RÉGAZ BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES

Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite et indépendance

Rapport 2022

Jean-Pierre SENICHAULT
Responsable de la conformité

Table des matières

1 – Abréviations 3

2 – Objet du rapport 3

3 - Documents de référence 3

4 - Cadre règlementaire 3

5 – Régaz : Chiffres clés et ouverture du marché 4

a) Chiffres clés 2022 4

b) Ouverture du marché à fin 2022 4

6 – Code de Bonne Conduite 4

7 – Rappel sur la fin des TRV 5

8 – Communication sur les modalités de CHF 5

9 – Actualisation de la note sur la confidentialité 5

10 – Formation au CBC 5

11 – Mesure des connaissances sur le Code de bonne conduite et la fin des TRV 6

12 – Audit de la CRE 6

13 – Réseau des responsables de la conformité des ELD 6

14 – Mesure de l'application du Code de bonne conduite par les accueils clientèle 6

15 – Benchmark sur le coût des prestations réalisées par BME 7

16 – Les actions vis-à-vis des fournisseurs 8

17 – Actions de communication 9

18 - Réunions du Conseil d'Administration 10

19 – Bilan des réclamations 2022 11

20– Evaluation du Respect du Code de Bonne Conduite sur l'année 2022 11

21 – Plan d'actions pour 2023 12

22 – Conclusion 12

Annexe 1 : nouveau Code de bonne conduite 14

Annexe 2 : brochure sur la fin des TRV 15

Annexe 3 : lettre de notification ICS 16

1 – Abréviations

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

2 – Objet du rapport

Ce document constitue le rapport annuel sur la mise en œuvre du Code de bonne conduite pour l'année 2022, rédigé par le RC de Régaz, conformément à l'article L111-62 du Code de l'énergie.

3 - Documents de référence

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

4 - Cadre règlementaire

Code de l'énergie :

Article L111- 61 :
« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental, plus de 100.000 clients [...] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de Régulation de l'Energie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ».

Article L111-62 :
« Toute société gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100.000 clients se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite [...]
Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public. »

Article L111-63 :
« La Commission de régulation de l'énergie veille au respect des règles fixées par les codes de bonne conduite [...] et évalue l'indépendance des sociétés gestionnaires des réseaux publics de distribution [...] ».

5 – Régaz : Chiffres clés et ouverture du marché

a) Chiffres clés 2022

- 46 communes desservies
- 3548 km de réseau
- 3900 GWh transités
- 68 M€ de chiffre d'affaires
- 24 M€ d'investissements
- 273 collaborateurs
- 228000 points de livraison actifs

b) Ouverture du marché à fin 2022

A fin 2022, 25 fournisseurs de gaz étaient actifs sur le réseau Régaz (i.e. ayant au moins un client):
Alterna, Antargaz, Axpo, EDF, Endesa, Engie, Eni, Eni Spa, Enovos, Energies Strasbourg, Gaz de Bordeaux, Gaz de Paris, Gazel Energie, Gédia, Picoty, Primeo Energie, Redéo Energies, SAVE, SEFE Energy, Sélia, SIPLEC, SVD 17, Total Direct Energie, Total Energie Gaz.

Tous ces fournisseurs sont actifs sur le marché des professionnels. Gaz de Bordeaux et Eni sont également actifs sur le marché des résidentiels (bien qu'Eni ne soit pas référencé sur ce segment de marché en 2022 sur le site energie-info).

A fin 2022, 6% des PDL étaient rattachés à un fournisseur alternatif* (29% des PDL professionnels et 5% des PDL particuliers), représentant 25% des consommations annualisées (48% pour le segment professionnel et 6% pour le segment particulier).

Nota : sur le marché des résidentiels, la faible concurrence (qui s'observe également sur le territoire des autres ELD) n'est en aucun cas lié à une volonté de discrimination de la part de Régaz, ce qui contreviendrait à l'un des principes fondateurs de son Code de bonne conduite. Plusieurs analyses ont été effectuées concernant cette situation sur le territoire des ELD, concluant à d'autres causes (voir notamment la délibération n°2021-121 de la CRE) : attachement des clients au fournisseur local, ainsi qu'un manque d'harmonisation des systèmes d'information entre les ELD et GRDF, ce dernier point faisant l'objet d'un plan d'action de la part des ELD.

*fournisseur alternatif : fournisseur de gaz autre que le fournisseur historique (Gaz de Bordeaux)

6 – Code de Bonne Conduite

Le Code de Bonne Conduite de Régaz-Bordeaux a été actualisé en janvier 2022 :

- Application de la nouvelle charte graphique de Régaz-Bordeaux,
- Actualisation de l'édito du Directeur Général,
- Conservation des 5 principes : Indépendance, Non-discrimination, Confidentialité, Objectivité, Transparence
- Rajout du rôle des différents acteurs : CRE, DG, RC, Managers, Agents.

Ce nouveau Code de Bonne Conduite a été transmis à la CRE le 21/2 et a été approuvé.
Il a été publié sur le portail internet de Régaz : https://www.regaz.fr/regaz/code-de-bonne-conduite.html

Il a également été publié sur l'intranet de Régaz et a fait l'objet d'une communication interne.



Voir annexe 1

Le nouveau Code de Bonne Conduite de Régaz-Bordeaux

7 – Rappel sur la fin des TRV

Dans le contexte de la fin prochaine des TRV de gaz, il est apparu nécessaire de faire un rappel sur ce sujet auprès du personnel.
Une brochure sur la fin des TRV (réalisée en interne) a été diffusée aux membres de l'encadrement (20/5), chargé de relayer ces informations auprès de leurs équipes.

Voir annexe 2

Un lien sur le site CRE a également été diffusé :
https://www.cre.fr/L-energie-et-vous/suppression-des-tarifs-reglementes-de-vente-pour-certains-consommateurs/consommateurs-residentiels

8 – Communication sur les modalités de CHF

Une réunion d'information a été organisée par le RC avec les agents d'accueil du Département Interface Clients sur les modalités de changement de fournisseur et la fin des TRV (10/3).
Un mail d'information a été également diffusé à tout l'encadrement avec un lien sur la vidéo de la CRE (7/4) :
https://www.energie-info.fr/fiche_pratique/je-souhaite-changer-de-fournisseur-delectricite-ou-de-gaz-naturel/

9 – Actualisation de la note sur la confidentialité

La note sur la confidentialité a été actualisée avec le Pôle juridique, transmis à la DRH groupe pour application (fév.22). C'est en effet la DRH groupe qui centralise les dossiers agents et fait signer ces courriers à l'embauche.

Voir annexe 3

A noter que le Pôle juridique et la DRH du groupe BME effectuent ces prestations dans le cadre des contrats de service conclus avec Régaz-Bordeaux.

10 – Formation au CBC

Sur l'année 2022, 20 personnes supplémentaires (agents Régaz, stagiaires ou alternants) ont été formées (formation initiale ou rappel) par le RC, soit depuis 2020 : 278 personnes (98% des effectifs en intégrant les CDD, alternants…)
A l'issue des formations, un quizz de connaissances permet de vérifier les acquis de la formation. La note moyenne au quizz de 18,6/20 montre une bonne appropriation des fondamentaux de la formation.

11 – Mesure des connaissances sur le Code de bonne conduite et la fin des TRV

Une mesure a été réalisée au moyen d'un questionnaire électronique transmis via un mail auprès du personnel (ainsi que des exemplaires papiers). Taux de retour après relances : 53,8%
Résultats :
Un taux global élevé de réponses justes : 88%
Un très bon taux de réponses justes sur les questions spécifiques au CBC et ses principes : 92%
Un taux de réponses justes plus faible sur les questions relatives à la fin des TRV : 68%
Les résultats du questionnaire ont été diffusés à l'ensemble de l'encadrement (19/07) avec un rappel sur la fin des TRV.

12 – Audit de la CRE

La CRE est venue auditer Régaz les 22 et 23 septembre 2022 sur 3 demi-journées (3 auditeurs), sur l'indépendance et le respect du Code de bonne conduite.
Côté Régaz, ont participé : le Directeur général et des membres du CODIR, du service juridique, de la DAF, de la direction Communication & RSE et le RC.
Régaz a présenté ses réponses aux différents points du cahier des charges d'audit, et remis à la CRE un document support ainsi que des documents annexes.
Régaz a également présenté à la CRE son portail internet, avec l'espace dédié aux fournisseurs, ainsi que les travaux menés sur l'évolution des flux et webservices.
Enfin, Régaz a fait intervenir le cabinet Watt's Next qui a présenté son benchmark des prix des prestations de BME au bénéfice de Régaz-Bordeaux (cf. § 15).

13 – Réseau des responsables de la conformité des ELD

Le RC de Régaz a souhaité créer un réseau des Responsables Conformité des ELD, ayant pour objectif de partager des informations et des bonnes pratiques entre ELD. Chaque RC a été contacté et a accepté de participer à ce réseau.
Participants : R-GDS, GreenAlp, Strasbourg Electricité Réseaux (SER), Gérédis Deux Sèvres, SRD, Réséda (ex Urm Metz), Régaz-Bordeaux (ELD de plus de 100000 clients).

En dehors d'échanges ponctuels, 2 réunions en visioconférence ont eu lieu sur 2022. Ces réunions ont été l'occasion d'échanger sur la mission du RC, les difficultés éventuelles rencontrées et les mesures mises en place au sein des ELD (formation, information, mesure interne, etc.)

14 – Mesure de l'application du Code de bonne conduite par les accueils clientèle

En 2020 la CRE avait mené une campagne d'appels mystères auprès de Régaz, R-GDS et GRDF, afin de vérifier si les réponses apportées respectaient les principes du Code de bonne conduite. Les conclusions de cette campagne figurent dans le rapport 2021 de la CRE sur l'Indépendance et le respect des Codes de bonne conduite des GRD.

Ce type de démarche ayant démontré sa pertinence et son utilité, le RC de Régaz a souhaité refaire une campagne similaire en 2022 en faisant appel à la même société AESATIS, qui avait l'avantage de bien connaître le contexte et le mode opératoire. Une première étape a consisté à élaborer les questions, portant sur le respect du CBC (non-discrimination, indépendance…) et sur la fin des TRV gaz. Cette démarche a été menée de façon tripartite entre AESATIS, Régaz et R-GDS qui s'est associé à cette démarche pour mener également une campagne d'appels auprès de ses services. 30 appels ont été réalisés auprès des accueils de Régaz sur 3 semaines (26 sept. – 14 oct. 2022). A la suite de quoi, AESATIS a transmis à Régaz son rapport.

La conclusion du rapport d'AESATIS est positive concernant le respect du CBC par Régaz :
« REGAZ-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, quand cela est 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. »

L'analyse détaillée du verbatim de chacun des 30 appels permet toutefois d'identifier quelques axes de progrès possibles, notamment en ce qui concerne les techniques de traitement d'appels, la présentation de Régaz, les réponses sur les modalités de changement de fournisseur et les réponses sur la fin des TRV.
Sur ces deux derniers points, il apparaît que certaines réponses devraient être plus complètes et plus précises.
Le RC a réuni les chefs des départements concernés pour leur présenter le rapport et leur faire part de ses recommandations.
Le rapport d'AESATIS a été intégré en tant qu'audit dans l'application interne VDOC et des actions d'amélioration ont été mises en place :

- Rédaction d'une note « éléments de langage Régaz » à l'attention des agents d'accueil
- Formation des accueils prévue au Plan formation en 2023.

15 – Benchmark sur le coût des prestations réalisées par BME

Dans son rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des GRD, la CRE demandait aux ELD concernées de réaliser des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec la maison-mère par rapport à des prestataires tiers.

La société Régaz-Bordeaux est concernée puisqu'elle fait appel aux services de la maison-mère BME pour un certain nombre de prestations, qui font l'objet d'un contrat de services.

Périmètre des prestations de BME à Régaz-Bordeaux :

- Comptabilité / Finance
- Ressources humaines
- Juridique
- Services informatiques
- Communication

Régaz a fait réaliser par la société Watt's Next Conseil un Benchmark des prix de ces prestations.
Une quarantaine de prestataires ont été contactés. 21 prestataires ont été intéressés et selectionnés (pour plusieurs domaines parfois). 25 devis ont été reçus.
Les résultats complets du benchmark ont été présentés par la société Watt's Next Conseil à la CRE lors de son audit (23/09).
Cette étude montre que l'externalisation des prestations n'apparaît pas toujours possible, et lorsqu'elle est possible, le gain financier est soit nul soit peu significatif au regard des contraintes d'organisation internes générées.

16 – Les actions vis-à-vis des fournisseurs

Au sein de la Direction Maîtrise d'Ouvrage et Développement, le Département Accès Réseau gère la relation avec les fournisseurs de gaz. A ce titre, ce Département est particulièrement exposé au respect du Code de Bonne Conduite, notamment en ce qui concerne les principes d'indépendance, de non-discrimination et de confidentialité.

Les actions menées en 2022 ont démontré une volonté du Département de renforcer les échanges avec les fournisseurs, de mesurer leur niveau de satisfaction, et de poursuivre la convergence des services proposés avec ceux de GRDF, à travers les actions suivantes :

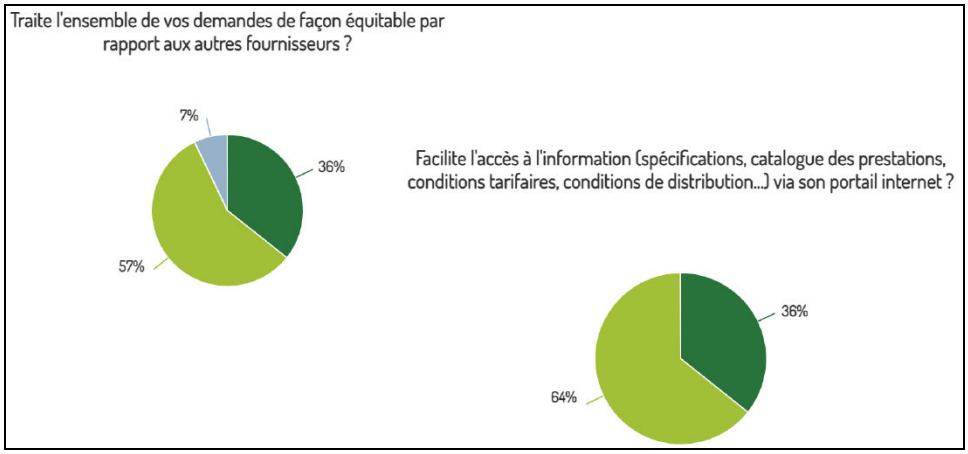
- Publication d'un nouveau catalogue des prestations, proposant des prestations identiques (ou quasiment identiques) à celles de GRDF. Régaz travaille désormais en concertation avec GRDF pour les évolutions communes à apporter.

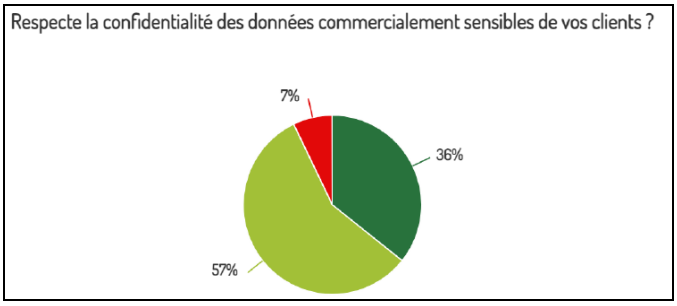
- Procédures métiers : Régaz travaille en amont avec GRDF sur les évolutions à apporter, afin que les fournisseurs puissent avoir un niveau de service équivalent.

- Webservices et flux : Régaz a poursuivi et renforcé ses travaux de convergence avec GRDF, avec pour objectif d'être iso GRDF en 2023 sur les Flux et les DMAS.

- Nouveau portail Régaz, prévu pour 2023, qui permettra d'avoir une ergonomie proche de celle de GRDF.

- Enquête de satisfaction effectuée auprès des fournisseurs, avec un taux « Très satisfaisant + satisfaisant » de 96,2% sur l'ensemble des questions posées. Concernant les questions relatives au respect du Code de Bonne Conduite par Régaz, les résultats sont présentés ci-dessous (vert foncé : très satisfait, vert clair : satisfait, rouge : pas du tout satisfait, gris : non concerné) :





Pour cette question, un fournisseur s'est déclaré insatisfait en raison de l'erreur d'adressage d'une facture d'acheminement et de droits de stockage à une autre société. Après enquête de la part de Régaz, le premier cas concernait une facture qui avait été adressée par erreur à une autre société du même groupe. Dans le deuxième cas, il s'agissait d'une erreur de mise à jour de référence d'un contrat d'acheminement (CDG-F) pour le calcul des droits de stockage (données agrégées). Dans les deux cas, des explications ont été apportées au fournisseur concerné, et des mesures correctives ont été prises pour éviter le renouvellement de ces dysfonctionnements.

- Renforcement des échanges et de la communication avec les fournisseurs au travers d'une réunion en présentiel et une visioconférence par an.

17 – Actions de communication

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

En dehors des messages publiés sur les réseaux sociaux plusieurs actions spécifiques ont été menées afin de sensibiliser les parties prenantes à la séparation des activités des fournisseurs d'énergie et du gestionnaire de réseau de gaz :

- Introduction d'un message spécifique dans l'arborescence de gestion des appels entrants sur le SVI Kiamo. Objectif : filtrer les appels et réorienter rapidement le client vers le fournisseur d'énergie.
« Si votre logement est déjà équipé au gaz naturel, vous devez contacter un fournisseur d'énergie pour souscrire votre abonnement et prendre rendez-vous pour la pose ou la mise en service de votre compteur. La liste des fournisseurs de gaz de votre lieu d'habitation est disponible sur regaz.fr ou sur energie-info.fr. Pour toute question concernant votre facture de gaz, contactez votre fournisseur de gaz naturel. »

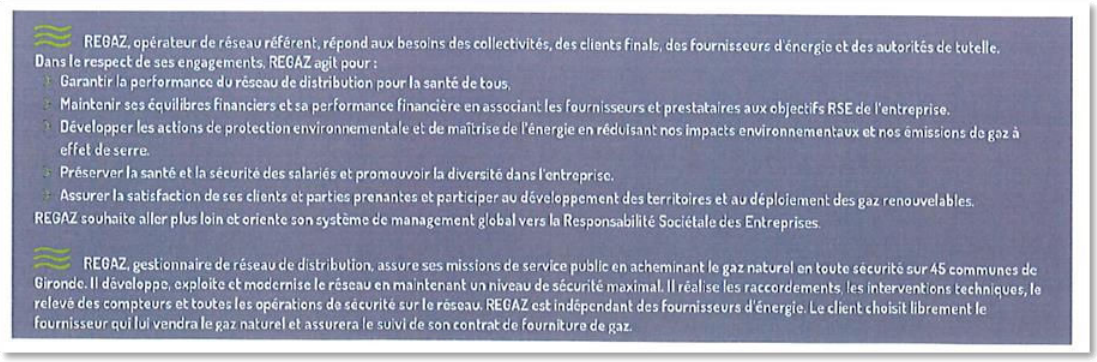
- L'ensemble de la documentation avis de passage et d'intervention déposé chez les clients porte la mention :

Régaz-Bordeaux gère l'ensemble des interventions techniques sur le réseau de distribution de gaz naturel et gaz vert de 46 communes girondines.
Régaz-Bordeaux assure ses missions de service public indépendamment des fournisseurs d'énergie.

Et ajout d'un QR code vers energie-info.fr pour faciliter l'accès sur mobile.

Autres exemples, documents d'accès en libre-service : Voir annexe 4

- Les documents contractuels de raccordement au réseau et d'information destinés aux nouveaux clients dans le cadre du développement précisent le rôle de Régaz-Bordeaux :


REGAZ, opérateur de réseau référent, répond aux besoins des collectivités, des clients finals, des fournisseurs d'énergie et des autorités de tutelle.
Dans le respect de ses engagements, REGAZ agit pour :
- Garantir la performance du réseau de distribution pour la santé de tous.
- Maintenir ses équilibres financiers et sa performance financière en associant les fournisseurs et prestataires aux objectifs RSE de l'entreprise.
- Développer les actions de protection environnementale et de maîtrise de l'énergie en réduisant nos impacts environnementaux et nos émissions de gaz à effet de serre.
- Préserver la santé et la sécurité des salariés et promouvoir la diversité dans l'entreprise.
- Assurer la satisfaction de ses clients et parties prenantes et participer au développement des territoires et au déploiement des gaz renouvelables.

REGAZ souhaite aller plus loin et oriente son système de management global vers la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

REGAZ, gestionnaire de réseau de distribution, assure ses missions de service public en acheminant le gaz naturel en toute sécurité sur 45 communes de Gironde. Il développe, exploite et modernise le réseau en maintenant un niveau de sécurité maximal. Il réalise les raccordements, les interventions techniques, le relevé des compteurs et toutes les opérations de sécurité sur le réseau. REGAZ est indépendant des fournisseurs d'énergie. Le client choisit librement le fournisseur qui lui vendra le gaz naturel et assurera le suivi de son contrat de fourniture de gaz.

- Sur les communiqués de presse, le paragraphe à propos de Régaz-Bordeaux notifie :

« Régaz-Bordeaux assure ses missions indépendamment des fournisseurs d'énergie. Le client choisit librement le fournisseur qui lui vendra le gaz et assurera le suivi de son contrat de fourniture d'énergie. »

- Création et mise en ligne sur le site Régaz-Bordeaux d'une vidéo « Fournisseurs d'énergie ou Gestionnaire de réseau : qui contacter ? pour éclairer le client sur sa demande d'ouverture de compteur de gaz.
https://www.regaz.fr/particuliers

La charte graphique Régaz-Bordeaux, basée sur l'identité visuelle du groupe, intègre des éléments graphiques et colorimétriques qui lui sont propres. Elle est déclinée sur les 3 cibles : communication interne, communication institutionnelle et communication développement ; à travers les supports et les sujets différenciés.
Exemples :

- Journal interne et info mail
- Rapport d'activité et livrets Biométhane, GNV/bioGNV
- Livret Gaz Naturel Véhicule, LA SOLUTION FIABLE POUR DÉCARBONER LE TRANSPORT ou le dépliant Le Gaz arrive à Hourtin

Enfin, notons que Régaz-Bordeaux veille à son indépendance à l'occasion de ses participations à des salons, comme l'Expo Biogaz en juin 2022 : présence avec un stand à son image pour ses enjeux de transition énergétique (développement du gaz vert et mobilité durable avec le bioGNV, innovation Data et Open Lab), de manière très autonome et différenciée de BME également présent sur le salon.



Stand Régaz-Bordeaux pour l'Expo Biogaz 2022

A noter que la communication de Régaz a été l'un des thèmes audités lors de l'audit de la CRE de septembre 2022.

18 - Réunions du Conseil d'Administration

Le RC a participé aux 3 réunions du Conseil d'Administration de Régaz qui ont eu lieu, les 18 janvier, 27 juin et 25 octobre 2022. Lors de ces réunions, il n'a pas été noté d'anomalie concernant le respect du Code de bonne conduite de Régaz.

19 – Bilan des réclamations 2022

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

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

Bilan des réclamations par typologie 2022 :

Typologie	Nombre
Données de comptage	243
Qualité de fourniture et réseau	52
Réalisation des prestations	54
Accueil (téléphonique, physique)	3
Gestion contractuelle	6
Relance (sur-réclamation)	1
Datagaz	27
Conso sans fournisseur	13
Fraude	9
Ne relève pas de Régaz	1
Respect du CBC	**0**
Autres / Divers	56
Total :	**465**

Aucune réclamation relative au non respect du Code de Bonne Conduite n'a été reçue en 2022.

A noter que la responsabilité de Régaz n'est engagée qu'à hauteur de 23 % sur l'ensemble des réclamations (responsabilité entière ou partagée).

20– Evaluation du Respect du Code de Bonne Conduite sur l'année 2022

Au vu de ce qui précède, une évaluation du respect du CBC est présentée dans ce chapitre.
Cette évaluation est faite sur le respect par Régaz de 3 principes du CBC :

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

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

Objet	Evaluation du RC
Connaissance des principes du CBC par le personnel Régaz	Une mesure a été réalisée au moyen d'un questionnaire transmis auprès du personnel, cf. § 11. De plus, une autre mesure a été faite au moyen d'une enquête mystère réalisée par la société AESATIS auprès des accueils de Régaz, cf. § 14. Ces mesures, même si elles sont partielles, démontrent une bonne connaissance générale des principes du Code de bonne conduite par le personnel de Régaz.

Traitement non-discriminatoire	
Traitement des demandes et prestations clients	Les demandes et prestations clients sont traitées sans aspect discriminatoire détecté. Aucune réclamation n'a été reçue sur ce sujet.
Traitement des demandes fournisseurs	Les demandes et prestations clients sont traitées sans aspect discriminatoire détecté. Aucune réclamation n'a été reçue sur ce sujet.
Respect de la confidentialité	
Données clients, accessibilité, non-divulgation	Sur l'année 2022, il n'a pas été noté de non-respect de la confidentialité, mis à part une non-satisfaction exprimée par un fournisseur lors de l'enquête de satisfaction (cf. § 16) pour laquelle des mesures correctives ont été prises.
Indépendance	
Conseils d'Administration	L'indépendance de Régaz est respectée, sous réserve de la supervision statutaire des actionnaires.
Communication, séparation image GRD / Fournisseur	La documentation et le site internet de Régaz mettent bien en évidence les missions du Gestionnaire de Réseau et son indépendance, cf. § 17. La participation aux évènements extérieurs (salons…) met bien en évidence l'indépendance de Régaz.

21 – Plan d'actions pour 2023

Pour l'année 2023, le RC a défini le plan d'actions suivant :

- S'assurer de la mise en œuvre des actions d'amélioration au niveau des accueils téléphoniques suite à l'enquête clients mystères réalisé en octobre 2022
- Poursuivre les actions de formation au CBC auprès des nouveaux arrivants
- Effectuer des formations au CBC de Régaz auprès des services de BME réalisant des prestations pour le compte de Régaz
- Mise en place d'une méthode de mesure du respect du CBC
- Effectuer des rappels sur les principes du Code de bonne conduite et sur les modalités de la fin des TRV prévue pour le 1er juillet 2023
- Prendre en compte le rapport 2023 de la CRE.

22 – Conclusion

Sur l'année 2022, Régaz a actualisé son code de bonne conduite et mesuré la connaissance et le respect de ce code au moyen d'un questionnaire interne et d'une enquête clients mystères. Ces mesures ont montré que les principes du CBC sont globalement bien connus et respectés. Quelques pistes d'amélioration ont été détectées et des actions mises en place.

Une enquête de satisfaction a également été effectuée auprès des fournisseurs de gaz, avec un thème portant sur le respect par Régaz des principes du Code de bonne conduite (indépendance, non-discrimination, confidentialité…) Là encore les résultats sont satisfaisants (hormis un dysfonctionnement remonté qui a fait l'objet d'une analyse et d'une action d'amélioration).

En 2022 Régaz a fait l'objet d'un audit de la part de la CRE sur l'indépendance et le respect du Code de bonne conduite. Régaz a répondu à l'ensemble des questions du cahier des charges de la CRE en lui fournissant les documents nécessaires.

Régaz a également fait réaliser par une entreprise extérieure un benchmark sur les coûts des prestations réalisées par BME pour le compte de Régaz, qui met en évidence que les coûts pratiqués par BME sont globalement dans les prix du marché. Les résultats ont été présentés à la CRE lors de son audit.

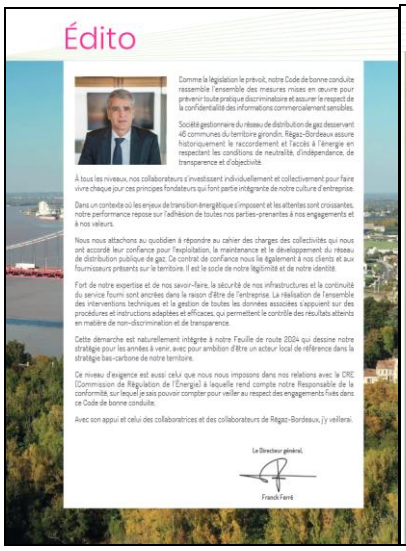
Par ailleurs aucune réclamation portant sur le non-respect du Code de bonne conduite n'a été reçue par Régaz.

En conclusion sur l'année 2022, le RC juge que les principes du Code de bonne conduite ont été globalement bien respectés chez Régaz.

Pour l'année 2023 le plan d'actions présenté comprend un renforcement de la communication interne sur les principes du Code de bonne conduite dans le cadre de la fin des TRV.

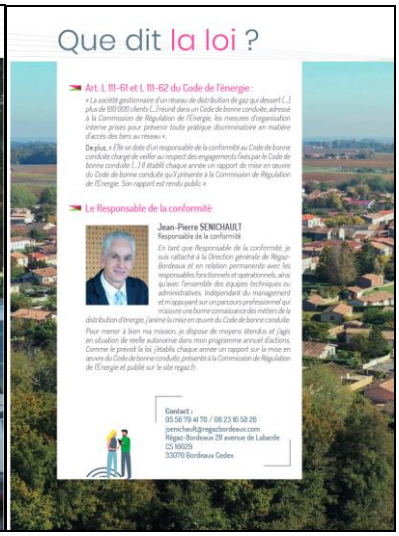
Annexe 1 : nouveau Code de bonne conduite

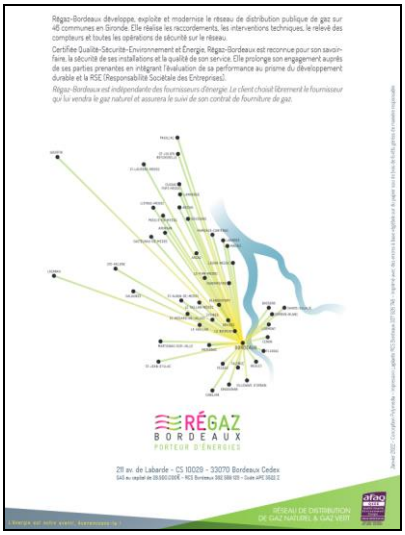












Annexe 2 : brochure sur la fin des TRV

Régaz-Bordeaux a une Délégation de Service Public pour la distribution de gaz.

À ce titre, Régaz-Bordeaux intervient sur 46 communes en Gironde et développe, exploite, modernise le réseau en maintenant un niveau de sécurité maximal. Elle réalise les raccordements, les interventions techniques, le relevé de compteurs et toutes les opérations de sécurité sur le réseau.
Certifiée Qualité-Sécurité-Environnement et Énergie, elle est reconnue pour son savoir-faire, la sécurité de ses installations et la qualité de son service.

En tant que gestionnaire de réseau de distribution, Régaz-Bordeaux achemine le gaz jusqu'au client final pour le compte de tous les fournisseurs d'énergie qui ont signé un contrat d'acheminement.
Régaz-Bordeaux est indépendante des fournisseurs d'énergie.

Il appartient au client consommateur de contacter le fournisseur de son choix pour établir un contrat de fourniture de gaz. C'est le fournisseur qui assure le suivi du contrat de fourniture d'énergie avec le client.
Indépendamment du choix de ce fournisseur d'énergie, Régaz-Bordeaux, garantit les mêmes qualités et la continuité du gaz livré.



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

Édition Régaz-Bordeaux – oct 2021 –

LA FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

Les réponses à donner

**En toute transparence,
en combinant devoir d'information
et respect de la non-discrimination**



Tarifs réglementés de vente (TRV)

Fixés par les pouvoirs publics et régulés par l'État

Fixés conjointement par le ministre de la Transition écologique et solidaire et le ministre de l'Économie, après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Tarifs offres de marché

Fixés librement par les fournisseurs d'énergie

- Offres fixes : prix bloqués sur une période donnée
- Offres indexées sur les tarifs réglementés
- Offres duales : gaz & électricité
- Offres vertes : énergie renouvelable

TRV / Offres de marché, c'est quoi la différence ?

Les Tarifs Réglementés de Vente d'énergie sont fixés par les pouvoirs publics. Ces tarifs étaient commercialisés uniquement par les fournisseurs dits historiques (en gaz : Engie et les entreprises locales de distribution comme Gaz de Bordeaux).
Les offres à prix de marché sont proposées par l'ensemble des fournisseurs. Le prix des offres de marché est défini librement par les fournisseurs.

Si je change de fournisseur, est-ce que je peux conserver les TRV ?

Non, car les fournisseurs ne peuvent plus proposer de TRV aux clients.

Si je quitte les TRV, est-ce que je peux y revenir ensuite ?

Non, car les fournisseurs ne peuvent plus proposer de TRV aux clients.

On me dit que les TRV c'est fini, je dois faire quoi alors ?

L'ensemble des tarifs réglementés de gaz naturel seront supprimés le **1er juillet 2023**. Ils ont déjà été supprimés pour l'ensemble des professionnels le 1er décembre 2020.

D'ici au 1er juillet 2023, **vous devez souscrire un contrat en offre de marché avec le fournisseur de votre choix.** Vous pouvez conserver votre fournisseur actuel ou changer de fournisseur.

Et si je ne fais rien jusqu'au 1er juillet 2023 ?

Si vous n'avez pas changé d'offre à la date échéance, vous **basculerez automatiquement sur une offre de marché chez votre fournisseur actuel, sans coupure de gaz.**

Quel fournisseur puis-je consulter, pouvez-vous me conseiller ?

Non, en tant que gestionnaire de réseau, Régaz-Bordeaux se doit d'être neutre et ne peut conseiller aucun fournisseur.
Les fournisseurs sont listés sur le **site du médiateur de l'énergie :** https://calculettes.energie-info.fr/pratique/liste-des-fournisseurs

Comment comparer les offres ?

Vous pouvez utiliser le comparateur d'offres du médiateur de l'énergie : https://comparateur-offres.energie-info.fr/compte/profil

Si je change de fournisseur, est-ce que c'est payant et est-ce que je serai coupé ?

Non, le changement de fournisseur est gratuit et s'effectue sans coupure de gaz.

J'ai consulté le site du médiateur, et je ne trouve qu'un fournisseur pour les particuliers sur ma commune, pourquoi ?

Les fournisseurs n'ont pas d'obligation de proposer des offres sur tous les réseaux et toutes les communes desservies. Mais la fin des TRV va probablement inciter d'autres fournisseurs à proposer des offres pour les particuliers.

Annexe 3 : lettre de notification ICS

GRH Gestion des Ressources Humaines RÉGAZ BORDEAUX PORTEUR D'ÉNERGIES	LETTRE DE NOTIFICATION INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES Type de document : ENREGISTREMENT	Réf. : GRH-ENG-PI-01 Indice : 0 Page : 1/2

Bordeaux, le 27 décembre 2022

Note à l'attention de XXXXXX

La société REGAZ-BORDEAUX a pour mission fondamentale la construction, l'exploitation, la surveillance et la modernisation du réseau de distribution de gaz naturel.

Dans le cadre de vos fonctions au sein de REGAZ-BORDEAUX, vous pouvez avoir connaissance d'informations commercialement sensibles définies par l'article L 111-77 du Code de l'énergie comme les informations dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination qui s'imposent à un gestionnaire de réseau de distribution publique de gaz naturel tel que défini par l'article L 432-8 du Code de l'énergie.

Ces informations sont précisées par l'article R 111-31 du Code de l'énergie (voir au verso). Les éléments suivants sont notamment concernés :

- la liste des points de livraison et des clients,
- la date de rattachement du point de livraison au contrat d'acheminement,
- la durée de validité du rattachement,
- le tarif d'acheminement par point de livraison,
- la capacité journalière d'acheminement souscrite (tarif T4),
- les quantités d'énergie acheminées par mois et par point de livraison,
- les dépassements de souscription et les pénalités associées,
- l'historique des consommations.

J'attire donc votre attention sur la nécessité de conserver la confidentialité la plus absolue sur toutes ces informations dont la divulgation serait de nature à porter préjudice aux intérêts de nos clients et/ou des fournisseurs et à fausser les règles d'une concurrence loyale.

Cette confidentialité s'applique dans nos relations avec l'ensemble de nos clients fournisseurs d'énergie ainsi qu'à l'égard des tiers.

A cet égard, je vous rappelle que tout manquement à cette obligation de confidentialité, pourra faire l'objet de sanctions disciplinaires internes conformément au règlement intérieur et à l'article 6 du statut national des IEG.

Dans le cadre de notre démarche qualité, des procédures sont mises en œuvre permettant de respecter ces obligations.

Vous trouverez ci-joint mais également à disposition sur le site REGAZ-BORDEAUX (www.regaz.fr), le Code de Bonne Conduite de l'entreprise qu'il vous appartiendra de respecter en toutes circonstances.

Convaincu de l'attention que vous porterez à cet enjeu, je vous prie d'agréer l'expression de mes meilleures salutations.

Le Directeur Général
Franck FERRÉ

Code de bonne conduite de REGAZ-BORDEAUX sur le site internet régaz.fr
https://www.regaz.fr/regaz/code-de-bonne-conduite.html

Avis de réception	Nom, Prénom :	Date, signature :

Informations Commercialement sensibles

Article L111-77 du Code de l'énergie :

Chaque opérateur exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié préserve la confidentialité de toutes les informations dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination.
La liste de ces informations est déterminée par décret en Conseil d'Etat.
Les mesures prises par les opérateurs pour assurer leur confidentialité sont portées à la connaissance de la Commission de régulation de l'énergie.
[…]
Dans le cadre de la mission qui leur est confiée à l'article L. 432-8 et de la délégation prévue au dernier alinéa de l'article L. 142-1 du présent code, les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz sont chargés de mettre à la disposition des personnes publiques, à partir des données issues de leur système de comptage d'énergie, les données disponibles de consommation et de production de gaz naturel et de biogaz dont ils assurent la gestion, dès lors que ces données sont utiles à l'accomplissement des compétences exercées par ces personnes publiques, en particulier pour l'élaboration et la mise en œuvre des plans climat-air-énergie territoriaux prévus à l'article L. 229-26 du code de l'environnement. Un décret précise les personnes publiques bénéficiaires des données, la nature des données mises à disposition, la maille territoriale à laquelle les données sont mises à disposition et les modalités de leur mise à disposition.

Article R111-31 du Code de l'énergie :

Sous réserve des dispositions de l'article R. 111-35, les informations de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence loyale dont la confidentialité doit être préservée en application du premier alinéa de l'article L. 111-77 par les opérateurs gaziers mentionnés au même alinéa de cet article sont :
1° Les dispositions des contrats et protocoles ayant pour objet l'accès aux ouvrages ou installations, y compris celles fournissant des services auxiliaires, l'utilisation des stockages, le transit ou les achats conclus en vue de l'équilibrage des réseaux ainsi que les informations échangées pour la préparation et l'application de ces contrats et protocoles, relatives à l'identité des parties, aux prix des prestations, aux caractéristiques de la fourniture, à la durée et aux conditions d'évolution ou de reconduction des contrats et protocoles, aux pénalités et sanctions contractuelles ;
2° Les informations relatives aux quantités livrées issues des comptages, des mesures de pression en aval du poste de livraison, des mesures de débit, ou de toutes autres mesures physiques effectuées par l'opérateur gazier sur les ouvrages de raccordement ou les installations d'un utilisateur de ces ouvrages ou installations.
Les obligations de confidentialité mentionnées ci-dessus s'appliquent également aux informations transmises par les opérateurs gaziers qui exploitent des ouvrages ou installations à l'étranger.

Article R111-32 du Code de l'énergie :

Les opérateurs gaziers sont autorisés à communiquer à tout utilisateur de leurs ouvrages ou installations toute information relative à son activité, dans la mesure où cette communication n'est pas de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence loyale en révélant des informations mentionnées à l'article R. 111-31 et relatives à l'activité d'autres utilisateurs.
Tout utilisateur d'ouvrages ou installations peut autoriser les opérateurs gaziers à communiquer directement à des tiers des informations relatives à son activité, dans la mesure où cette communication n'est pas de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence loyale en révélant des informations mentionnées à l'article R. 111-31.

Article R111-33 du Code de l'énergie :

Les opérateurs gaziers sont autorisés à communiquer à des tiers et à publier des informations agrégées issues de celles mentionnées à l'article R. 111-31, lorsque cette publication est de nature à assurer la bonne exécution de leurs missions ou à en rendre compte, à condition que ces informations ne permettent pas de reconstituer les données élémentaires utilisées et ne portent pas atteinte aux règles d'une concurrence loyale.

Article R111-34 du Code de l'énergie :

Les opérateurs gaziers sont autorisés à échanger entre eux ainsi qu'avec les opérateurs gaziers étrangers toute information mentionnée à l'article R. 111-31, lorsque cette communication est nécessaire au bon accomplissement de leurs missions respectives.

Article R111-35 du Code de l'énergie :

Les opérateurs gaziers mentionnés à l'article L. 111-77 sont dispensés de l'obligation de préserver la confidentialité des informations énumérées à l'article R. 111-31 lorsque l'application de dispositions législatives et réglementaires implique nécessairement la communication de tout ou partie de ces informations ou lorsque cette communication est nécessaire au bon accomplissement de leurs missions, en particulier au bon fonctionnement des ouvrages et installations ou stockages, à la mise en œuvre des mesures de protection qui s'imposent en cas de menace pour la sécurité des personnes et des biens ou pour la sécurité des ouvrages et installations ou stockages ainsi que pour la mise en œuvre, le cas échéant, des mesures conservatoires prévues à l'article L. 143-6.
Les informations définies au 2° de l'article R. 111-31 ne comprennent pas les quantités annuelles livrées, les capacités d'injection et les quantités annuelles injectées de biométhane.

Sanctions

Article L111-79 du Code de l'énergie :

L'autorité administrative peut prononcer dans les conditions définies aux articles L. 142-30 et suivants une des sanctions prévues à l'article L. 142-31 à l'encontre des auteurs de manquements aux obligations énoncées à la présente sous-section.

Article L111-82 du Code de l'énergie :

I. - Est punie de 15 000 euros d'amende la révélation à toute personne étrangère aux services de l'opérateur exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié d'une des informations mentionnées à l'article L. 111-77 par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire.
II. - La peine prévue au I ne s'applique pas :
1° Lorsque la communication d'une des informations mentionnées à l'article L. 111-77 est nécessaire au bon fonctionnement des réseaux de transport ou de distribution de gaz naturel, des installations de gaz naturel liquéfié ou des stockages souterrains de gaz naturel ou au bon accomplissement des missions de leurs opérateurs ;
2° Lorsque ces informations sont transmises à la Commission de régulation de l'énergie, en application du second alinéa de l'article L. 111-97 ;
3° Lorsqu'elles sont remises aux fonctionnaires et agents de l'Etat et aux personnes appartenant à des organismes spécialisés désignées dans les conditions prévues aux articles L. 135-3 et L. 142-21 exerçant leur mission de contrôle et d'enquête ;
4° Lorsqu'elles sont remises aux autorités concédantes et notamment aux fonctionnaires ou agents de ces autorités chargés des missions de contrôle en application du I de l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales, ni à la remise d'informations à des fonctionnaires ou agents des personnes publiques, particulièrement pour la mise en œuvre des actions prévues à l'article L. 229-26 du code de l'environnement ou pour la mise en œuvre de l'article L. 111-73 du présent code, ni à la communication des informations à un tiers mandaté par un utilisateur du réseau public de distribution d'électricité et qui concernent la propre activité de cet utilisateur, en application des dispositions du I de l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales ;
5° Lorsqu'elles sont remises à des fonctionnaires ou agents des personnes publiques, particulièrement pour la mise en œuvre des actions prévues à l'article L. 229-26 du code de l'environnement ou pour la mise en œuvre de l'article L. 111-77 du présent code ;
6° Lorsqu'elles sont transmises à un tiers mandaté par un utilisateur des réseaux publics de distribution et que ces informations concernent la propre activité de cet utilisateur.

Article L111-83 du Code de l'énergie :

Est punie de l'amende prévue aux articles L. 111-81 et L. 111-82 toute déclaration frauduleuse faite par un fournisseur ou par un tiers en vue d'obtenir les données mentionnées aux articles L. 111-75 et L. 111-78.
Le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité ou de gaz ne peut voir sa responsabilité engagée du fait des manœuvres frauduleuses ou déclarations erronées d'un fournisseur ou d'un tiers.

Annexe 4 : exemple de documents d'accès en libre-service







RÉGAZ
BORDEAUX
PORTEUR D'ÉNERGIES