

# Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite et indépendance

Rapport 2021

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 réglementaire.....	3
5 – Régaz : Chiffres clés et ouverture du marché .....	4
a) Chiffres clés 2021.....	4
b) Ouverture du marché à fin 2021.....	4
6 – Organisation et communication .....	4
7 – Réponses apportées aux remarques de la CRE dans son dernier rapport .....	5
a) Pratiques RH.....	5
b) Enquête client mystère.....	6
c) Conventions de prestations entre ELD et leur maison-mère.....	7
d) Respect du CBC et indépendance .....	7
8- Formation au Code de Bonne Conduite .....	7
9 – Participation aux réunions du Conseil d’Administration .....	8
10 – Bilan des réclamations 2021.....	9
11 – Evaluation du Respect du Code de Bonne Conduite sur l’année 2021 .....	9
12 – Plan d’actions pour 2022.....	10
13 – Conclusion .....	11

## 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 Compte et d’Estimation
- PDL : Point de Livraison
- RC : Responsable de la conformité

## 2 – Objet du rapport

Ce document constitue le rapport annuel sur le respect du Code de bonne conduite et l’indépendance du gestionnaire de réseau Régaz, pour l’année 2021.

Il est rédigé par le responsable de la conformité de Régaz, comme le stipule la loi, précisément à l’article L111-62 du Code de l’énergie.

## 3 – Documents de référence

- Code de l’énergie,
- Code de Bonne Conduite de Régaz, publié sur le site [www.regaz.fr](http://www.regaz.fr),
- Rapports annuels sur le respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d’électricité et de gaz naturel – CRE.

## 4 – Cadre réglementaire

Code de l’énergie :

Article L111- 61 :

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

Article L111-63 :

« 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 [...] ».

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 [...] »

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. »

## 5 – Régaz : Chiffres clés et ouverture du marché

### a) Chiffres clés 2021

- 46 communes desservies
- 3900 GWh transités
- 26 M€ d'investissements
- 69 M€ de chiffre d'affaires
- 288 collaborateurs
- 229000 points de livraison actifs

### b) Ouverture du marché à fin 2021

A fin 2021, 24 fournisseurs de gaz étaient actifs sur le réseau Régaz (i.e. ayant au moins un PDL rattaché): Alterna, Antargaz, Axpo, Endesa, Engem, Engie, Eni, Eni Spa, Enovos, Energies Strasbourg, Gas Natural Europe, Gaz de Bordeaux, Gaz de Paris, Gazel Énergie, Gazprom, Picoty, Primeo Énergie, Redéo Énergies, SAVE, Sélia, SIPLEC, SVD 17, Total Direct Énergie, Total Énergie Gaz.

Tous ces fournisseurs sont actifs sur le marché des professionnels. Gaz de Bordeaux est également actif sur le marché des résidentiels. Il est à noter qu'Eni, bien qu'ayant pris des clients résidentiels, ne proposait pas officiellement d'offres sur ce segment de marché en 2021. Ce fournisseur n'était d'ailleurs pas référencé pour les particuliers sur le site info-energie.

A fin 2021, les fournisseurs alternatifs détenaient 7% du nombre total de PDL (37% des PDL pro) représentant 28% en consommation annualisée (52% pour les pro).

## 6 – Organisation et communication

Sur l'année 2021, une direction « RSE, communication et relations extérieures » a été créée à Régaz.

Labellisée RSE Engagé par l'AFNOR au printemps 2021, la politique RSE de Régaz prend racine dans l'amélioration continue centrée sur les performances du système de management que conforte une nouvelle fois en mars 2021 le renouvellement des quatre certifications sur les enjeux majeurs que sont la Qualité, la Santé-Sécurité, l'Environnement et l'Énergie.

La nouvelle charte graphique a été entièrement déployée au sein de Régaz, et les derniers supports de communication sont en cours de mise à jour.

Le site internet de Régaz a été actualisé début 2021 : mise à jour de la charte graphique et amélioration du parcours clients, en orientant clairement l'utilisateur vers son espace dédié :

### VOUS ÊTES



Particuliers



Professionnels &  
entreprises



Promoteurs, Bailleurs & Syndics



Collectivités  
territoriales



Fournisseurs  
de gaz naturel

L'ergonomie du site a été améliorée, du contenu a été ajouté, et le référencement du site (par mots clefs) a été amélioré. La politique de confidentialité et de la gestion des cookies a été mise à jour, avec compatibilité RGPD, ainsi que les mentions légales.

Sur le site internet de Régaz, les missions du GRD sont clairement rappelées. De plus un accent particulier est mis sur l'impartialité :

**L'IMPARTIALITÉ**

**Une ligne de conduite : l'impartialité**

**Régaz-Bordeaux** a l'ambition d'être exemplaire dans tous ses domaines de compétence et considérée comme un opérateur de réseau de référence.

Sensible aux attentes des autorités concédantes, des fournisseurs d'énergie et des clients finaux **Régaz-Bordeaux** s'inscrit dans une démarche de performance globale et de progrès constant, en exerçant pleinement sa responsabilité environnementale, sociale et sociétale.

**Régaz-Bordeaux** garantit aux utilisateurs du réseau des informations transparentes et un traitement équitable de leurs demandes, ainsi qu'un accès non-discriminant au réseau à tous les fournisseurs de gaz naturel.

Les collaborateurs de l'entreprise s'engagent au respect du **code de bonne conduite** et à la préservation des informations commercialement sensibles afin de protéger la libre concurrence du marché de l'énergie.

## 7 – Réponses apportées aux remarques de la CRE dans son dernier rapport

Dans son rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, publié en 2021, la CRE a formulé un certain nombre de remarques et de demandes à l'attention des GRD.

### a) Pratiques RH

*Demande de la CRE :*

*« Pour les ELD concernées : définir des accords de participation et d'intéressement indépendants de l'EVI (Entreprise Verticalement Intégrée). »*

☞ Cette disposition a déjà été appliquée par Régaz, comme l'indique d'ailleurs le commentaire de la CRE dans la partie Régaz : « Des accords de participation et d'intéressement spécifiques ne faisant plus aucune référence à la performance de Gaz de Bordeaux ont été mis en place. »

*Demande de la CRE :*

*« Pour les ELD concernées : modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de l'EVI pour faire apparaître clairement l'indépendance de l'ELD vis-à-vis de l'EVI. »*

☞ C'est le cas pour Régaz, les publications de poste dans la BDE (Bourse de l'emploi) des IEG sont faites au nom de Régaz.

## b) Enquête client mystère

Fin 2020, la CRE a réalisé une enquête client mystère auprès des trois GRD de gaz desservant plus de 100000 clients : GRDF, Régaz et R-GDS. Les résultats de cette enquête ont conduit la CRE à formuler les remarques et demandes suivantes dans son rapport 2021 :

### Fin des TRV

*Remarque de la CRE (ensemble des GRD) :*

« La CRE constate que dans près de 50% des appels, les téléconseillers ne sont pas en mesure d'apporter des éléments d'informations aux clients. Ainsi à titre d'exemple, à la question « si je change de fournisseur, est-ce que je pourrai revenir au tarif réglementé si je suis mécontent(e) ? » de la part d'un particulier, seulement 22% des téléconseillers ont su indiquer au client-mystère que les Tarifs Réglementés de Vente de gaz étaient en extinction et qu'aucun fournisseur ne pouvait proposer de contrat au Tarif Réglementé de Vente. »

☞ Régaz a élaboré en octobre 2021 une brochure concernant la fin des TRV, qui a été diffusée auprès des chefs de service et de départements concernés, à l'attention des agents d'accueil, avec les réponses type à apporter aux clients. Voir annexe.

### Changement de fournisseur

*Remarque de la CRE (ensemble des GRD) :*

« Très peu de téléconseillers sont en mesure d'indiquer au client-mystère que le changement de fournisseur est gratuit et ne provoque pas de coupure de gaz ou qu'ils peuvent consulter le site du médiateur national de l'énergie pour avoir des informations sur les fournisseurs. »

☞ Une information sur ce sujet a été faite lors des formations au Code de Bonne Conduite dispensées en 2021 (voir § 8. Formation).

☞ Une fiche d'information spécifique sur les Changements de fournisseurs sera diffusée auprès du personnel premier trimestre 2022.

### Transparence / non-discrimination

*Demande de la CRE (ensemble des GRD) :*

« Adapter les discours des téléconseillers afin de faire en sorte qu'ils ne manquent pas de transparence tout en restant en conformité avec le principe de non-discrimination. »

☞ Concerne les points précédents, voir les réponses apportées.

## c) Conventions de prestations entre ELD et leur maison-mère

*Demande de la CRE (à l'ensemble des ELD) :*

*« Réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec la maison-mère par rapport à des prestations tiers. »*

☞ Régaz n'est pas ciblée en particulier, mais ce point va être regardé avec le Pôle Achats (premier trimestre 2022).

## d) Respect du CBC et indépendance

*Demande de la CRE :*

*« Modifier les statuts proposés à la CRE en 2020 en précisant que la rémunération des dirigeants (et non des responsables de la gestion) du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que la performance du GRD. »*

☞ Les statuts ont été modifiés et signés, transmis à la CRE le 4/10/21, avec ajout des précisions suivantes (articles 13.1 et 13 bis) :

- « [La rémunération du Directeur Général] doit toujours être fondée sur des éléments objectifs ne dépendant que de la performance de la Société ».
- « [La rémunération des dirigeants du GRD] ne peut être fondée que sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance du GRD ».

*Demande de la CRE :*

*« Poursuivre les actions de formation au code de bonne conduite auprès de l'ensemble des agents de Régaz (précisé plus loin : pour atteindre un objectif de 90% de salariés formés à fin 2021). »*

☞ Fait, résultat obtenu fin 2021 : 94% des agents formés (formation initiale ou rappel). Voir § 8 formation.

*Demande de la CRE :*

*« Transmettre à la CRE le projet de code de bonne conduite en amont de sa mise en œuvre. »*

☞ Une nouvelle version a été lancée fin 2021. En cours avec la Communication, nouveau projet prévu début 2022.

## 8- Formation au Code de Bonne Conduite

Dans son rapport précédemment cité au § 7, la CRE a demandé à Régaz de poursuivre les actions de formation au code de bonne conduite auprès de l'ensemble des agents de Régaz pour atteindre un objectif de 90% de salariés formés à fin 2021.

A noter que la grande majorité des agents de Régaz avaient déjà bénéficié par le passé d'une formation au Code de Bonne Conduite, dispensée par le précédent RC.

Il s'agissait ici de procéder à un rappel (ou pour certains une formation initiale), avec un objectif de passer au moins 90% du personnel à fin 2021.

Entre octobre 2020 et décembre 2021, le RC a organisé et effectué 54 sessions de formation (durée d'environ 1h15) auprès de 249 agents, soit 94% des effectifs. Une bonne collaboration entre le RC et les Chefs de Service et de Département a favorisé la tenue de ces sessions, dont le nombre important est dû à la jauge restreinte du nombre de participants, imposé par les mesures sanitaires.

A l'issue des formations, les agents étaient invités à tester leurs connaissances au moyen d'un quiz en 20 questions. 222 agents ont passé le quiz en individuel, soit 89% des agents formés. Pour des raisons de logistique, quelques sessions n'ont pas pu se dérouler dans la salle dédiée équipée de postes informatiques individuels, et dans ce cas les quiz ont été faits de manière collective.

La moyenne obtenue au quiz est de 18,7/20, mettant en évidence une bonne appropriation des fondamentaux de la formation à l'issue des sessions de formations.

Le nom des agents formés, ainsi que les dates de formation sont répertoriés dans un fichier suivi par le RC. En 2022 les actions de formation se poursuivront notamment pour les nouveaux embauchés.

### **Retour sur les sessions de formation.**

Ces sessions de formation ont été l'occasion pour le RC de mieux se faire connaître dans cette nouvelle mission, de rappeler le contexte de l'ouverture du marché, rappeler l'échéance de la fin des TRV, les principes de la gestion multi-fournisseurs et rappeler les principes du Code de Bonne Conduite.

Le fait d'animer ces sessions en petits groupes a permis de favoriser les échanges entre le RC et les agents. Ces derniers ont posé de nombreuses questions et fait des remarques pertinentes sur le rôle de Régaz, les relations avec les fournisseurs, les questions des clients.

De nombreux agents ont fait remonter des questionnements de clients ayant reçu la visite de démarcheurs, se présentant parfois comme des agents du GRD, pour proposer des offres gaz, en usant d'arguments erronés et générant beaucoup de confusion pour le client. Ces pratiques ont déjà été dénoncées par Régaz, mais malheureusement elles persistent encore.

De plus, les agents ne comprennent pas pourquoi un fournisseur démarcher et prend des clients particuliers sur les communes desservies par Régaz alors qu'il n'est officiellement pas déclaré sur le marché des particuliers sur le réseau de Régaz (cf. site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)). Malgré nos demandes, nous n'avons pour le moment pas pu avoir de réponse à ce sujet auprès du fournisseur en question.

Lors de ces sessions, le RC a pu mesurer avec satisfaction que la majorité des agents avaient une vision claire de la distinction du rôle du GRD / Fournisseurs.

L'apport de la formation a permis un bon score global au test de connaissances.

## **9 – Participation aux réunions du Conseil d'Administration**

3 réunions du CA ont eu lieu, les 12 février, 2 juin et 10 décembre.

Le RC a participé aux deux premières (indisponible pour la dernière).

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

Lors de la séance du 2 juin, les administrateurs ont approuvé les modifications des statuts (articles 13.1 et 13 bis, cf. § 7 d).

## 10 – Bilan des réclamations 2021

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'appliquetif dédié VDOC, et le non-respect du Code de Bonne Conduite fait partie de la typologie pouvant être choisie par le demandeur.

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 2021 :

Typologie	Nombre
Données de comptage	432
Qualité de fourniture et réseau	76
Réalisation des prestations	81
Autres / Divers	89
Accueil (téléphonique, physique)	4
Gestion contractuelle	2
Relance (sur-réclamation)	1
Datagaz	44
<b>Respect du CBC</b>	<b>0</b>
<b>Total :</b>	<b>729</b>

Aucune réclamation relative au non respect du Code de Bonne Conduite n'a été reçue en 2021.

Pour 75 % de l'ensemble des réclamations, la responsabilité de Régaz n'est pas retenue.

A noter que le grand nombre de réclamations provient essentiellement du fait que les demandes de corrections d'index sont gérées par Régaz en réclamation.

## 11 – Evaluation du Respect du Code de Bonne Conduite sur l'année 2021

Au vu de ce qui précède, une évaluation du respect du CBC est proposée dans ce chapitre par le RC.

Cette évaluation est faite sur le respect par Régaz de 3 principes du CBC :

- Traitement non-discriminatoire
- Respect de la confidentialité des données
- Indépendance

Le tableau ci-dessous présente l'évaluation faite par le RC au regard notamment des situations non-conformes détectées ou signalées.

<b>Objet</b>	<b>Evaluation du RC</b>
Connaissance des principes du CBC par le personnel Régaz	Une importante campagne de formation (formation initiale ou rappel) a été menée en 2021, auprès de 94% du personnel. Les résultats du Quiz ont montré un bon niveau d'acquisition des fondamentaux du CBC. C'est pourquoi le RC juge ce point en progression par rapport à l'évaluation précédente. Des compléments de formation sur des points spécifiques seront apportés en 2022.
<b>Traitement non-discriminatoire</b>	
Traitement des demandes et prestations clients	Les demandes et prestations clients sont traitées sans aspect discriminatoire détecté. Aucune réclamation n'a été reçue sur ce sujet.
Traitement des demandes fournisseurs	Les demandes et prestations clients sont traitées sans aspect discriminatoire détecté. Aucune réclamation n'a été reçue sur ce sujet.
<b>Respect de la confidentialité</b>	
Données clients, accessibilité, non-divulgaration	Sera évalué en lien avec le RGPD.
<b>Indépendance</b>	
CA, statuts...	Les statuts ont été actualisés pour respecter les demandes de la CRE. L'indépendance de Régaz est respectée, sous réserve de la supervision statutaire des actionnaires.
Communication, séparation image GRD / Fournisseur	Un gros travail de communication a été réalisé, pour actualiser la documentation et le site internet de Régaz, en mettant bien en évidence les missions du Gestionnaire de Réseau. Le RC juge ce point très satisfaisant.

## 12 – Plan d'actions pour 2022

Pour l'année 2022, le RC a défini le plan d'actions suivant :

- Rappel auprès du personnel des modalités de changement de fournisseur : diffusion aux agents d'accueil clientèle d'un Flash Info sur les modalités de changement de fournisseur, + réunion d'information (1<sup>er</sup> trimestre 2022)
- Formations au CBC des nouveaux arrivants et autres agents concernés (en fonction des besoins)
- Réaliser une analyse afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec la maison-mère par rapport à des prestations tiers (à traiter avec le Pôle Achats, 1<sup>er</sup> semestre 2022)
- Rappeler les fondamentaux du Code de bonne conduite notamment en terme de transparence et de neutralité : communication par affichage, etc.
- Publier une nouvelle version du Code de Bonne Conduite, qui sera transmise à la CRE en amont de sa mise en œuvre (1<sup>er</sup> trimestre 2022)
- Réaliser une enquête interne sur le respect du Code de Bonne Conduite.

## 13 – Conclusion

Le présent rapport présente les réponses de Régaz aux remarques et demandes formulées par la CRE dans son rapport 2021 sur l'indépendance et le respect des Codes de bonne conduite, ainsi que les actions menées sur l'année 2021 par Régaz en lien avec l'application des principes du Code de Bonne Conduite.

Régaz a répondu à la plupart des demandes et observations de la CRE. Une importante campagne de formation (formation initiale et rappel) a été menée sur l'année, aboutissant à un taux de formation de 94% du personnel. De plus un rappel spécifique sur la fin des TRV a été effectué auprès des agents d'accueil clientèle.

Par ailleurs, la mise en place d'une Direction RSE, Communication et Relations extérieures, a permis notamment de renforcer la communication de Régaz sur ses missions (documentation institutionnelle, site internet...), dans le strict respect du Code de bonne conduite.

Au terme de cette année, et compte tenu de ces actions, le RC a porté un jugement très favorable sur le respect du Code de bonne conduite au sein de Régaz.

Pour 2022 il est prévu de renforcer le niveau de connaissances du personnel sur les modalités de changement de fournisseur, de rappeler les fondamentaux du Code de bonne conduite notamment en terme de transparence et de neutralité, et de procéder à des évaluations internes des pratiques.



