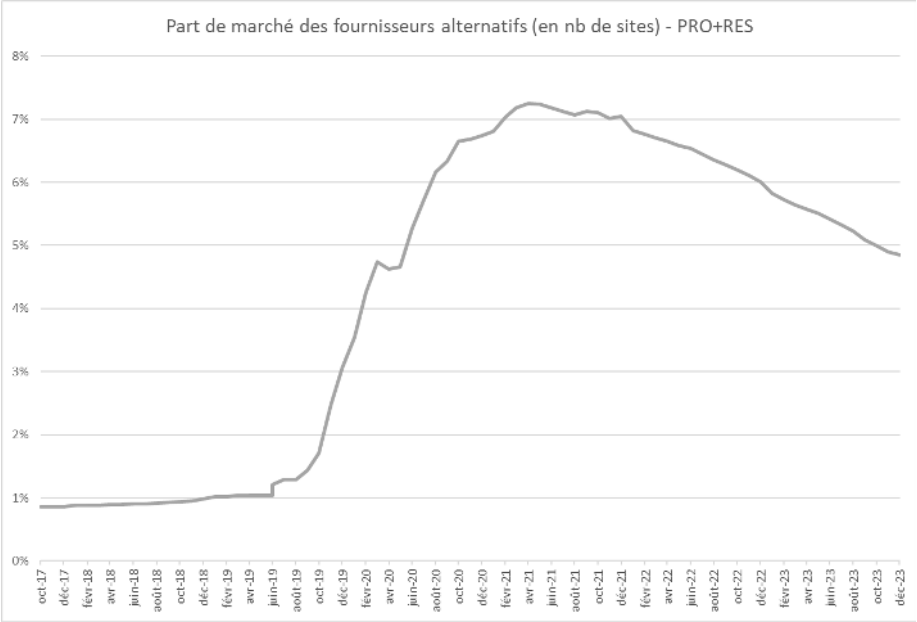
Marché résidentiel :

La part de marché du segment résidentiel a nettement augmenté fin 2019 (fournisseur ENI essentiellement, bien que ce fournisseur ne se soit pas déclaré sur ce segment de marché sur le site energie-info).
On note l'arrêt ponctuel dû au premier confinement sanitaire (mars-mai 2020) et depuis fin 2021 on note une décrue continue du portefeuille de ce fournisseur (au bénéfice du fournisseur historique).



A fin décembre le taux est de 4,2 % en nombre de sites et 4,7 % en consommation annualisée.

Marché professionnel + résidentiel :



A fin décembre le taux est de 4,8 % en nombre de sites et 21,8 % en consommation annualisée.

Comparatif avec le niveau national :

Les tableaux ci-dessous présentent la comparasion de l'évolution de la part de marché des fournisseurs alternatifs en zone Régaz avec les chiffres au niveau national tirés de l'observatoire des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel (publication CRE), au 30 juin de chaque année depuis 2016.
L'ouverture du marché au niveau national est bien sûr favorisée par la présence du gestionnaire de réseau GRDF, qui dessert environ 11 millions de points de livraison, soit un marché près de 50 fois supérieur à celui de Régaz. Cette situation fait que l'accès au réseau de GRDF est beaucoup plus attractif pour les fournisseurs qui ont porté leurs efforts de développement essentiellement sur ce GRD.
Si l'ouverture du marché en zone Régaz sur le marché des professionnels est significatif (en consommation annualisée en 2023 : 42% vs 73% au niveau national), il reste très faible sur le marché résidentiel (en consommation annualisée en 2023 : 5% vs 40% au niveau national).

En nb de PDL - PRO

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
National	37%	40%	42%	44%	47%	59%	60%	58%
Régaz	27%	22%	24%	32%	37%	37%	32%	26%

En nb de PDL - RES

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
National	21%	25%	28%	31%	35%	39%	41%	43%
Régaz	0,04%	0,04%	0,05%	0,11%	4%	6%	6%	5%

En CAR*- PRO								
	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
National	57%	62%	63%	64%	63%	76%	74%	73%
Régaz	40%	35%	36%	48%	54%	54%	53%	42%

En CAR* - RES								
	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
National	22%	24%	27%	29%	33%	37%	38%	40%
Régaz	0,04%	0,05%	0,06%	0,14%	4%	7%	6%	5%

*somme des Consommations Annuelles de Référence

c) Relations fournisseurs

Comme chaque année, en 2023 une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des fournisseurs de gaz actifs sur le réseau de Régaz. L'objectif de cette enquête 2023 a été de mesurer la satisfaction des fournisseurs sur nos évolutions SI (webservices + flux) engagées pour converger vers GRDF. Régaz s'est engagée à prioriser ses développements SI afin que les flux et wbs soient iso GRD à l'horizon 2025. Sur les 5 flux prioritaires définis avec les fournisseurs et la CRE, Régaz est aujourd'hui à 90% iso GRDF et sera à 100% à fin 2024. L'enquête réalisée montre que ces évolutions sont très attendues par les fournisseurs. On note aussi une satisfaction globale de 84% sur l'ensemble de l'enquête notamment sur la relation avec les fournisseurs et le professionnalisme des équipes.

En juin 2023 Régaz a organisé une réunion avec les fournisseurs. Ont participé : Picoty, Siplec, Gédia, EDF, ENI, SVD17, Gaz de Bordeaux. Cette réunion a été l'occasion d'échanger sur les évolutions engagées par Régaz sur les Wbs et les flux.

Régaz a également proposé des réunions en visioconférence avec chaque fournisseur qui le souhaitait (B to B). Ont participé : Total, EDF, Engie, MET Energie, Picoty, ES, ENI. Ces réunions avaient notamment pour but de savoir si certains fournisseurs envisageaient de développer leurs offres sur Bordeaux (marché résidentiel). Les fournisseurs n'ont pas manifesté le souhait de développer pour le moment leurs offres sur le marché de masse, en raison des développements informatiques coûteux (implémentation des webservices dans leur SI).

Afin de renforcer le partenariat de Régaz avec les fournisseurs, une communication pro-active et plus régulière a été engagée durant l'année 2023 (création de la Newsletter Point Info Fournisseur tous les trimestres).

Tous ces échanges plus réguliers permettent d'être au plus près des attentes et des besoins des fournisseurs, action soulignée lors de l'enquête de satisfaction (extrait du verbatim : « ouvert aux autres et au partage »).

Ces instances d'échange et de partage s'inscrivent dans la durée et seront donc renouvelées en 2024.

Régaz poursuit ses évolutions SI pour converger vers GRDF. De plus, Régaz travaille en collaboration avec GRDF pour harmoniser ses procédures (guides fournisseurs) afin d'être plus réactif dans la mise en place des évolutions des procédures GTG.

10 – Formation du personnel au Code de Bonne Conduite (formation initiale, recyclage et rappels)

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

Année	Nombre de personnes formées
2020	40
2021	199
2022	19
2023	21

Sur l'année 2023, la formation a été effectuée principalement auprès des nouveaux embauchés ou alternants.
Fin 2023, 98% du personnel cible a été formé depuis fin 2020.

Le RC :

- gère la liste du personnel par secteur et la traçabilité des formations, en relation avec les managers
- est destinataire des mouvements de personnel de la DRH, afin de connaître les arrivées des nouveaux embauchés et alternants
- effectue les formations pour les nouveaux embauchés et alternants (après avoir repassé l'ensemble du personnel en formation depuis 2020).
- définit et met en œuvre le recyclage du personnel.

Un recyclage est prévu en 2024. Pour cela le RC a défini un quiz de recyclage inspiré de ma méthode réséda, qui sera adressé à tout le personnel sur le premier semestre 2024.

Le 29/11 le RC a également apporté une information sur le Code de Bonne Conduite de Régaz auprès du nouveau Directeur Marketing et Communication de la maison-mère BME. En effet la communication groupe doit connaître et tenir compte des obligations qui incombent à sa filiale Régaz, notamment en matière d'indépendance et de non-discrimination.

11 – Communication sur le Code de Bonne Conduite

Hormis la formation sur le CBC, des actions de communication sont réalisées ponctuellement sur ce sujet.

Par exemple suite à la publication du rapport de la CRE en 2023, une communication a été faite dans le journal interne Com'Réseaux de juillet 2023 :

Le RC communique également auprès du personnel et de l'encadrement sur le CBC (exemple le 30/03/2023, rappel à tout l'encadrement des principes du CBC).
Le RC a souhaité également rencontrer individuellement les responsables de secteur afin de leur rappeler les principes du CBC et faire un point avec eux sur la mise en œuvre du CBC dans leurs secteurs. Voir le chapitre 15 à ce sujet.

12 – Contrôle des documents et autres supports de communication

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

Le RC effectue des contrôles des documents émis par Régaz et des autres supports de communication afin de vérifier qu'ils respectent les principes du Code de Bonne Conduite.

a) Le nouveau site internet Régaz

Le nouveau site internet de Régaz a été mis en ligne le 08/12/2023 : https://www.regaz.fr/

Il a fait l'objet d'une information diffusée en interne par l'équipe Communication :

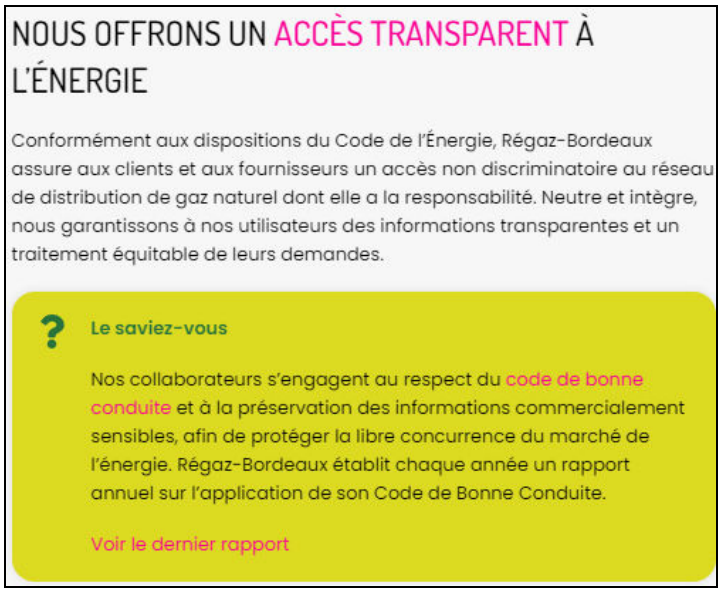
Le tout nouveau site www.regaz.fr est en ligne !

Une **nouvelle version du site de notre entreprise, pensée pour nos clients et nos publics**, vient d'être mise en ligne sur le web avec **un design attractif** et des **fonctionnalités adaptées :**

- une ergonomie plus fluide et intuitive,
- un contenu augmenté d'**informations actualisées et détaillées**,
- il propose un **accès facile et rapide aux différents services attendus**

Vitrine de notre entreprise et de nos savoir-faire, il a aussi pour objectif de favoriser une communication efficace, valorisant **Régaz-Bordeaux, son réseau et ses collaborateurs**.

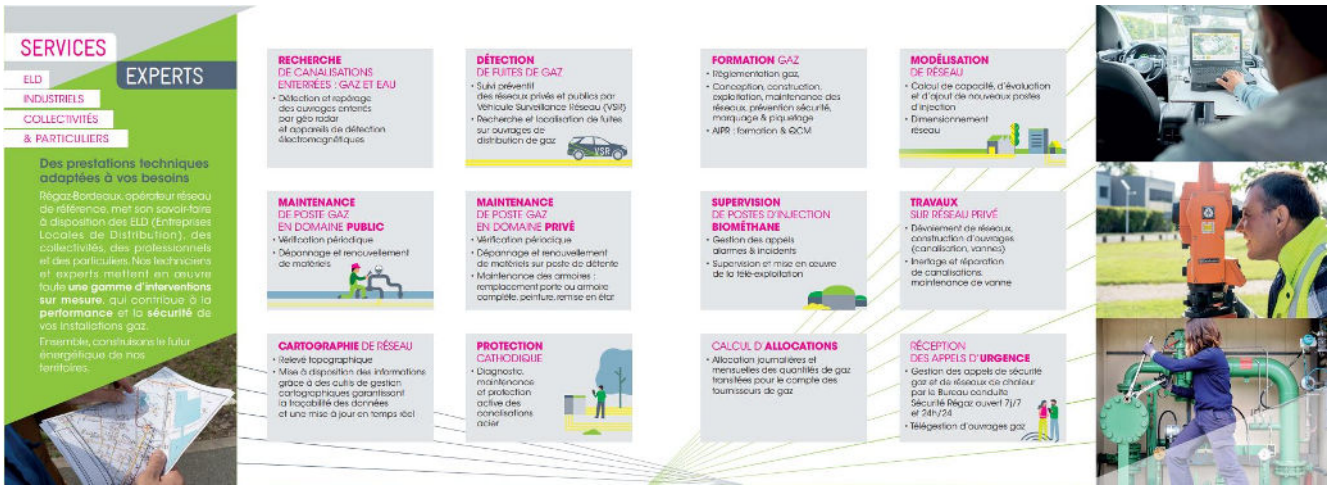
Le Code de Bonne Conduite ainsi que le rapport annuel du RC sont accessibles via la page : https://www.regaz.fr/nos-missions/



Le RC a vérifié que le nouveau site internet respecte les principes du Code de Bonne Conduite (indépendance, non-discrimination, confidentialité, transparence…)

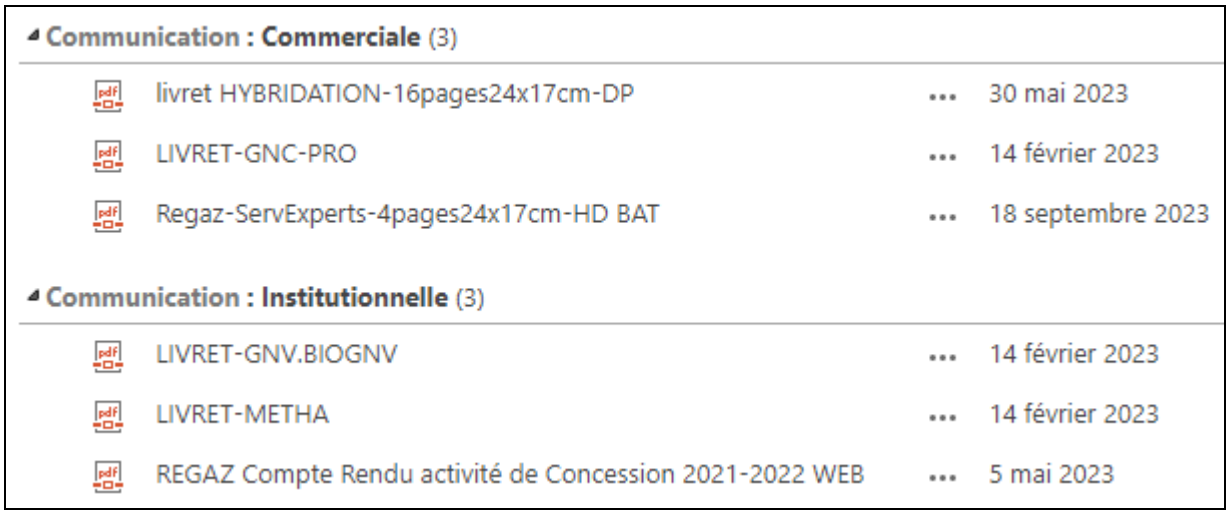
b) Autres supports : brochures etc.

Régaz a actualisé sa plaquette présentant les prestations techniques proposées auprès des ELD, collectivités, entreprises, industries et particuliers, comme par exemple : la gestion des appels de sécurité pour les autres ELD, la maintenance des postes de gaz, la recherche de fuites en domaine privé, la supervision de postes d'injection de biométhane…



Cette brochure est exclusivement dédiée à des prestations de gestionnaire de réseau de distribution, proposées à toutes les ELD, collectivités, entreprises, industries et particuliers. Le RC a vérifié qu'elle respecte les principes du Code de Bonne Conduite.

Le RC a également examiné les autres supports de communication, disponibles notamment sur l'intranet de Régaz (cf. image écran ci-dessous). Ces supports respectent les principes du Code de Bonne Conduite.



13 – Réseau des responsables de la conformité des ELD

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

Sur l'année 2023, deux réunions ont eu lieu en visioconférence les 26/01 et 5/10, et une réunion s'est tenue en présentiel à Paris le 11/05. Ces réunions ont été l'occasion d'échanger sur les mesures mises en place au sein des ELD et de partager les bonnes pratiques.

14 – Rapport de la CRE et demandes faites à Régaz

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

Concernant Régaz, le § 5.8.4 de ce rapport présente la synthèse des évolutions constatées en 2021 et 2022 et les principales évolutions attendues.

Principales évolutions constatées en 2021 et 2022 :

- Réalisation d'une étude comparative des coûts liés aux prestations réalisées par BME avec les pratiques du marché
- Mise en place d'un avenant au contrat de service entre BME et Régaz-Bordeaux sur la protection des ICS.

Principales évolutions attendues :

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

   Cette demande fait suite à l'examen par la CRE d'un dépliant de Régaz annonçant l'arrivée du gaz à Hourtin, à l'occasion de l'intégration de la commune dans le périmètre de concession de Régaz. Dans cette brochure la CRE a estimé que la publicité d'un site de production de biométhane à Hourtin est de nature à apporter une confusion entre les rôles de gestionnaire de réseau et de fournisseur, étant donné que le biométhane produit est acheté par le fournisseur Gaz-de-Bordeaux, filiale du même groupe.
   Il est à noter toutefois que le dépliant mentionne explicitement que « Regaz-Bordeaux est indépendante des fournisseurs d'énergie. Le client choisit librement le fournisseur qui lui vendra le gaz naturel et assurera le suivi de son contrat de fourniture de gaz. »
   Régaz a cependant bien pris note de la demande de la CRE et veillera à en tenir compte dans ses futures publications.

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

   Le RC a participé à une Commission d'Appel d'Offres concernant le renouvellement de deux marchés ("Recensement - Diagnostic - Marquage" et "Modules Enterrés 10 - 25 m3h"), au cours de laquelle il a

constaté que les principes du Code de Bonne Conduite (en particulier Non-discrimination et Indépendance) étaient bien respectés. Le RC a également demandé auprès du Pôle Négociation et Achats de participer aux revues de contrat concernant les contrats de service avec la maison-mère Bordeaux Métropole Energie. Ces revues sont prévues en janvier 2024.

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

Cette page a été créée sur le nouveau site internet de Régaz :
https://www.regaz.fr/nous-rejoindre/

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

L'analyse de la conformité des prestations de services fournies par la maison-mère avec le marché a été réalisée en 2022 par le cabinet Watt's Next Conseil, et a montré que les coûts des prestations étaient cohérents avec les prix du marché. Une présentation a été faite à la CRE lors de son audit. La prochaine analyse est prévue courant exercice 2025.

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

Cette demande a été faite à l'ensemble des ELD ayant recours aux prestations de leur maison-mère (cf. page 15 du rapport de la CRE cité plus haut).

Régaz s'appuie sur l'analyse de coûts réalisée ci-dessus ainsi que sur les résultats des revues annuelles des contrats de services. A ce jour les résultats sont satisfaisants et ne remettent pas en cause le recours aux prestations de la maison-mère. Régaz continuera de suivre ces indicateurs pour envisager si nécessaire une alternative.

15 – Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite par secteur

Le Responsable de la conformité a réalisé une série d'entretiens individuels avec 15 responsables de secteur (chefs de division, de département, etc.) afin de :

- Rappeler les principes du Code de bonne conduite
- Lister les actions mises en place contribuant au respect du CBC
- Evaluer le respect du CBC au sein du secteur

Secteur	Date
Interfaces Client	21/06/2023
RSE, Communication et Rel. Ext.	04/07/2023
Comptabilité - Contrôle de gestion	26/06/2023
Accès Réseau	14/06/2023
Conduite et sécurité	21/07/2023
Développement Des Usages Gaz	17/08/2023
Maintenance réseau	22/06/2023
Etudes, cartographie et innovation	16/06/2023
Pôle Appro. Maintenance Logistique	20/06/2023
Pôle MOE-GTA	04/07/2023

Pôle Achats	13/06/2023
Raccordement Clients	19/07/2023
Traitement des réclamations	26/06/2023
Ressources Humaines	10/07/2023
Travaux Réseau	06/07/2023

Les entretiens étaient basés sur un questionnaire passant en revue chaque principe du Code de bonne conduite. Un tableau général a été réalisé avec l'ensemble des réponses aux questions pour chaque secteur.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des réponses obtenues aux questions posées auprès des 15 secteurs :

Indépendance
Le secteur est-il indépendant de toute activité de production de gaz ? (ne participe pas à des activités de production)
L'ensemble des secteurs sont indépendants de toute activité de production de gaz (gaz naturel et biométhane). Leurs activités ne comprennent aucune activité de production de gaz naturel ou de biométhane. Concernant la production d'hydrogène, voir la note (1).
Le secteur est-il indépendant de toute activité de fourniture de gaz ? (ne participe pas à des activités de commercialisation de gaz)
L'ensemble des secteurs sont indépendants de toute activité de fourniture de gaz (gaz naturel et biométhane). Leurs activités de comprennent aucune activité de fourniture de gaz naturel ou de biométhane.
Le secteur est-il indépendant des autres filiales du groupe ? (qui assurent des missions de production et de commercialisation)
Certains secteurs réalisent des prestations pour le compte de la maison-mère ou de filiales. La maison-mère réalise également des prestations pour Régaz (services supports DSI, juridique, RH, DAF). L'ensemble de ces prestations sont encadrées par des contrats de service et font l'objet d'une facturation spécifique tracée dans la comptabilité de Régaz.
Les supports de communication du secteur respectent-ils cette indépendance ? (n'induisent pas de confusion avec des activités de production ou de fourniture de gaz)
Les supports de communication utilisés par l'ensemble des secteurs respectent l'indépendance de Régaz. L'image de Régaz et ses missions apparaissent clairement sur les divers supports : imprimés, brochures, affiches, postes réseaux, postes clients, mentions légales sur les documents… Les agents de Régaz intervenant auprès de la clientèle sont bien identifiés comme agents Régaz (vêtements, véhicule).
Evaluation de l'indépendance (Basée sur l'analyse interne, les remontées terrain, enquêtes de satisfaction, audits, réclamations, avis CRE…)
L'enquête appels mystères réalisée auprès des accueils téléphoniques en 2022 a conclu au bon respect de l'indépendance. Concernant les supports de communication, la CRE a formulé une demande dans son rapport 2023, suite à son audit chez Régaz en 2022 : « Veiller, dans sa communication, à ne pas entretenir de confusion entre leur rôle de gestionnaire de réseau et un rôle de producteur ou de développeur de projet de gaz verts », cf. chapitre 14.

Traitement non-discriminatoire
Le secteur agit-il sans discrimination ? C'est-à-dire que les personnes, sociétés, tiers… dans une situation identique sont traités de la même façon.
Dans aucun secteur il n'a été mis en évidence de traitement discriminatoire.
Mesures prises contribuant à assurer le traitement non-discriminatoire :
Les modes opératoires, les référentiel utilisés, les dispositions contractuelles etc. garantissent le traitement non-discriminatoire (des clients, des fournisseurs de gaz…)
Evaluation du traitement non-discriminatoire (Basée sur l'analyse interne, les remontées terrain, enquêtes de satisfaction, audits, réclamations, avis CRE…)
L'enquête appels mystères réalisée auprès de l'accueil en 2022 a conclu au bon respect du traitement non-discriminatoire. Aucune anomalie ou réclamation client ne met en évidence un traitement discriminatoire de la part des entités de Régaz.
Confidentialité
Le secteur a-t-il accès à des informations commercialement sensibles ? (ICS au sens du Code de l'Energie : consommation des clients, tarif, CAR,…)
Oui, certains secteurs de Régaz ont accès à des ICS.
De quelles ICS s'agit-il ?
Données de consommation, CAR, tarif client…
Sur quels supports ?
Applicatifs Régaz
Quels sont les moyens de protection mis en œuvre pour en protéger l'accès ?
Accès par mots de passe régulièrement changés
Quelles sont les autres mesures prises pour éviter la divulgation de ces ICS à des tiers ?
Signature d'une lettre de confidentialité par chaque salarié.
Evaluation de la confidentialité (Basée sur l'analyse interne, les remontées terrain, enquêtes de satisfaction, audits, réclamations, avis CRE…)
Aucune anomalie ou réclamation client ne met en évidence un manque de confidentialité de la part des entités de Régaz.

(1) Oui, avec les précisions suivantes :

· L'objectif de REGAZ pour verdir le gaz transité nécessite de soutenir la filière. Régaz accompagne les porteurs de projet dans le cadre réglementaire.

· Dans la feuille de route R&D, Regaz souhaite renforcer ses connaissances de la molécule hydrogène pour à terme exploiter un réseau en mélange (2% selon la règlementation actuelle en vigueur) ou 100%. Pour cela, Régaz a mis en place son projet OPEN LAB H2.

Le projet permet d'injecter de l'hydrogène dans le réseau école situé sur le site BME pour lequel Régaz est locataire. L'hydrogène est fourni par une production BME à proximité.

(2) Le GRD peut toutefois être amené exceptionnellement à facturer du gaz (kWh) auprès d'un client consommant sans fournisseur, étant entendu que le montant recueilli sera in fine reversé aux fournisseurs dans le cadre de la régularisation du compte d'écart distribution (conformément à la procédure du GTG).

16 – Réunions des instances de gouvernance

a) Conseil d'Administration

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

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

Le CA s'est réuni les 20/01, 23/06 et 20/10/2023.

Le RC a participé aux réunions du 23/06 et du 20/10 (indisponible le 20/01).
Lors de ces réunions, il n'a pas été noté d'anomalie concernant le respect du Code de bonne conduite de Régaz.

b) Comité de direction (CODIR)

Le CODIR de Régaz se réunit le jeudi matin de chaque semaine, hors exception. Le CODIR est composé du Directeur Général, des Directeurs/trices et Chefs de service. La responsable RH assiste également aux réunions.
Le RC est destinataire des comptes-rendus. La lecture de ces comptes-rendus n'a pas montré d'anomalie concernant le respect du Code de bonne conduite de Régaz.

17 – Etude de notoriété Régaz

En octobre 2023, Régaz a fait réaliser par l'ESSEC une étude des attentes clients vis-à-vis de leur distributeur de gaz, dont un item portait sur la connaissance du distributeur auprès de la clientèle. 70% des clients de Régaz Bordeaux disent connaître le distributeur au moins de nom. Dans le verbatim, on trouve néanmoins quelques confusions entre le fournisseur et le distributeur.

18 – Bilan des réclamations 2023

Pour rappel, tout client, fournisseur ou tiers peut transmettre une réclamation à Régaz via le portail internet Régaz, rubrique Contact - Réclamations, ou par courrier.
Chaque réclamation est enregistrée dans l'applicatif dédié VDOC.

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

Bilan des réclamations par typologie 2023 :

Typologie	Nombre
Données de comptage	208
Qualité de fourniture et réseau	46
Réalisation des prestations	43
Accueil (téléphonique, physique)	4
Gestion contractuelle	4
Relance (sur-réclamation)	1
Datagaz	38
Conso sans fournisseur	6
Fraude	20
Ne relève pas de Régaz	3
Respect du CBC	**0**
Autres / Divers	65
Total :	**438**

Aucune réclamation relative au non respect du Code de Bonne Conduite n'a été reçue en 2023.

Sur les 438 réclamations reçues, 203 proviennent des clients et 235 ont été transmises par les fournisseurs.

A noter que la responsabilité de Régaz n'est engagée qu'à hauteur de 26 % sur l'ensemble des réclamations (responsabilité entière ou partagée).

19 – Image des ELD et de Régaz sur les sites internet

Régaz est attachée au respect des principes de son Code de Bonne Conduite, notamment le principe d'indépendance, en particulier avec le fournisseur historique, et le principe de non-discrimination pour permettre l'accès à son réseau à tous les fournisseurs.

Or sur certains sites internet, pourtant spécialisés en énergie, on trouve quelques informations erronées, qui laissent à penser à tort que Régaz ne respecte pas les principes cités plus haut, ce qui nuit à l'image de Régaz. C'est pourquoi le RC a adressé des demandes aux deux sites ci-dessous pour apporter des corrections.

a) Energie-info

Le RC a adressé une demande au site energie-info concernant les points suivants :

Sur la page :
https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/quest-ce-quune-entreprise-locale-de-distribution/
On peut lire :
« Sur les zones où il y a plus de 100 000 clients, les entreprises locales de distribution doivent séparer leurs activités de gestionnaire de réseau (également appelé distributeur) et de fournisseur d'énergie.
Par exemple Gaz de Bordeaux a créé une structure appelée Régaz-Bordeaux qui joue le rôle de distributeur ».

Cette formulation n'est pas exacte. Même si par le passé il y a eu un lien entre Gaz de Bordeaux et Régaz-Bordeaux, ce n'est plus le cas depuis 2018.
Depuis cette date, Régaz-Bordeaux (distributeur) et Gaz de Bordeaux (fournisseur) sont deux sociétés distinctes et indépendantes (filiales du groupe Bordeaux Métropole Energie).

Plus loin :
« Malgré l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie depuis 10 ans, les fournisseurs alternatifs proposent rarement des offres concurrentes pour les particuliers dans les zones couvertes par les ELD.
Si la quarantaine de fournisseurs nationaux ne développent pas leurs activités commerciales sur ces zones, c'est parce qu'elles sont nombreuses, desservent un nombre limité de clients, et que devenir fournisseur dans ces zones nécessite des démarches administratives et des développements techniques, notamment informatiques, très importants. »

Remarques du RC :

Il serait plus juste d'écrire «[…] qui peuvent être importants ».
En effet, auprès de certaines ELD les démarches administratives (notamment la signature d'un contrat avec le distributeur similaire à celui de GRDF) peuvent être rapides.
Les développements informatiques peuvent également être modérés compte tenu des travaux de convergence avec les standards de GRDF entrepris par certaines ELD.

Suite à ces remarques, le MNE, gestionnaire du site, a apporté des corrections à la page concernée.

b) Choisir

Le RC a adressé une demande au site Choisir.com concernant la page suivante :
https://www.choisir.com/energie/articles/162846/le-reseau-de-distribution-de-gaz-en-france

En effet, bien que cette page comporte en quasi-totalité des informations précises et correctes, des erreurs ont été relevées pouvant porter préjudice à l'image des ELD et de Régaz-Bordeaux en particulier.

Par exemple sur cette page on peut lire :

« Ce monopole est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles de nombreux fournisseurs alternatifs ne sont pas présents sur les réseaux de distributions gérés par certaines ELD. »

« […] comme nous allons l'aborder dans la suite de l'article, certains gestionnaires locaux de distributions ne permettent pas l'accès à leur réseau à des fournisseurs concurrents des ELD déjà en place (exemple avec Régaz-Bordeaux en Gironde dont le réseau est à la distribution en quasi exclusivité au fournisseur Gaz de Bordeaux) ».

« Du côté des ELD, cet accès libre n'est pas toujours accordé. Comme nous l'avons abordé plus haut, la plupart des GRD locales ont le monopole sur le territoire qui leur est alloué. Dans la pratique, elles laissent peu de place aux fournisseurs alternatifs de gaz, privilégiant les fournisseurs de leur groupe (exemple avec Régaz-Bordeaux qui appartient au même groupe énergétique que Gaz de Bordeaux, une ELD historique dans la fourniture de gaz en Gironde). »

Remarques du RC :

Ces informations sont erronées. En effet :

L'accès libre est accordé par tous les Gestionnaires de Réseaux de Distribution (GRDF et ELD) aux fournisseurs qui souhaitent accéder à leurs réseaux. Il n'y a pas d'exclusivité accordée au fournisseur historique.
En ce qui concerne Régaz-Bordeaux par exemple, notre société s'interdit évidemment toute discrimination entre les fournisseurs et en aucun cas ne privilégie le fournisseur historique Gaz de Bordeaux.
Ce principe de non-discrimination est d'ailleurs inscrit dans le Code de bonne conduite de Régaz, publié sur son site internet, dont l'application est vérifiée régulièrement par le Responsable de la conformité et évalué par la CRE.
Régaz-Bordeaux gère aujourd'hui 25 fournisseurs sur son réseau, en assurant un traitement équitable de chacun de ces fournisseurs.

En ce qui concerne le monopole de la gestion des réseaux de distribution de gaz, celui-ci est conforme au Code de l'énergie (Art. L. 111-53) et s'applique autant aux ELD qu'à GRDF, chacune sur leurs zones de desserte exclusives respectives.
Concernant les ELD, si des fournisseurs alternatifs ne sont pas présents (principalement sur le marché des particuliers), ce n'est donc pas à cause de ce monopole.
La raison souvent invoquée par les fournisseurs, est que leurs coûts d'adaptation au système d'information spécifique de chaque ELD sont amortis sur un nombre plus restreint de clients que sur le réseau de GRDF, ce qui diminue la rentabilité financière de l'opération. Des travaux sont en cours pour y remédier (uniformisation des interfaces des systèmes d'information).

Suite à ces remarques, l'équipe Choisir a apporté des corrections à la page concernée.

20 – Plan d'actions pour 2024

Pour l'année 2024, le RC a défini le plan d'actions suivant :

Formation :
- Mettre en place un recyclage auprès de tout le personnel pour la formation au Code de Bonne Conduite
- Poursuivre les actions de formation au CBC auprès des nouveaux arrivants

Communication :
- Communiquer sur le CBC (mail / panneau d'affichage / journal interne…)

Mesure :
- Effectuer une mesure du respect du Code de Bonne Conduite
- Effectuer des rappels sur les principes du Code de bonne conduite

21 – Conclusion

Dans le présent rapport un chapitre a été consacré à l'ouverture du marché en zone Régaz. Si cette ouverture est franche concernant le segment professionnel, le segment résidentiel reste peu ouvert à la concurrence, comme c'est généralement le cas sur le territoire des ELD. Cette situation a fait l'objet de multiples analyses, mettant en évidence le manque de rentabilité sur le segment résidentiel compte tenu de sa taille en zone ELD et des investissements à réaliser notamment en terme d'adaptation aux systèmes d'information propre à chaque ELD. Des travaux de convergence avec les standards GRDF se poursuivent.

Sur l'année 2023 les formations du personnel au Code de Bonne Conduite se sont poursuivies. La documentation produite par Régaz ainsi que le nouveau site internet ont été contrôlés et jugés conformes au CBC.

En revanche le RC a noté des informations erronées sur deux sites internet spécialisés en énergie, à propos des ELD et de Régaz en particulier, susceptibles de nuire à son image de GRD indépendant et non-discriminatoire. Ces informations ont été rectifiées à la demande du RC.

Le RC a également organisé des réunions avec chaque responsable de secteur afin de faire un bilan de la mise en œuvre du Code de Bone Conduite dans leur secteur, dont une synthèse est présentée dans ce rapport. Cette action a permis de resensibiliser chaque responsable de secteur au Code de Bonne Conduite et de mettre en évidence les actions mises en place.

En 2023 la CRE a publié son rapport 21-22 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel dans lequel elle acte les évolutions apportées et adresse des demandes à chaque GRD. Les demandes concernant Régaz sont présentées dans ce rapport, accompagnées des réponses que Régaz peut apporter à ce jour.

Au vu des divers constats menés, sur l'année 2023 le RC juge d'un bon niveau le respect des principes du CBC chez Régaz.

Sources et références :

Réunions et PV de réunions :

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

Communication et supports :

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

Entretiens, échanges, questionnaires :

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

Rapports d'audits et d'enquête :

- Rapports d'audits
- Rapports d'enquêtes (enquête appels mystères…)
- Rapport des visites de prévention

Autres documents Régaz :

- Rapport de gestion 2022-2023
- Document de préparation budgétaire
- Feuille de route

Lois et règlement

- Code de l'Energie
-

Publications CRE :

- Rapport bisannuel CRE 2023 (période 21-22)
- Délibérations
- Observatoire des marchés de détail

Sites internet

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

Journaux internes

- Journal interne Com'Réseaux
- Journal groupe Transitions

Enquêtes de satisfaction

- Enquête de satisfaction fournisseurs

Statuts et accords internes

- Statuts de Régaz

- Accords de participation et d'intéressement

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

Réclamations :
- Bilan annuel des réclamations

Autres
- Rapport MNE

RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES