RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

RENFORCER
EXPLORER
AGIR
ADAPTER



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

Compte Rendu d'Activité
de Concession

2022
2023

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

RÉSEAU DE DISTRIBUTION
DE GAZ NATUREL & GAZ VERT

SOMMAIRE

ÉDITORIAL 5

INTRODUCTION 6

- NOTRE CARTE D'IDENTITÉ 6
- NOTRE GOUVERNANCE 10
- NOTRE ÉCOSYSTÈME 12

NOTRE FEUILLE DE ROUTE 14

RENFORCER

1 16

RENFORCER NOS FONDATIONS DE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU SÛR, PERFORMANT ET DURABLE

1 • Assurer la maintenance, la surveillance et la sécurité de notre réseau 18

2 • Maintenir la performance opérationnelle de notre réseau et de nos activités 22

3 • S'appuyer sur une politique d'amélioration continue de nos métiers et outils 36

4 • Développer une relation privilégiée avec nos clients et répondre à leurs attentes 38

EXPLORER

2 42

EXPLORER, PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES TECHNOLOGIES NOUVELLES POUR CONSTRUIRE LE FUTUR ÉNERGÉTIQUE

1 • Faciliter la distribution d'une énergie locale décarbonée 44

2 • Diversifier les activités avec les nouveaux usages durables du gaz 50

3 • Innover pour répondre aux enjeux de la transition énergétique 52

AGIR

3 54

AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE NOTRE TERRITOIRE

1 • Réduire notre impact environnemental 56

2 • Réduire nos consommations énergétiques 57

3 • Favoriser l'économie locale, sociale et solidaire 58

4 • Accompagner la stratégie de transition énergétique de notre territoire 60

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

ADAPTER

4 64

ADAPTER NOTRE ENTREPRISE AUX DÉFIS FUTURS ET PRÉPARER LES COLLABORATEURS(TRICES) AUX ENJEUX D'AVENIR

1 • Préserver en priorité la sécurité, la santé et le bien-être des collaborateurs(trices) 66

2 • Encourager la diversité et l'égalité des chances dans l'accès à l'emploi, renforcer la mixité entre les femmes et les hommes 68

3 • Adapter les ressources et les compétences à l'activité de l'entreprise, actuelle et future 70

PERSPECTIVES

72

LEXIQUE 78


NPL12/110 G4
tm=-25°C to +55°C
TG011
No. 19 B1 05
V= 1,2 dm³ pmax 0,5 bar Class 1,5
Env. class M1
Qmax= 6 m³/h Qt= 0,6 m³/h Qmin= 0,04 m³/h
m³ 0 4 2 1 3 1 7 9
Propriété insaisissable
CE M19
UNI EN 1359:2017
2019
Pietro Fiorentini
Pietro Fiorentini S.p.A.
Via E. Fermi 8/10
36057 - Arcugnano (VI) - Italy
RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES
SÉCURITÉ GAZ
05 56 79 41 00
24 h. sur 24, 7 j. sur 7
INTERVENTION COMPTEUR
05 56 79 41 20
Réf. 004762
www.regaz.fr

ÉDITORIAL

Pour répondre aux enjeux de transition écologique, impérieux, et aux besoins du système énergétique, le gaz a toute sa place.

Pour accélérer la décarbonation de l'ensemble des secteurs économiques mais aussi de la consommation des particuliers, le gaz a toute sa place.

Pour soutenir le développement d'une énergie renouvelable, produite et consommée localement, sur notre territoire, le gaz a toute sa place.

Il est bon de le rappeler car nous avons traversé une année particulière pour le gaz. Il a même été question pendant quelques semaines d'interdire les chaudières dans tous les logements, en allant au-delà de la RE 2020.

Fort heureusement, nous nous sommes mobilisés avec vous, élus, décideurs publics, professionnels de l'énergie et du bâtiment, associations de consommateurs, et nos arguments ont été entendus.

Parallèlement, la dynamique du gaz renouvelable poursuit son développement, seule énergie renouvelable à dépasser les objectifs fixés par la programmation pluriannuelle de l'énergie. La méthanisation en France produit désormais à elle seule l'équivalent de la puissance de deux réacteurs nucléaires !

Ce gaz renouvelable est déjà une réalité sur notre territoire. La période qui s'achève a été marquée par un record sans précédent de biométhane injecté dans votre réseau de distribution en août dernier.

Afin de répondre au défi de la transition énergétique, nous avons tracé notre Feuille de route 2024. Elle repose sur 4 piliers que nous avons traduit en mots clés : renforcer, explorer, agir et adapter. Derrière ces mots, c'est une transformation de notre entreprise qui a été engagée. Changement culturel, réduction de notre impact, responsabilité d'entreprise, évolution de notre modèle d'affaires. Ces quatre mots guident désormais notre quotidien et accompagneront votre lecture de ce compte-rendu annuel.

Nous avons l'ambition d'être un acteur local de la stratégie bas-carbone du territoire. Et nous comptons réussir ce pari avec vous, à vos côtés, pour vous accompagner dans vos politiques énergétiques, mais aussi auprès des habitants, nos clients, et du tissu d'entreprises locales.

Nous sommes d'autant plus légitimes et crédibles que nous sommes une entreprise locale de distribution de l'énergie. C'est notre singularité et notre fierté.

Nous sommes viscéralement Girondins, Métropolitains et Bordelais. Nos collaborateurs(trices) et leurs familles travaillent et vivent ici depuis des générations.

Nous sommes tous mobilisés au service de la transition énergétique à laquelle nous parviendrons, ensemble.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Franck Ferré
Directeur général de Régaz-Bordeaux



Vidéo Régaz-Bordeaux 2023,
Le gaz, une énergie pour l'avenir, oui !

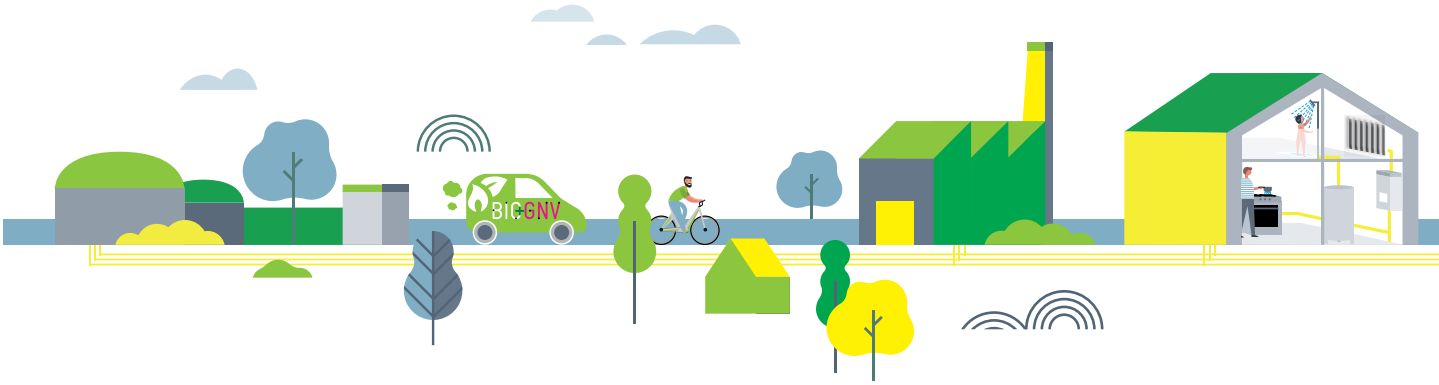
INTRODUCTION

NOTRE CARTE D'IDENTITÉ

3 550 km
de réseau

224 390
points de livraison

7 080
interventions sur le réseau



60 M€
chiffre d'affaires

4,7 M€
résultat net

19,3 M€
investissements

265
collaborateurs(trices)

Notre empreinte socioéconomique 2023

rapport d'étude réalisé par le cabinet Goodwill Management

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.

3,2 TWh
transités

178 808
DATAGAZ



Répartition du gaz distribué par secteur d'activité
sur les 46 communes desservies par Régaz-Bordeaux

RÉSIDENTIEL 60 %

TERTIAIRE 21,5 %

EN APPOINT ÉLECTRICITÉ, VAPEUR D'EAU, AIR CONDITIONNÉ 7 %

INDUSTRIE 4,8 %

MOBILITÉ 4,6 %

AGRICULTURE 2,2 %

Un contexte dominé par 3 enjeux : mix énergétique, décarbonation et mobilité

La crise énergétique historique que nous avons traversée confirme la nécessité d'agir et souligne notre responsabilité en tant qu'acteur de l'énergie.

L'essor de la méthanisation et l'émergence de nouveaux projets portés par des technologies innovantes (comme la pyrogazéification, la gazéification hydrothermale ou le power-to-gas) révèlent le potentiel considérable de production de gaz renouvelable et bas-carbone sur notre territoire.

L'injection de gaz vert dans le réseau Régaz-Bordeaux est déjà une réalité !

La dynamique de développement de ces projets, pleinement ancrés sur nos territoires, nous permet d'envisager sereinement l'objectif de 20 % de gaz renouvelables dans le mix énergétique à l'horizon 2030.

Locale, respectueuse de l'environnement, dynamique et prometteuse, la production de gaz vert joue ainsi un rôle majeur dans la résilience et la souveraineté de notre système énergétique français. Elle transforme des déchets (agricoles, boues de stations d'épuration, déchets agroalimentaires…) en ressources et s'inscrit résolument dans une démarche d'économie circulaire et vertueuse dans laquelle particuliers et industriels trouvent une solution pour réduire leur empreinte carbone.

Face à l'urgence climatique, le gaz vert constitue un levier majeur de décarbonation de notre énergie. Sa production sécurisée et flexible, le stockage du gaz et sa mobilisation selon les besoins en font un complément idéal aux énergies renouvelables électriques.

Le gaz vert joue aussi un rôle primordial dans la décarbonation du secteur des transports. Le carburant bioGNV apporte une solution substitutive idéale aux carburants traditionnels, notamment dans le segment des poids lourds et des bus pour lequel les alternatives viables au pétrole sont rares.

L'utilisation du bioGNV participe à résoudre les problèmes d'impacts environnementaux et de fin annoncée du pétrole. En remplacement du Diesel, le bioGNV permet de réduire de 80 % les émissions de gaz à effet de serre. Facilement raccordées au réseau de gaz, les stations apportent une solution locale d'avitaillement permettant une large distribution de cette alternative éprouvée et mature.

Enfin, la sobriété énergétique est un levier essentiel de la transition écologique et nous nous mobilisons au quotidien pour accompagner les efforts de maîtrise des consommations de gaz. Des outils comme les compteurs connectés offrent aux clients professionnels et particuliers des informations précises en temps réel qui leur permettent de réguler leur consommation, pour réduire leur impact environnemental et le montant de leur facture.

> **Le gaz vert est un maillon indispensable dans la transition énergétique et vers la neutralité carbone.**



Station privative d'avitaillement bioGNV de Régaz-Bordeaux

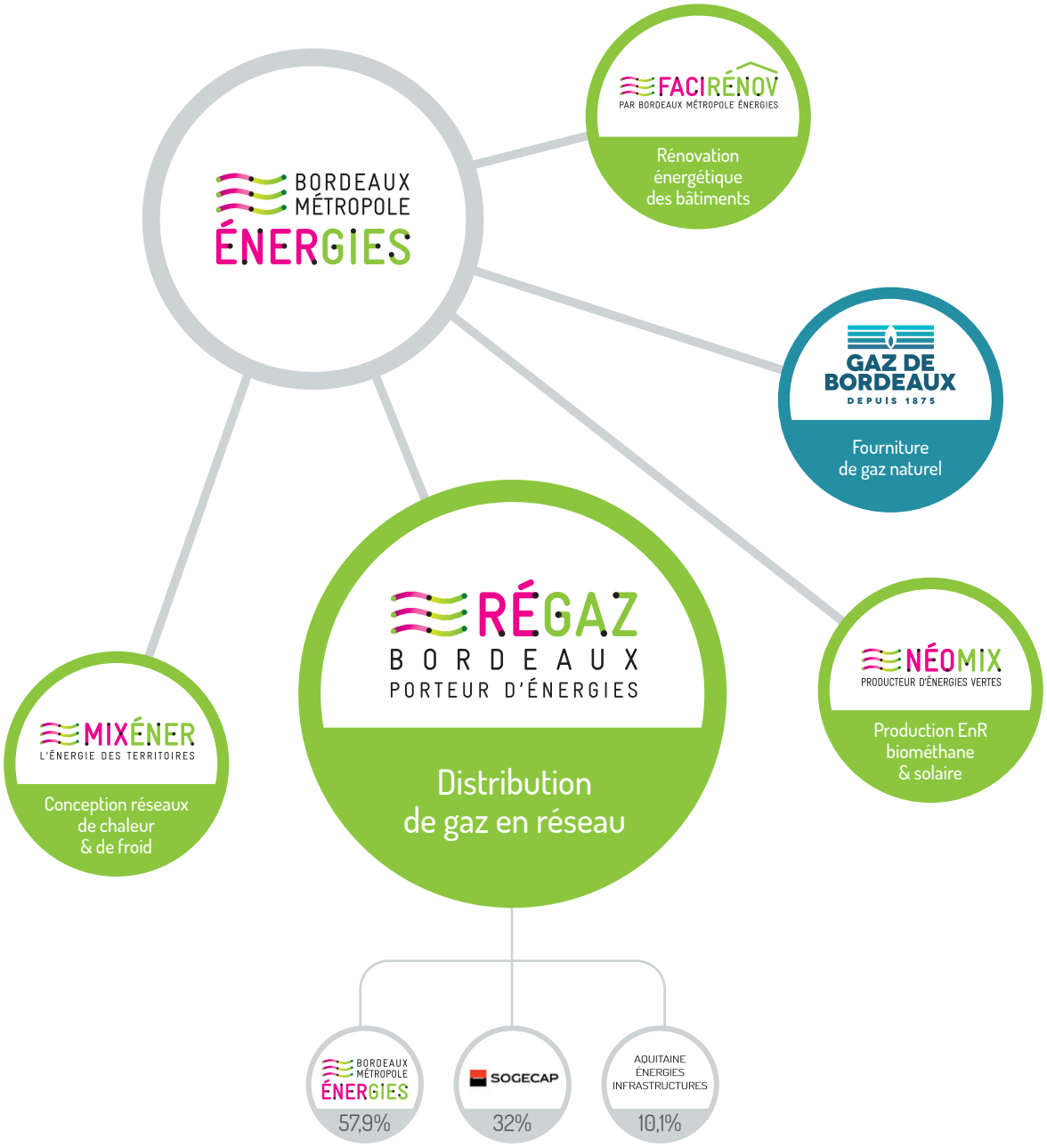
NOTRE GOUVERNANCE

Une entreprise, un groupe, des énergies

Régaz-Bordeaux est une société par actions simplifiée (SAS), filiale du groupe Bordeaux Métropole Energies.

Elle agit sous contrôle d'une autorité administrative : la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et d'une autorité technique : la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL).

Régaz-Bordeaux est membre du syndicat professionnel des entreprises locales gazières, Gaz et Territoires (ex-SPEGNN).



Une organisation à votre service

NOS SERVICES

RACCORDEMENT RÉSEAU – PRESTATIONS TECHNIQUES
05 56 79 43 33

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

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

DT/DICT PLANS RÉSEAU
05 56 79 41 50

PROJET INJECTION BIOMÉTHANE
05 56 79 40 18



DIRECTEUR GÉNÉRAL
Franck Ferré
05 56 79 42 83



DIRECTRICE
COMMUNICATION RSE
& RELATIONS EXTÉRIEURES
Magalie Poinsu
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

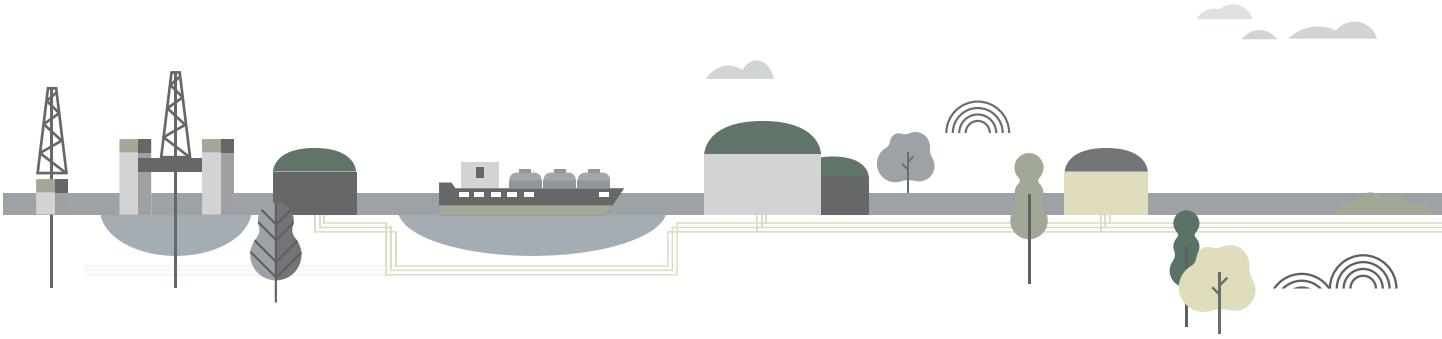
NOTRE ÉCOSYSTÈME

Production de gaz naturel

Transit international et national

Stockage

Transport régional (Teréga)



L'injection de gaz renouvelable transforme la chaîne gazière

Motivées par la nécessité de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de s'orienter vers des sources d'énergie plus durables, les politiques de transition énergétique et les préoccupations environnementales incitent à une diminution de la dépendance au gaz naturel au profit de ressources alternatives et écologiques.

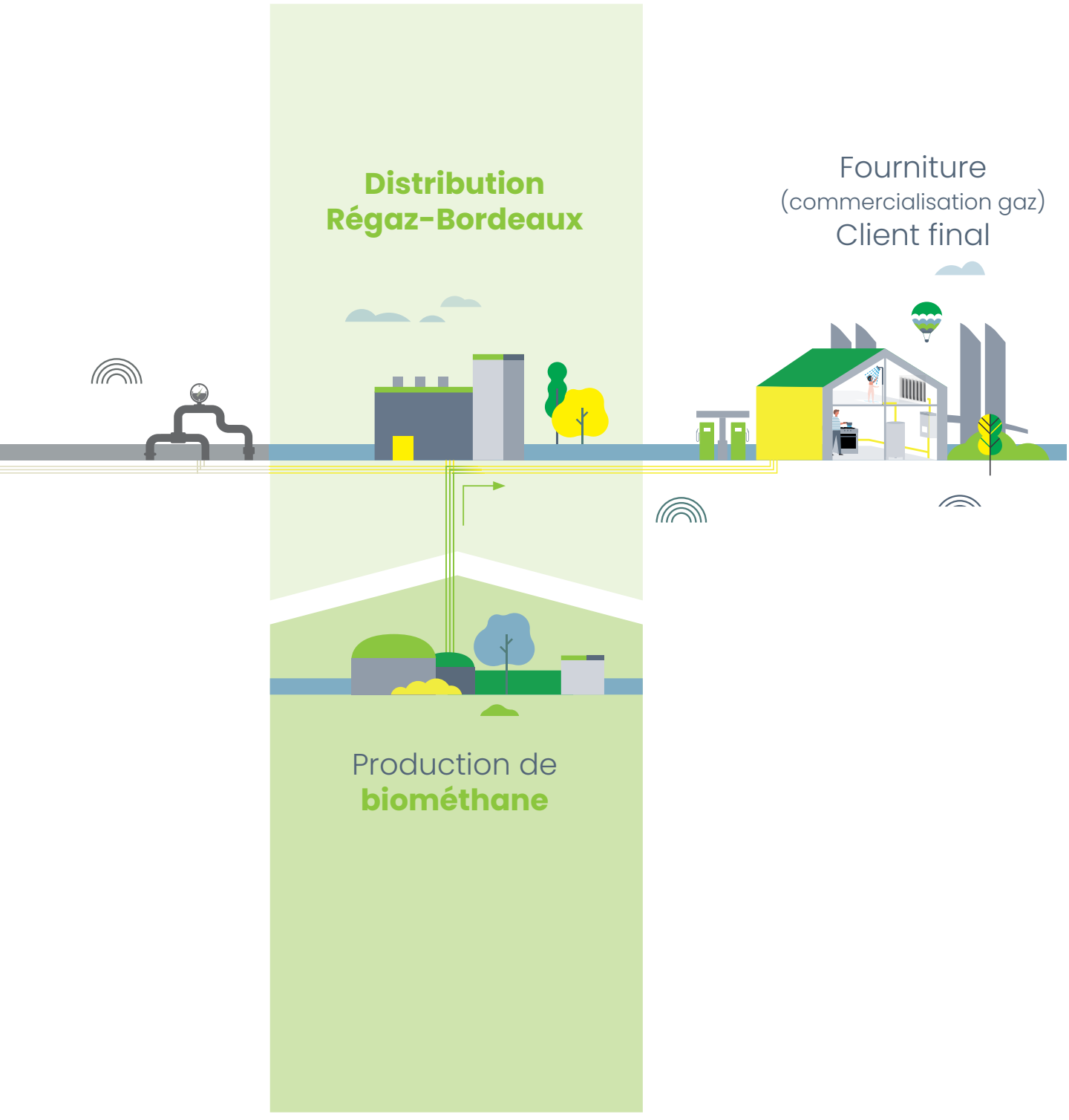
Avec la possibilité d'être directement injectés aux infrastructures gazières existantes, le biométhane et le méthane de synthèse offrent une solution rapide et économique dans la décarbonation.

C'est pourquoi la production de gaz renouvelable poursuit sa belle dynamique en France.

Avec 618 sites d'injections de biométhane sur le territoire national à fin septembre 2023, la capacité installée atteint 11,1 TWh/an, soit l'équivalent de la production de deux réacteurs nucléaires.

Les gestionnaires de réseaux participent à ce développement en intégrant de nouveaux points d'injection.

La question de l'impact ou de l'empreinte territoriale est aujourd'hui fondamentale et il est de la responsabilité de Régaz-Bordeaux de renforcer son accompagnement de proximité. Sur le département de la Gironde, 11 sites de méthanisation sont en activité, dont 5 sur le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux. Nos équipes se mobilisent chaque jour et sont des acteurs essentiels de cette transformation du schéma gazier.


Distribution
Régaz-Bordeaux
Fourniture
(commercialisation gaz)
Client final
Production de
biométhane

NOTRE FEUILLE DE ROUTE

Une ambition au service de la transition énergétique de notre territoire

Dans un contexte exigeant et incertain, Régaz-Bordeaux a engagé depuis 2021 une vaste réflexion pour anticiper et accompagner la transformation de l'entreprise. Notre Feuille de Route est le fruit d'un travail participatif qui a mobilisé l'ensemble de nos collaborateur(trices).

Elle se compose d'une ambition, qui s'apparente à une "destination" : devenir un acteur local de référence dans la stratégie bas-carbone de notre territoire.

Elle comporte 4 axes qui la structurent, 4 piliers sur lesquels repose la stratégie d'entreprise. Ils correspondent chacun aux grands enjeux auxquels Régaz-Bordeaux est et sera confrontée dans les années à venir.

Ce sont les orientations que nous nous fixons pour atteindre notre résultat, ce que nous voulons faire et là où nous voulons aller.

Pour chaque axe stratégique, des engagements sont identifiés. Ils structurent notre action globale et précisent nos priorités pour chacun d'entre eux.

À partir de ces engagements sont déclinées des actions concrètes. Elles répondent logiquement à la question : « Comment faire ? ».

Ces premières actions sont plus ou moins stratégiques, à plus ou moins brève échéance ; certaines ont été réalisées, d'autres vont nous engager encore pour la décennie à venir. Elles sont le fruit d'une démarche participative engagée auprès des 265 collaborateurs(trices) de l'entreprise.

Aujourd'hui, plus de 50 actions issues et portées par les collaborateurs(trices) sont intégrées et évaluées à l'aune du système de performance global.



Opération de levée topographique

PILIER 1

RENFORCER NOS
FONDATIONS DE GESTIONNAIRE
DE RÉSEAU SÛR, PERFORMANT ET DURABLE.

EXPLORER, PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER
LES TECHNOLOGIES NOUVELLES POUR
CONSTRUIRE LE FUTUR ÉNERGÉTIQUE.

2 PILIER

PILIER 3

AGIR EN FAVEUR DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE NOTRE TERRITOIRE.

ADAPTER NOTRE ENTREPRISE AUX
DÉFIS FUTURS ET PRÉPARER
LES COLLABORATEURS(TRICES)
AUX ENJEUX D'AVENIR.

4 PILIER

RENFORCER

RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

1

RENFORCER NOS FONDATIONS DE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU SÛR, PERFORMANT ET DURABLE



La mission d'approvisionnement de Régaz-Bordeaux impose une obligation permanente en termes de sécurité, d'entretien et d'adaptation du réseau pour accompagner au mieux les communes dans l'exploitation de leur concession

› Baisse de 27 % du nombre de dommages sur nos ouvrages gaz

-27%

› 224 390 points de consommation actifs à fin 2022/2023

224 390

1 / ASSURER LA MAINTENANCE, LA SURVEILLANCE ET LA SÉCURITÉ DE NOTRE RÉSEAU

› UNE DÉMARCHE QUALITÉ SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU

Pour garantir un approvisionnement sûr et performant, Régaz-Bordeaux met en œuvre un programme complet de surveillance continue et de maintenance de l'ensemble de ses ouvrages gaz conforme à la réglementation (arrêté du 13 juillet 2020).

Garantir la fiabilité de l'acheminement de l'énergie, prévenir les incidents et corriger les défaillances éventuelles : l'intégralité de la chaîne d'interventions est pilotée selon les principes de la norme ISO 9001 et auditée annuellement par la DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement).

› ALLEZ PLUS LOIN EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Plus largement, Régaz-Bordeaux mène des actions de sensibilisation et de préventions des dommages auprès des Entreprises de Travaux Publics (ETP) et de Bordeaux-Métropole, ainsi qu'une surveillance des chantiers engagés à proximité de son réseau. Dans le but d'assurer la sécurité des biens et des personnes aux abords du réseau, nous déployons également divers outils d'information destinés aux riverains et usagers, ainsi qu'un service efficace de réception des appels et d'interventions d'urgence.

1.1 La prévention : la première étape de la maintenance

Régaz-Bordeaux déploie d'importants moyens techniques et humains pour effectuer des missions de maintenance sur l'intégralité de son réseau et garantir une sécurité optimale.

› CONTRÔLER EN CONTINU L'ÉTANCHÉITÉ DU RÉSEAU

Un Véhicule de Surveillance Réseau (VSR) équipé d'un dispositif de géopositionnement et des opérateurs Régaz-Bordeaux assurent la recherche systématique de fuites sur les canalisations enterrées, quelles que soient les zones concernées. Chaque intervention aboutit à un compte-rendu détaillé (distance parcourue, durée de l'intervention, indices détectés…).

Ces opérations de sécurité font partie d'une surveillance réglementaire dont la fréquence minimale ne peut excéder 4 ans.

Nous faisons évoluer en continu notre organisation et nos procédures internes pour être en conformité avec la réglementation. Afin de garantir l'absence de fuite de gaz sur le réseau, les fréquences d'opération de surveillance en fonction des matières et les délais imposés de réparation en cas de fuite constatée, ont été renforcés.

De nouvelles évolutions sont attendues courant 2025 dans le cadre de la mise en application de la réglementation européenne ; elles vont nécessiter de revoir nos programmes de surveillance avec de nouvelles adaptations pour répondre aux exigences.



3 OBJECTIFS POUR LE VÉHICULE DE SURVEILLANCE RÉSEAU (VSR) :

- Détecter la présence de fuite pour garantir la sécurité des personnes et des biens.
- Respecter les exigences réglementaires, notamment celle du 13 juillet 2000 qui impose un contrôle régulier sur les réseaux publics.
- Prévenir l'émission de méthane dans l'atmosphère.

› ÉVITER LA CORROSION

Régaz-Bordeaux poursuit la mise en œuvre de mesures spécifiques de protection cathodique pour enrayer les risques de corrosion des canalisations en acier.

› MAINTENIR LES ORGANES DE COUPURES

Régaz-Bordeaux s'assure de l'accessibilité et l'opérationnalité des robinets qui permettent la mise en sécurité du réseau, selon la fréquence minimale de surveillance réglementaire qui ne peut excéder 4 ans.

› ENTRETENIR LES POSTES DE DÉTENTE

Régaz-Bordeaux surveille en permanence les postes de détente du réseau qui adaptent et garantissent la continuité du niveau de pression du gaz, indispensable à une distribution optimale et sécurisée en tout point du réseau.

Nous gérons aussi la maintenance des ouvrages de détente en amont des compteurs clients pour protéger et sécuriser les installations intérieures.

› INSPECTER LES POINTS SINGULIERS

Sur les points singuliers qui nécessitent une surveillance spécifique (passages le long d'ouvrages d'art ou en aérien, traversées souterraines de cours d'eau, sous fourreau de voies de chemin de fer ou de voies à grande circulation…), Régaz-Bordeaux réalise une inspection annuelle des canalisations en acier à hautes caractéristiques et un contrôle tous les 2 ans pour les autres canalisations en acier.

› VÉRIFIER LES INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Régaz-Bordeaux recense les installations de distribution du gaz en aval de l'Organe de Coupure Générale (OCG) des immeubles collectifs, vérifie leur état et réalise les travaux de réhabilitation si nécessaire ou informe les propriétaires des anomalies éventuelles.

Lors de l'intervention de fourniture du gaz, nous remettons systématiquement une notice d'information aux particuliers pour les sensibiliser sur les risques et la sécurisation des installations intérieures de gaz. Le site regaz.fr délivre de nombreuses informations et recommandations de sécurité accessibles à tous.



Sticker d'information remis aux clients

1.2 La lutte contre les dommages liés aux chantiers proches du réseau

Pour la sécurité des personnes et des biens, éviter les risques et dommages, Régaz-Bordeaux accompagne et sensibilise les entreprises qui mènent des travaux et chantiers à proximité d'ouvrages enterrés.

› CONSTRUIRE SANS DÉTRUIRE

Une réglementation « construire sans détruire » oblige depuis 2011 à déclarer les travaux (DT-DICT) et avertir les exploitants de réseaux concernés. Le téléservice reseaux-et-canalisations.ineris.fr permet d'identifier gratuitement les exploitants de réseaux concernés par des travaux de terrassement ou à proximité d'ouvrages aériens.

Sur l'exercice 2022/2023, ce sont plus de 20 000 déclarations DT-DICT qui ont été émises vers Régaz-Bordeaux pour l'informer de chantiers menés à moins de 2 mètres des ouvrages gaz de son réseau. L'organisation interne mise en place permet d'assurer des délais de réponses aux maîtres d'ouvrage inférieurs à 3 jours, soit un délai bien plus réactif que les 9 jours réglementaires.

› PARTICIPER À DES ATELIERS DE SENSIBILISATION AUX BONNES PRATIQUES

Régaz-Bordeaux met aussi son expertise au service de la prévention des risques d'endommagements sur ses ouvrages enterrés à l'occasion d'ateliers de sensibilisation ou de formations aux bonnes pratiques organisés par les Entreprises de Travaux Publics (ETP) pour leurs salariés. Cette année, 38 actions de sensibilisation ont été réalisées auprès de 16 entreprises, soit 300 agents de terrains formés à ces problématiques.

AGIR SUR LE TERRAIN AVEC LES « STREETS LEARNING »

Pour renforcer cette action, Régaz-Bordeaux propose des séances de « Streets Learning » *in situ*, afin d'aider les agents de terrain à mieux connaître le réseau gaz (décrypter les émergences et les coffrets, lire les plans, réaliser un bon marquage piquetage, etc.) et à leur rappeler la réglementation en vigueur. Cette année, 9 « Streets Learning » ont été réalisés.

3E ÉDITION DU CHALLENGE ZÉRO DOMMAGE GAZ 2022

Le « Challenge Zéro Dommage » a été reconduit cette année pour la 3e fois afin de récompenser les entreprises les plus vigilantes en matière de sécurité et de prévention des dommages sur le réseau Régaz-Bordeaux.

Une vingtaine d'entreprises opérant pour Régaz-Bordeaux et GRDF sont impliquées avec de meilleurs résultats chaque année sur l'ensemble de la Gironde :

- 107 endommagements avec fuite en 2022 ce qui représente 0.5 % par rapport l'activité totale.
- SOBECA et SCCM ont remporté le prix du meilleur résultat avec 0 % d'endommagement sur l'année.
- MOTER et SOBEBO ont remporté le prix de la meilleure initiative en matière de prévention ; MOTER pour ses « Réunions 5 min » destinées à identifier les risques sur chaque chantier, SOBEBO pour son challenge sécurité en interne et ses investissements matériels en la matière.

L'année prochaine, Enedis et ses entreprises partenaires rejoindront le « Challenge Zéro Dommage ».

UNE CONVENTION AVEC BORDEAUX-MÉTROPOLE

Plus de 39 % des dommages avec fuite sont occasionnés lors de travaux sous maîtrise d'ouvrage des collectivités. Pour réduire ces dommages, une convention tripartite a été signée en juin 2021 entre Bordeaux-Métropole, Enedis et Régaz-Bordeaux. Elle permet de faire des bilans sur les déclarations, sur les dommages et des analyses conjointes des dommages pour y remédier.

LA SURVEILLANCE DES CHANTIERS PAR VISITES INOPINÉES, UNE NOUVEAUTÉ

Pour renforcer ses actions de sécurisation, Régaz-Bordeaux mène une politique de visites inopinées sur les chantiers de travaux publics. Cette démarche vise à contrôler les déclarations effectives de travaux (DT-DICT), la présence des récépissés de déclaration et celle des plans de réseaux gaz.

- 164 visites inopinées de chantiers effectuées par Régaz-Bordeaux en 2023.

ANALYSER LES DOMMAGES POUR MIEUX LES PRÉVENIR

D'octobre 2022 à septembre 2023, Régaz-Bordeaux a réalisé 37 analyses de dommages sur des ouvrages gaz, en partenariat avec les Entreprises de Travaux Publics (ETP) en cause et des maîtres d'ouvrage. À l'issue de ces analyses, en plus des axes d'amélioration relatifs à chaque dommage, une sensibilisation des agents de terrains est systématiquement proposée.

INFORMER À PROXIMITÉ DES TRAVAUX

La mise en place de panneaux informatifs permet de communiquer efficacement auprès des clients et des riverains sur la pose de réseaux neufs ou le renouvellement de réseaux Régaz-Bordeaux.

PRÉVENIR LES CLIENTS AVEC RÉACTIVITÉ

Si un dommage nécessite d'isoler une partie du réseau et entraîne une coupure de gaz, un SMS informatif est rapidement et directement envoyé aux clients concernés.

Une fois les réparations terminées, ces personnes reçoivent un SMS sur les procédures à suivre pour la remise en service sécurisée de leur installation.

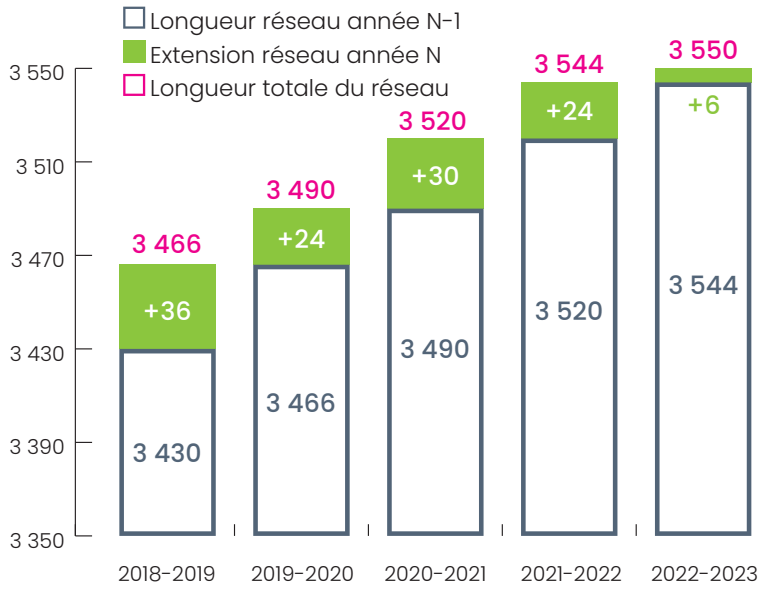
Ce canal d'information se révèle efficace puisque Régaz-Bordeaux dispose d'un numéro de téléphone portable pour 82 % des Points de Comptage et d'Estimation (PCE) de ses clients.

2 / MAINTENIR LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE DE NOTRE RÉSEAU ET DE NOS ACTIVITÉS

Régaz-Bordeaux mène une politique d'investissement pour la performance de son réseau et une politique d'amélioration continue ancrée dans sa culture d'entreprise.

2.1 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 :

- 301 km de canalisations moyenne pression type C
- 3 025 km de canalisations moyenne pression type B
- 224 km de canalisations basse pression

km canalisations gaz par type de pression



MPC moyenne pression type C *8 et 16 bar*

MPB moyenne pression type B *4 bar*

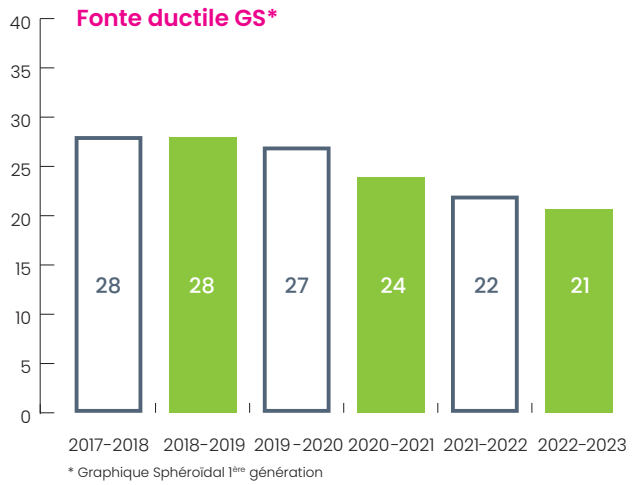
BP basse pression *20 mbar*

km canalisations gaz par type de matériau

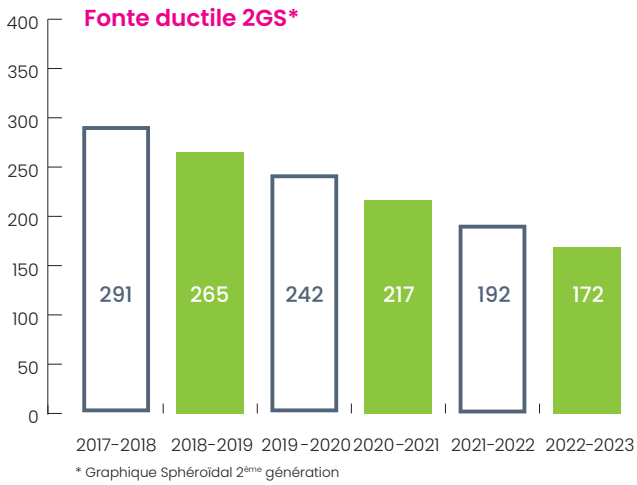


Fonte **Acier** **Polyéthylène (PE)**

Évolution du programme d'élimination des fontes en km

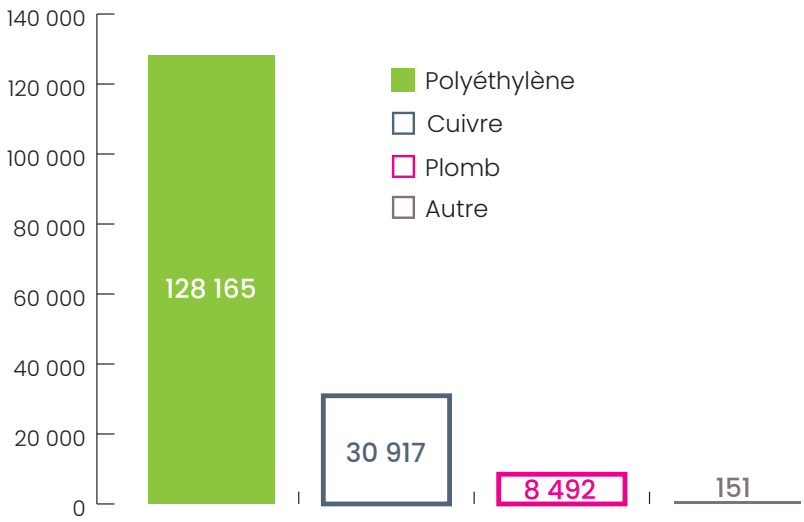


* Graphique Sphéroïdal 1ère génération



* Graphique Sphéroïdal 2ème génération

Nombre de branchements par type de matériau



Nombre d'ouvrages Gaz

6 689
organes de coupure réseau soit

1 pour 531 ml*
de canalisations en moyenne
* ml : mètre linéaire

305
postes de détente dont :

212
postes de détente MPC/MPB

59
postes de détente MPB/BP

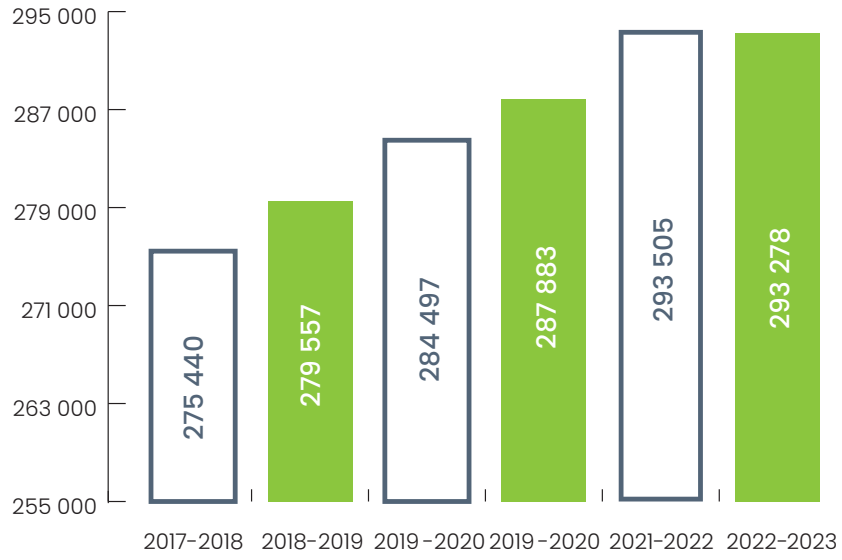
48
postes de soutirage

60
postes de drainage

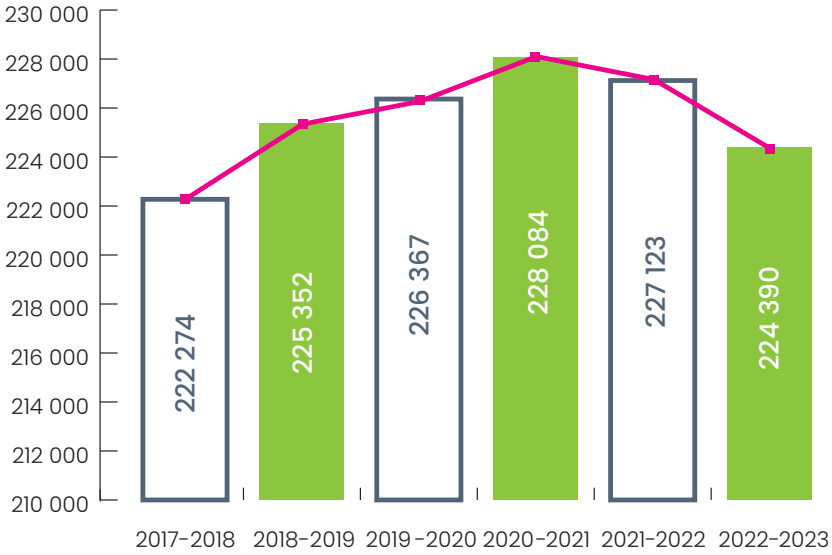
167 725
branchements

Évolution du nombre de PCE*

* point de comptage et d'estimation



Évolution du nombre de PCE* actifs

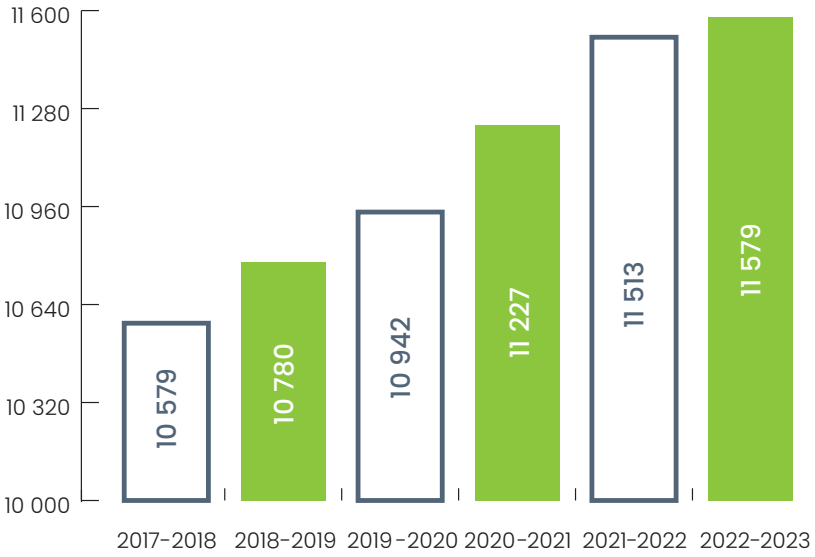


Le réseau compte 224 390 PCE actifs au 30/09/2023. La mise en place de la RE2020, une concurrence accrue des réseaux de chaleur et la baisse des permis de construire sur l'exercice ont fait diminuer le nombre de points de livraison actifs avec compteur. La croissance régulière des PCE depuis 10 ans marque ainsi un recul en retrouvant son niveau de 2018.

➔ -2 733 points, soit une baisse de 1,2 % par rapport au 30/09/2022.

* Point de comptage et d'estimation (PCE)

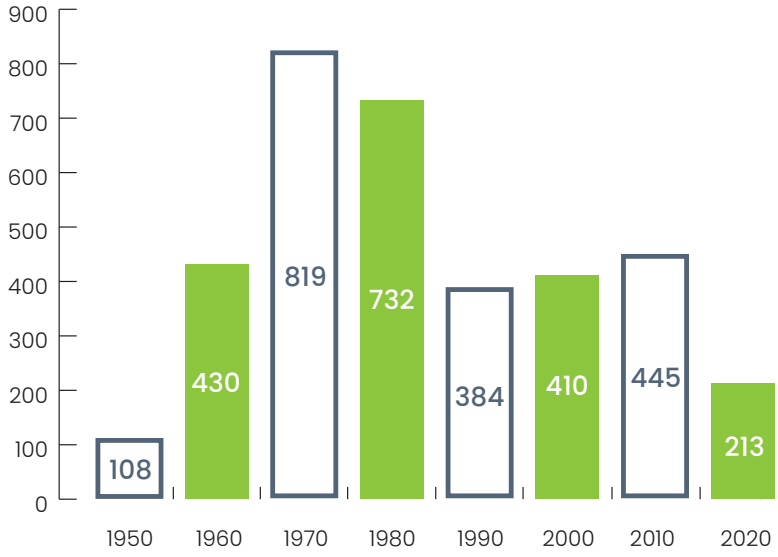
Évolution du nombre de conduites montantes en immeubles collectifs



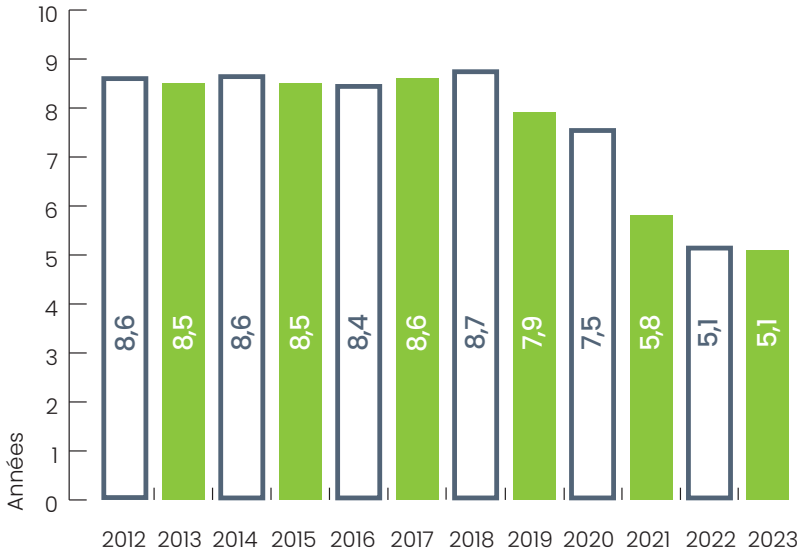
Âge moyen des ouvrages

Âge du réseau : nombre de km par décennie

Âge moyen en 2022 : 34,2 ans



Âge moyen des compteurs à soufflets

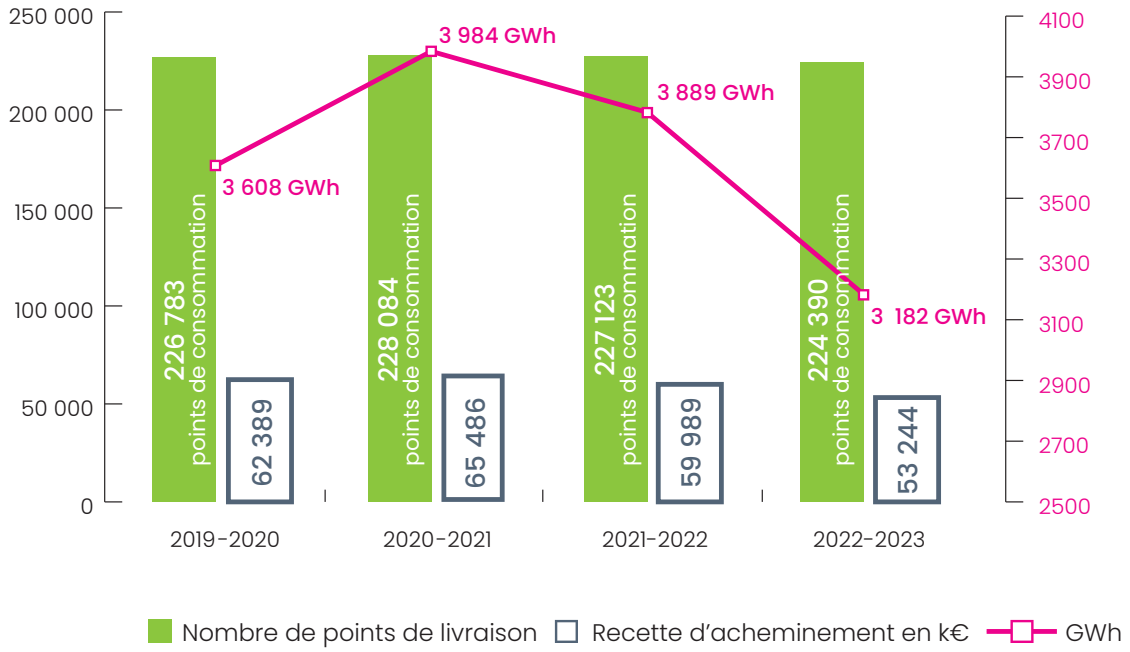


Périodicités moyennes des VPE* des compteurs à turbines et pistons rotatifs



* VPE : Vérification Périodique d'Étalonnage

Évolution du volume de gaz distribué



En raison d'une envolée des prix de l'énergie et des températures particulièrement douces au cours de l'hiver, cet exercice connaît de fortes réductions de consommation de gaz tant chez les professionnels que chez les particuliers. Le réel 2022/2023 est ainsi en dessous du budget en termes de degrés-jour et de transit acheminé :

- 1 258 degrés-jour *vs* 1 430 degrés-jour prévus au budget.
- 3 182 GWh *vs* 3 788 GWh prévus au budget.

Le contexte actuel et les incertitudes sur le prix de l'énergie devraient inciter les clients professionnels et particuliers à poursuivre leurs efforts de sobriété. Pour l'exercice 2022/2023, l'effet de la sobriété a entraîné une baisse de 8,4 % sur les volumes acheminés.

2.2 Les investissements

Les investissements réalisés sur l'exercice restent centrés sur la sécurité, l'adaptation et la modernisation des ouvrages gaz avec en ligne de mire la qualité du service de mise à disposition de l'énergie et le développement du gaz vert transité.

Investissements 2022-2023 en M € :

Total sur l'exercice

19,3 M€

dont

- 14,1 M€ Qualité de fourniture et exploitation
- 2,9 M€ Développement et densification
- 2,3 M€ Informatique

Les investissements réalisés sur l'exercice restent centrés sur la sécurité, l'adaptation et la modernisation des ouvrages gaz avec en ligne de mire la qualité du service de mise à disposition de l'énergie et le développement du gaz vert transité.

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

TOTAL 14,1 M€

- 7,57 M€ Élimination des réseaux fontes
- 2,376 M€ Compteurs communicants et VPE
- 1,293 M€ Déplacement du réseau et dévoiement bus express
- 0,91 M€ Renforcement maillage
- 0,667 M€ Mise en place DPBE*
- 0,529 M€ Protection cathodique et télé-exploitation
- 0,4 M€ Modernisation en immeubles anciens
- 0,355 M€ Immobilier et mobilier

* Dispositif de protection de branchements existants

Des économies sur le budget investissements

› NOUVEAUX PCE

Sur un objectif fixé à 3 090 nouveaux Points de Consommation et d'Estimation, 3 020 nouveaux PCE ont été créés sur le réseau pour alimenter les clients, pour un montant de 2,3 M€, soit 63 % des 3,594 M€ du budget prévisionnel.

Cet écart s'explique par la création de PCE essentiellement dans un contexte de densification de réseau et moins en extension de réseau (plus coûteux).

› CONVERSION DU RÉSEAU BASSE PRESSION EN MOYENNE PRESSION

La conversion du réseau Basse Pression en Moyenne Pression a bénéficié d'une d'optimisation des coûts.

› EXTENSION DU RÉSEAU

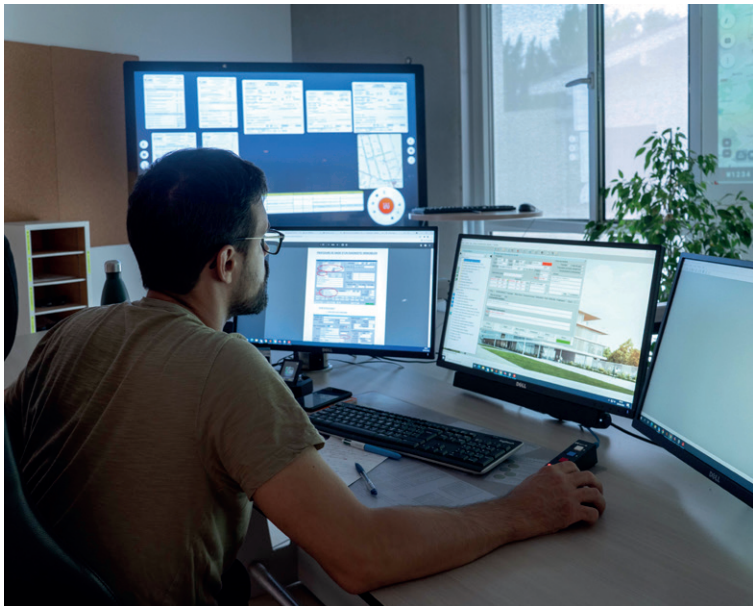
L'extension du réseau pour l'injection de biométhane du projet de méthanisation CVE Port de Bordeaux situé à Bassens a été reportée en raison du décalage de la mise en service du site.

› RÉSEAU DE DISTRIBUTION D'HOURTIN

Le déploiement du réseau de distribution de gaz pour alimenter les clients particuliers de la commune d'Hourtin a été mis en suspens en raison des conséquences de la crise énergétique.

› LES COMPTEURS DATAGAZ

Les coûts d'achat de compteurs DATAGAZ ont été réduits grâce au réemploi de ceux installés sur des PCE inactifs et au ralentissement du rythme de déploiement pour respecter les engagements du calendrier déposé auprès de la CRE (Régaz-Bordeaux était en avance).



Équipement informatique du Bureau de Contrôle Sécurité : mur d'images, tablette tactile géante, poste multi-écrans...

Un budget en hausse pour les outils numériques

Le poste informatique est en hausse avec un budget de 2,3 M€, contre 1,88 M€ en 2021/2022. Cet investissement témoigne d'une démarche d'innovation au service de l'efficacité.

› AMÉLIORATION DES PROCESSUS INFORMATIQUES

- ➔ La mise en place d'un nouveau progiciel de finance et de gestion des approvisionnements (D365) qui permet notamment d'améliorer la gestion des immobilisations.
- ➔ Des systèmes de sécurisation à distance des ouvrages gaz.
- ➔ Des outils de pilotage du réseau lié à l'intégration du gaz vert injecté.
- ➔ Des outils de calculs de consommations de gaz vert acheminé.
- ➔ Un système de flux de données et de Webservices avec les fournisseurs d'énergies pour encourager la libre concurrence.

2.3 Les projets marquants

Régaz-Bordeaux répond présent pour moderniser son réseau, se conformer à la réglementation et s'adapter aux projets des communes.

› LE DÉVELOPPEMENT ET LA DENSIFICATION DU RÉSEAU

EXTENSION RÉSEAU

8 726

mètres linaires de canalisations

1 210

nouveaux points de consommation en extension

DENSIFICATION DU RÉSEAU

1 810

nouveaux points de consommation en densification

3,03 M€

Budget prévisionnel développement et densification du réseau

12 700 ml

3 090 ml/PCE

2,29 M€

Budget développement et densification du réseau réalisé

8 726 ml

3 020 ml/PCE

› LE PROGRAMME DE SUPPRESSION DES CANALISATIONS EN FONTE SE POURSUIT

À l'horizon 2050, la réglementation de la distribution du gaz en réseau impose la suppression des canalisations en fonte au profit du polyéthylène.

Régaz-Bordeaux a engagé ce chantier pour améliorer la sécurité de son réseau et fiabiliser la livraison du gaz depuis plus de 10 ans et le poursuit au rythme de 23 km/an.

› VERS PLUS DE PROTECTION DES BRANCHEMENTS EXISTANTS (DPBE)

Le programme de pose de Dispositifs de Protection des Branchements Existants (DPBE) s'étale sur 8 ans au rythme de 4 000 protections de branchements/an. Cette innovation technologique protège les branchements gaz en polyéthylène en limitant les émissions accidentelles de gaz dues à un endommagement.

› LES CHANTIERS DE DÉVOIEMENTS DE RÉSEAUX À LA DEMANDE DE TIERS

Dans le cadre des grands projets d'aménagement (OIN Bordeaux-Euratlantique, opération 1 million d'arbres en partenariat avec Bordeaux-Métropole…), Régaz-Bordeaux a modifié ses ouvrages et déplacé ses réseaux enterrés.

2.4 Relations clients : un engagement de proximité et d'efficacité

Régaz-Bordeaux veille à maintenir et améliorer sans cesse les relations avec ses clients. Cette proximité participe à ses missions de sécurité comme à la qualité de son service.

› UN TRAITEMENT OPTIMAL DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Régaz-Bordeaux a mis en œuvre un processus global d'analyse et de traitement des réclamations émises par ses clients et les fournisseurs d'énergies.

Ce dispositif s'appuie sur 3 principes :

- ➔ Une informatisation de la chaîne d'enregistrement et de traitement des réclamations.
- ➔ Une organisation spécifique et centralisée.
- ➔ Des engagements qualité sur le délai de réponse.

› UN NOMBRE DE RÉCLAMATIONS EN BAISSE

Sur l'exercice 2022/2023, 399 réclamations ont été reçues et traitées (soit 17,8 réclamations pour 10 000 clients) contre 528 sur l'exercice 2021/2022.

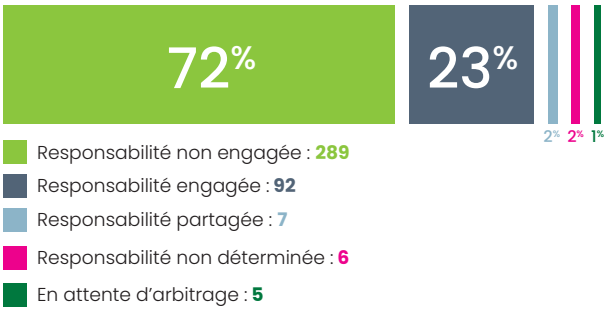
Cette baisse conséquente du nombre de réclamations s'explique par le transfert des contestations d'estimation d'index de résiliation du logiciel de traitement des réclamations vers un service existant au catalogue des prestations.

› UNE RESPONSABILITÉ PEU ENGAGÉE

Sur l'ensemble des réclamations (clients et fournisseurs d'énergies), la responsabilité de Régaz-Bordeaux reste peu engagée :

- ➔ 25 % contre 23 % sur l'exercice précédent (soit 99 réclamations), alors même que depuis 2 exercices ce taux intègre les réclamations où la responsabilité de Régaz-Bordeaux est engagée partiellement (7 réclamations).

Répartition des responsabilités



› DEUX SECTEURS PRINCIPAUX DE RÉCLAMATIONS

77,7 % des réclamations reçues concernent la « Livraison de l'énergie » et la « Gestion Acheminement Distribution ».

Les réclamations affectées au processus Gestion Acheminement Distribution portent essentiellement sur des estimations d'index de résiliation réalisées par Régaz-Bordeaux en l'absence d'index autorelevé transmis par le fournisseur d'énergies, sur les contestations de factures pour fraude et sur les factures de consommations sans fournisseur d'énergies.

› LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Sur les 399 réclamations enregistrées pour l'exercice 2022/2023, 32 sont relatives à la sécurité (Gestion de la Sécurité et des Dépannages / Pilotage et Surveillance du Réseau), soit 8 % du total.

Sur ces 32 réclamations, 8 proviennent de fournisseurs d'énergies et 24 de clients.

Notre responsabilité est engagée pour 10 des 32 réclamations (31 %) et concernent principalement les typologies « Qualité de fourniture et réseau » et « Gestion de la réalisation des prestations ».

› UN DÉLAI DE RÉPONSE TOUJOURS PLUS PERFORMANT

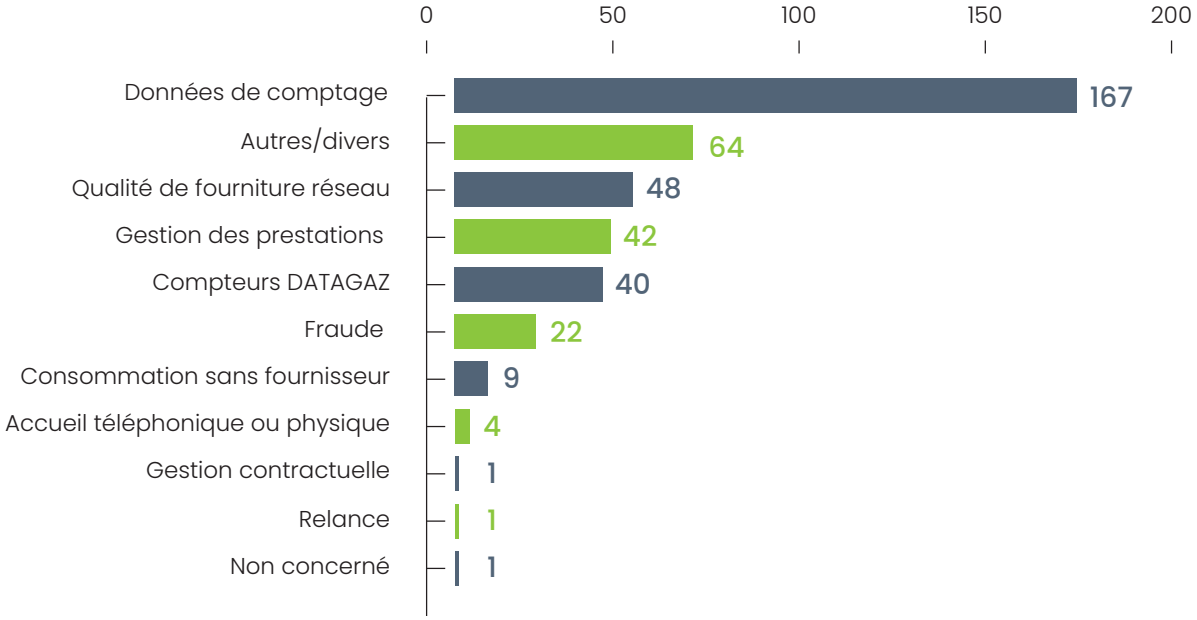
- ➔ 64 % des réclamations fournisseurs d'énergies ont fait l'objet d'une réponse dans le délai prévu de 15 jours.
- ➔ 86 % des réclamations clients ont fait l'objet d'une réponse dans le délai prévu de 30 jours.

Soit un taux global de réponses dans les délais de 71 %.

Pour répondre aux exigences réglementaires, améliorer son délai et sa qualité de traitement, Régaz-Bordeaux fait évoluer son organisation sur l'exercice 2023/2024.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS : RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE

Répartition des réclamations par typologies



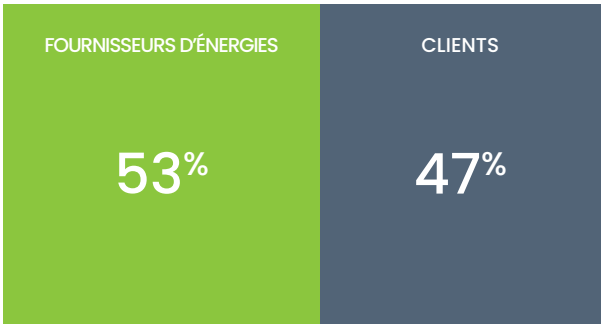
RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR ÉMÉTEUR

Réclamation fournisseur d'énergies :

Réclamation transmise par le fournisseur (dans ce cas, Régaz-Bordeaux répond au fournisseur qui répond au client)

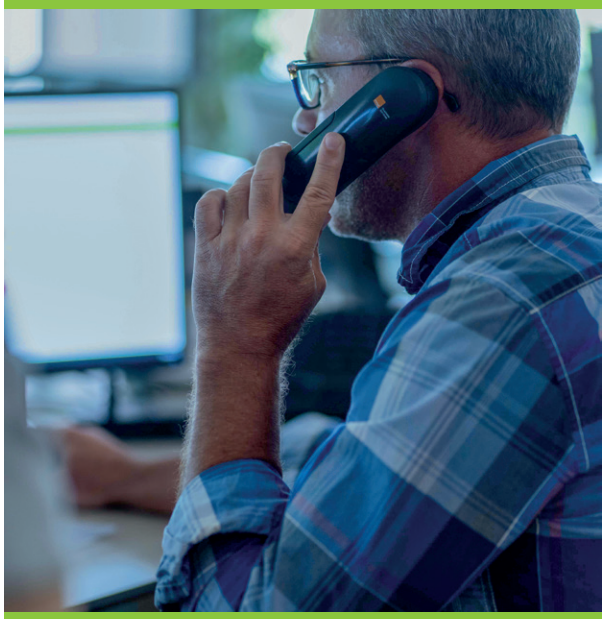
Réclamation client :

Réclamation transmise directement par un client à Régaz-Bordeaux (dans ce cas, l'entreprise répond directement au client)



› ÉCOUTE CLIENTS : ACCUEIL DES APPELS D'URGENCE 24H/24 ET 7J/7

Régaz-Bordeaux dispose de son propre centre de traitement d'appels Urgence Gaz, implanté au cœur de Bordeaux et qui mobilise des équipes techniques capables de répondre 24h/24 et 7 jours/7. L'ensemble des appels fait l'objet d'une traçabilité complète.



14 599 Nombre d'appels reçus

dont

3 042 nombre d'appels ayant déclenché une intervention sécurité

› LA RAPIDITÉ D'INTERVENTION, UN ENJEU DE SÉCURITÉ

Une attention cruciale est apportée aux interventions de sécurité. 96 % des interventions de Régaz-Bordeaux sont traitées en moins de 60 minutes (arrivée sur place), conformément à son obligation de résultat.

RÉCEPTION TÉLÉPHONIQUE :

Objectif 95%

Résultat 97,8%

Nombre d'appels

14 599

INTERVENTIONS DE SÉCURITÉ

Total intervention de sécurité

3 042

Délai moyen de déplacement

25 min

Délai moyen de mise en sécurité

37 min

Taux de déplacement inférieur à 60 min

98,98 %

› UNE QUALITÉ DE SERVICE SOUMISE AU BONUS / MALUS

Des indicateurs de performance mesurent le niveau de qualité de Régaz-Bordeaux (hors critères de sécurité), dans le cadre de la démarche de contrôle mise en place par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) pour les opérateurs de réseau.

Quand les objectifs sont atteints, voire dépassés, un principe de bonus financier est appliqué avec un versement direct ou par l'intermédiaire du Compte de Régulation de Charges et des Produits (CRPC). *A contrario*, en cas de non-respect de l'objectif fixé, un malus financier correspondant à des pénalités est versé au CRPC.

12 indicateurs donnent lieu à une incitation financière. Suite à la délibération de la CRE en 2021, le nombre d'indicateurs a évolué en lien avec le déploiement des compteurs DATAGAZ.

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 2023, sous réserve de validation par la CRE.

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

1	4	MALUS -125€

Taux de mise en service dans les délais demandés

2	OBJECTIF 98%	RÉSULTAT 97%	MALUS -1 983€

Taux de mise hors service de PCE dans les délais demandés

3	OBJECTIF 99%	RÉSULTAT 90%	MALUS -10 800€

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

4	OBJECTIF 98%	RÉSULTAT 100%	BONUS +10 000€

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

5	OBJECTIF 100%	RÉSULTAT 64%	MALUS -500€

Taux de réponses aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires

6	OBJECTIF 100%	RÉSULTAT 86%	MALUS -500€

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

7	OBJECTIF 96,5%	RÉSULTAT 95,4%	MALUS -11 193€

NOUVEAUX INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE RELÈVE DES COMPTEURS DATAGAZ ET D'INFORMATION DES CLIENTS

Taux de disponibilité du portail fournisseur d'énergies

8 | OBJECTIF 99,5% | RÉSULTAT 100% | BONUS +10 927€

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

9 | OBJECTIF 99% | RÉSULTAT 100% | BONUS +6 428€

Taux d'index cycliques sur les compteurs DATAGAZ

10 | OBJECTIF 97% | RÉSULTAT 100% | BONUS +10 263€

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

11 | OBJECTIF 1,5% | RÉSULTAT 0,3% | BONUS +7 616€

Taux d'index rectifiés sur compteurs DATAGAZ

12 | OBJECTIF 0,5% | RÉSULTAT 0,06% | BONUS +2 880€

AUTRES INDICATEURS DE QUALITÉ SANS INCITATION FINANCIÈRE

Taux de raccordements réalisés dans les délais convenus

1 | RÉSULTAT 78%

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

2 | RÉSULTAT 99,45%

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

3 | RÉSULTATS
Somme : 14 283 MWh
Moyenne : 1 190 MWh
Maximum mensuel : 3 265 MWh

Nombre de réclamations fournisseurs d'énergies

4 | RÉSULTAT 210

Nombre de réclamations clients

5 | RÉSULTAT 189

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

6 | RÉSULTAT 0

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

7 | RÉSULTAT 0

3/ S'APPUYER SUR UNE POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS MÉTIERS ET OUTILS

En 2018, Régaz-Bordeaux est devenu le 1er distributeur de gaz en France à obtenir les 4 certifications sur les enjeux majeurs que sont le management de la Qualité, la Santé-Sécurité au travail, l'Environnement et l'Énergie.

En mai 2022, avec plus de 2 ans d'avance sur son objectif, Régaz-Bordeaux confirme son engagement sociétal volontaire en obtenant le Label Engagé RSE, niveau Confirmé. Ce niveau a été maintenu par un point d'étape en novembre 2023.



ENGAGÉ RSE
MODÈLE AFAQ 26000
Confirmé ★★
AFNOR CERTIFICATION

3.1 Un système de Management Global et une démarche RSE de référence

› DES CERTIFICATIONS RENOUVELÉES, DES POINTS FORTS SALUÉS

L'audit de suivi n°2 réalisé en mars 2023 par l'AFNOR et qui clôt un cycle de 3 ans a abouti au maintien des certificats ISO 9001, 14001, 45001 et 50001. Des points d'amélioration restent à apporter, mais de nombreux points forts ont été salués par l'audit, tels que :

- Le suivi énergétique *via* iQspot, acteur majeur local de la sobriété énergétique.
- La forte maîtrise opérationnelle et le professionnalisme des agents Régaz-Bordeaux.
- Les pratiques vertueuses avec la réutilisation des compteurs DATAGAZ.
- La qualité des infrastructures Régaz-Bordeaux.
- Le niveau d'équipement des véhicules de services.
- L'initiative de la Fresque du Climat comme outil fédérateur des collaborateurs(trices).

› UN TAUX DE PERFORMANCE GLOBAL SUPÉRIEUR AUX OBJECTIFS

Cette année, le « taux de performance global » qui agrège l'ensemble des performances concourant à la réalisation de la politique de management est de 95 %, pour un objectif fixé à 90 %. Ce résultat remarquable atteste de la capacité du système de management de Régaz-Bordeaux à s'adapter aux modifications de son environnement et donc aux évolutions futures.

Ces certifications renouvelées et ces engagements confortent plus de 20 années d'amélioration continue sur chaque aspect de notre cœur de métier. Ils sont des gages de qualité et de confiance durable pour l'ensemble de nos parties prenantes, clients, actionnaires, salariés, fournisseurs, collectivités, populations actuelles et générations futures du territoire.

3.2 Le progrès continu des outils numériques et des processus

› L'OPTIMISATION CONSTANTE DES PROCESSUS

Doté d'un Système de Management Global intégré, Régaz-Bordeaux adopte une démarche d'amélioration continue très opérationnelle qui prend en compte la transversalité et l'interconnexion des services et activités de l'entreprise. Les actions d'amélioration de notre performance portent à la fois sur les processus métier gazier, mais également sur les activités supports, parmi lesquelles :

- ➔ Le développement d'une nouvelle application pour optimiser la gestion de l'entretien des véhicules de service et optimiser les consommations de carburant.
- ➔ Une réflexion en cours avec notre fournisseur pour le recyclage des déchets polyéthylène.

L'amélioration continue est ancrée dans notre culture d'entreprise et chaque retour d'expérience est considéré comme une opportunité d'apprendre, de grandir et d'innover. Nous restons ainsi à la pointe des meilleures pratiques et des technologies de pointe pour renforcer constamment et durablement l'efficience de nos services.

› « QUALISHARE », POUR UNE DÉMARCHE QUALITÉ ERGONOMIQUE

En octobre 2023, Régaz-Bordeaux a adopté le logiciel Qualishare pour piloter et gérer le système de management qualité de manière simple, rapide et globale, et permettre à chaque collaborateur de s'impliquer dans une démarche d'amélioration continue. Analyse des risques, non-conformités, base de connaissance, suivi des réunions, suivi des audits, enquêtes de satisfaction, plan d'action..., Qualishare a été pensé et développé pour répondre aux exigences des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

› BIGFLOW, UNE ÉVOLUTION INFORMATIQUE MAJEURE POUR LE GROUPE

Depuis septembre 2022, Régaz-Bordeaux et les entreprises du groupe Bordeaux Métropole Énergies sont concernées par un projet global de migration de leur logiciel de finance et de gestion. L'origine de ce changement s'explique par l'arrivée à son terme de la maintenance du logiciel qui supervisait l'ensemble des flux opérationnels des sociétés du groupe.

Après évaluation de différentes solutions, le choix s'est porté sur D365, le nouvel ERP de Microsoft, en raison de ses fonctionnalités avancées, des améliorations significatives en termes de temps de réponse et d'ergonomie, ainsi que sa facilité de prise en main pour les utilisateurs. La formation des utilisateurs s'est déroulée à la rentrée 2023 pour une mise en service effective à partir du 1er octobre 2023.

4 / DÉVELOPPER UNE RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC NOS CLIENTS ET RÉPONDRE À LEURS ATTENTES

4.1 Une confiance renouvelée à travers la satisfaction clients

90,3%

Avec un taux de satisfaction de 90,3 % (moyenne arithmétique), les clients et les différentes parties prenantes expriment à nouveau sur cet exercice une opinion très favorable de la relation engagée avec Régaz-Bordeaux (sur un objectif initial de 90 %).

RÉSULTATS DES ENQUÊTES EXTERNES : TAUX DE SATISFACTION

Nouveaux raccordements au réseau des clients professionnels

94%

Relation avec les fournisseurs d'énergies

84%

Nouveaux raccordements au réseau des clients particuliers

86%

Réception et traitement des appels de sécurité

97%

RÉSULTATS DES ENQUÊTES INTERNES : TAUX DE SATISFACTION

Support technique et études pour la maintenance et l'évolution du réseau

96%

Gestion administrative des travaux sur le réseau

78%

Prestations internes de maintenance automobile et outillage

97%

4.2 Régaz-Bordeaux, visible et active sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux (RS) sont un canal adapté pour communiquer en interne et en externe. Ce double emploi est très prégnant à Régaz-Bordeaux, car les publications (majoritairement LinkedIn, Facebook et X, ex-Twitter) sont suivies, lues, "likées" et partagées par un cercle de collaborateurs(trices) et partenaires « fidèles ».

› CONSTRUIRE UNE RELATION DE PROXIMITÉ ET DE CONFIANCE AVEC LES OUTILS EN LIGNE

Les publications de Régaz-Bordeaux sur les réseaux sociaux reflètent ses actions concrètes et quotidiennes, à la fois sur son cœur de métier, sur les nouvelles pratiques RSE et les innovations technologiques.

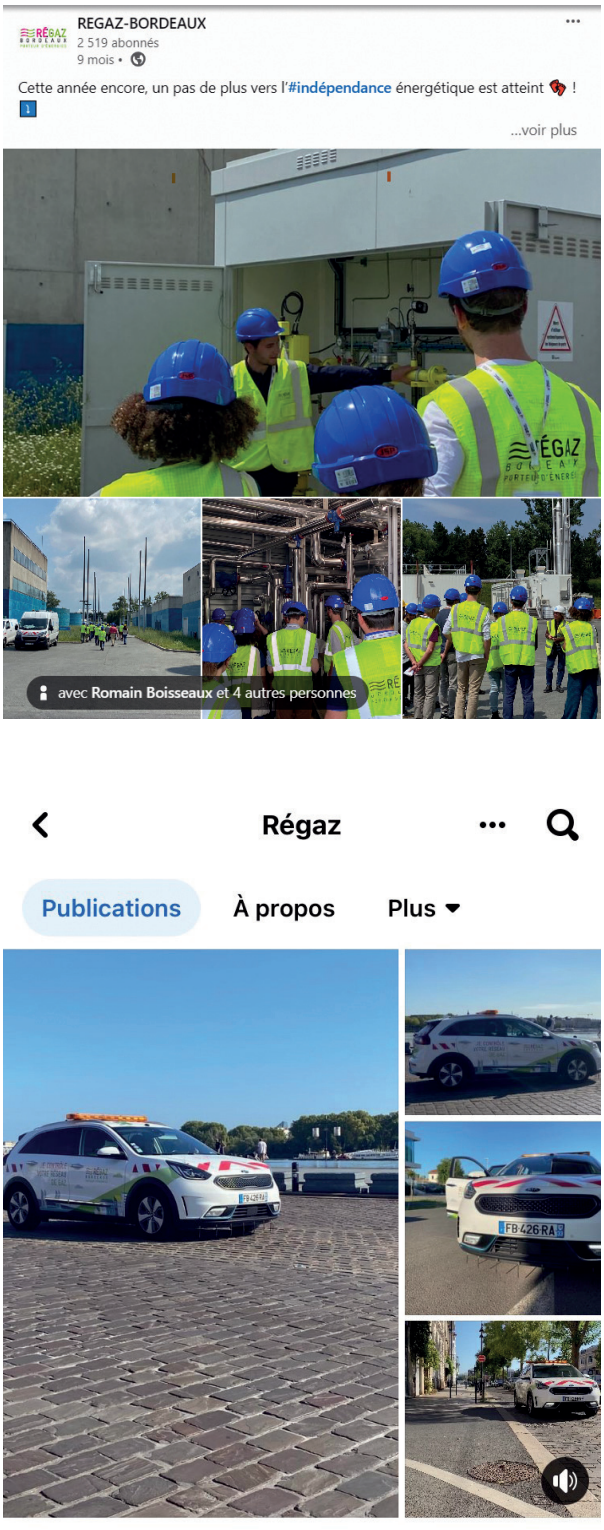
Ces publications occasionnent une visibilité accrue de nos actions et nous permettent d'apporter des éléments de compréhension de nos activités au grand public.

Le top 3 des publications qui ont eu le plus de visibilité et d'impact portent sur des contenus pédagogiques :

- 11 990 impressions pour MOCABIO, le logiciel Régaz-Bordeaux qui reproduit au jour le jour la progression du gaz vert dans le réseau.
- 5 250 impressions pour la pose de la 1re pierre de l'unité de méthanisation CVE Port de Bordeaux à Bassens.
- 2 437 impressions sur le thème de la décarbonation : « Faut-il adapter le réseau au gaz vert ? ».

Le taux d'interaction élevé sur les différents "posts" atteste de l'intérêt porté aux sujets mis en avant :

- Un taux d'engagement (mesure des interactions) de 10,1 % sur la page LinkedIn, supérieur de 30 % à ses concurrents et supérieur aux taux d'engagement des comptes équivalent en « taille » qui affichent 5 à 6 % de taux d'interaction.
- Une augmentation de + 37 % du nombre d'abonnés à la page LinkedIn de Régaz-Bordeaux sur l'année (pour un total de 2 360 abonnés LinkedIn au 31/12/2023).



Publications sur les réseaux sociaux

4.3 Éthique, indépendance et transparence : des valeurs fortes

› UN CODE DE BONNE CONDUITE RESPECTÉ

Comme le prévoit le cadre législatif, Régaz-Bordeaux a établi un Code de Bonne Conduite. Ainsi, 98 % des agents sont formés pour respecter un ensemble de mesures portant sur 5 grandes valeurs :

Indépendance / Non-discrimination / Confidentialité (protection des informations commercialement sensibles) / Transparence / Objectivité.

Une campagne d'appels mystères réalisée à la demande de Régaz-Bordeaux par la société AESATIS révèle que les conseillers respectent les principes d'indépendance et de transparence du Code de Bonne Conduite.

En détail, il apparaît que, dans le cadre de ses contacts clients, Régaz-Bordeaux :

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

4.4 La poursuite des actions pour faciliter la venue d'autres fournisseurs d'énergie

Le réseau Régaz-Bordeaux est accessible à tous les fournisseurs d'énergies après la conclusion d'un Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F). Dès lors, une trentaine de fournisseurs d'énergies sont sont actifs sur le territoire pour des clients professionnels (chauffage de locaux ou processus de production industrielle).

› FAVORISER L'OUVERTURE À D'AUTRES FOURNISSEURS D'ÉNERGIES ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA CONCURRENCE

Concernant le marché des professionnels :

Les fournisseurs alternatifs, c'est-à-dire autres que Gaz de Bordeaux, fournisseur historique sur la zone de desserte de Régaz-Bordeaux, représentent 25 % des sites raccordés au réseau et 42 % des consommations.

À fin 2023, 30 fournisseurs sont actifs sur le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux et ont signé un contrat d'acheminement :

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



Rencontre avec les fournisseurs d'énergies en contrat d'acheminement avec Régaz-Bordeaux

Concernant le marché des particuliers :

La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a incité dans sa délibération du 10 juin 2021 à une meilleure ouverture à la concurrence. Ce développement passe par des échanges entre les fournisseurs d'énergies et les gestionnaires de réseaux de distribution et une uniformisation entre les systèmes d'information.

Il est à noter que Gaz de Bordeaux est le seul acteur à proposer des offres de fourniture de gaz pour le marché des particuliers, dont une offre d'énergie verte. Les autres opérateurs développent essentiellement leurs efforts sur le réseau GRDF.

En concertation avec la CRE et les autres gestionnaires de réseau de gaz, Régaz-Bordeaux procède à des investissements informatiques dédiés (600 000 € investis en 2022/2023 sur le Système d'Information (SI) flux fournisseurs et Web services) pour mettre en place une qualité de service exemplaire et attractive avec des prestations homogénéisées et identiques à celle de GRDF.

Sur les 5 flux prioritaires, Régaz-Bordeaux est aujourd'hui à 90 % isopérimètre de GRDF et atteindra les 100 % à fin 2024.

› L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE

L'enquête de satisfaction de 2023 menée auprès des fournisseurs de gaz actifs sur le réseau de Régaz-Bordeaux a montré une forte attente concernant les évolutions du SI (Webservices et flux) engagées pour converger vers celui de GRDF, ainsi qu'une satisfaction globale de 84 % sur l'ensemble de l'enquête, notamment sur les critères de la relation Régaz-Bordeaux avec les fournisseurs d'énergies et le professionnalisme des équipes.

Nous nous attachons à être au plus près des attentes et des besoins des fournisseurs d'énergies à travers des échanges réguliers ; une attention soulignée également lors de cette enquête.

› JOURNÉE D'ÉCHANGE DÉDIÉE POUR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIES

Dans cette dynamique, Régaz-Bordeaux organise tous les ans une journée d'échanges et d'information en direction des fournisseurs d'énergies qui ont contractualisé avec elle. L'objectif est de renforcer les relations par un recueil des attentes et des besoins, de leur présenter notre plan d'action pour faciliter et simplifier l'accès au réseau de tous les acteurs et, *in fine*, offrir au client final une offre la plus large et la plus compétitive possible.

› LA FIN DU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE DU GAZ (TRVG)

Depuis juillet 2023, le Tarif Réglementé de Vente du Gaz (TRVG), jugé contraire au droit par le Conseil d'État, est supprimé. Cette évolution permet aux fournisseurs de gaz de proposer des offres de marché dont le prix n'est pas déterminé par les pouvoirs publics. Les clients titulaires de contrat au TRGV ont dû choisir une nouvelle offre parmi celles des fournisseurs d'énergies. À défaut, leur contrat a basculé vers une offre générique du fournisseur historique.

En 2023, cette évolution a eu pour conséquence le basculement d'environ 150 000 Points de Consommation et d'Estimation (PCE) alimentés par Régaz-Bordeaux vers une offre de marché.

EXPLORER

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

2

EXPLORER, PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES TECHNOLOGIES NOUVELLES POUR CONSTRUIRE LE FUTUR ÉNERGÉTIQUE



› % de gaz vert transité dans le réseau Régaz-Bordeaux

4%

› % du gaz transité dédié à l'usage mobilité

6%

› Chiffre d'affaires en offres de services et formation (en €)

269 533

1 / FACILITER LA DISTRIBUTION D'UNE ÉNERGIE LOCALE DÉCARBONÉE

Entrée en vigueur en 2022, la RE2020 vise à accélérer la décarbonation du secteur du bâtiment. Face à ce défi majeur, les solutions gaz sont contraintes, mais restent éligibles et contribuent positivement à un mix énergétique équilibré à prix compétitif. Les solutions hybrides gaz/électricité et gaz vert se développent dans le paysage énergétique, au cœur d'une transition énergétique déjà enclenchée.

Régaz-Bordeaux met tout son savoir-faire au service du

Étude de faisabilité du projet et de la capacité d'injection de biométhane dans le réseau de gaz → Signature du contrat de raccordement et du contrat d'injection de biométhane dans le réseau de gaz → Réalisation des travaux de raccordement du site de méthanisation au réseau de gaz → Installation et connexion du poste d'injection au réseau de gaz →



1.1 Déployer du gaz vert 100 % renouvelable à l'horizon 2050

› LE GAZ VERT, ACTEUR CLEF DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Renouvelable, bénéfique à l'économie territoriale à travers la création d'emplois locaux et de projets d'économie circulaire, le gaz vert permet de répondre aux exigences environnementales et d'indépendance énergétique.

› GAZ VERT... DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le gaz vert, ou gaz renouvelable, ou encore biogaz est du biométhane produit à partir de la dégradation de matières organiques dans un milieu privé d'oxygène. Les boues, déchets non dangereux et matières organiques deviennent une ressource puisqu'ils se transforment en gaz selon ce processus rapide de méthanisation. Le biogaz présente les mêmes propriétés que le gaz naturel et, après épuration, il devient du biométhane qui peut être injecté dans le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux.

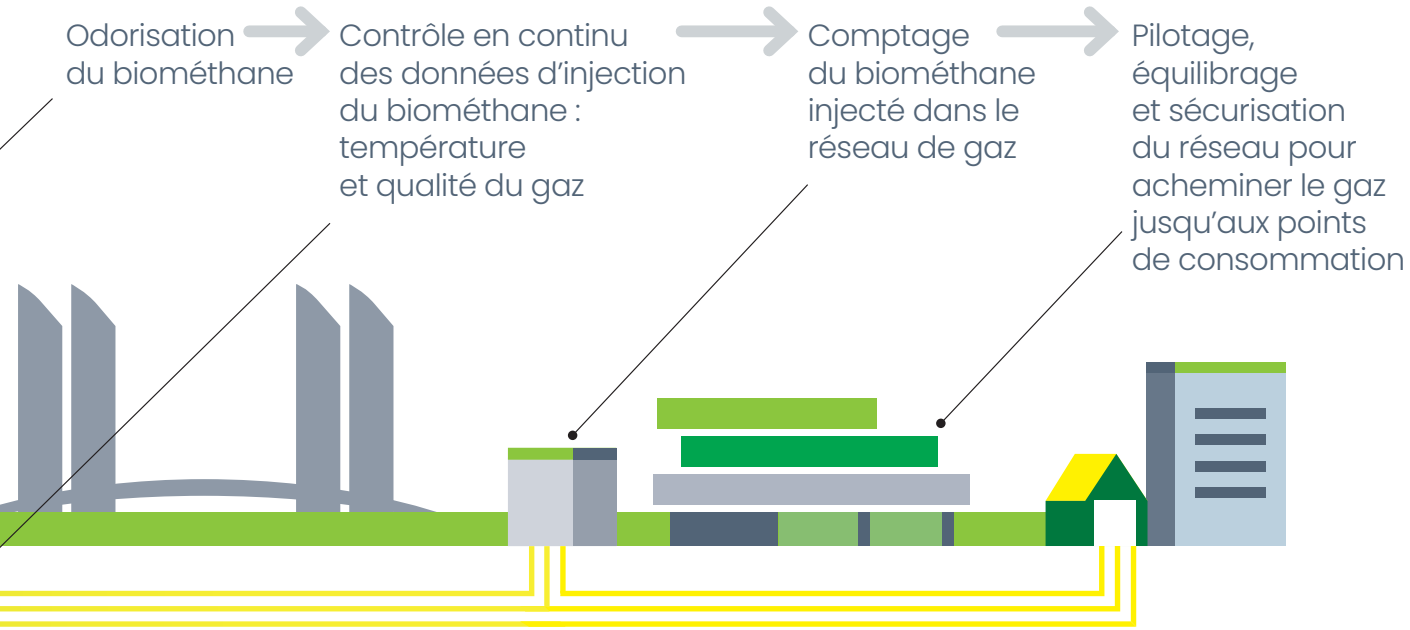
› OBJECTIF 2050 : 100 % DE GAZ VERT !

L'objectif d'un gaz totalement décarboné à l'horizon 2050 est réalisable. Son point fort : ce gaz vert est une énergie renouvelable qui peut être produite et stockée en France. Les gisements identifiés pourraient même garantir une production de gaz vert supérieure à la consommation nationale en 2050 ; l'assurance d'une indépendance énergétique et d'un potentiel d'exportation, couplés à des objectifs ambitieux de décarbonation.

› UN GAZ AU CŒUR DE LA STRATÉGIE BAS-CARBONE

Le gaz vert contribue à diversifier les sources d'énergie, à réduire de manière significative la dépendance aux combustibles fossiles et à atténuer les émissions de gaz à effet de serre. Il est ainsi un maillon indispensable de la performance énergétique et de la transition écologique. De plus, le traitement des déchets organiques par méthanisation est 2 fois moins coûteux que l'incinération ou le stockage des déchets non dangereux. Grâce à la méthanisation agricole, la production et l'injection de biométhane dans le réseau de distribution publique constituent aussi une source complémentaire de revenu pour les agriculteurs.

développement de la production de gaz vert :



› 99,6 % DE TAUX DE DISPONIBILITÉ D'INJECTION DE BIOMÉTHANE !

Il s'agit de la durée moyenne annuelle pendant laquelle le biométhane peut être injecté dans le réseau Régaz-Bordeaux. Une capacité d'accueil supérieure à l'objectif fixé de 95 % qui contribue au développement accru du gaz vert en remplacement du gaz fossile.

LE RÉSEAU RÉGAZ-BORDEAUX PASSE AU VERT !

Le 20 août 2023, 26,4 % du gaz distribué dans le réseau en instantané était du gaz vert, décarboné, renouvelable et local : un record !

Sur ce même mois d'août, la moyenne atteint 19,1 %.

Pourquoi ? En été, la consommation de gaz est réduite. La distribution de gaz vert augmente alors en proportion et réduit la dépendance énergétique au gaz conventionnel durant cette période.

Des résultats compatibles avec l'objectif de 2050 de couvrir 100 % des besoins de gaz avec du gaz renouvelable.

› LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU D'UNITÉS DE MÉTHANISATION

Produire de l'énergie renouvelable et locale, sans dépendance extérieure, est possible grâce à la méthanisation qui transforme de la matière organique en énergie bas-carbone. Notre réseau compte actuellement 5 unités de méthanisation en service : Hourtin, Saint-Laurent-du-Médoc (2), Saint-Jean-d'Illac et Bègles. Le volume total de gaz vert injecté sur le réseau Régaz-Bordeaux représente 134 GWh soit la consommation annuelle de 22 300 logements neufs.

L'ouverture d'un nouveau site à Bassens est programmée début 2025 avec 30 GWh de gaz vert supplémentaires produits et injectés soit l'équivalent des besoins de 5 000 logements.

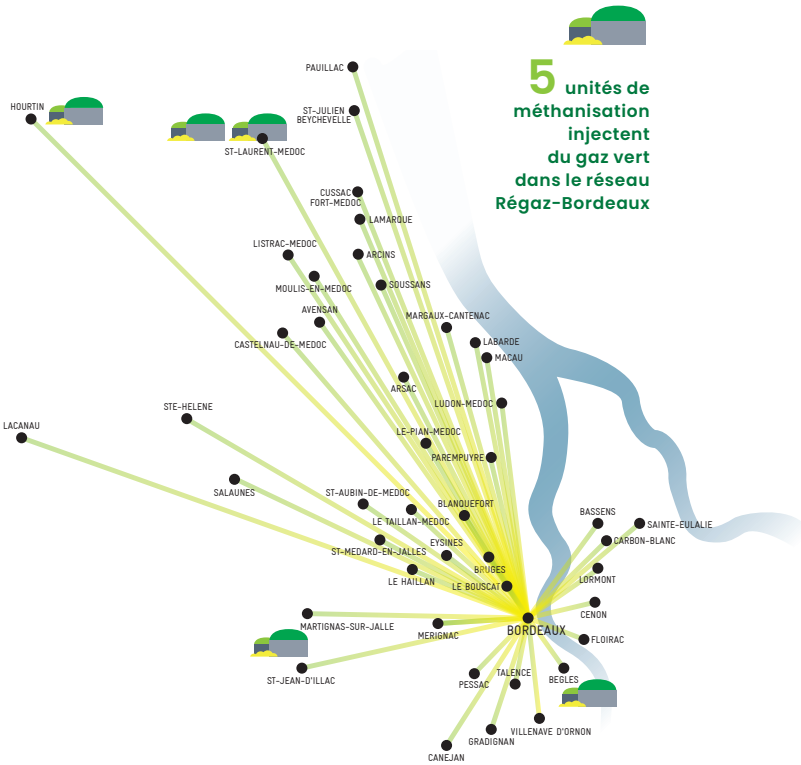
› MISE EN SERVICE DU SITE DE MÉTHANISATION CLOS DE HILDE

L'unité de méthanisation adossée à la station d'épuration de Clos de Hilde située à Bègles est entrée en fonctionnement en mars 2023.

Le gaz vert de ce site est produit à partir des boues issues du traitement des eaux usées et représente l'équivalent de la consommation annuelle d'environ 8 000 foyers. Cette nouvelle unité contribue à une dynamique vertueuse d'économie circulaire, créatrice de développement économique et d'emplois.

LES CHAUDIÈRES À GAZ, UN SUJET BRÛLANT…

Le projet d'interdiction des chaudières à gaz a connu une volte-face et cette mesure radicale ne sera finalement pas appliquée. L'atteinte des objectifs de réduction des gaz à effet de serre est en effet compatible avec un développement accru du biométhane (100 % renouvelable, stockable et local) et la mise en place de solutions hybrides (pompe à chaleur hybride gaz) permettant de soulager le réseau électrique. Utilisée avec du biométhane, une pompe à chaleur hybride est un équipement renouvelable qui apporte une solution de décarbonation pour les bâtiments.



1.2 Faire face à une conjoncture difficile

Le déclenchement de la guerre en Ukraine en 2022 a eu des conséquences sur les approvisionnements énergétiques européens avec, à la clef, une augmentation considérable du prix du gaz.

À cette crise énergétique, se sont ajoutés un contexte inflationniste, une crise dans le secteur du bâtiment et du logement, l'accélération de la lutte contre le réchauffement climatique… autant de difficultés qui enjoignent à trouver des alternatives et placent les questions de souveraineté sur le devant de la scène.

› L'IMPACT DU CONTEXTE SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DES RACCORDEMENTS AU RÉSEAU

- Le développement des raccordements au réseau Régaz-Bordeaux marque un recul avec un total de 24,72 GWh commandés (consommations annuelles prévisionnelles), soit 74 % du prévisionnel atteint.
- 83 % de l'objectif a été atteint dans le secteur de l'habitat (soit 10,16 GWh avec 2 591 logements supplémentaires raccordés au réseau), malgré la baisse des projets de conversion d'énergie et celle du nombre de constructions dans le neuf.
- La performance dans le secteur de la promotion immobilière atteint les 50 % en raison d'un effondrement des mises en chantier sur la période 2023 et d'un report sur le tout électrique dans le cadre de la RE2020. Pour des raisons similaires, la régression dans le secteur de la maison individuelle affecte directement l'activité des nouveaux raccordements au réseau Régaz-Bordeaux.
- En raison du repli dans la construction des bâtiments non résidentiels, les nouveaux raccordements au réseau commandés sur le segment des professionnels et décideurs publics représentent un total de 6,36 GWh, soit 64 % du prévisionnel.
- Le prix de vente de l'énergie propane est devenu en 2022 plus compétitif que celui du gaz naturel. Cependant, les solutions gaz résistent et restent pertinentes notamment dans l'industrie, l'artisanat et le chauffage de grands volumes.

› 2 RÉALISATIONS MARQUANTES, HORS OBJECTIFS ANNUELS, POUR UN TOTAL DE 8,2 GWH

- Le Stade Nautique Henri Deschamps de Talence (SNHD) a été réhabilité avec la réfection totale des bassins et de la chaufferie (4,5 GWh). L'objectif était de moderniser cet équipement pour une mise aux normes en matière d'hygiène et de sécurité et de répondre aux enjeux environnementaux à travers la rénovation thermique de l'ensemble du bâtiment. Le SNHD est passé de 2 000 m² à 4 700 m² et se complète d'un bassin nordique en extérieur, ouvert toute l'année.
- Implantée à Eysines en 2023, l'entreprise Moulinot (3,7 GWh) est spécialisée dans la gestion des déchets alimentaires. Elle traite 130 points de collecte sur Bordeaux-Métropole, soit l'équivalent de 30 000 tonnes de déchets alimentaires par an. Moulinot transforme ces biodéchets en une sorte de soupe qui alimente les sites de méthanisation de Saint-Laurent-du-Médoc. Un exemple vertueux de bout en bout puisque les tournées de collectes sur la métropole bordelaise sont réalisées par des camions qui fonctionnent au bioGNV.



Matière organique en fermentation dans un méthaniseur

1.3 Agir pour et avec les acteurs du territoire dans une stratégie bas-carbone

› À LA RENCONTRE DES PARTENAIRES

Régaz-Bordeaux organise des rencontres, ateliers, séminaires ou face-à-face avec l'ensemble des acteurs de la promotion immobilière (promoteurs, bureaux d'études, architectes, bailleurs sociaux) afin de présenter les différentes solutions d'équipement gaz, dont la solution pompe à chaleur (PAC) hybride gaz individuelle ou collective compatible avec la RE2020. Chaque échange fait l'objet de la remise du livret Régaz-Bordeaux sur les solutions hybrides gaz.

Le 30 novembre 2023, plus de 80 participants étaient présents au « Club de la Performance Immobilière et Énergétique » (CPIE) organisé conjointement par GRDF et Régaz-Bordeaux. Ce rendez-vous convivial a permis de débattre sur les enjeux du contexte énergétique actuel et du gaz vert comme solution d'avenir.



Immobilier et Énergies : quels défis jusqu'en 2030 - sujet CPIE- nov. 2023

ÉCONOMIE D'ÉNERGIE + SOLUTION ÉNERGÉTIQUE DURABLE : LE DUO GAGNANT

Le gaz est une solution d'avenir, compatible avec les énergies renouvelables pour un mix énergétique équilibré et sécurisé, capable d'atteindre durablement les objectifs de décarbonation. La production locale de gaz vert injecté dans le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux est une réponse rapide, économique et fiable qui participe à la décarbonation des bâtiments.

› PAC HYBRIDE GAZ... LA FLEXIBILITÉ ENTRE LES ÉNERGIES, C'EST LA CLÉ !

La performance des équipements hybrides gaz s'appuie sur la complémentarité des deux sources d'énergie gaz et électricité avec un système de régulation intelligent qui utilise l'énergie la plus efficace, au meilleur moment (selon la température extérieure, le confort attendu, le prix des énergies). Cette mixité présente des avantages économiques et écologiques.

La PAC hybride gaz associe une PAC électrique et une chaudière gaz à Très Haute Performance Énergétique (THPE) pour la production de chauffage et d'eau chaude sanitaire. La PAC hybride gaz est éligible à l'ensemble des aides à la rénovation des dispositifs de l'État.



› PARTENAIRE FIDÈLE DES SYNDICS DE COPROPRIÉTÉ

Régaz-Bordeaux propose aux syndics de copropriété une convention de partenariat pour les accompagner dans la transition énergétique et les aider à rénover les installations gaz par le remplacement d'équipements vétustes moins performants. Régaz-Bordeaux accompagne ces projets et apporte une contribution pour la rénovation des conduits collectifs d'évacuation des produits de combustion, améliorant ainsi la sécurité générale du bâtiment.

Sur l'exercice, une convention a été signée avec le Syndic AGESTYS pour la Résidence La Clairière (29 logements), située à Bordeaux-Caudéran. Pour l'année prochaine, 3 conventions sont en cours de signature.

› ACCOMPAGNER LA DÉCARBONATION DES USAGES INDUSTRIELS

Régaz-Bordeaux a organisé des rencontres avec les industriels afin de les sensibiliser sur les dispositifs de sobriété énergétique, notamment concernant l'application du décret délestage qui oblige les plus gros consommateurs de gaz à réduire leur consommation de gaz afin de préserver les autres clients, notamment ceux des activités d'intérêt général.

› RÉGAZ-BORDEAUX FAIT SALON !

Régaz-Bordeaux était présent au Salon de l'Agriculture de Nouvelle-Aquitaine en mai 2023 sur le stand de la filière gaz qui réunissait d'autres opérateurs de la distribution de gaz. L'objectif était double : faire connaître au grand public l'intérêt du gaz vert dans la transition écologique et réaffirmer un engagement fort auprès des agriculteurs de la région. Avec le gaz vert, le futur est déjà en route… un clin d'œil au film « Retour vers le futur » avec une DeLorean roulant au bioGNV !



Affiche de la filière gaz sur le stand du salon de l'agriculture à Bordeaux.



Illustration stand Régaz-Bordeaux au salon Home Bordeaux

2 / DIVERSIFIER LES ACTIVITÉS AVEC LES NOUVEAUX USAGES DURABLES DU GAZ

Fort de ses savoir-faire et expertises, Régaz-Bordeaux commercialise ses services auprès des collectivités, des entreprises locales de distribution (ELD), des industriels et même des particuliers. Les équipes Régaz-Bordeaux proposent une large gamme de prestations sur mesure au service de la performance et de la sécurité des installations gaz.

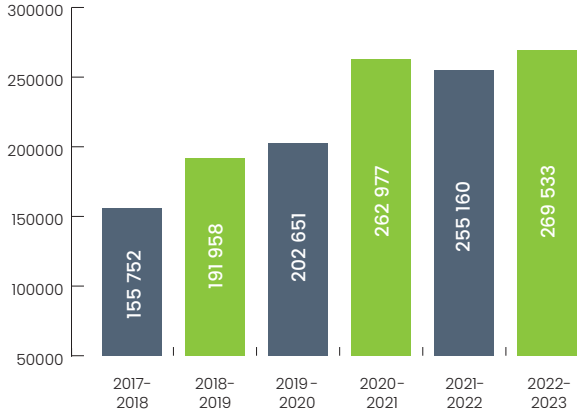


Équipe cartographie sur le terrain

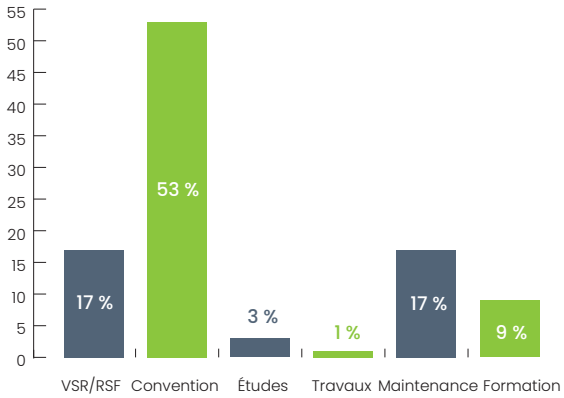
2.1 Développer la vente de prestations de services et de formation

LES VENTES DE PRESTATIONS DE SERVICES ET DE FORMATION

Évolution du chiffre d'affaires



TYPOLOGIE DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DE FORMATION



› UN NOUVEAU SUPPORT POUR RENFORCER L'ACTION COMMERCIALE

Régaz-Bordeaux a mis à jour la plaquette de ses services experts et a marketé l'ensemble de son offre afin de valoriser ses prestations et soutenir sa démarche commerciale. Plusieurs de nos équipes interviennent en dehors du seul cadre du contrat de concessions dans diverses missions : gestion des appels de sécurité d'autres ELD, maintenance de postes de gaz, recherche de fuite en domaine privé, supervision de postes d'injection de biométhane… À travers des actions de fidélisation et le développement commercial, nous souhaitons accroître le chiffre d'affaires des ventes de nos prestations de services et de formation à hauteur de 500 k€/an.



Livret de présentation de l'offre de services et de formation

› VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES ET DE FORMATION : DES RÉSULTATS RECORD

Les ventes de prestations techniques enregistrent leur meilleur résultat depuis 10 ans, date à laquelle l'activité a été développée, avec un point de sortie 2022/2023 à 269 533 €.

Les conventions pour prestations de services affichent une forte progression et représentent 60 % des ventes.

Elles incluent les appels de sécurité des ELD et de la filiale Mixéner, l'aide à la supervision des points d'injection de biométhane (PIB) ainsi que la mise à disposition d'applicatifs cartographiques.

Cette année, nous réalisons 2 nouvelles prestations :

- La gestion de 3 postes d'injection de biométhane (PIB) sur le réseau Sorégies, fournisseur de gaz, mais aussi un acteur majeur de la distribution de gaz naturel et de propane présent sur 4 départements : la Vienne, la Vendée, l'Indre-et-Loire et le Maine-et-Loire.
- La gestion des appels de sécurité de l'ensemble des réseaux de chaleur pilotés par Mixéner. Cette gestion qui concernait déjà 3 réseaux (Énergie des Bassins, Énergies des Quartiers et Hauts de Garonne) s'est étendue durant cet exercice avec le réseau Mérignac Centre Énergie.

2.2 Une mobilité durable avec le carburant gaz

› LE GAZ, ÇA ROULE !

Régaz-Bordeaux s'investit dans le développement de la filière mobilité gaz à travers la modernisation du réseau et l'adaptation de ses infrastructures. Nous mettons notre expertise au service des projets de flottes de véhicules roulant au carburant gaz et nous accompagnons le raccordement des stations publiques et privées d'avitaillement gaz.

Partenaire des Assises Européennes de la Transition Énergétique qui se sont déroulées en mai 2023 à Bordeaux, Régaz-Bordeaux a défendu la place indispensable du gaz vert dans un mix énergétique bas-carbone.

Des visites de sites ont ponctué cet événement, dont celle du méthaniseur de l'unité de Clos de Hilde à Bègles qui contribue à alimenter entre autres, *via* le réseau de distribution Régaz-Bordeaux, les stations bioGNV des Bus Kéolis de Bordeaux-Métropole.



Visite de la station d'avitaillement gaz des bus TBM à Bordeaux Bacalan

LE SAVIEZ-VOUS ?

37 % des dépenses énergétiques de la région Nouvelle-Aquitaine sont liées aux déplacements.

› LES STATIONS BIOGNV RACCORDÉES AU RÉSEAU RÉGAZ-BORDEAUX SE DÉPLOIENT SUR LE TERRITOIRE

Le bioGNV est un carburant issu de la production de biométhane. Ce carburant constitue une alternative fiable au diesel en luttant contre les émissions de carbone, la pollution de l'air et en diminuant la dépendance au pétrole du secteur des transports.

Les véhicules concernés sont classés Vignette Crit'air 1 et sont compatibles avec les Zones à Faibles Émissions (ZFE).

Le schéma directeur de la Région Nouvelle-Aquitaine prévoit 18 stations distribuant du carburant gaz en Gironde à l'horizon 2035, dont une douzaine située dans la métropole bordelaise.

➔ Cette année, une 2e station publique GNV du groupe Total et raccordée au réseau Régaz-Bordeaux a été mise en service à Pessac, en bordure de rocade. Ouverte à tous les types de véhicules fonctionnant au gaz, elle compte deux pistes d'avitaillement.

➔ 5 nouvelles stations devraient voir le jour d'ici 2025 à Bordeaux-Métropole : une à Bassens, une à Bruges, une à Bègles et deux à Bordeaux.

LES POINTS FORTS D'UN VÉHICULE bioGNV

- Il produit 80 % de rejets de CO_2 de moins qu'un véhicule diesel et 95 % de particules fines en moins.
- Il ne dégage aucune fumée ni odeur et occasionne deux fois moins de bruit qu'un véhicule classique.
- Il a un bilan carbone meilleur en « Analyse de Cycle de Vie » (ACV) que celui des véhicules électriques, avec la possibilité d'un rétrofit de véhicules thermiques (remplacement d'un moteur diesel par un moteur fonctionnant au gaz), dont le coût est inférieur à l'achat d'un nouveau véhicule.

3 / INNOVER POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

L'innovation est essentielle pour développer des technologies vertes et mettre en œuvre des solutions énergétiques durables.

3.1 De nouvelles pistes pour produire du gaz renouvelable

› OPEN LAB H_2 : RÉGAZ-BORDEAUX VOIT PLUS LOIN !



En tant qu'acteur de la décarbonation, Régaz-Bordeaux explore de nombreuses pistes d'énergies renouvelables, dont l'hydrogène. Lancé en 2023, l'Open Lab H_2, Régaz-Bordeaux initie un processus d'innovation et se prépare à exploiter ses réseaux de distribution avec ce nouveau gaz.

Il implique tout un réseau de fournisseurs, d'acteurs locaux de la Deep Tech, d'étudiants, de collectivités, TBM… avec comme but de monter en compétence sur l'utilisation de l'hydrogène d'un point de vue technique, mais aussi dans les usages.

La mise en route de l'Open Lab H_2 en 2024 permettra de développer la formation, la sécurité, la maîtrise des risques et l'ensemble du savoir-faire gazier au profit de l'hydrogène. L'objectif pour 2030 est d'être capable de répondre à des besoins de distribution d'hydrogène pour les industriels ou les collectivités.

› PYROGAZÉIFICATION : L'ESSOR DU TRAITEMENT THERMOCHIMIQUE DES DÉCHETS

La technologie de pyrogazéification (ou gazéification par pyrolyse) transforme des déchets de biomasse ou d'origine organique en un gaz vert injectable dans les réseaux existants. Sur un territoire qui accueille de nombreuses filières agricoles, viticoles, forestières et industrielles, la pyrogazéification représente une réelle opportunité pour les collectivités locales de valoriser des déchets en énergie renouvelable, sans impact négatif sur la qualité de l'air.

Nous accompagnons la filière, soutenons les initiatives locales et participons aux études de faisabilité technique.

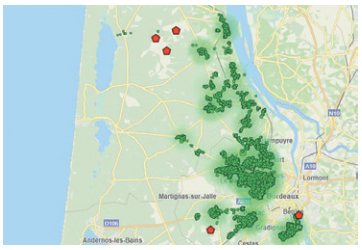
3.2 Favoriser l'innovation et la réussite

› MOCA 2.O, UN RÉSEAU CONNECTÉ

MOCA, pour MOdélisation CAnalisations, est un outil numérique innovant de modélisation du réseau de Régaz-Bordeaux. Il permet d'analyser les éléments clés de l'acheminement du gaz, dont les pertes de charge dans les canalisations.

Une nouvelle version, MOCA 2.0 a été mise en service en janvier 2023. Plus efficace, elle apporte davantage de rapidité, de précisions et permet de modéliser 8 fois plus d'éléments que la précédente version (branchements, clients, canalisations et postes biométhane).

Cette mise à jour a aussi permis de faire évoluer MOCABIO, l'autre logiciel innovant de Régaz-Bordeaux qui représente visuellement la progression des flux de gaz vert au quotidien dans le réseau. Chaque point vert présent sur la carte correspond à un point de consommation (foyer ou entreprise) qui utilise + 50 % de gaz vert.



› LES ASSISES EUROPÉENNES DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : « AGIR ENSEMBLE VERS LA NEUTRALITÉ CARBONE 2050 »

Présent aux Assises Européennes de la Transition Énergétique organisées à Bordeaux fin mai 2023, Régaz-Bordeaux a participé à 2 ateliers thématiques sur les innovations de décarbonation de l'énergie à partir des biodéchets :

- ➔ "La pyrogazéification, une solution de production de gaz renouvelable et de valorisation des déchets".
- ➔ "Faire de vos épluchures votre gaz vert : du déchet à la source d'énergie, comment valoriser les biodéchets ?"

Ce rendez-vous a permis de valoriser les projets territoriaux engagés dans la transition énergétique.

Nos équipes se mobilisent pour faire émerger des solutions innovantes et s'impliquent régulièrement à l'occasion des événements ou salons locaux afin de partager leur expertise.



Assises Européennes de la Transition Énergétique Romain Boisseaux témoigne avec un conseiller de la mairie de Bassens, le représentant de Cap Vert Bioénergie et Magalie Poinsu_23-25 mai 2023.

AGIR

RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

3

AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE NOTRE TERRITOIRE



Acteur de proximité présent sur 46 communes en Gironde, Régaz-Bordeaux renouvelle ses ambitions d'agir au service du développement durable, économique et solidaire du territoire.

› 100 % de nos communes sont accompagnées par Régaz-Bordeaux sur les sujets de transition énergétique et de mobilité durable.

100%

› Obtention du Label Engagé RSE 2 étoiles de l'AFNOR.

ENGAGÉ RSE
MODÈLE AFAQ 26000
Confirmé ★★
AFNOR CERTIFICATION



Graff d'un poste Régaz-Bordeaux d'après une photo d'O. Poggianti

La consommation de papier en baisse de 15 %

Le développement des bonnes pratiques numériques, conjugué aux efforts de chacun, a permis une baisse significative de 15 % de la consommation de papier entre 2022 et 2023 au sein de l'entreprise.

1 / RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Régaz-Bordeaux met en place de nombreuses solutions concrètes pour réduire son empreinte sur l'environnement et intègre l'écoresponsabilité au cœur du fonctionnement de l'entreprise.

› LIMITER L'IMPACT DES CHANTIERS SUR LA BIODIVERSITÉ

Nous avons développé un système d'information cartographique qui identifie les zones naturelles sensibles pour faire preuve d'une plus grande vigilance et limiter l'impact de nos interventions sur l'environnement.

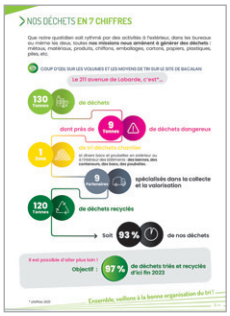
› INTÉGRER LES OUVRAGES DANS LEUR ENVIRONNEMENT DIRECT

Végétaliser les postes de détente gaz, faire intervenir des artistes pour utiliser nos ouvrages gaz comme support de création… Nous soutenons les initiatives qui permettent de verdir la ville et d'agrémenter l'espace urbain.

› UNE GESTION RESPONSABLE DES DÉCHETS

Des ateliers et des supports informatifs sont proposés à l'ensemble de nos collaborateurs(trices) pour les sensibiliser aux gestes de tri et au recyclage systématique des déchets.







2 / RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

Sur site, sur le terrain, au quotidien, Régaz-Bordeaux s'engage à une plus grande sobriété énergétique à travers des initiatives, des gestes simples et des améliorations structurelles.

› DIMINUER LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DU SITE

Le "décret tertiaire" impose à Régaz-Bordeaux une réduction de 40 % des consommations énergétiques de ses bâtiments d'ici 2030.

Un "Petit guide de bonnes pratiques sur le site" a été communiqué à l'ensemble de notre personnel pour préciser tous les réflexes et gestes de bons sens (chauffage, éclairage, climatisation, matériel informatique…) qui doivent permettre d'atteindre collectivement cet objectif.



› UN PLAN DE MOBILITÉ DURABLE EFFICACE

Après consultation interne, nous avons proposé un programme d'actions pour diminuer les émissions polluantes liées aux trajets domicile-travail. Une charte de télétravail vient renforcer la pratique historique de la semaine des 4 jours appliquée depuis 1996 chez Régaz-Bordeaux. Une politique d'accès à la location de vélos électriques de fonction avec 75 % du loyer pris en charge par l'entreprise a convaincu 30 collaborateurs(trices) à adopter une mobilité douce.



Les collaborateurs(trices) testent les vélos hydrogène pour des déplacements professionnels

Toujours partant pour le Challenge Mobilité !

Du 8 au 18 juin 2023, 40 salarié(e)s de l'entreprise ont relevé le Challenge Mobilité qui incite à abandonner l'utilisation individuelle de la voiture au profit d'alternatives plus vertueuses : vélo, covoiturage, transports en commun, télétravail, marche… Arrivée première dans sa catégorie (entreprises de 100 à 499 salariés) de l'édition 2022, Régaz-Bordeaux ne pouvait être lauréat cette année, mais nous poursuivons notre engagement.

› RÉGAZ-BORDEAUX PRÉCURSEUR DES VÉHICULES AU BIOGNV

Nous disposons de la 1re flotte d'entreprise 100 % bioGNV en Gironde avec 186 véhicules (berlines, fourgonnettes, fourgons).

Ces véhicules labélisés Crit'Air 1 émettent 80 % de CO_2 en moins et seulement 5 % des particules fines d'un équivalent diesel.

L'avitaillement en gaz vert des véhicules est réalisé depuis une station privative présente sur le site de l'entreprise et l'optimisation des trajets des techniciens réseau par secteur renforce ces efforts de décarbonation.



Véhicule bioGNV Régaz-Bordeaux

Le saviez-vous ?

Grâce à sa flotte de véhicules bioGNV, Régaz-Bordeaux est l'une des entreprises les moins polluantes de Gironde pour ses déplacements.

3 / FAVORISER L'ÉCONOMIE LOCALE, SOCIALE ET SOLIDAIRE

Régaz-Bordeaux adhère aux valeurs de l'économie sociale et solidaire, et agit concrètement sur son territoire aux côtés des entreprises et collectivités locales, des associations, des clubs sportifs...

› ENGAGÉ POUR DES ACHATS RESPONSABLES ET LOCAUX

Nous mettons en œuvre une politique écoresponsable des approvisionnements en faveur d'achats équitables et de proximité, sécurisés et optimisés. L'ensemble du service Achats est d'ores et déjà formé à ces pratiques vertueuses et 95 % des prestataires de Régaz-Bordeaux sont localisés en Nouvelle-Aquitaine. La création en cours du club fournisseurs RSE de Régaz-Bordeaux participera à cette dynamique de prise de conscience sur les enjeux d'achats responsables et valorisera les prestataires qui partagent ces valeurs.



Henri Piétraterra du service Achats présentait les ambitions de notre politique d'achats responsables à des entreprises locales sur invitation de la CCI Bordeaux Gironde au Palais de la Bourse _ 4 avr. 2023

› LA SOLIDARITÉ EN ACTIONS !


Intervention collège_2023

➔ Depuis 2022, nous adhérons au réseau "**Les Entreprises pour la Cité**" qui s'implique concrètement pour l'égalité des chances dans l'éducation et l'accès à l'emploi. Plusieurs collaborateurs(trices) sont intervenus dans une démarche volontaire auprès de collégiens afin de les sensibiliser à leur stage de découverte en entreprise, leur présenter différents métiers et contribuer à combattre les stéréotypes de genre dans l'orientation professionnelle.


Soade «marraine» d'une jeune fille lors d'une sortie culturelle_2023

➔ Nous sommes partenaires de **l'Association Télémaque** qui agit pour l'égalité des chances dans l'éducation en accompagnant des jeunes de milieux modestes, dès le collège, et en créant des ponts entre eux et le monde de l'entreprise. Plusieurs collaborateurs(trices) ont pris l'engagement de devenir "mentors" sur leur temps personnel pour accompagner leur(e) "filleul(e)" dans des activités socioculturelles et leur faire partager leur expérience du monde professionnel.

➔ Nous sommes engagés auprès du **CREPI** (Clubs Régionaux d'Entreprises Partenaires de l'Insertion) Gironde depuis sa création en 2008 et nous soutenons la Mission Locale des Graves en aidant les jeunes à la rédaction d'un CV, à la préparation aux entretiens de recrutement, en leur proposant une visite d'entreprise, des opportunités de stages, etc. À travers ces initiatives, nous transmettons nos expertises, nous accompagnons ceux qui en ont besoin et nous nous enrichissons de ces croisements d'expériences.

➔ À l'occasion de rendez-vous sportifs majeurs (Championnat d'Europe de Football, Coupe du Monde de Rugby…), nous avons organisé un jeu-concours de pronostic entre collaborateurs(trices) : "**Jouer pour donner**".

Les gagnant(e)s ont offert leurs gains à une association de leur choix.

Une façon ludique et conviviale de s'engager dans des actions de proximité portées par des associations du territoire. Depuis deux ans, ce sont dix associations qui ont ainsi bénéficié d'un soutien financier.

➔ Régaz-Bordeaux et l'esprit rugby partagent les mêmes valeurs : intégrité, passion, solidarité, discipline et respect. C'est pourquoi nous sommes partenaire de **l'Union Bordeaux Bègles (UBB)** depuis 2006 et nous soutenons depuis plus de 20 ans un club de cœur, **Pays Médoc Rugby**, présent sur un territoire clé pour Régaz-Bordeaux.


Remise de 100 kg de vêtements pour la Cravate solidaire

➔ Nous encourageons les actions de la **Cravate Solidaire**, une association qui lutte notamment contre les discriminations à l'embauche liées à l'apparence physique et à la tenue vestimentaire. Pour permettre à chacun de réaliser ses entretiens de recrutement dans les meilleures conditions et avec confiance, la Cravate Solidaire organise des collectes de vêtements. En juin 2023, nos collaborateurs(trices) se sont mobilisés pour donner 100 kg de vêtements.

En parallèle de cette collecte, nos ambassadrices et ambassadeurs RSE internes ont partagé une journée d'action au sein de l'équipe de la Cravate Solidaire.

➔ Les liens qui unissent Régaz-Bordeaux et les **sapeurs-pompiers** sont le fruit d'une longue histoire de collaboration, de coopération et de formations conjointes avec le SDIS (Service Départemental d'Incendies et de Secours) de la Gironde.

En septembre 2022, nous sommes devenus pour la première fois un mécène du **Festival ODP Talence** au profit des Orphelins des Sapeurs-Pompiers de France. Un tirage au sort en interne a permis à 8 collaborateurs(trices) de gagner des places pour assister aux concerts de ce festival.

4 / ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE NOTRE TERRITOIRE

Directement impliqué dans la transition énergétique, Régaz-Bordeaux s'engage à développer et partager avec le plus grand nombre des solutions vertueuses au profit du territoire.

4.1 Contribuer à une consommation plus responsable, apporter des solutions de sobriété

› COMPTEUR ÉVOLUÉ DATAGAZ : PLUS SIMPLE ET PLUS INTELLIGENT

Approuvé par l'État, le projet des compteurs évolués de Régaz-Bordeaux se déploie progressivement depuis 2019 avec pour objectif de remplacer l'ensemble des compteurs domestiques et petits professionnels à l'horizon 2026.

Cette évolution s'accompagne de la pose d'une centaine d'antennes radio sur l'ensemble de la concession pour la réception des données.

À fin septembre 2023, plus de 178 000 de ces compteurs communicants ont été installés, 75 concentrateurs qui permettent d'interroger les compteurs sont en service et les systèmes informatiques ont été adaptés afin de permettre l'acquisition des données et la transmission des index mensuels aux fournisseurs d'énergies.

DATAGAZ : un outil de pilotage

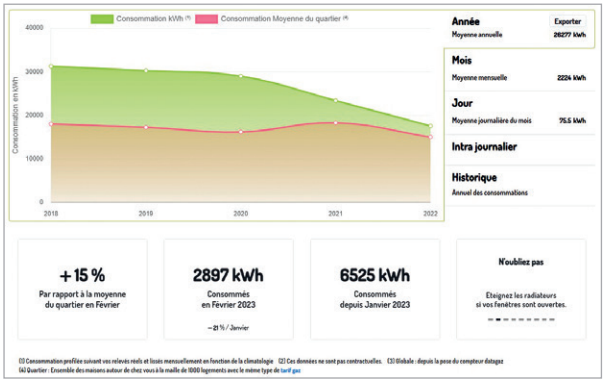
Le compteur DATAGAZ réalise un relevé de consommation quotidien et automatique qui génère une facturation précise, car établie d'après des index réels et non estimés. Les clients peuvent avoir accès à leurs données sur un espace personnel en ligne (monespace.regaz.fr) pour contrôler et réguler leurs consommations de gaz.

› monespace.regaz.fr : UN ALLIÉ POUR MAÎTRISER SES CONSOMMATIONS

Tout client équipé du compteur DATAGAZ peut accéder à ses données de consommation quotidienne en un clic depuis son espace personnel créé sur monespace.regaz.com. Chaque client peut aussi afficher son historique de consommation, comparer ses données avec des profils de consommateurs similaires, bénéficier de conseils sur les écogestes..., des informations utiles pour vérifier et réguler ses consommations.

› "OPEN DATAGAZ" : UNE SOLUTION POUR LES CLIENTS MULTISITES

L'outil Open DataGaz est en cours de développement pour s'adapter aux clients disposant de plusieurs points de consommation (plusieurs bâtiments ou établissements) et leur offrir une information agrégée de leurs données.



Le saviez-vous ?

Le service client Régaz-Bordeaux est aussi joignable directement par téléphone : 05 56 79 41 20

ou par e-mail : interfaceclients@regazbordeaux.com

4.2 Aux côtés des entreprises et des collectivités

Pour une transition énergétique efficace, Régaz-Bordeaux se positionne comme un interlocuteur clé afin d'aider à la compréhension des enjeux et proposer des pistes de solutions. Proche du terrain, Régaz-Bordeaux engage les acteurs locaux et parties prenantes dans une dynamique de synergies et d'alliances au bénéfice du territoire.

› ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS DANS LA RÉDUCTION DE LEURS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

Face aux sujets de l'énergie très complexes et à une crise énergétique qui touchent durement les professionnels et les collectivités, notre rôle d'accompagnement est devenu essentiel. Régaz-Bordeaux est sur le terrain pour expliquer les enjeux, clarifier les rôles des différents acteurs (transporteurs, fournisseurs, distributeurs) et informer sur les solutions durables envisageables.

Issu de la loi ELAN, le décret tertiaire, aussi appelé Dispositif Éco Efficacité Tertiaire (DEET), impose aux entreprises de réaliser des économies d'énergie dans leurs locaux à usage tertiaire de plus de 1 000 m². Il fixe 3 échéances de réduction des consommations selon des années de références et un plan d'action à définir d'ici septembre 2026 : - 40 % en 2030 / - 50 % en 2040 / - 60 % en 2050.

Pour accompagner les entreprises industrielles et les collectivités concernées dans l'atteinte de leurs objectifs, nous leur fournissons un état des lieux de leurs consommations énergétiques pour identifier les leviers d'action et les conseiller dans leur plan de sobriété.

En juin 2023, Régaz-Bordeaux, GRDF et des fabricants de matériels ont proposé un décryptage du décret tertiaire axé sur la recherche de solutions. Ce rendez-vous a rassemblé 60 participants (représentants de collectivités, de bureaux d'études, d'organismes privés et publics…).



Intervention Régaz lors de la journée Décret tertiaire du 28 juin - OpenDatagaz avec Bénédicte Jamet Diez et Gaz vert avec Géraldo Alves.

› UN ANCRAGE LOCAL QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

Sur l'exercice 2022/2023, Régaz-Bordeaux est à nouveau au rendez-vous des attentes des élus et des collectivités du territoire à travers :

- Une présence quotidienne sur les 46 communes de notre réseau et auprès des élus pour assurer la maintenance, la sécurité et les travaux nécessaires.
- Un dialogue suivi et constructif avec les décideurs publics et les porteurs de projets sur le développement des gaz renouvelables.
- Des rencontres régulières avec les élus pour partager les actualités et les innovations du secteur, mais aussi les accompagner de manière significative dans leur politique énergétique.

4.3 La démarche RSE de Régaz-Bordeaux donne l'exemple

› PARTAGER SES SAVOIR-FAIRE POUR UN TERRITOIRE PLUS DURABLE ET PLUS RESPONSABLE

En matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), les actions concrètes accomplies par l'ensemble des collaborateurs(trices) nous ont permis d'obtenir le Label Engagé RSE de l'AFNOR de niveau 3 Confirmé. Régaz-Bordeaux est alors régulièrement sollicitée par des entreprises et consultants pour partager ses compétences et prise pour modèle pour sa mise en action de la RSE.

› RENCONTRES À LA CCI BORDEAUX GIRONDE

En avril 2023, la CCI Bordeaux Gironde a invité Régaz-Bordeaux à présenter sa démarche RSE à un public d'entreprises et de consultants en quête de conseils et d'échanges de bonnes pratiques.



Arnaud Belliard présente la démarche RSE Régaz-Bordeaux à la CCI de Bordeaux Gironde_27 avr. 2023

› LES BONNES "RÉSOLUTIONS"

En mai 2023, à l'occasion de la 1re édition de "Résolution", la journée des solutions RSE organisée par le média Placéco Nouvelle-Aquitaine, nous avons apporté notre témoignage en tant qu'experts sur les éléments concrets de notre engagement. Rendez-vous pris pour l'édition de 2024.

« *Notre responsabilité d'acteur de l'énergie est d'accompagner nos clients dans leur démarche de sobriété énergétique* » Magalie Poinsu, Directrice RSE & Relations Extérieures Régaz-Bordeaux.



Animation d'ateliers par Arnaud Belliard salon Résolution_11 mai 2023



Intervention Magalie Poinsu à la Table ronde Résolution_11 mai 2023

Le saviez-vous ?

Régaz-Bordeaux est labélisé « Engagé RSE » (AFNOR) depuis 2021.



ENGAGÉ RSE
MODÈLE AFAQ 26000
Confirmé ★★
AFNOR CERTIFICATION

ADAPTER

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

4

ADAPTER NOTRE ENTREPRISE AUX DÉFIS FUTURS ET PRÉPARER LES COLLABORATEURS(TRICES) AUX ENJEUX D'AVENIR



La culture d'entreprise de Régaz-Bordeaux se nourrit de la diversité de ses métiers. Le respect des personnes, l'égalité des chances dans les recrutements et les parcours professionnels, le développement des compétences participent à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de chacun et contribuent au développement de Régaz-Bordeaux comme à la réussite de ses projets.

› 100 % des nouveaux embauchés suivent un parcours d'accueil personnalisé

100%

› 51 % du budget formation fléché vers les besoins de demain : transition énergétique, digitalisation, relation clients.

51%

1 / PRÉSERVER EN PRIORITÉ LA SÉCURITÉ, LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORA-TEURS(TRICES)

Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs(trices) est une responsabilité fondamentale pour Régaz-Bordeaux, qui se doit d'être exemplaire dans ce secteur.
Cet engagement se traduit par des actions de prévention de risques, de réduction des accidents du travail et des maladies professionnelles.
Cette politique vise aussi à améliorer la qualité de vie au travail, source d'épanouissement et de performance.

› UN RÉSEAU D'AMBASSADRICES ET D'AMBASSADEURS RSE

Nous avons mis en place un réseau d'ambassadeurs(drices) volontaires au sein de l'ensemble des équipes pour diffuser notre politique RSE et fédérer l'ensemble des agents autour de ces enjeux. Ces ambassadeurs(drices) RSE ont pour mission l'animation, la diffusion, mais aussi la collecte et la remontée d'informations, l'aide à la conception et au pilotage du plan d'action RSE, le partage des bonnes pratiques, la participation à des événements…





Formation manipulation extincteurs_2023

› PRÉVENTION DES INCENDIES : DES AGENTS FORMÉS

Une formation à la manipulation d'extincteurs a permis à 51 collaborateurs(trices) d'être initiés au risque incendie et aux bons réflexes à adopter. Un feu gaz simulé sur notre réseau-école a rendu l'expérience encore plus réaliste et riche d'enseignements.

2 / ENCOURAGER LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES DANS L'ACCÈS À L'EMPLOI, RENFORCER LA MIXITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Régaz-Bordeaux considère la diversité et l'égalité des chances comme un idéal de société, mais aussi comme un atout qui participe à la croissance et au développement de l'entreprise.

› SOUTENIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Nous nous impliquons activement sur le terrain de l'emploi au profit de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

Avec l'alternance, nous participons à l'intégration des jeunes dans le monde du travail, tout en bénéficiant de leurs compétences et de leur dynamisme. Cet investissement gagnant-gagnant s'est traduit par 7 nouveaux alternants accueillis durant l'exercice et 3 recrutements à l'issue de contrat.

L'ALTERNANCE, UN INVESTISSEMENT GAGNANT-GAGNANT

7 nouveaux alternants et 3 recrutements

Avec la montée en puissance des thématiques sociétales et environnementales, Régaz s'implique activement sur le terrain de l'emploi, de l'égalité professionnelle et des chances. L'entreprise s'est saisie de l'alternance comme levier d'action pour l'accompagnement des jeunes vers le monde du travail depuis quelques années déjà dans un contrat gagnant-gagnant.

Avec des profils diversifiés, Hadil, Candice, Julien, Jean-Lou, Natacha, Nadia et Amine rejoignent les équipes des services Finances, Achats, COM-RSE, Maîtrise d'Ouvrage Réseau, Ressources Humaines et Magasin. Pour une durée de 1 à 2 ans, ils vont alterner périodes d'enseignement et périodes de travail chez Régaz.

Sous la responsabilité du tuteur référent chargé de leur suivi, de leur intégration et de leur évaluation, ils apportent leur concours au poste qui leur est confié et se constituent ainsi une expérience professionnelle qui viendra enrichir et valoriser leur CV. Ils impulsent également un nouveau dynamisme dans les équipes, apportent un regard extérieur sur le travail et transmettent des connaissances, des méthodes ou techniques récentes apprises dans leur école.


Hadil


Candice


Julien


Jean-Lou


Natacha


Nadia


Amine


Aymeric


Daniel


Henri

Preuve que l'alternance génère des compétences adaptées et prépare à l'embauche de salariés opérationnels, Régaz retient 3 de ses alternants en fin de contrat. Familiarisés avec nos outils et méthodes de travail, intégrés à notre entreprise, Aymeric Paoletti rejoint ainsi la direction Maîtrise d'Ouvrage en CDI tandis qu'Henri Pietraterra et Daniel Jules viennent renforcer la Direction des Services Généraux pour un CDD de 1 an.

Par le biais de l'alternance, Régaz solutionne un besoin en compétences et participe à l'intégration des jeunes dans le monde du travail, un choix qui s'inscrit parfaitement dans sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

article journal interne «Com'Réseaux' - oct 2022

› FAIRE PROGRESSER L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Nous nous attachons à réduire les inégalités et à favoriser la diversité entre les femmes et les hommes. Nous encourageons les talents féminins à occuper des métiers et fonctions « traditionnellement » masculins. Cette volonté se traduit notamment par des offres d'emploi neutres (non genrées).

› LE PROJET ARTISTIQUE « MIXITÉ DES MÉTIERS »

En collaboration avec d'autres entreprises, nous avons mené un projet artistique avec le photographe Olivier Poggianti pour déconstruire les stéréotypes de genre. L'excellence du travail de 6 collaboratrices occupant des postes réputés masculins est mise en avant ; une source d'inspiration pour les femmes et de réflexion pour tous.









Carrousel LindedIn

› AGIR POUR L'INCLUSION DU HANDICAP

Le regard attentif que nous portons aux personnes en situation de handicap est une expression de notre politique de ressources humaines et reflète nos engagements sur l'égalité des chances, la lutte contre les discriminations et la valorisation de la diversité. Nous avons soutenu financièrement « L'auto pour Nico », une association créée par l'un de nos agents pour l'acquisition d'un véhicule adapté à son fauteuil roulant. Le véhicule tout équipé a été livré en septembre 2023.



Remise d'un chèque géant lors de la signature de la convention «une auto pour Nico»_16 janv. 2023



Conférence «conduite du changement» Olivier Bas_13 sept. 2023

3 / ADAPTER LES RESSOURCES ET LES COMPÉTENCES À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE, ACTUELLE ET FUTURE

Acteur de la transformation et de l'innovation énergétique, Régaz-Bordeaux est naturellement investie dans la formation professionnelle, garante de performance, et assure un accès équitable à la formation pour tous ses collaborateurs(trices).

En permettant à chacun de maintenir et de faire évoluer ses compétences, Régaz-Bordeaux prépare l'avenir.

› DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

Notre politique en matière de formation a pour objectif de :

- ➔ Garantir un haut niveau d'expertise de nos métiers.
- ➔ Assurer la performance et la qualité des compétences.
- ➔ Renforcer nos connaissances dans les nouvelles technologies.
- ➔ Élargir nos compétences et savoir-faire pour anticiper les évolutions des métiers.

› PLAN DE FORMATION : DEUX ORIENTATIONS PHARES

Dans le cadre du plan de formation et conformément aux enjeux de la feuille de route 2024, nous avons mis en place, durant l'exercice, un accompagnement de nos collaborateurs(trices) sur deux volets spécifiques :

- ➔ Le développement des compétences : acculturation aux nouveaux métiers de l'énergie, évolutions des compétences requises (IA, hydrogène, numérique…).
- ➔ Une action managériale collective et individuelle : harmonisation des pratiques (conférences et ateliers), formation au management de projets, accompagnement humain (coaching sur mesure des managers).



Journée Fresque du climat_24 janv. 2023

› FRESQUE DU CLIMAT : POUR AGIR, IL FAUT COMPRENDRE !

Le 24 janvier 2023, plus de 220 collaborateurs(trices) se sont réunis pendant une journée au Stade Matmut Atlantique de Bordeaux pour participer à une formation à la Fresque du Climat. Cet outil de sensibilisation permet de comprendre le fonctionnement, l'ampleur et la complexité des enjeux liés aux dérèglements climatiques. À cette occasion, les ambassadeurs(drices) RSE de Régaz-Bordeaux ont été mis à contribution pour animer des ateliers et fédérer leurs collègues autour de la cause du climat. Ce rendez-vous a marqué positivement les esprits et fut très apprécié par l'ensemble des équipes.

› PARCOURS ATELIERS DES GAZIERS

Nous avons mis en place un parcours apprenant interne avec les Ateliers des Gaziers. Il s'agit de modules de formation ouverts à tous les collaborateurs(trices), dont l'objectif vise à partager les clés de compréhension du contexte de la transition énergétique et les enjeux pour l'activité de l'entreprise. Les Ateliers des Gaziers se présentent comme une parenthèse enrichissante et conviviale ; 4 ateliers ont déjà été proposés au cours de l'exercice et ont rassemblé au total 229 participant(e)s.

› COM'RÉSEAUX, « UN JOURNAL INTERNE QUI NOUS RESSEMBLE ET NOUS RASSEMBLE »

Nous publions et distribuons un journal interne, en version numérique par e-mailing et *via* l'intranet, ainsi qu'en version papier limitée pour les équipes de terrains.

Cet outil de communication rencontre un franc succès auprès des équipes, car il délivre une information directe sur la vie de l'entreprise, ses enjeux, et valorise les initiatives de chacun. Une enquête menée auprès des lecteurs (11 répondants soit 42 % des collaborateurs(trices)) a permis de réaliser une analyse fiable de l'intérêt d'un tel support, véritable levier de motivation et de cohésion :

- 92 % des collaborateurs(trices) lisent le journal Com'Réseaux.
- 82 % sont satisfaits à très satisfaits.
- 77 % d'opinion positive pour le traitement des sujets (clarté, lisibilité, illustration, contenu, longueur et format).
- 93 % considèrent que les informations publiées leur sont utiles.
- 90 % ont apprécié les numéros spéciaux Biométhane et RSE.


JOURNAL BIMESTRIEL

COM RÉSEAUX

LES INFOS INTERNES DE RÉGAZ BORDEAUX

ÉDITORIAL

ILS L'ONT DIT, ILS L'ONT FAIT

RÉGAZ TRACE SA ROUTE

SALARIÉS RÉGAZ, TOUS AMBASSADEURS !

LE GAZ DANS LES LOGEMENTS

PERSPECTIVES

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

ENSEMBLE POUR UN AVENIR GAZIER DURABLE



À travers leurs infrastructures, les 46 communes de Gironde qui composent le réseau de Régaz-Bordeaux révèlent un potentiel considérable de développement des gaz renouvelables. La qualité du maillage territorial permet aujourd'hui de relier les sites de production de gaz vert vers les lieux de consommation.

L'objectif de Régaz-Bordeaux est de progressivement substituer 100 % du gaz naturel par du gaz renouvelable à l'horizon 2050.



Dans ce but, le développement des sites de production raccordés à notre réseau se poursuit et s'accompagne de la modernisation des infrastructures déjà engagée. L'intégration du biométhane, et demain de tous les gaz renouvelables, impulse une dynamique d'innovation passionnante avec de nouvelles technologies à l'image des Smart Gaz Grid (réseaux de gaz intelligents). Précurseurs dans ce domaine, nous avons mis en place une solution digitale de pilotage sur notre réseau, le Remote Automated Flow (RAF), une première en France. Cette technologie permet de piloter les postes de livraison et l'injection du biométhane, mais aussi de gérer la saisonnalité, les problématiques de pressions différentes et finalement d'optimiser la livraison de l'énergie au bénéfice de nos clients.

Notre Feuille de Route intègre le développement des projets en injection sur notre zone de desserte. Les investissements de maillage, renforcement, rebours orientés en faveur de l'intégration des sites de méthanisation, pyrogazéification, mais également de gazéification hydrothermale ou de méthanation, maintiennent un lien essentiel sur l'ensemble des territoires, entre les réseaux de distribution, de transport et les lieux de stockage. Ils contribuent à l'accélération des projets pour atteindre les objectifs de neutralité carbone.

1 / CRÉER DES LEVIERS DE SOBRIÉTÉ

› AVEC LES ÉCO-AMBASSADEURS DU GAZ, RÉGAZ-BORDEAUX AGIT POUR LA SÉCURITÉ ET LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Signé en juin 2023, une convention, avec le club d'entreprises Territoires Solidaires et le bailleur social Domofrance, a permis de recruter 10 jeunes volontaires en service civique pour devenir « Les Éco-Ambassadeurs du Gaz ». Les équipes Régaz-Bordeaux ont assuré leur formation en novembre. Dès janvier 2024 et pendant 6 mois, ils iront à la rencontre d'habitants locataires du bailleur social DOMOFRANCE, à Talence et Mérignac, afin de les sensibiliser à la sécurité liée à l'usage du gaz domestique et aux écogestes pour maîtriser leurs consommations. Cette opération vise des objectifs pédagogiques, mais aussi à repérer des situations de précarité et des situations potentiellement dangereuses liées aux installations intérieures gaz.

À travers cette campagne, nous réaffirmons notre responsabilité et notre engagement dans la sécurité et la stratégie bas-carbone du territoire.

éco ambassadeur du gaz



Éco-Ambassadeurs du gaz, les jeunes en service civique bien identifiés et prêts pour les visites chez les habitants.

2 / EXPLORER ET CONCRÉTISER DE NOUVELLES VOIES POUR PRODUIRE DU GAZ RENOUVELABLE

› EN 2024, L'OPEN LAB H_2 SE DÉVELOPPE !

Lancé en 2023, l'Open Lab H_2 de Régaz-Bordeaux explore les énergies renouvelables. À l'issue des phases d'études d'avant-projet, l'Open Lab H_2 testera les usages par l'injection de l'hydrogène (à hauteur de 2 %) dans notre réseau-école à partir d'octobre 2024. L'installation de deux chaudières gaz alimentées à l'hydrogène (une hybride méthane/hydrogène et l'autre 100 % hydrogène), en partenariat avec le fabricant, constituera une expérimentation supplémentaire en conditions réelles pour faire progresser les normes futures et le développement de ces technologies à plus grande échelle.

À terme, l'Open Lab H_2 permettra de tester grandeur nature l'alimentation d'une station expérimentale d'avitaillement de deux bus du réseau TBM.

RÉGAZ Open Lab H_2 HYDROGÈNE

› PROJET DE PYROGAZÉIFICATION

Chaque projet d'injection de biométhane est précédé d'une étude de faisabilité détaillée : capacité du réseau à accueillir la production, contraintes d'exploitation, dimensionnement du raccordement, type de poste d'injection… Pour les projets innovants de pyrogazéification, qui permet de valoriser des biomasses et déchets résiduels variés, ce processus est encore plus complexe, car les quantités de gaz sont plus importantes, avec une qualité du gaz différente. Les projets de pyrogazéification à l'étude s'inscrivent dans notre Feuille de Route 2024.



3 / CHERCHER LA PERFORMANCE POUR ATTEINDRE SES OBJECTIFS

› MISE EN PLACE D'UN GROUPE DE TRAVAIL : ZÉRO ACCIDENT DU TRAVAIL

La santé, la sécurité et le bien-être des agents sont des enjeux majeurs pour Régaz-Bordeaux qui a décidé de mettre en place un programme ambitieux visant zéro accident du travail.

OBJECTIF ZÉRO ACCIDENT

Les premières réunions du groupe de travail transverse, constitué des responsables d'équipes opérationnelles, des chargés de mission HSEE, RSE et du représentant du CSE ont permis de définir plusieurs objectifs, à savoir :

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

Dès le début de l'exercice prochain, les actions d'ores et déjà identifiées seront lancées et porteront en priorité sur des modules de formation, une veille particulière sur le respect du port des Équipements de Protection Individuelle (EPI) et l'analyse des remontées terrain.

› DESTINATION 2030, UN HORIZON DE DÉFIS ET D'OPPORTUNITÉS

Régaz-Bordeaux est devenu un acteur local de référence dans la stratégie bas-carbone de son territoire. Inscrite dans la Feuille de Route 2024, cette ambition accompagne déjà les actions des collaborateurs(trices) depuis 2021 et traduit une orientation forte dans la volonté d'accompagner la décarbonation du territoire, de nos activités et celles de nos clients.

Le projet stratégique Destination 2030 formalise notre implication à saisir ces enjeux et à s'adapter à un monde énergétique en perpétuelle mutation, notamment en participant à la transformation de notre secteur et de notre activité. Il s'inscrit dans la continuité de la Feuille de Route 2024.

Ce projet ambitieux a fait l'objet d'une première réflexion au printemps 2023 du Comité de Direction et a donné lieu à un premier travail collaboratif avec les cadres. Il sera déployé dans le courant l'année 2024.

DESTINATION 2030

L'ENTREPRISE DEMAIN

4 / DES TECHNOLOGIES AU SERVICE DU FUTUR ÉNERGÉTIQUE

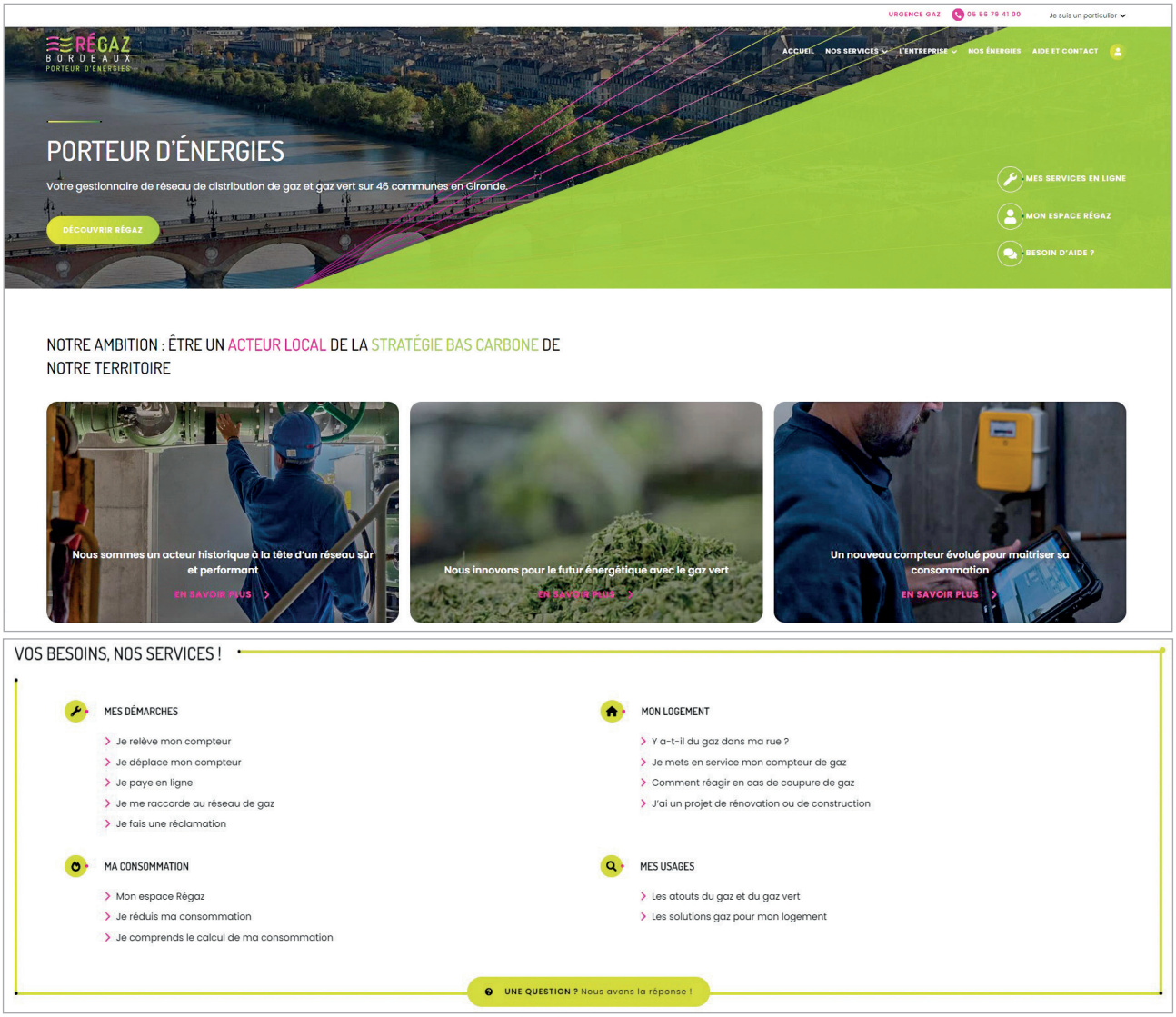
› LE SITE REGAZ.FR FAIT PEAU NEUVE

Après un développement sur l'année 2023, le nouveau site internet regaz.fr sera mis en ligne en janvier 2024. Régaz-Bordeaux a souhaité faire évoluer cet outil pour le rendre plus attrayant, plus actuel, plus convivial et ergonomique. Les contenus seront davantage orientés «utilisateurs» avec l'accent porté sur les services aux clients et sur des informations utiles pour aider particuliers et professionnels à maîtriser leurs consommations.

Les collectivités qui nous ont confié la délégation de service public et la distribution du gaz trouveront des pages dédiées, dont le but est de les accompagner dans leur transition énergétique.

› L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, UNE RÉALITÉ QUI SE CONCRÉTISE

Régaz-Bordeaux s'investit depuis plusieurs années dans l'application de l'Intelligence Artificielle appliquée à ses activités. Des suggestions et automatisations réalisées par l'IA aident notamment le service Achats dans la rédaction des pièces du marché. L'entreprise envisage de se doter d'outils de Business Intelligence (BI) qui nous permettront de centraliser nos données stratégiques en un seul endroit, puis de les analyser et de les croiser, afin d'identifier les tendances et des indicateurs pertinents. Les applications sont amenées à se multiplier, notamment pour répondre aux exigences de la future CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) qui exigera des bases de données d'une fiabilité extrême.



La home-page du nouveau site internet Régaz-Bordeaux

› MOCA 2.0 AU CŒUR DU RÉSEAU

MOCA abréviation de MOdélisation CAnalisations, est l'outil numérique utilisé pour modéliser le réseau Régaz-Bordeaux, permettant ainsi le calcul des pertes de charges dans les canalisations. Sa nouvelle version MOCA 2.0 a été mise en production en janvier 2023. Les améliorations apportées incluent :

- ➔ Une meilleure intégration de l'injection de biométhane et dans le futur, d'autres nouveaux gaz,
- ➔ Une amélioration de nos prestations de services de calcul de réseau proposées aux autres Entreprises Locale de Distribution (ELD),
- ➔ Une fiabilisation de la facturation pour nos clients recevant à la fois du gaz vert et du gaz naturel.

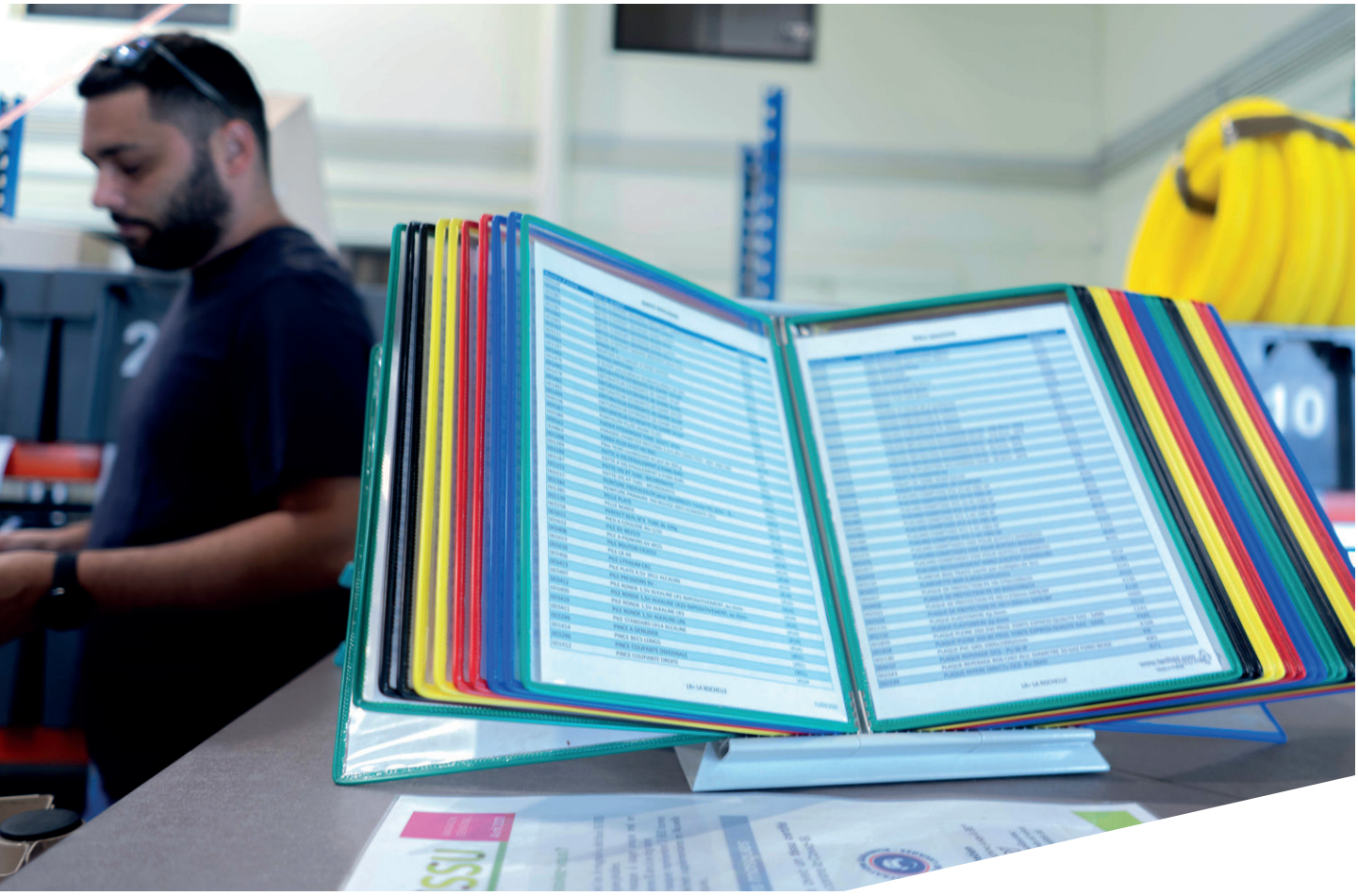
À terme, une optimisation de la gestion du réseau grâce à un accès plus rapide et fiable aux données.

› LA GMAO BOOSTE NOTRE EFFICIENCE

Régaz-Bordeaux se dote pour l'ensemble de ses ouvrages et de ses organes, d'outils de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur), concrétisant ainsi cinq années de travail. Ces logiciels hautement performants sont désormais à la disposition des activités de l'entreprise, offrant une meilleure gestion des coûts, une fiabilité accrue, une optimisation des achats et des stocks, une planification des interventions améliorée, ainsi qu'une traçabilité des équipements.

LEXIQUE

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES



ATRD :

Accès des Tiers au Réseau de Distribution de gaz naturel, est le nom donné au tarif régulé qui permet de rétribuer les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel 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 Energétique implantée 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 naturel auprès d'un fournisseur pour son utilisation propre.

Commission de Régulation de l'Energie (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 naturel.

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

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

Compteur :

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

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

Il détermine les conditions d'acheminement du gaz naturel 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 1ère génération.

Fonte ductile 2GS :

Canalisation en fonte graphite sphéroïdal 2e 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 utilisé 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.

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.

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 naturel.

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).

Réseau BP :

Réseau de distribution dont la pression normale de service n'excèdent 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.

Tarif d'acheminement distribution (ou tarif ATRD pour "Accès des Tiers au Réseau de Distribution") :

Tarif d'utilisation d'un réseau de distribution pour lequel le gestionnaire du réseau facture les prestations d'acheminement aux fournisseurs ayant conclu un contrat d'acheminement.

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.



RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

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

Photothèque Régaz-Bordeaux - Conception : Philippe Pochon - Impression éco-responsable certifiée Imprim'vert - Mars 2024

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

RÉSEAU DE DISTRIBUTION
DE GAZ NATUREL & GAZ VERT