

D-2011/468

Réseaux Gaz de Bordeaux. Rapport annuel du délégataire pour l'exercice 2009 - 2010. Information.

Monsieur Jean-Charles PALAU, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

La Ville de Bordeaux a confié à la société d'économie mixte REGAZ Bordeaux, par le biais d'une convention d'exploitation, en date du 1er juillet 1991, la distribution de gaz sur le territoire communal.

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, les délégataires ont l'obligation de remettre à l'autorité délégante un rapport annuel sur la base duquel est issue la présente synthèse.

1. LES PRINCIPAUX INDICATEURS

RÉGAZ dessert Bordeaux ainsi que 45 autres communes de la Gironde, le réseau de distribution comprenait au 30 septembre 2010 : 3 314 kms de canalisations qui se répartissent ainsi : 566 kms de canalisation basse pression, 2 510 kms de canalisations moyenne pression type B, 238 kms de canalisation type C.

RÉGAZ, c'est 163 998 branchements, 250 345 points de comptage, 209 026 compteurs actifs.

2. INFORMATIONS GENERALES

Développement et densification des ouvrages : 1.65 millions d'euros d'investissement

Extension de 11 500 mètres linéaires de canalisation, permettant d'alimenter 970 nouveaux points de comptage.

Création de 560 points de consommation supplémentaires.

Qualité de la fourniture: 7.6 millions d'euros d'investissement.

Elimination de 16 500 mètres linéaires de réseau fonte pour 5,2 millions d'euros,

Renforcements et maillages techniques pour 1,5 millions d'euros,

Modernisations diverses pour 0,9 millions d'euros.

La maintenance des ouvrages : 6.1 millions d'euros d'investissement

RÉGAZ a mis en œuvre un programme complet de surveillance et d'entretien des ouvrages constitutifs du réseau. Ce programme est réactualisé chaque année en fonction de l'évolution des facteurs de criticité.

Dans ce cadre, le contrôle a porté sur 4 573 robinets de réseau, l'entretien des ouvrages de détente et de régulation de la pression, la vérification de 6 287 compteurs et le renouvellement de 6 478 détendeurs.

La surveillance du réseau

L'une des missions de RÉGAZ, à travers son département « Conduite et Sécurité » est de surveiller régulièrement le réseau pour contrôler son étanchéité. Sur cet exercice, plus de 1 800 kms de canalisations ont été vérifiés par un véhicule de détection de fuite spécialisé.

La réception des appels

Pour répondre aux situations d'urgence, des moyens techniques et humains sont disponibles 24h/24 et 7j/7. Chaque appel reçu est enregistré. Chaque intervention fait l'objet d'une traçabilité complète. 11 278 appels ont été enregistrés pour l'exercice considéré. Le délai d'intervention est en moyenne de 30 minutes.

Le plan d'urgence gaz

Dans le cadre de sa politique d'exploitation du réseau, RÉGAZ a mis en place en coordination avec le SDIS de la Gironde, un plan de mobilisation des moyens opérationnels en cas d'incident gaz majeur.

RÉGAZ a généralisé depuis 2009 cette nouvelle procédure, opérationnelle sur l'ensemble des concessions.

La géolocalisation des véhicules d'intervention de sécurité

Ce système a été déployé en 2010 par RÉGAZ afin de permettre une optimisation des délais d'intervention en déplaçant systématiquement le véhicule le plus proche du lieu de l'incident. Ce dispositif permet de garantir la traçabilité des interventions, notamment dans la procédure gaz renforcée.

Le suivi des travaux de tiers et dommages aux ouvrages

Ce suivi a permis de stabiliser le taux d'endommagements des ouvrages sur 2010.

3. LA QUALITE DU SERVICE

Dans le cadre de la certification ISO 9001, RÉGAZ a mis en place un dispositif d'écoute client par l'intermédiaire d'enquêtes de satisfaction. Les taux de satisfaction enregistrés se situent entre 89 et 95%.

Le traitement des réclamations

Le nombre de réclamations reçues sur l'exercice 2009/2010 est de 195. Les processus les plus critiques au regard de l'analyse de la typologie et de la répartition des réclamations reçues sont les processus « livraison de l'énergie » et « construction du réseau ».

Le suivi de la performance

Depuis le 1er juillet 2009, la Commission de Régulation de l'Énergie a mis en place un mécanisme de suivi de la qualité de service des opérateurs de réseau.

6 engagements de RÉGAZ donnent lieu à des pénalités financières en cas de non respect :

- Fournir chaque jour au Gestionnaire de Réseau Transport (GRT) le taux de télérelèves obtenues : les résultats sont au-dessus de l'objectif de base.
- Nombre de jours où RÉGAZ a transmis dans les délais convenus avec le GRT le résultat des allocations journalières : les résultats sont au-dessus de l'objectif cible.
- Taux de disponibilité du portail Internet mis à la disposition des fournisseurs de gaz : les résultats sont au-dessus de l'objectif cible.
- Assurer 100% des rendez-vous planifiés pour intervention : 100% des rendez-vous non tenus et signalés ont été indemnisés (à savoir 2 rendez vous).
- Répondre aux réclamations fournisseurs en moins de 15 jours : certains mois n'ont pas respectés cet objectif.
- Garantir 100% des réponses aux réclamations clients dans les 30 jours : certains mois n'ont pas respectés cet objectif.

Certifications

Le Bureau Veritas Certification a renouvelé les certificats management de la qualité (ISO 9001) et santé/sécurité au travail (OHSAS 18001) de RÉGAZ.

4. LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Grâce à l'action commerciale de RÉGAZ, les nouveaux raccordements au réseau gaz naturel permettent d'enregistrer 33.7 GWh de consommations prévisionnelles qui se répartissent de la manière suivante :

- 18.85 GWh pour le marché de l'habitat ;
- 14.85 GWh pour le marché professionnel.

L'exercice 2009/2010 a connu une climatologie relativement favorable ce qui a permis de générer une énergie transitée et un chiffre d'affaires précisé dans le tableau ci-dessous :

Clients tous tarifs	2009/2010
Nombre de points de livraison	209 026
Quantité d'énergie acheminée (en GWh)	4 802
Recettes d'acheminement (en milliers d'euros)	63 989

5. LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

RÉGAZ a engagé en 2009 une réflexion approfondie sur la mise en place d'une politique volontariste et efficace en matière de développement durable.

Un plan d'actions est en cours d'élaboration et viendra compléter le dispositif déjà opérationnel (chantiers propres rapides et discrets ; étanchéité du réseau ; développement du Gaz Naturel Véhicule ; intégration des ouvrages dans l'environnement).

6. LE COMPTE DE RESULTAT - BORDEAUX –

COMPTE DE RESULTAT REGAZ - Bordeaux en K€	2009/2010
PRODUCTION ENTREPRISE	29 523
ACHAT	-2 266
SERVICES EXTERIEURS	-7 693
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	-839
VALEUR AJOUTEE	18 725
IMPOTS et TAXES	-446
FRAIS DE PERSONNEL	-7 529
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	10 750
AUTRES CHARGES	-902
DOTATIONS AMORTISS. PROVISIONS	-4 175
RESULTAT D'EXPLOITATION	5 673
RESULTAT FINANCIER	-550
RESULTAT COURANT	5 123
RESULTAT EXCEPTIONNEL	83
RESULTAT AVANT IS	5 206
IMPOTS SOCIETE	-2 473
PARTICIPATION	-313
RESULTAT NET COMPTABLE	2 420

7. LES PERSPECTIVES 2010/2011

Les actions de RÉGAZ s'inscrivent dans des actions innovantes visant la maîtrise des dépenses énergétiques et dans la continuité des réalisations en cours. Les objectifs de RÉGAZ sont les suivants :

- le développement de compteurs communicants ;
- le développement des offres mixtes Gaz Naturel / Energies renouvelables ;
- l'amélioration des performances internes (objectif de contenir les coûts d'acheminement sur les prochaines années) ;
- diversifier son activité : éco-aménagement urbain ;
- poursuite des programmes d'investissement et d'exploitation du réseau ;
- poursuite de la modernisation du système d'information.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-après le rapport annuel de la concession.

Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

M. PALAU. -

Il s'agit du rapport du délégataire. Je me tiens à votre disposition pour répondre à vos questions, sachant que, Monsieur le Maire, je crois que vous allez faire une communication sur les tarifs du gaz.

M. LE MAIRE. -

Je voudrais préciser au Conseil que le gouvernement a décidé afin de ne pas pénaliser les consommateurs de bloquer dans l'immédiat les tarifs de Gaz de France pour des raisons propres aux conditions d'approvisionnement en gaz de cette entreprise.

Mais cette décision ne s'applique pas aux entreprises locales de distribution de gaz qui ont des conditions d'approvisionnement différentes, et donc Gaz de Bordeaux est autorisé à augmenter ses tarifs s'il le souhaite dans une limite de 7%.

J'ai néanmoins pris avec Jean-Charles PALAU Président de Gaz de Bordeaux la décision de maintenir les tarifs dans l'immédiat, donc pas d'augmentation de tarif. Je pense en effet que les Bordelais ne comprendraient pas que ce qui s'applique pour un an au niveau national à Gaz de France ne s'applique pas aussi à Bordeaux Gaz de Bordeaux.

Il s'agit d'une mesure provisoire jusqu'à l'automne. Nous verrons alors avec les dirigeants de l'entreprise ce qu'il convient de faire au vu de l'évolution des tarifs d'approvisionnement puisqu'une baisse des tarifs était anticipée à l'automne. Donc on verra comment les plus et les moins peuvent se compenser afin de limiter autant que possible l'évolution du tarif sans pour autant remettre en cause les conditions de fonctionnement de l'entreprise.

M. MAURIN

M. MAURIN. -

Juste pour préciser, Monsieur le Maire, que la démarche que vous effectuez auprès du ministre de tutelle est tout simplement une réponse positive à la demande unanime du Conseil d'Administration de Régaz Gaz de Bordeaux.

M. LE MAIRE. -

Merci de le rappeler.

Arcins • Arzac

Avensan

Bassens

Bègles

Blanquefort

Bordeaux • Bruges

Canéjan • Cantenac • Carbon-Blanc

Castelnau-de-Médoc • Cenon

Cussac-Fort-Médoc • Eysines • Floirac

Gradignan • Labarde • Lacanau

Lamarque • Le Bouscat • Le Haillan

Le Pian-Médoc • Le Taillan-Médoc

Listrac-Médoc • Lormont • Ludon-Médoc

Macau • Margaux • Martignas-s/Jalle

Mérignac • Moulis-en-Médoc

Parempuyre • Pauillac • Pessac

Saint-Aubin-de-Médoc • Sainte-Eulalie

Sainte-Hélène • Saint-Jean-d'Ilac

Saint-Julien-Beychevelle

Saint-Laurent-Médoc

Saint-Médard-en-Jalles • Salaunes

Soussans • Talence • Villenave-d'Ornon

Rapport annuel du délégataire

exercice 2009-2010

RÉGAS
BORDEAUX
Porteur d'énergie

La tendance apparue sur l'exercice précédent se confirme. Le label BBC (Bâtiment Basse Consommation) permet de rappeler qu'il faudra compter encore longtemps avec le gaz naturel. Énergie primaire la moins émettrice de gaz à effet de serre, notre énergie conserve des atouts de poids et s'associe parfaitement aux énergies renouvelables.

Les équipes de Régaz-Bordeaux sont mobilisées pour répondre aux problématiques des collectivités. L'apport de solutions optimales vient enrichir vos stratégies de développement local et répond aussi à la nécessité, pour vos administrés, de gérer plus efficacement leur poste de dépenses énergétiques.

Régaz-Bordeaux se positionne en amont des choix qui dessineront la ville de demain. Son engagement dans la voie du développement durable se poursuit. Des solutions innovantes, peu énergivores, viennent renforcer le champ des possibilités offertes pour tout type de bâtiment, de surface et d'usage. Régaz-Bordeaux travaille avec de nombreux bureaux d'études thermiques pour garantir les meilleures solutions.

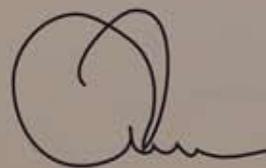
Une vaste réflexion, démarrée sur l'exercice 2009/2010, concerne la diversification de nos activités et l'amélioration de la performance de Régaz-Bordeaux. Le travail fourni prend en considération vos besoins et ceux de vos administrés. Cette projection de l'entreprise à cinq ans nous permettra d'affronter de manière compétitive les enjeux à venir du développement des territoires.

Ces nouveaux défis ne détournent pas la SAEML de sa mission de service public. La société a investi 10,5 millions d'euros pour maintenir, surveiller, sécuriser et développer les éléments constitutifs des 3 314 km de réseau que vous lui confiez.

La reconnaissance du professionnalisme des équipes s'étend bien au-delà du territoire historique et constitue la fierté de tous.

Régaz-Bordeaux connaît la valeur de la confiance que vous lui accordez. Avec le savoir-faire d'une grande entreprise et la réactivité d'une PME, nous restons un partenaire proche de vous et à votre écoute.

Philippe le Picolot
Directeur général



SOMMAIRE

LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE DE GAZ	2
Le réseau de distribution au 30 septembre 2010	3
La modernisation des ouvrages de distribution	7
La maintenance des ouvrages de distribution	8
<hr/>	
LA SÉCURITÉ DE LA DISTRIBUTION	9
Le contrôle de l'étanchéité du réseau	9
Les appels de tiers et les incidents	10
Le plan d'urgence gaz	11
La procédure gaz renforcée	11
Géolocalisation des véhicules d'intervention de sécurité	11
Le suivi des travaux de tiers et des dommages aux ouvrages	12
<hr/>	
LA QUALITÉ DE SERVICE	14
L'écoute client	14
Le traitement des réclamations clients	15
Le suivi de la performance	16
Les certifications ISO 9001 et OHSAS 18001	19
<hr/>	
LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	20
Placements sur le marché de l'habitat	20
Placements sur le marché professionnel	21
L'acheminement du gaz naturel pour le compte des fournisseurs et des clients finals	22
L'énergie transitée	22
<hr/>	
LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	23
Chantiers propres, rapides et discrets	23
Qualité de l'atmosphère	23
Intégration des ouvrages dans l'environnement	24
Ensemble vers une Entreprise durable	25
<hr/>	
LES PERSPECTIVES 2010/2011	26
Développement de compteurs communicants	26
Développement des offres mixtes Gaz Naturel + énergies renouvelables	26
Amélioration des performances internes	26
Diversification des activités	26
Le programme d'investissement	26
L'exploitation du réseau	27
Projets informatiques 2010/2011	27
<hr/>	
ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ	28
<hr/>	
LEXIQUE	30
<hr/>	
VOS INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS	33
<hr/>	
ANNEXES	
Le rapport financier de votre Commune	
Le réseau de votre Commune	
Les clients de votre concession	

LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE DE GAZ

Régaz-Bordeaux, votre délégataire de service public pour la distribution du gaz naturel dessert également **45 autres communes de la Gironde**.

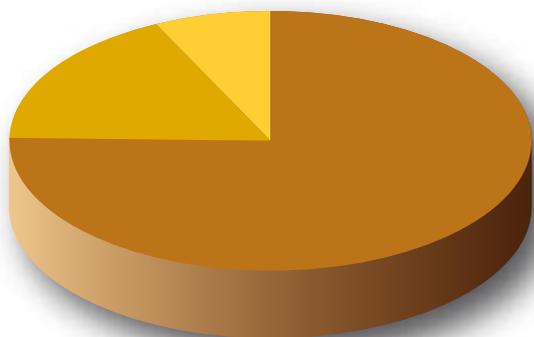


Le réseau de distribution au 30 septembre 2010

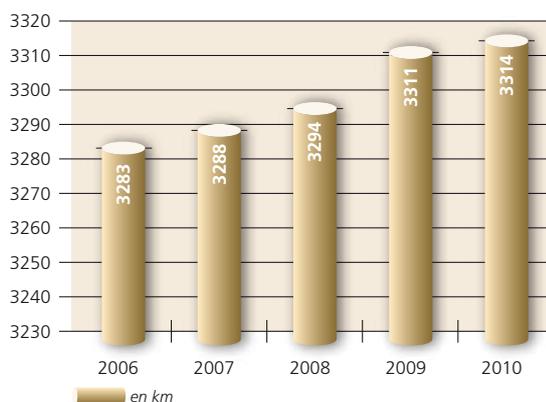
Le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux comprenait au 30 septembre 2010 :

3 314 km de canalisations dont :

-  566 km de canalisations basse pression
-  2 510 km de canalisations moyenne pression type B
-  238 km de canalisations moyenne pression type C



ÉVOLUTION DU LINÉAIRE RÉSEAU



Le saviez-vous ?

Bientôt un gaz issu du développement durable dans le réseau Régaz-Bordeaux !

Le biogaz est produit par la décomposition, dans un méthaniseur, de matières organiques ou de sous-produits en provenance des industries du bois, agricoles ou agro-alimentaires.

Cette technologie récente est amenée à se développer en France comme dans le reste de l'Europe.

Habituellement valorisé sous forme de chaleur ou d'électricité en cogénération, le biogaz peut également être utilisé comme carburant et pourra, après la parution du décret d'autorisation, être injecté dans un réseau de distribution de gaz.

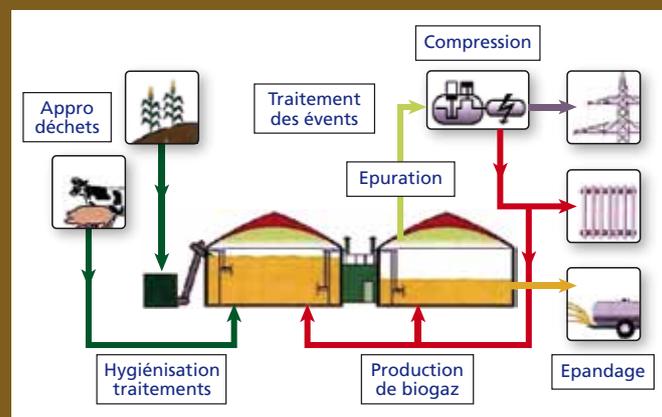
Les ministères de l'Ecologie, de l'Agriculture, de l'Economie et de l'Energie doivent statuer, courant 2011, sur ce décret précisant les conditions de commercialisation d'énergie dans le cadre de l'exploitation agricole.

Le Grenelle Environnement 2 prévoit notamment de multiplier par 10 la production de chaleur et par 4 la production d'électricité issue du biogaz.

Régaz-Bordeaux, dans le cadre du Syndicat Professionnel des Entreprises Gazières Non Nationalisées (SPEGNN), participe à l'élaboration des normes et des procédures à mettre en œuvre, plus particulièrement lors de l'injection dans un réseau de gaz.

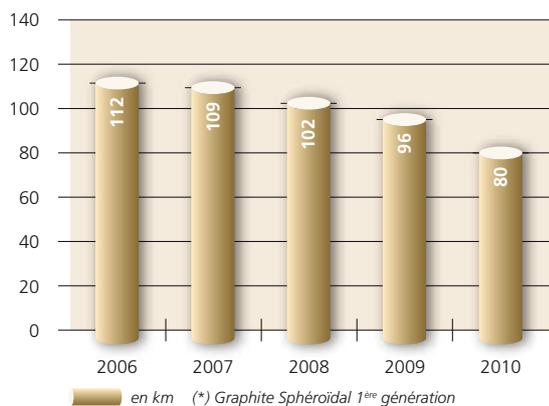
Régaz-Bordeaux est en contact avec plusieurs exploitants méthaniseurs afin d'injecter du biogaz dans le réseau de distribution.

Celui-ci proviendra soit, de boues de stations d'épuration, soit de déchets agricoles.

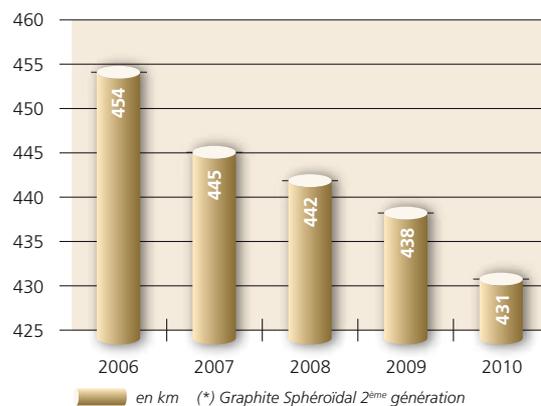


ÉVOLUTION DU RÉSEAU PAR TYPES DE MATÉRIAUX

FONTE DUCTILE GS (*)



FONTE DUCTILE 2GS (*)



10 055 vannes de coupure de réseau
soit 1 vanne pour 328 ml de canalisations en moyenne.

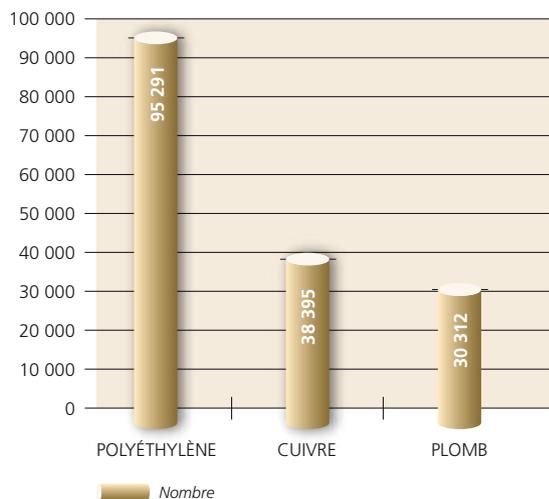
207 postes de détente dont :

- 55 postes de détente MPC/MPB
- 149 postes de détente MPB/BP
- 3 postes de détente MPC/MPC

41 postes de soutirage et 29 postes de drainage de courant
pour la protection cathodique des canalisations acier.

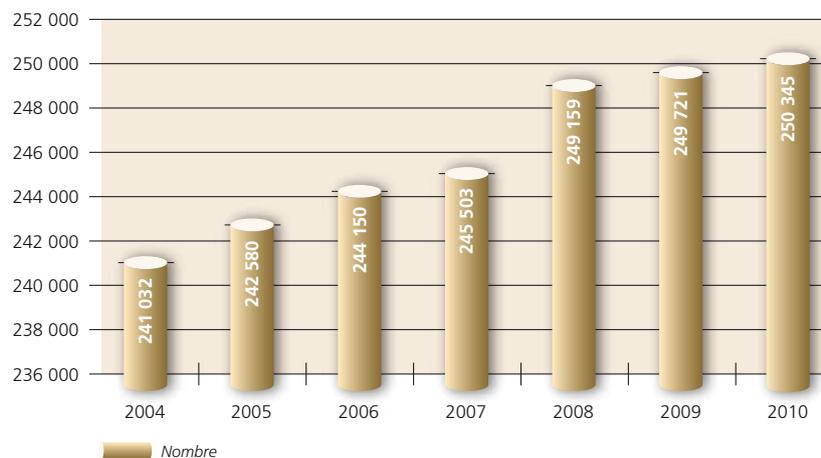
163 998 branchements

BRANCHEMENTS PAR TYPES DE MATÉRIAUX



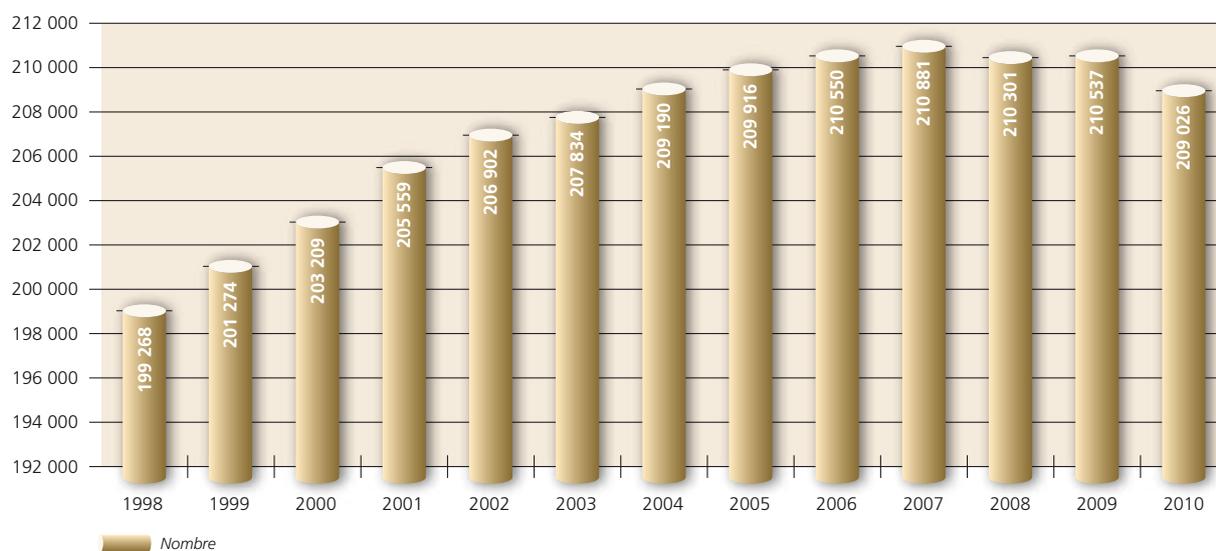
250 345 points de comptage ou d'estimation (PCE)

PCE



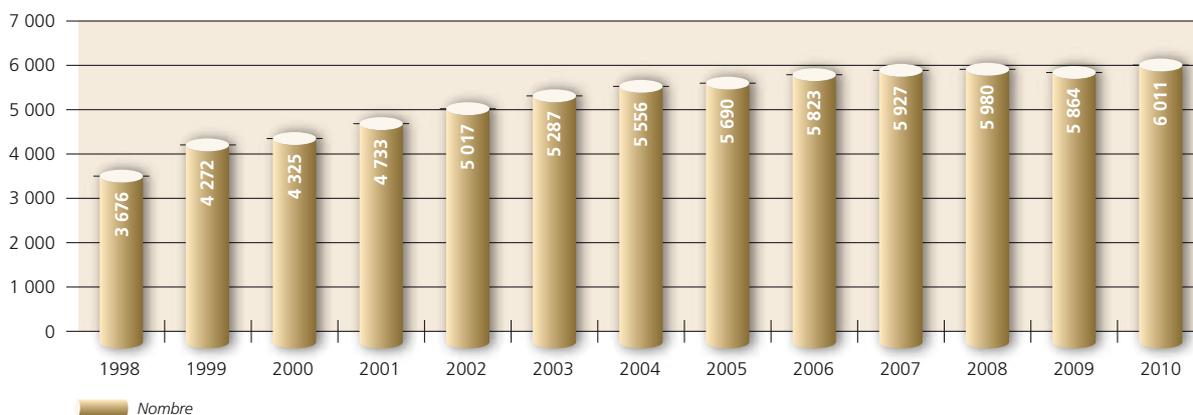
209 026 compteurs actifs

COMPTEURS ACTIFS



6 011 conduites montantes en immeubles collectifs

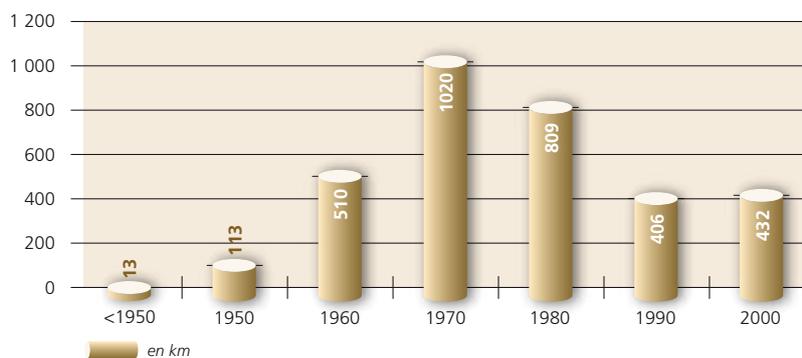
CONDUITES MONTANTES



■ Âge moyen des ouvrages

POSE DU RÉSEAU PAR DÉCENNIE

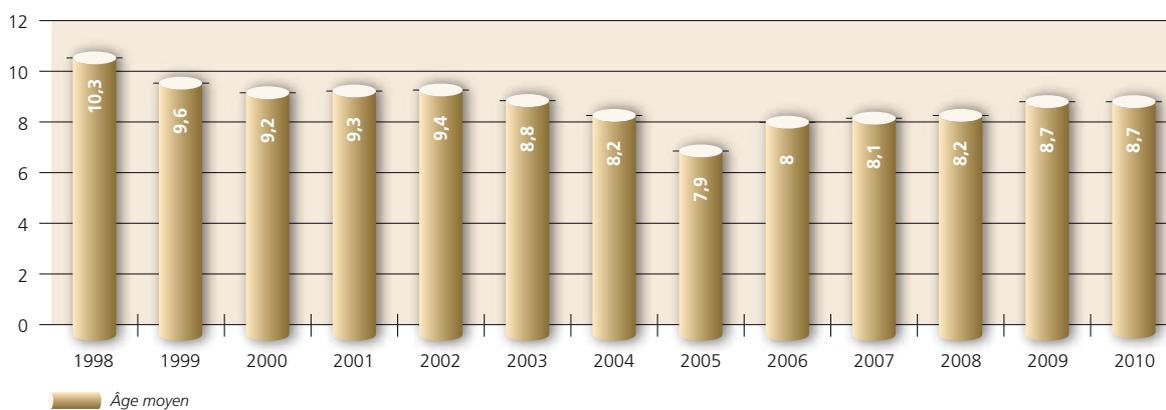
Âge moyen du réseau = 28,8 ans



ÉVOLUTION DE L'ÂGE MOYEN DES COMPTEURS À SOUFFLETS

Objectif : âge moyen < 10 ans

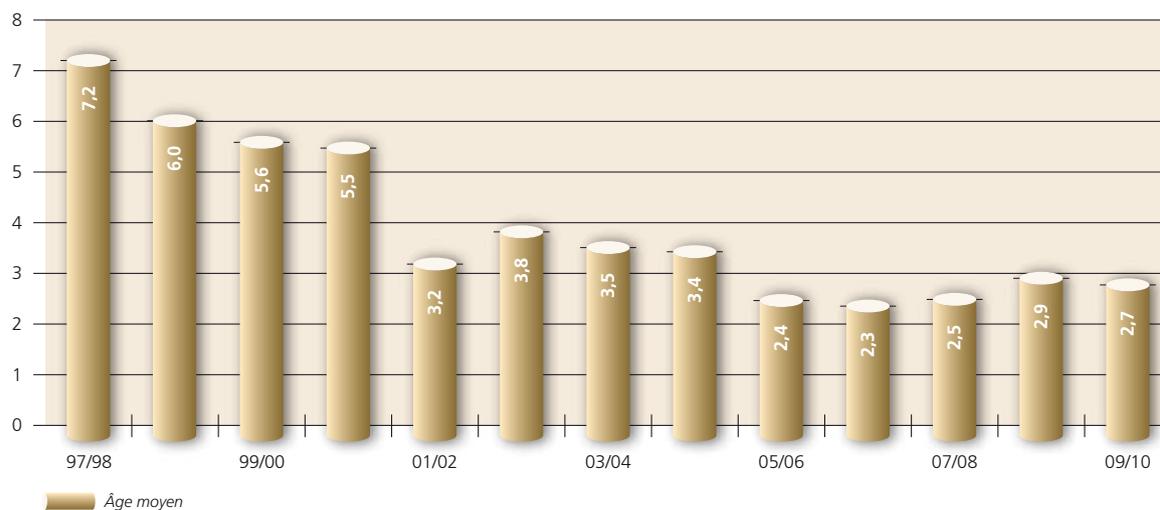
Âge moyen = différence entre 2010 et le "millésime" compteur.



ÉVOLUTION DE L'ÂGE MOYEN DES COMPTEURS À TURBINES ET PISTONS ROTATIFS

Objectif : âge moyen < 3 ans

Âge moyen = différence en années entre le 30 septembre 2010 et la date de la dernière vérification d'étalonnage.



La modernisation des ouvrages de distribution

Pour l'exercice 2009/2010, les investissements ont représenté 11,2 M€. Ils ont permis de procéder notamment à la réalisation des actions suivantes :

■ DÉVELOPPEMENT ET DENSIFICATION (1,7 M€)

Extensions commerciales

Il a été réalisé, à la fin de l'exercice, 11 500 ml* de canalisations et 970 PCE pour un montant global de 1 090 k€, soit un prix moyen de 95 €/ml conforme au montant budgété et un ratio de 12 ml/PCE.

Les prévisions du pôle développement réseau étaient de 12 500 ml et 760 PCE (soit 16 ml/PCE), soit la réalisation d'un linéaire inférieur au budget mais avec un meilleur ratio de linéaire par PCE.

*ml : mètre linéaire

Densification

A la fin de l'exercice, 560 PCE pour un montant de 610 k€ ont été réalisés, soit 70% de l'objectif fixé.

- S'agissant du programme technique

■ QUALITÉ DE LA FOURNITURE ET EXPLOITATION COURANTE

Élimination des réseaux fonte : 5,2 M€

Il était prévu d'éliminer 16 km de réseau fonte GS pour un montant de 6 400 k€.

A la fin de l'exercice, 16,5 km de fonte ont été éliminés pour un montant de 5 202 k€.

Renforcement et maillage technique : 1,5 M€

La troisième phase de renouvellement des réseaux acier des boulevards de Bordeaux, soit 900 ml a été réalisée durant l'été 2010.

L'opération de renforcement Margaux-Cantenac qui vise à sécuriser le Nord Médoc est terminée, soit 4 700 ml en acier.

Îlotage réseau BP (Basse Pression) : 0,3 M€

Pour ce qui concerne l'îlotage du réseau BP, 3 postes étaient prévus sur ce budget. 4 postes (Blum, Lecocq, Adour, Mouneyra) ont fait l'objet d'un report de 2008/2009 sur 2009/2010, soit au total 7 postes prévus sur l'exercice 2009/2010.

A la fin d'exercice, les postes Blum, Adour, Mouneyra, Archambaud ont été posés.

L'implantation des 3 autres postes nécessitent des démarches complémentaires pour valider la faisabilité technique et obtenir les autorisations. Il faut noter les difficultés croissantes à obtenir

des emplacements pour les derniers postes (encombrement du sous-sol, autorisation de la mairie, accords des riverains...).

Ces 3 postes seront posés sur l'exercice suivant.

Modernisation immeubles anciens : 0,1 M€

Le projet de sécurisation des immeubles collectifs anciens sur Bordeaux ayant pour objectif d'éliminer la totalité des ouvrages en plomb situés à l'intérieur du bâti, ainsi que les nourrices de distribution en plomb à l'extérieur, à l'horizon 2013, se poursuit conformément aux prévisions initiales.

Cette année, près de 350 installations ont fait l'objet de travaux.

Cette activité permet de pallier la baisse des travaux liés au développement commercial.

Déplacements de réseau : 0,5 M€

2 150 ml ont été réalisés sur cette ligne budgétaire d'investissement. Les opérations importantes menées sont :

- le déplacement du poste Ciments Français à Floirac,
- 583 ml de canalisations sur l'avenue du 8 mai à Cenon,
- 140 ml avenue de la Gare à Bordeaux-Caudéran suite à des travaux de la CUB,
- 1400 ml à Salaunes dans le cadre de l'aménagement de sécurité de la RD 1215 par le Conseil Général de la Gironde.

Autres :

Numérisation des plans	0,7 M€
Changements de compteurs	0,7 M€
Postes	0,2 M€
Tramway	0,1 M€
Divers	0,2 M€

Investissements :

11,2 M€

La maintenance des ouvrages de distribution

Régaz-Bordeaux, sur la base de politiques de maintenance formalisées conformes aux exigences réglementaires, met en œuvre un programme complet de surveillance et d'entretien des ouvrages constitutifs du réseau. Ce programme est réactualisé chaque année en fonction de l'évolution des facteurs de criticité.

Le programme de maintenance de Régaz-Bordeaux se décline au travers des actions suivantes :

- la vérification permanente de l'efficacité de la protection cathodique des ouvrages en acier (1 950 km de canalisations enterrées). Cette vérification permet de s'affranchir des risques de corrosion de ce type de matériau, risques liés à la présence de courants vagabonds dans le sol,
- le contrôle périodique d'accessibilité et de manœuvrabilité, assuré tous les 4 ans sur chacun des 9 000 robinets de réseau. Ce programme est complété par une action de suivi des campagnes de goudronnage, en relation étroite avec les services gestionnaires de la voirie. Il permet de garantir la mise à niveau des émergences (bouches à clé) lors de ces travaux,
- le contrôle périodique de l'accessibilité aux organes de coupure des branchements du réseau basse pression (bouches à clé) situés en trottoir, pour faciliter l'intervention des pompiers lors d'incidents. 12 000 organes de coupure ont ainsi été contrôlés sur l'exercice,
- le recensement des installations de distribution de gaz situées en aval de l'organe de coupure générale dans les immeubles collectifs anciens. Ce programme qui se termine pour la zone de Bordeaux intra-boulevards, a été généralisé à l'ensemble des communes. Il s'achèvera en 2013. A l'issue de ce premier recensement, une visite de contrôle de sécurité est effectuée tous les 5 ans sur l'ensemble des immeubles,
- l'entretien des ouvrages de détente et de régulation de la pression (postes de détente réseau et clients) afin de garantir l'efficacité des dispositifs de sécurité et la continuité du niveau de pression adapté en tout point du réseau gaz et en amont du compteur de chaque client,
- le contrôle métrologique des dispositifs de comptage dans le cadre de la vérification périodique d'étalonnage. Ce contrôle fait l'objet de programmes rigoureux et conformes aux exigences réglementaires (20 ans pour les compteurs à soufflets et 5 ans pour les compteurs mécaniques, tous les ans pour les compteurs alimentant des clients industriels qui sont équipés

de dispositifs électroniques de conversion des volumes),

- le renouvellement des détendeurs individuels situés en amont des compteurs dans le cadre du renforcement de la politique de prévention initiée par Régaz-Bordeaux en 2008 (spécificité nationale).

Dans ce cadre, il a été procédé au cours de l'exercice 2009/2010 aux actions suivantes :

- contrôle de 4 573 robinets de réseau,
- entretien de 329 ouvrages de détente et de régulation de la pression au titre des opérations d'entretien périodique,
- entretien de 323 ouvrages de détente et de régulation de la pression dans le cadre des visites de contrôle de bon fonctionnement,
- poursuite des programmes de recensement des installations,
- vérification de 6 287 compteurs dans le cadre de la vérification périodique d'étalonnage.
- renouvellement de 6 478 détendeurs.



Maintenance :

6,1 M€

LA SÉCURITÉ DE LA DISTRIBUTION

Dans le cadre des missions de service public que vous lui avez confiées, la sécurité des personnes et des biens est la première des priorités pour Régaz-Bordeaux. C'est pourquoi la SAEML a mis en place, depuis de nombreuses années, un **"département Conduite et Sécurité"** dont les missions sont les suivantes :

- contrôle de l'étanchéité du réseau,
- réception et traitement des interventions d'urgence.

Le contrôle de l'étanchéité du réseau

Il est réalisé à l'aide d'un véhicule de détection de fuite spécialisé, équipé d'un dispositif de positionnement GPS. Le processus mis en œuvre permet de garantir la traçabilité complète des interventions, depuis la phase recherche de fuite jusqu'à la réparation définitive d'une éventuelle avarie détectée. Lorsque le véhicule est dans l'impossibilité d'accéder à certaines zones, le contrôle s'effectue par des opérateurs intervenant

à pied ; la traçabilité de ces interventions étant assurée sur le système d'intervention géographique de Régaz-Bordeaux, à l'identique de la recherche par véhicule.

Sur l'exercice 2009/2010, plus de 1 800 km de canalisations ont été vérifiés.

Les engagements de Régaz-Bordeaux fixent l'inspection de 100% du réseau BP tous les ans, et 100% des réseaux MPC et MPB tous les 4 ans. Le réseau gaz est décomposé en 467 circuits de recherche par VSR et plus de 3800 circuits de recherche à pied.

Type de recherche	Réseau	Objectif annuel	Total du réseau en circuits	Total du réseau en km
par VSR*	MPC et MPB	100% sur 4 ans	454 circuits pressions mixtes	2748 km
par VSR*	Basse pression	100% par an	13 circuits BP	566 km
à pied	secteurs inaccessibles au VSR*	100% sur 4 ans	3 634	180 km environ

*Véhicule de Surveillance du Réseau



Les appels de tiers et les incidents

L'organisation mise en place par Régaz-Bordeaux pour répondre aux situations d'urgence repose sur des moyens humains et techniques disponibles 24h/24, 7j/7.

Il est à noter que Régaz-Bordeaux est un des rares gestionnaires de réseau en France à disposer en propre d'un centre de traitement des appels de sécurité gaz.

Chaque appel reçu est enregistré, chaque intervention fait l'objet d'une traçabilité complète.

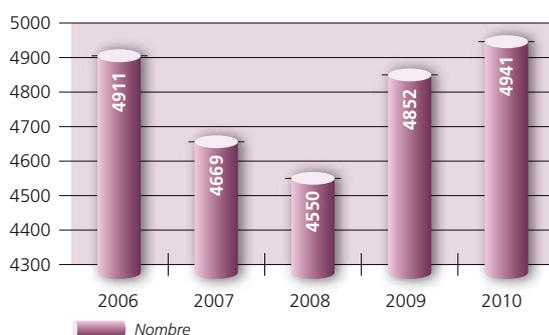
De la même manière, chaque incident ayant perturbé l'exploitation normale du réseau est répertorié.

APPELS REÇUS

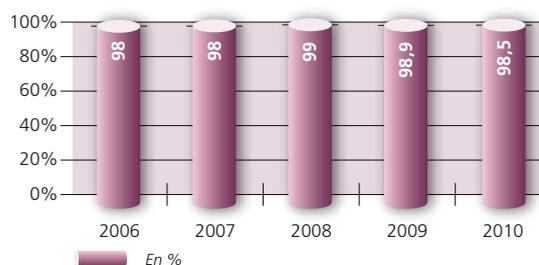
	2008/2009	2009/2010
Nombre total d'appels reçus	12 107	11 278
Nombre d'appels de sécurité <i>(appels ayant déclenché une intervention d'urgence)</i>	4 852	4 941
→ dont nombre d'appels pour odeur de gaz	2 062	1 918

Le délai d'intervention est en moyenne de 30 minutes.

ÉVOLUTION DES APPELS DE SÉCURITÉ



INTERVENTIONS DE SÉCURITÉ RÉALISÉES EN MOINS D'UNE HEURE



INCIDENTS D'EXPLOITATION

TYPES D'INTERVENTION (motif de déclenchement)	2008/2009	2009/2010
Nombre total d'interventions par motif	5 538	5 382
Manque de pression ou de gaz	1 174	1 285
Présomption de fuite	1 144	1 714
Procédure Gaz Renforcée (PGR)	Non suivi	47
Autres natures	3 218	2 336

Remarque : entre 2009 et 2010, le système de collecte des interventions a été revu pour une description plus détaillée des motifs de déclenchement et une prise en compte du nouveau motif "PGR".

La forte baisse des incidents "autres natures" s'explique par une requalification plus précise et plus détaillée des interventions.

LOCALISATION DES INCIDENTS	2008/2009	2009/2010
Nombre total d'interventions pour présomption de fuite	1 144	1 714
Incidents sur réseau	45	103
Incidents sur branchements <i>(conduites montantes, compteurs, détendeurs)</i>	303	1 131
Incidents sur installations après compteur (client)	486	445
Incidents sur autres ouvrages	310	35

Dans la localisation des incidents, on retrouve la forte hausse générée par la requalification des interventions du tableau précédent.

INTERRUPTION DE FOURNITURE	2008/2009	2009/2010
Nombre de clients dont la fourniture a été interrompue suite à un incident <i>(hors travaux programmés)</i> sur un ouvrage de Régaz	2 573	2 624

Le plan d'urgence gaz

Dans le cadre de sa politique d'exploitation du réseau, Régaz-Bordeaux a mis en place en coordination avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Gironde (SDIS Gironde), un plan de mobilisation des moyens opérationnels en cas d'incident gaz majeur.

Ce plan est régulièrement mis en œuvre dans le cadre d'exercices coordonnés avec les sapeurs-pompiers afin de valider sa pertinence et son efficacité.

La procédure gaz renforcée

Suite à l'expérimentation initiée en 2009 sur 6 départements dont la Gironde, le ministère de tutelle a décidé de généraliser l'application du dispositif "Procédure Gaz Renforcée" (PGR) à l'ensemble du territoire national d'ici le mois de juillet 2011.

Du fait de l'implication de Régaz-Bordeaux en phase expérimentale, cette procédure est donc d'ores et déjà opérationnelle sur l'ensemble des concessions desservies

par notre entreprise et a été intégrée dans le processus global de Management de la qualité du GRD.

Chaque intervention relevant de cette procédure fait l'objet d'une analyse systématique avec le SDIS de Gironde (fréquence trimestrielle) afin de capitaliser sur le retour d'expérience et d'améliorer en continu nos performances en matière de sécurité.

Géolocalisation des véhicules d'intervention de sécurité

Un système de géolocalisation des véhicules d'intervention de sécurité a été déployé en 2010 afin de permettre une optimisation des délais d'intervention en déplaçant systématiquement le véhicule le plus proche du lieu de l'incident.

Ce dispositif permet de garantir la traçabilité complète des interventions, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la procédure gaz renforcée.

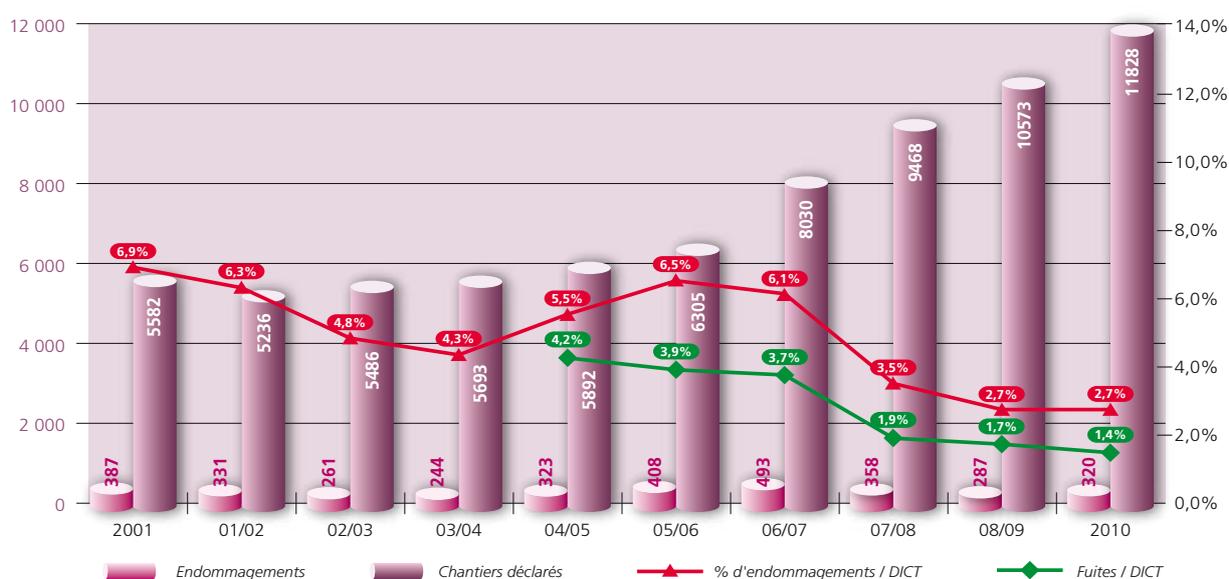


Le suivi des travaux de tiers et des dommages aux ouvrages

Les travaux de tiers à proximité du réseau de distribution et les dommages aux ouvrages gaz que ces travaux sont susceptibles de générer sont identifiés, depuis plusieurs années, par Régaz-Bordeaux comme le principal risque industriel en matière de distribution de gaz. C'est pour cette raison que la surveillance des travaux de tiers à proximité des canalisations de gaz fait l'objet d'une vigilance accrue et que des moyens importants lui sont dédiés. Dans le cadre de son plan pluriannuel de prévention visant à réduire ce type de risque,

Régaz-Bordeaux a activement contribué, en 2010, à relancer, en relation avec la Fédération Régionale des Travaux Publics (FRTT) et les autres gestionnaires de réseaux, une action de coordination de l'ensemble des acteurs, qui s'est traduite par la signature d'une charte de "bon comportement", par la mise en place d'un observatoire régional chargé d'analyser les incidents, de proposer des actions d'amélioration sur l'ensemble de la chaîne de risques et d'assurer une fonction de médiation en cas de litiges.

ENDOMMAGEMENTS / CHANTIERS DÉCLARÉS



En 2010, le nombre de chantiers a augmenté de 12%. Le pourcentage d'endommagements s'est stabilisé, ce qui traduit l'efficacité des actions préventives engagées et une prise de conscience par l'ensemble des intervenants des risques inhérents aux travaux situés à proximité des réseaux enterrés.



COMMUNES	Nombre d'endommagements
ARCINS	0
ARSAC	0
AVENSAN	1
BASSENS	6
BÈGLES	8
BLANQUEFORT	7
BORDEAUX	109
BRUGES	10
CANÉJAN	2
CANTENAC	1
CARBON BLANC	5
CASTELNAU-DE-MÉDOC	3
CENON	8
CUSSAC-FORT-MÉDOC	1
EYSINES	3
FLOIRAC	3
GRADIGNAN	19
LABARDE	0
LACANAU	0
LAMARQUE	0
LE BOUSCAT	5
LE HAILLAN	5
LE PIAN-MÉDOC	6
LE TAILLAN-MÉDOC	1
LISTRAC-MÉDOC	2
LORMONT	8
LUDON-MÉDOC	4
MACAU	0
MARGAUX	2
MARTIGNAS-SUR-JALLE	1
MÉRIGNAC	38
MOULIS-EN-MÉDOC	2
PAREMPUYRE	1
PAUILLAC	2
PESSAC	23
SAINT-AUBIN-DE-MÉDOC	3
SAINTE-EULALIE	4
SAINTE-HÉLÈNE	0
SAINT-JEAN-D'ILLAC	0
SAINT-JULIEN-BEYCHEVELLE	1
SAINT-LAURENT-MÉDOC	0
SAINT-MÉDARD-EN-JALLES	12
SALAUNES	1
SOUSSANS	1
TALENCE	5
VILLENAVE D'ORNON	7
Total endommagements	320

Rappel des actions engagées par Régaz-Bordeaux :

- Régaz-Bordeaux respecte les obligations réglementaires liées aux délais de réponse aux Demandes de Renseignements (D.R.) et DICT qui lui sont adressées, dans le cadre d'un processus certifié sous assurance qualité.
- Les obligations réglementaires imposent un traitement des DICT sous 10 jours. Régaz-Bordeaux enregistre 100% de ses DICT dans ce délai. En interne, notre objectif est de 80% sous 4 jours. Sur l'exercice 2009/2010, nous réalisons 94% des DICT dans ce laps de temps.
- Notons que les plans des réseaux gaz sont envoyés de façon systématique.

Toujours au-delà de la mise en œuvre de ces obligations réglementaires, Régaz-Bordeaux a systématisé les actions complémentaires suivantes :

- Surveillance organisée des chantiers longitudinaux, des fonçages et des forages dirigés à proximité des ouvrages gaz (4 agents dédiés à cette activité).
- Maintien d'une surveillance adaptée aux chantiers ponctuels (12 agents de sécurité pour plus de 1 280 visites de chantiers).
- Organisation régulière de réunions de sensibilisation / formation auprès des personnels des entreprises de TP sur les risques et précautions liés aux travaux à proximité d'ouvrages de distribution de gaz naturel. Une sensibilisation particulière est apportée aux travaux réalisés au moyen de fonçages horizontaux qui comportent des risques importants en zone urbaine.
- Participation active des représentants de Régaz-Bordeaux aux groupes de travail nationaux relatifs aux évolutions de la réglementation en matière de déclaration de travaux.
- Mise en place d'actions spécifiques afin de contribuer à l'amélioration permanente de la qualité des informations cartographiques des ouvrages gaz. Régaz-Bordeaux organise un processus de collecte des retours terrain sur le positionnement des ouvrages pour fiabiliser la cartographie.

LA QUALITÉ DE SERVICE

Analyse des résultats sur le Gestionnaire de Réseau de Distribution Régaz-Bordeaux (démarches QSE) - Exercice 2009/2010

L'écoute client Régaz-Bordeaux

Dans le cadre de la certification ISO 9001 permettant aux clients de s'exprimer sur la qualité des services rendus par Régaz-Bordeaux pour chacun des processus certifiés, la société a mis en place un dispositif "d'écoute client" par l'intermédiaire d'enquêtes de satisfaction.

Au cours de cet exercice, des enquêtes ont été menées sur les prestations suivantes :

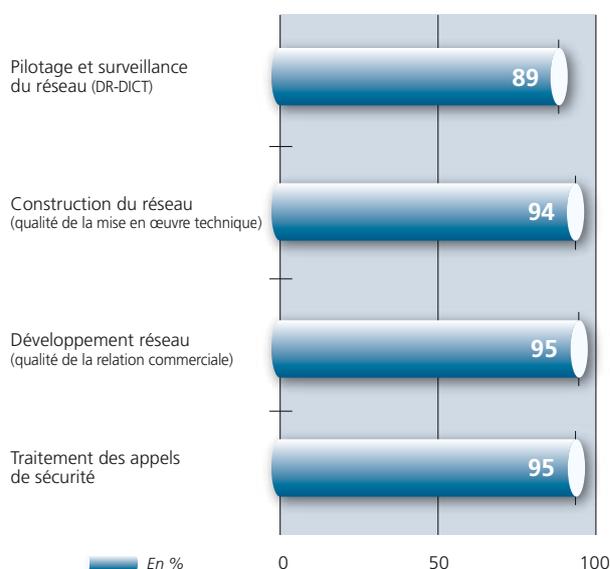
- Construction du réseau,
- Relation commerciale,
- Interventions de sécurité,
- Pilotage et surveillance du réseau.

Les clients ont exprimé positivement leur appréciation puisque les taux de satisfaction enregistrés se situent entre **89** et **95**%.

Le résultat de ces enquêtes témoigne de l'engagement des équipes commerciales et techniques pour offrir aux différentes catégories de clients une relation et des services de qualité. Ces enquêtes font systématiquement l'objet

de rapports de synthèse dont l'analyse oriente et déclenche des plans d'actions adaptés ayant pour finalité l'amélioration continue de notre performance.

NIVEAUX DE SATISFACTION CLIENTS



Le traitement des réclamations clients

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

Ce processus s'appuie sur :

- 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.

Ce processus fait l'objet chaque année d'un "point fort" dans le cadre des audits de certification.

Sur l'exercice 2009/2010, 195 réclamations ont été reçues et traitées (soit 9 réclamations pour 10 000 clients) contre 122 sur l'exercice 2008/2009. Le nombre de réclamations reçues est donc en augmentation.

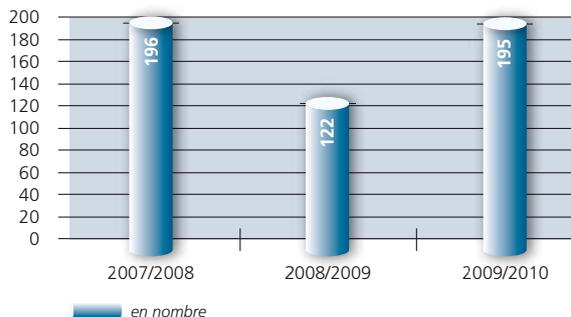
Les réclamations téléphonées ont été prises en compte et sont intégrées désormais dans le périmètre des réclamations faisant l'objet d'une analyse et d'une réponse client.

Les objectifs fixés en termes de délai de traitement sont de 85%. En 2009/2010, nous enregistrons 86% des réclamations traitées dans un délai de 30 jours contre 92% en 2008/2009.

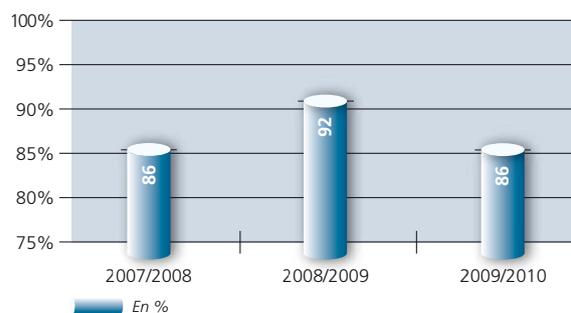
Les processus les plus critiques au regard de l'analyse de la typologie et de la répartition des réclamations reçues sont les processus "livraison de l'énergie" et "construction du réseau".

Ces processus ont fait l'objet de bilans spécifiques et ont donné lieu à la détermination de plans d'actions ciblés.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS CLIENTS



ÉVOLUTION DU TAUX DE RÉPONSES DANS LES 30 JOURS



Faire sa réclamation
au GRD sur le site :

www.regaz.fr



Le suivi de la performance

Le niveau de qualité de service assuré par Régaz-Bordeaux est mesuré par l'intermédiaire d'indicateurs de performance dont le suivi est réalisé dans le cadre de la démarche qualité.

Parmi les 130 indicateurs actuellement suivis, 6 indicateurs nous semblent significatifs en termes de suivi de la performance du concessionnaire.

Depuis le 1^{er} juillet 2009, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a mis en place un mécanisme de suivi de la qualité de service des opérateurs de réseaux.

Ce suivi repose sur le calcul d'indicateurs regroupés dans un tableau de bord spécifique et publié mensuellement sur le site Internet de chaque opérateur.

Régaz-Bordeaux s'est conformée sans difficulté à cette obligation car la plupart des indicateurs demandés par la CRE faisaient déjà l'objet d'un suivi régulier dans le cadre de notre démarche qualité.

Les indicateurs portent sur les domaines suivants : la relation avec les clients et les fournisseurs, les interventions, la qualité du processus d'allocation de l'énergie transitée entre les différents fournisseurs utilisant le réseau.

Le domaine de la sécurité n'est pas intégré dans ce mécanisme, dans la mesure où il fait l'objet d'obligations réglementaires et d'un contrôle assuré par d'autres autorités publiques.

Afin de prévenir toute dégradation de la qualité de service des opérateurs de réseaux et d'inciter chaque opérateur à améliorer son niveau de qualité de service, la CRE a mis en place un mécanisme d'incitation financière en cas de non atteinte (pénalités) ou de dépassement (bonus) d'objectifs préalablement définis.

Ces incitations financières, hormis celles relatives au respect des rendez-vous, versées directement aux fournisseurs, donnent lieu à des pénalités et des bonus versés aux utilisateurs et à Régaz-Bordeaux à travers le CRCP (Compte de Régularisation des Charges et des Produits).

Le CRCP est un compte fiduciaire extra-comptable qui est alimenté à intervalle régulier par tout ou partie des écarts de coûts ou de revenus constatés sur des postes prédéfinis.

L'apurement annuel du solde de ce compte, se traduit par une diminution ou une augmentation de la grille tarifaire d'acheminement.



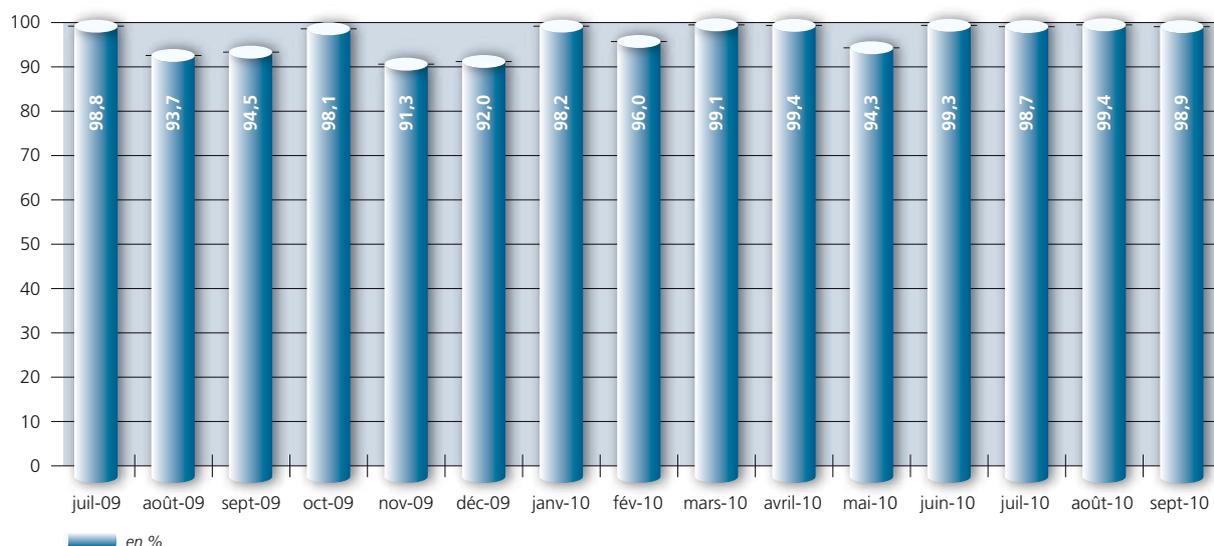
Au 1^{er} juillet 2010, **6 engagements** de Régaz-Bordeaux donnent lieu à une incitation financière, sous forme de pénalités ou de bonus, calculés sur le 2^{ème} semestre 2010 pour la mise à jour du tarif d'acheminement 2011 :

1^{er} ENGAGEMENT : pour les clients industriels à télérelève quotidienne, fournir chaque jour au Gestionnaire de Réseau de Transport (GRT) le taux des télérelèves réellement obtenues.

- **Objectif de base :** 92% par mois.
- **Objectif cible :** 98,5% par mois.
- **Pénalités :** 1 000 € par point en dessous de l'objectif de base.
- **Bonus :** 2 000 € par point au-dessus de l'objectif cible.

Les résultats obtenus depuis le 1^{er} juillet 2009 au 30 septembre 2010 sont quasiment tous au-dessus de l'objectif de base :

TAUX DE TÉLÉRELÈVE JOURNALIÈRE



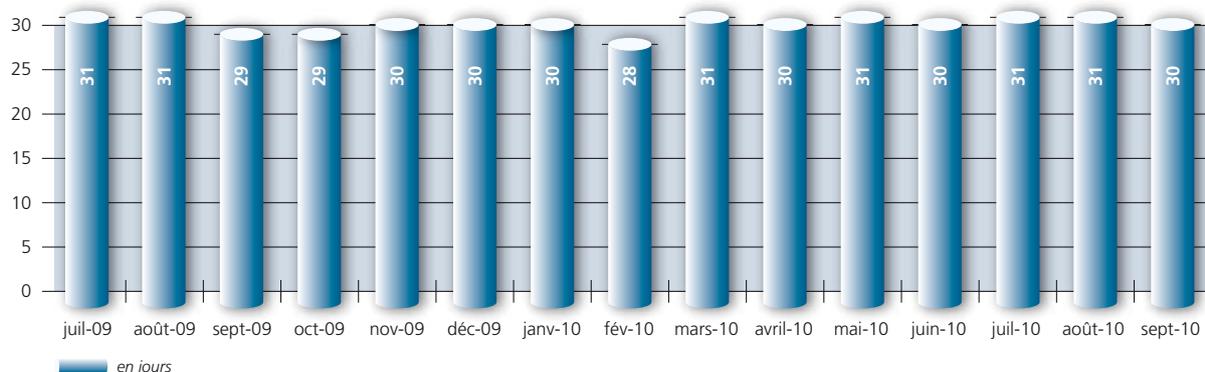
2^e ENGAGEMENT : nombre de jours où Régaz-Bordeaux a transmis dans les délais convenus avec le GRT, le résultat du calcul des allocations journalières.

(i.e. pour chaque jour, la répartition par fournisseur des quantités transitées la veille).

- **Objectif de base :** 340 jours par année.
- **Objectif cible :** 355 jours par année.
- **Pénalités :** 2 000 € par jour en dessous de l'objectif de base.
- **Bonus :** 2 000 € par jour au-dessus de l'objectif cible.

Les résultats obtenus depuis le 1^{er} juillet 2009 sont supérieurs à l'objectif cible :

NOMBRE DE JOURS DE TRANSMISSION DES ALLOCATIONS JOURNALIÈRES AU GRT DANS LES DÉLAIS



3^e ENGAGEMENT : taux de disponibilité du portail Internet mis à la disposition des fournisseurs de gaz.

- **Objectif de base :** 98% par semaine.
- **Objectif cible :** 99,5% par semestre.
- **Pénalités :** 1 000 € par semaine en dessous de l'objectif de base.
- **Bonus :** 5 000 € par semestre au-dessus de l'objectif cible.

Les résultats obtenus du 1^{er} juillet 2009 au 30 septembre 2010 sont tous supérieurs à l'objectif de base et supérieurs à l'objectif cible depuis juillet 2010.

4^e ENGAGEMENT : assurer 100% des rendez-vous planifiés pour intervention.

- **Objectif de base :** 100% des rendez-vous non tenus et signalés sont indemnisés.
- **Pénalités :** montants identiques à ceux facturés par Régaz-Bordeaux en cas de non-exécution d'une intervention programmée du fait du client ou du fournisseur, versés aux fournisseurs qui en font la demande.

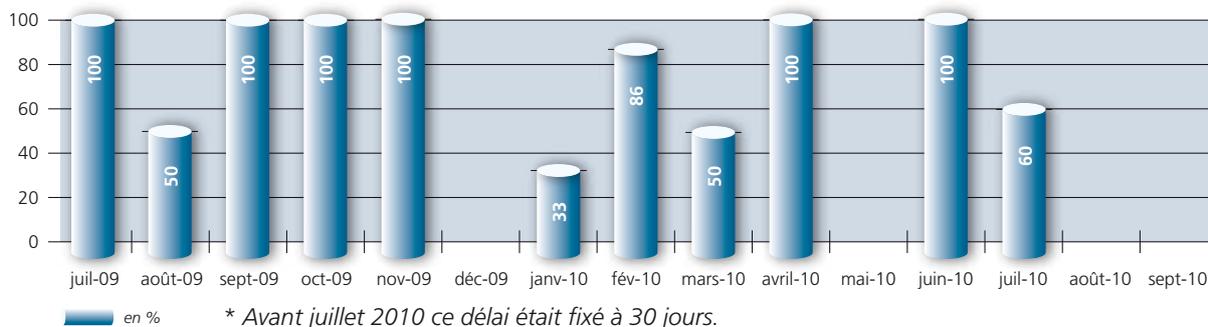
Résultats du 1^{er} juillet 2009 au 30 septembre 2010 : deux demandes ont été reçues et ont été indemnisées.

5^e ENGAGEMENT : garantir 100% de réponses aux réclamations fournisseurs dans les 15 jours calendaires.

- **Objectif de base :** 100% des réclamations écrites déposées sur l'espace fournisseur du portail Internet traitées dans les 15 jours calendaires.
- **Pénalités :** 25 € par réclamation non traitée dans les 15 jours calendaires. Versement au Compte de Résultat des Charges et des Produits (CRCP).

Résultats du 1^{er} juillet 2009 au 30 septembre 2010 :

TAUX DE RÉPONSES AUX FOURNISSEURS DANS LES 15 JOURS*

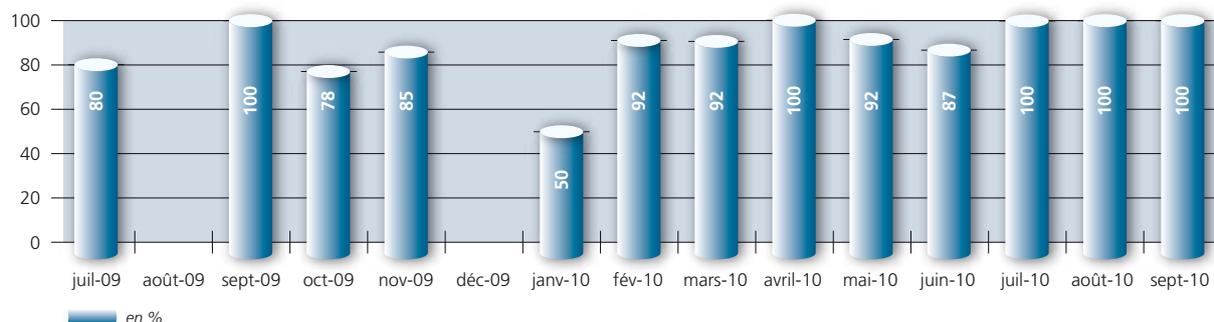


6^e ENGAGEMENT : garantir 100% de réponses aux réclamations clients dans les 30 jours calendaires.

- **Objectif de base :** 100 % des réclamations écrites de clients finals traitées dans les 30 jours calendaires.
- **Pénalités :** 25 € par réclamation non traitée dans les 30 jours calendaires. Versement au Compte de Résultat des Charges et des Produits (CRCP).

Résultats du 1^{er} juillet 2009 au 30 septembre 2010 :

TAUX DE RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS CLIENTS DANS LES 30 JOURS



Les résultats complets des indicateurs de qualité de service sont publiés mensuellement sur le site www.regaz.fr, rubrique "référentiel documentaire".

Les certifications ISO 9001 et OHSAS 18001

Les certifications management de la qualité (ISO 9001 version 2008) et de la santé/sécurité au travail (OHSAS 18001) :

Le Bureau Veritas Certification a renouvelé les certifications reconnaissant ainsi l'implication et la participation de tous au maintien, à l'adaptation et au déploiement de notre

entreprise en réponse à la réglementation européenne et au marché.

Ces certifications apportent à l'ensemble de nos délégataires, clients et partenaires la garantie d'une écoute attentive et de notre volonté de fournir à chacun les meilleures réponses possibles en termes de qualité d'offres et de prestations.



LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Après une décennie marquée par une progression régulière du gaz naturel sur l'ensemble des secteurs, le marché de l'énergie est actuellement en pleine mutation dans un contexte nouveau, plus difficile pour les énergies traditionnelles.

Cependant, le gaz naturel a su trouver son positionnement :

- au travers des nouvelles réglementations en se positionnant comme le complément idéal des énergies renouvelables (bois, solaire thermique),
- à travers ses nombreuses possibilités d'utilisations et de production (centralisation de l'outil de production avec création de chaufferie ou mini réseau de chaleur),
- au travers de nouveaux produits (chaudière électrogène, PAC gaz naturel, PAC hybride gaz/électricité...)

L'action commerciale développée sur l'exercice permet d'enregistrer à travers les nouveaux raccordements au réseau gaz naturel un total de 33,18 GWh de consommations prévisionnelles. Le développement commercial se répartit comme suit, par marché :

Placements sur le marché de l'habitat

Ils totalisent 18,85 GWh et 2 146 logements, soit 101% de l'objectif.

Ce résultat très satisfaisant dans l'habitat neuf confirme la dynamique de ce marché en termes de volume. Cependant, apparaît une baisse des consommations unitaires impulsée par le Grenelle Environnement et les labels associés.

Le secteur de la promotion immobilière, dans un contexte de volume de marché très élevé, participe pour 75% à la réalisation de l'objectif global. Le taux de performance de ce secteur s'élève à 46% en 2010.

**Solutions Gaz Naturel,
documentation complète sur :**

www.regaz.fr

Le verdissement du dispositif Scellier annoncé dans la loi de finances 2010 favorise la réalisation d'opérations BBC et nous permet de contractualiser avec de nombreux promoteurs privés œuvrant sur ce marché (Monné Decroix, Groupe Pichet, France Terre...).

Le gaz naturel présente sur ces opérations un avantage concurrentiel. Cette dynamique porte à 24% la part des logements labellisés BBC gagnés dans nos résultats. D'autre part,

les objectifs ambitieux de production de logements sur la Communauté Urbaine de Bordeaux et la Gironde devraient apporter une dynamique de projet, source de résultats.

Le secteur de la maison individuelle, plus touché par la crise, affiche une chute de 23% qui se traduit par une baisse des projets de lotissements depuis 2 ans sur nos communes (7 projets de lotissements en 2010 contre 17 en 2009).

Sur le marché de l'habitat existant, notre activité repose sur la dynamique créée par la rénovation énergétique des logements.

Cette dernière commence à s'organiser et à se concrétiser sur le terrain. Nous ressentons l'amorce d'une volonté d'amélioration des performances thermiques des bâtiments existants, avec la concrétisation de plusieurs conversions de chaufferies et la requalification de certains quartiers au travers de Plans d'Aménagement d'Ensemble (PAE) et d'Opérations de Rénovation Urbaine (ORU) ; cependant cette rénovation énergétique est initiée, en majorité, sur le parc public et reste timide sur le parc privé.

**Comment
se raccorder au réseau :**

www.regaz.fr

Placements sur le marché professionnel

Ils représentent 14,85 GWh pour 118 affaires réalisées, soit 78% de l'objectif. Sur le marché des décideurs publics, les placements gaz naturel enregistrés en neuf (27% de l'objectif) sont pénalisés par la baisse significative de l'activité de construction de bâtiments : les surfaces publiques mises en chantier chutent de 64% entre 2009 et 2008.

Plusieurs raisons sont à considérer :

- La prudence budgétaire globale.
- Le bon niveau d'équipement des collectivités.
- La réduction des budgets d'équipements nouveaux au profit de la restructuration des équipements existants, en intégrant des améliorations de performance énergétique conformes aux directives de la réglementation thermique.
- L'incertitude sur l'autofinancement des investissements des collectivités en raison de la réforme de la taxe professionnelle et du manque de lisibilité des financements à venir.

Sur le marché de l'existant où le taux de pénétration du gaz naturel est historiquement élevé (supérieur à 75%), les résultats

enregistrés sont proches de la prévision initiale, avec un potentiel de conversions fioul/gaz naturel en extinction.

Les élus donnent aujourd'hui la priorité à la restructuration des sites existants en engageant des travaux de modernisation et d'agrandissement. L'enjeu consiste à maintenir l'énergie gaz naturel tout en apportant des solutions d'amélioration de la performance énergétique.

Sur le marché des décideurs privés, les résultats enregistrés sur le marché du neuf sont supérieurs aux prévisions (125% de l'objectif) en raison d'une bonne performance sur les segments Services et Industrie.

Le chauffage des grands volumes et le processus industriel restent des valeurs sûres du gaz naturel face à une offre réversible électrique très performante en commerces et en immobilier d'entreprises.

Sur le marché de l'existant, le résultat est légèrement en dessous de l'objectif mais reste satisfaisant au regard de la difficulté à promouvoir une offre gaz naturel performante face à une énergie fioul difficile à détecter et des bâtiments "tout électrique" qui nécessitent, lors des conversions, des travaux importants. Ce niveau d'investissement élevé pénalise très fortement l'intérêt économique des projets.



L'acheminement du gaz naturel pour le compte des fournisseurs et des clients finals

Régaz-Bordeaux assure, pour ses fournisseurs, l'acheminement et la livraison du gaz naturel depuis les Points d'Interface entre le réseau de Transport et le réseau de Distribution (PITD) et les Points de Comptage ou d'Estimation (PCE).

Cette mission nécessite :

- l'estimation quotidienne de l'énergie transitée pour chaque fournisseur et la transmission de ces données au GRT (Gestionnaire du Réseau de Transport),
- la relève des compteurs et la transmission des données de relève à chaque fournisseur pour la facturation de ses propres clients,

- la réalisation des interventions techniques de mise en service, mise hors service, changement de fournisseur, etc. Ces interventions sont facturées sur la base d'un tarif public décrit dans le catalogue des prestations de Régaz-Bordeaux.

Actuellement quatre fournisseurs ont signé un contrat d'acheminement avec Régaz-Bordeaux (Altergaz, Endesa Energia, Gaz de Bordeaux, Tégaz).

Au cours de l'exercice 2009/2010, Régaz-Bordeaux a procédé à 54 changements de fournisseurs sur sa zone de desserte.

L'énergie transitée

L'exercice 2009-2010 a connu une climatologie relativement favorable avec 1647 DJU, ce qui a permis de générer une énergie transitée et un chiffre d'affaires précisés dans le tableau ci-dessous :

CLIENTS TOUS TARIFS	2007/2008	2008/2009	2009/2010
Nombre de points de livraison*	211 258	210 704	209 026
Quantité d'énergie acheminée**	4 895	4 986	4 802
Recettes d'acheminement***	57 126	59 698	63 989

* en temps plein ** en GWh *** en milliers d'euros, hors prestations et location compteurs

Le saviez-vous ?



Spécial Collectivités

Le Grenelle Environnement 2 introduit plusieurs avancées en matière de développement durable en permettant aux collectivités locales d'être au cœur des dispositifs de maîtrise d'énergie, d'aménagement et d'urbanisme.

De nombreux outils sont à la disposition des collectivités locales pour renforcer leur action territoriale : Agenda 21, Schéma de Cohérence Territoriale (SCoT), Plan Local d'Urbanisme (PLU)...

La maîtrise de l'énergie, la réduction des GES, la production énergétique à partir de sources renouvelables, la préservation des ressources naturelles et de la biodiversité sont désormais prises en charge dans les projets d'aménagements.

Régaz-Bordeaux accompagne vos réflexions sur l'avenir énergétique de vos territoires par :

- le conseil énergétique et l'aide à la définition des objectifs de performance durable de vos projets d'aménagements,
- l'étude d'opportunité de développement de nouvelles énergies comme le biogaz,
- la valorisation d'énergies renouvelables (solaire, géothermie...).

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Avec la volonté d'assumer pleinement ses responsabilités environnementales et sociales dans le cadre de l'exercice de ses délégations de service public, Régaz-Bordeaux a engagé en 2009 une réflexion approfondie sur la mise en place d'une politique volontariste et efficace en matière de développement durable. Un plan d'actions est en cours d'élaboration et viendra compléter le dispositif déjà opérationnel et décrit ci-dessous en matière de politique environnementale.

Chantiers propres rapides et discrets

Régaz-Bordeaux applique les dispositions de la charte "chantiers propres" de la Communauté Urbaine de Bordeaux. A de multiples reprises, elle a été récompensée pour la qualité de l'identification et de la tenue de ses chantiers.

Cette performance s'appuie essentiellement sur :

- une coordination renforcée avec les gestionnaires de l'espace public et les opérateurs de réseaux dans le processus de préparation des chantiers,
- une identification claire du chantier avec numéro d'appel direct pour les riverains,
- l'utilisation de technologies rapides et discrètes (tubage dans les réseaux existants),
- une exigence forte de professionnalisme dans la maîtrise de la sécurité des agents et des tiers,
- la qualité de la relation des personnels de chantier avec les riverains et les tiers.

Qualité de l'atmosphère

1. Etanchéité du réseau :

Régaz-Bordeaux s'attache à maintenir pour son réseau un taux de fuite particulièrement bas.

Les programmes de renouvellement ininterrompus de canalisations, le suivi rigoureux de la protection cathodique du réseau acier, le contrôle permanent par le Véhicule de Surveillance du Réseau (VSR) des ouvrages enterrés ont permis d'obtenir un taux de perte minimale, inférieur à 0,6% de l'énergie transitée.

S'agissant des pertes occasionnées lors des manœuvres d'exploitation, les équipes de Régaz-Bordeaux ont pour consigne de brûler le gaz naturel pour éviter l'échappement du méthane dans l'atmosphère.



2. Développement du Gaz Naturel Véhicule :

Régaz-Bordeaux poursuit son action en faveur du développement du carburant GNV :

- La mutation de la flotte de Régaz-Bordeaux se poursuit au fur et à mesure des remplacements de véhicules : au 30/09/2010, Régaz-Bordeaux disposait de 97 véhicules au GNV sur un parc de 168 véhicules,
- Une incitation à l'achat de véhicules GNV pour le personnel a été mise en place par un abondement de la prime gouvernementale,
- Régaz-Bordeaux a réalisé pour le compte de Gaz de Bordeaux la première station publique (en libre-service) de distribution de GNV située quai de la Souys à Bordeaux.



Intégration des ouvrages dans l'environnement

De par leur conception, l'acheminement et la livraison du gaz naturel offrent des atouts indéniables au regard des préoccupations environnementales.

En effet la quasi-totalité des ouvrages constituant le réseau est enterrée, ce qui évite l'exposition aux phénomènes climatiques et réduit considérablement la pollution visuelle.

Le réseau de distribution de Régaz-Bordeaux, dont la puissance instantanée est supérieure à deux tranches nucléaires de 1 200 MW, présente une qualité d'insertion dans l'environnement sans équivalent.

S'agissant des organes émergents (bouche à clé, coffrets comptage) Régaz-Bordeaux a développé depuis de nombreuses années des solutions techniques permettant une meilleure sécurité d'exploitation ainsi qu'une meilleure intégration dans l'environnement urbain ou rural :

- bouches à clés rehaussables permettant une mise à niveau facile lors des campagnes de goudronnage,
- postes de détente d'îlots enterrés en zone urbaine dense,
- coffrets "Bâtiments de France" avec parement pierre pour l'installation des compteurs en zone sensible (secteur sauvegardé, centres historiques, etc).



Ensemble vers une entreprise durable

En ce qui concerne le développement durable, nos activités de gestion du réseau de distribution nous confèrent de vraies responsabilités. Les exercer pleinement aux côtés des collectivités locales, de nos clients et aussi de l'ensemble des salariés, c'est s'engager à répondre aux besoins actuels et à léguer aux générations futures un service économiquement, socialement et environnementalement viable.

Issus d'un travail de concertation entre nos sociétés, **4 axes de travail** sont identifiés aujourd'hui avec des engagements à l'égard de toutes nos parties prenantes :

- **AXE A** : contribuer activement à la préservation de l'environnement,
- **AXE B** : agir en entreprises socialement responsables,
- **AXE C** : inventer des solutions durables,

- **AXE D** : renforcer l'implication de nos entreprises dans la société.

S'engager c'est aussi faire ce que l'on dit et en rendre compte : **ces 4 axes sont déclinés en 46 actions concrètes**, dotés d'indicateurs de suivi qui s'appuient sur un plan de progrès et dont le respect sera évalué chaque année.

C'est un acte fort, ambitieux et fédérateur qui traduit notre responsabilité d'entreprise.

Ensemble 
vers une entreprise durable



LES PERSPECTIVES 2010/2011

Le Grenelle Environnement a posé les bases d'une nouvelle politique énergétique. Les ambitions nationales, concernant la réduction des émissions de gaz à effet de serre, se traduisent par des objectifs particulièrement ambitieux en matière d'économie d'énergie.

Avec la volonté d'accompagner les collectivités locales et les particuliers dans la recherche de solutions concrètes, Régaz-Bordeaux a engagé plusieurs actions innovantes qui contribueront à la maîtrise des dépenses énergétiques :

1. Développement de compteurs communicants

Sur la base d'un premier test portant sur 500 compteurs, Régaz-Bordeaux va engager une deuxième phase, en 2011, en élargissant l'expérimentation à près de 5 000 compteurs. Cette opération va permettre de valider, à une plus grande échelle, les choix technologiques relatifs à la radio relève des consommations de gaz, avant leur généralisation à partir de 2013.

Les index seront désormais relevés et mis à la disposition des fournisseurs et des clients à une fréquence mensuelle. Ils le seront également lors des opérations de mise en et hors service de l'installation ainsi que lors des opérations de changement de fournisseurs.

Ce nouveau dispositif se traduira par la disparition, sur les factures de gaz, des consommations estimées.

De plus, les fournisseurs pourront développer et proposer à leurs clients des dispositifs de maîtrise de l'énergie permettant une meilleure connaissance de leur consommation.

2. Développement des offres mixtes Gaz Naturel + énergies renouvelables

Sensible aux attentes de sa clientèle, Régaz-Bordeaux s'est engagée à généraliser, à partir de 2011, les offres gaz naturel + énergies renouvelables. Cette volonté s'est exprimée dans le cadre de la démarche de développement durable de Régaz-Bordeaux.

Aujourd'hui, nos forces de vente proposent systématiquement au moins une solution associant le gaz naturel à une énergie renouvelable : solaire thermique ou photovoltaïque, géothermie, etc.

3. Amélioration des performances internes

La part du coût de l'acheminement du gaz dans le prix de l'énergie livrée au client final avoisine les 30%. Avec la volonté d'apporter sa contribution à la maîtrise des dépenses énergétiques, Régaz-Bordeaux a l'ambition de contenir ses coûts d'acheminement sur les prochaines années. A cette fin, un projet d'entreprise visant à l'amélioration continue de nos performances économiques a été engagé. Il permettra d'anticiper les efforts de productivité demandés par la Commission de Régulation de l'Énergie.

4. Diversification des activités

Parallèlement à la démarche d'amélioration des performances évoquée ci-dessus, Régaz-Bordeaux a la volonté de s'engager sur la voie de la diversification. Mettre son professionnalisme à la disposition de ses communes concédantes et de ses clients, accompagner les collectivités dans leurs projets relatifs à l'éco-aménagement urbain, telles sont les ambitions de Régaz-Bordeaux qui travaille ardemment à l'élaboration des offres correspondantes.

Les actions programmées par Régaz-Bordeaux sur l'exercice 2009-2010 s'inscrivent dans la continuité des réalisations en cours.

Nos objectifs sont les suivants :

Le programme d'investissement

Les investissements de l'exercice 2010-2011 seront axés essentiellement sur :

- la réalisation de 615 nouveaux raccords au réseau existant,
- la réalisation de 14 200 ml d'extension du réseau pour le raccordement de 1 170 points de livraison supplémentaires,
- la poursuite du renouvellement du réseau BP fonte, soit environ 20 km,

- la poursuite de l'ilotage avec l'implantation des 5 derniers postes de détente,
- le début des travaux de déviation liés au démarrage de la 3^e phase du tramway avec un linéaire à déplacer d'environ 3,5 km,
- la mise en place de dispositifs de protection de 500 branchements,
- la modernisation de 350 installations dans les immeubles anciens,
- le renouvellement de 7 200 compteurs domestiques et 6 000 détendeurs individuels,
- la poursuite du projet de réalisation du Système d'Information Géographique Grande Echelle avec le levé topographique des communes et la numérisation du réseau. Pour l'exercice 2010/2011, cela représente un montant investi de 869 k€.

L'exploitation du réseau

Le programme pluriannuel de maintenance des ouvrages gaz, réactualisé à la fin de chaque exercice au regard des retours d'expérience terrain, sera réalisé dans sa totalité.

Dans le cadre du plan prévention des risques de dommages aux ouvrages de distribution de gaz par des tiers lors de travaux, les actions suivantes seront poursuivies ou engagées :

- une révision complète du schéma de vannage du réseau gaz (réalisée tous les 2 ans),
- une densification du repérage visuel des ouvrages de distribution de gaz sur le terrain (bornes, balises, plaques signalétiques,...) notamment en zone urbaine dense,
- la mise en place d'un pôle de compétence sur la détection instrumentée des réseaux enterrés (multi-fluides) afin de proposer un repérage précis des ouvrages enterrés avant ouverture du sous-sol,
- La poursuite de la démarche d'amélioration permanente et de fiabilisation des données cartographiques.

Par ailleurs, dans le cadre des chantiers d'extension des lignes du tramway, Régaz-Bordeaux initiera avec les gestionnaires d'eau, d'électricité et de télécommunication, des actions communes de sensibilisation de toutes les entreprises de travaux publics intervenant dans le cadre des travaux de dévoiement de réseaux.

Régaz-Bordeaux, reconnue pour ses compétences en matière d'exploitation des réseaux de distribution de gaz par canalisations, est habilitée "centre de formation". Elle assure, depuis 2003, la formation des personnels de plus de 20 gestionnaires de réseaux gaz

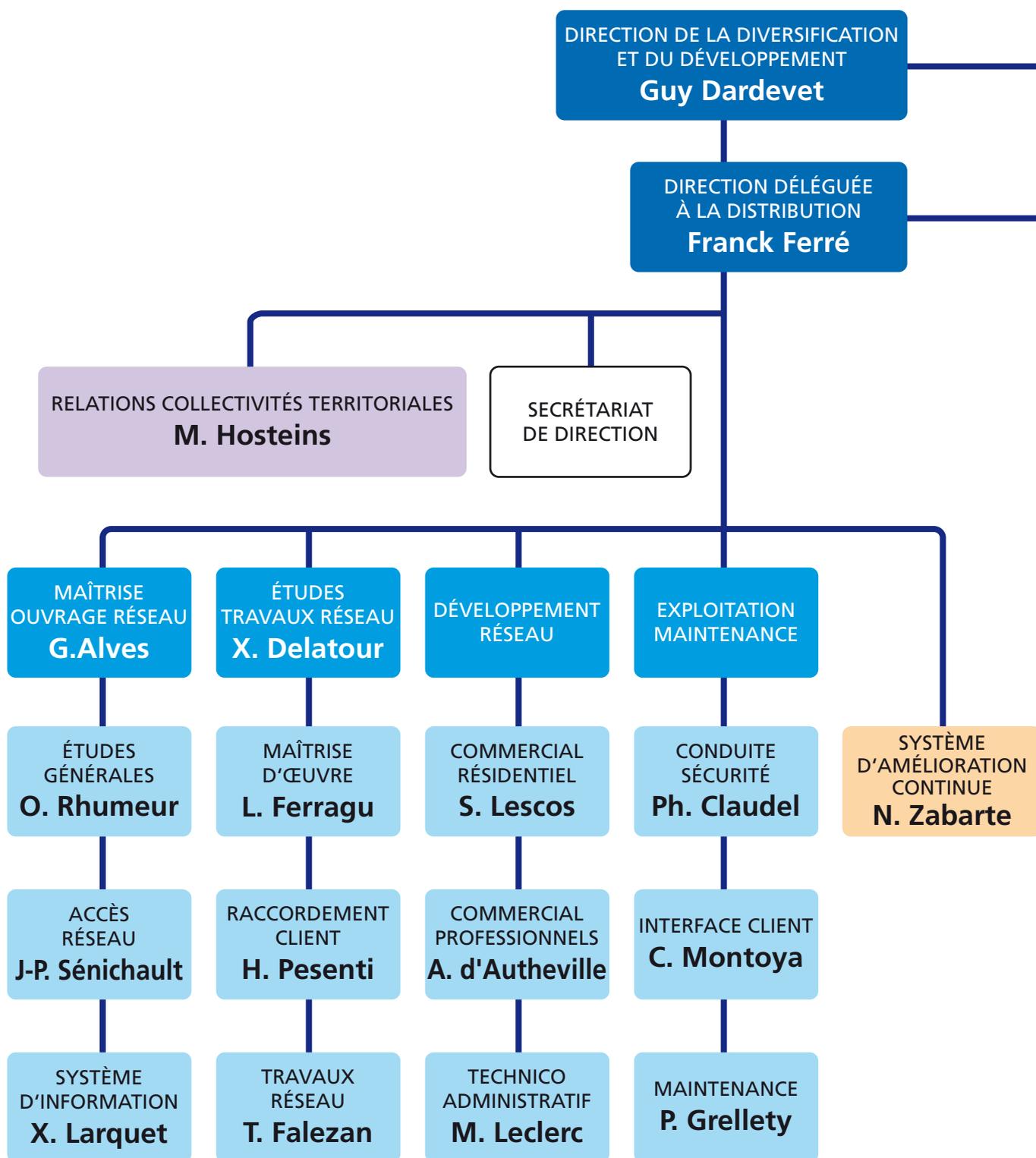
sur le plan national. En 2011, Régaz-Bordeaux réalisera dans ce cadre plus de 30 sessions de formation (environ 200 personnes).

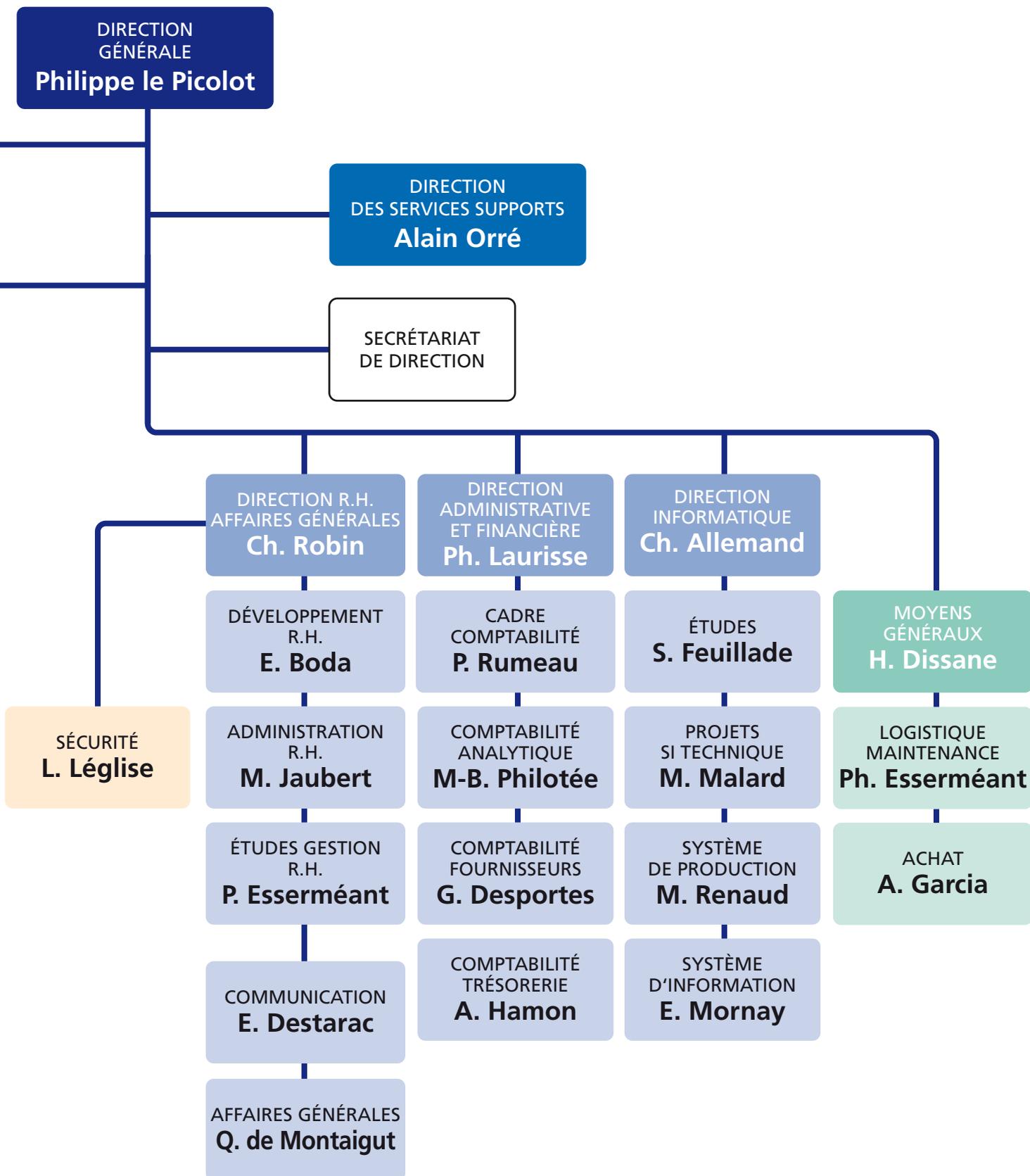
Projets informatiques 2010/2011 :

- Mise en production partielle du Système d'Information Géographique Grande Echelle pour 23 communes, toutes situées dans le Médoc.
- Poursuite du relevé topographique des 2 dernières communes du projet (Saint-Médard-en-Jalles et Bordeaux).
- Numérisation du réseau des 21 communes restantes.
- Fin du déploiement des terminaux mobiles pour la saisie des interventions chez le client et mise en œuvre d'un logiciel permettant d'améliorer la répartition des interventions.
- Début du déploiement de 5 000 compteurs communicants avec la société Ondéo dans le cadre d'une phase test de récupération d'index radio-relevés quotidiennement.
- Evolution des WebServices et flux à destination des fournisseurs afin de se rapprocher du standard exigé par le Groupe Technique Gaz sous l'égide de la CRE.



ORGANIGRAMME SIMPLIFIÉ





LEXIQUE

BBC : Bâtiment Basse Consommation.

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 auprès de lui 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.

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'Énergie (CRE) : autorité administrative indépendante créée par la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 pour concourir, dans le respect des compétences qui lui sont attribuées, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz 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.

Conditions Standard de Livraison (CSL) : conclues entre Régaz-Bordeaux et le client, elles ont pour objet de définir les conditions de livraison du gaz et les conditions d'accès et de réalisation des interventions pour les clients disposant d'un compteur de débit inférieur ou égal à 100 m³/h et qui n'ont pas souscrit d'offre de Régaz-Bordeaux requérant la signature d'un contrat de livraison. Elles sont portées à la connaissance du client selon les modalités fixées par un contrat de mandat liant Régaz-Bordeaux et le fournisseur.

Conduite montante : partie de branchement située dans un immeuble collectif destinée à l'alimentation de plusieurs logements.

Contrat d'Acheminement (ou Contrat d'Acheminement Distribution - CAD) : contrat conclu entre Régaz-Bordeaux et un fournisseur en application duquel Régaz-Bordeaux réalise l'acheminement du gaz.

Contrat de fourniture : contrat conclu entre le client et un fournisseur en application duquel le fournisseur vend une quantité de gaz au client.

Contrat de Livraison : contrat conclu entre un GRD et un Client final, relatif aux conditions de livraison du gaz (pression, débit,...), aux caractéristiques et régimes de propriété



LEXIQUE

des équipements de livraison (location du Poste de Livraison,...) et aux conditions de détermination des quantités d'énergie livrées. Pour un client dont le calibre compteur est inférieur ou égal à 100 m³/h et dont les conditions de livraison sont standard (notamment sur la pression délivrée), le document contractuel est désigné par "Conditions Standard de Livraison" (CSL), qui est porté par le Fournisseur auprès du Client (généralement annexé au contrat de fourniture). (cf définition de CSL)

Contrat de Raccordement : contrat conclu entre un GRD et un Client final, relatif aux conditions de réalisation et de mise en gaz d'ouvrages de raccordement et aux conditions de mise en service du poste de livraison.

Desserte : zone géographique où un réseau de distribution de gaz naturel rend possible l'accès à cette énergie.

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 sur l'entrée du compteur.

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

Un détendeur-régulateur destiné à alimenter une chaufferie est intégré au bloc de détente.

DICT : Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux.

Dispositif de comptage : installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution et assurant la fonction de mesure du volume de gaz livré au client, complétée, le cas échéant, par celles de détente et de régulation de la pression du gaz. Le dispositif de comptage est propriété de Régaz-Bordeaux et loué au client.

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 (Degrés Jours Unifiés) : représentent une valeur quotidienne qui se calcule comme suit : c'est la différence entre la moyenne des 8 relevés quotidiens de la température de l'air fournis par Météo France et la température de référence qui est de 16,5° à Bordeaux (température en deçà de laquelle nous commençons à chauffer).

Exemple : pour une moyenne des températures du jour de 6,5° ; DJU = 16,5° - 6,5° = 10°.

Les DJU annuels sont la somme des DJU quotidiens sur la période de chauffe, en général du 1^{er} octobre au 20 mai. Quand la température moyenne d'un jour est supérieure ou égale à 16,5°, les DJU sont nuls (il n'y a pas de DJU négatifs).



LEXIQUE

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.

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.

GES : Gaz à Effet de Serre.

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 Total Infrastructures Gaz France (TIGF).

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.

Mise en service : opération effectuée par Régaz-Bordeaux, consistant à rendre possible un débit permanent de gaz dans une installation intérieure.

Organe de Coupure Générale (OGC) : dispositif situé en amont du compteur ou du poste de livraison, permettant d'interrompre le passage du gaz dans le branchement.

ORU : Opération de Rénovation Urbaine.

PAE : Plan d'Aménagement d'Ensemble.

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.

Poste de détente : ouvrage faisant partie du réseau de distribution, permettant de réduire la pression du gaz naturel afin de la rendre compatible avec les contraintes d'acheminement ou de livraison.

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.

Réseau BP : réseau de distribution dont la pression normale de service varie entre 17 et 25 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 duquel 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 bar et 4 bar.

Réseau MPC : réseau de distribution dont la pression normale de service est comprise entre 6 bar et 19,2 bar, exceptionnellement 25 bar.

Réseau de Transport : ensemble des réseaux de transport principal et régional, géré par un GRT et constitué de canalisations, généralement à haute pression et de grand diamètre, et d'installations associées.

SDIS : Service Départemental d'Incendie et de Secours.

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.

VSR : Véhicule de Surveillance du Réseau.

VOS INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS

Au service de votre commune,

DIRECTION DÉLÉGUÉE À LA DISTRIBUTION :

Franck Ferré 05 56 79 42 83

RESPONSABLE COMMERCIALE MARCHÉ HABITAT :

Sylvie Lescos 05 56 79 40 18

RESPONSABLE COMMERCIAL MARCHÉ PROFESSIONNEL :

Alain d'Autheville 05 56 79 40 33

RESPONSABLE JURIDIQUE :

Quitterie de Montaignut 05 56 79 40 14

VOTRE CONTACT
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES :
Michel Hosteins 05 56 79 42 00 / 06 18 87 22 10
mhosteins@regazbordeaux.com

Nos services

Accueil général 05 56 79 41 11

Se raccorder au réseau 05 56 79 43 33

**Relève d'index,
remplacement compteur** 05 56 79 41 20

**Renseignement sur un chantier
ou la réalisation de travaux gaz** 05 56 79 41 10

DR/DICT Plans réseau 05 56 79 41 50

Sécurité Gaz
24 h. sur 24 / 7 jours sur 7

05 56 79 41 00



RÉGAZ
BORDEAUX
Porteur d'énergie

Siège social : RÉGAZ-BORDEAUX

6, place Ravezies - CS 10029 - 33070 BORDEAUX CEDEX - Tél.: 05 56 79 41 11



LE RAPPORT FINANCIER DE VOTRE COMMUNE

- Le patrimoine de la concession

- Le compte de résultat

**Patrimoine de la concession
Exercice 2009 - 2010
BORDEAUX**

	<i>Valeur brute</i>	<i>Amortissements</i>	<i>Valeur nette</i>
Branchements	15 127 078 €	7 978 695 €	7 148 384 €
Canalisations	61 965 156 €	29 398 688 €	32 566 469 €
Postes de détente	2 944 447 €	1 678 876 €	1 265 571 €
Protection cathodique	236 998 €	77 629 €	159 369 €
TOTAL PATRIMOINE	80 273 679 €	39 133 887 €	41 139 792 €

**Patrimoine de la concession
Exercice 2009 - 2010
CAUDERAN**

	<i>Valeur brute</i>	<i>Amortissements</i>	<i>Valeur nette</i>
Branchements	2 412 021 €	1 429 030 €	982 991 €
Canalisations	13 871 682 €	5 914 911 €	7 956 771 €
Postes de détente	250 579 €	194 820 €	55 758 €
Protection cathodique	26 428 €	13 829 €	12 599 €
TOTAL PATRIMOINE	16 560 710 €	7 552 590 €	9 008 120 €

COMPTE DE RESULTAT
Exercice 2009/2010
BORDEAUX + CAUDERAN

Le compte de résultat est un document comptable synthétisant l'ensemble des charges et des produits de Régaz pour une période donnée, appelée exercice comptable. Ce document donne le résultat net, c'est-à-dire ce que l'entreprise a gagné (bénéfice) ou perdu (perte) au cours de la période, lequel s'inscrit au bilan. Les conventions de répartition des charges et des produits sont les suivantes :

- production immobilisée, c'est-à-dire l'augmentation du patrimoine des communes dans le réseau de distribution : égale au compte comptable de chaque commune.
- achats et travaux relatifs aux investissements : au prorata de la production immobilisée de chaque commune.
- tous les autres postes de charges et de produits : au prorata des quantités transitées dans le réseau de chaque commune.

REGAZ	Répart.Vente %	35,35	35,48
	Répart.Invest %	54,75	53,13%
COMPTE DE RESULTAT PAR COMMUNE EN K€		RESULTAT 2008/09 K€	RESULTAT 2009/10 K€
ACHEMINEMENT		21 176	22 703
PRESTATIONS ET TRAVAUX		591	2 676
PRESTATIONS INTRAGROUPE		1 804	0
PRODUCTION IMMOBILISEE		4 146	4 144
PRODUCTION ENTREPRISE		27 718	29 523
ACHATS			
ACHATS ET CONSOMMABLES		2 139	2 000
CARBURANTS		60	65
FOURNITURES DE BUREAU		64	68
EAU ENERGIE		141	132
TOTAL ACHATS		2 403	2 266
SERVICES EXTERIEURS			
SOUS TRAITANCE TECHNIQUE		2 292	2 346
TRX RELATIFS INVESTISSEMENTS		3 224	3 287
TRAVAUX ADMINISTRATIFS		18	53
ANALYSES ET DIVERS		0	0
LOYER IMMEUBLES PARKINGS		731	670
LOCATIONS AUTRES		679	479
ENTRETIENS		452	434
ENT REPAR VEHICULES		0	0
ASSURANCES		140	125
MAINTENANCE		138	240
ETUDES ET RECHERCHES		38	41
DOCUMENTATION GENERALE		24	19
CONGRES COLLOQUES		0	0
TOTAL SERVICES EXTERIEURS		7 736	7 693
AUTRES SERVICES EXTERNES			
INTERIM		181	159
HONORAIRES		203	276
DEPENSES DE FPC		52	37
FRAIS D'ACTES CONTENTIEUX		0	0
COMMUNICATION		31	56
CATALOGUES ET IMPRIMES		0	0
TRANSPORTS SUR ACHATS		0	0
COTISATIONS ET DIVERS		42	25
FRAIS DE PTT		254	210
FRAIS DE DEPLACEMENT		11	71
SERVICES BANCAIRES		66	5
TOTAL AUTRES SERVICES EXTERNES		841	839
VALEUR AJOUTEE		16 738	18 725

COMPTE DE RESULTAT PAR COMMUNE EN K€	RESULTAT 2008/09 K€	RESULTAT 2009/10 K€
BORDEAUX + CAUDERAN		
IMPOTS ET TAXES		
TAXE PROFESSIONNELLE	226	351
VIGNETTES ET DIVERS	180	95
TOTAL IMPOTS ET TAXES	405	446
FRAIS DE PERSONNEL		
REMUNERATIONS	4 213	4 320
CHARGES	2 947	3 166
CONGES PAYES	25	62
INTERESSEMENT	202	254
TAXES SUR SAL	122	124
REMBOURSEMENT IVD ET IFC	-345	-397
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	7 164	7 529
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	9 168	10 750
AUTRES CHARGES		
PAB SNCF OCCUPATION DES SOLS	37	0
REDEVANCE RESEAU	0	740
DROIT DE CONTRÔLE	24	0
REDEVANCE BIENS IMMATERIELS	690	0
COMPLEMENT REDEVANCE	0	0
PRIMES COMMERCIALES	117	131
CREANCES IRRECOURVABLES	43	34
DIVERS	135	-3
TOTAL AUTRES CHARGES	1 046	902
DOTATIONS AMORTIS PROVS.		
AMORTISSEMENTS	4 143	3 614
PROVISIONS DEPREC.	14	561
RETRAITE	140	0
AUTRES PROVISIONS ET REPRISES	0	0
TOTAL DOTS AMORTIS PROVS	4 297	4 175
RESULTAT D'EXPLOITATION	3 825	5 674
RESULTAT FINANCIER	-712	-550
RESULTAT COURANT	3 113	5 124
RESULTAT SUR CESSIONS D'IMMOS	-121	-125
PROVISION RISQUE FISCAL	0	0
SUBVENTIONS	0	0
AUTRES EXCEPTIONNELS	1 206	207
RESULTAT EXCEPTIONNEL	1 085	83
RESULTAT AVANT IS	4 198	5 207
IMPOT SOCIETES	1 782	2 473
PARTICIPATION	259	313
RESULTAT NET COMPTABLE	2 157	2 421

LE RESEAU DE VOTRE COMMUNE

1. Le réseau de distribution publique de gaz
2. Les travaux de modernisation du réseau
3. Les nouveaux raccordements
4. L'exploitation du réseau et la maintenance des ouvrages.

1. Le réseau de distribution publique de gaz

Quantité d'énergie acheminée

1 703 998 819 kW/h

Canalisations			
	Régime de pression		
	Moyenne Pression C	km	41,999
	Moyenne Pression A	km	0,342
	Moyenne Pression B	km	290,358
	Basse Pression	km	337,491
	total	km	670,190

Types de matériaux		
Fonte ductile GS	km	52,833
Fonte ductile 2GS	km	257,673
Acier	km	186,375
PE	km	173,076
Autres	Km	0,233

Compteurs	u	
6 et 10 m3/h		72 922
16 à 100 m3/h	u	1062
> 100 m3/h	u	166

Postes de détente réseau	u	
Transport/Distribution		
25 bars / 4 bars	u	13
4 bars/ 20 mbar	u	88
	u	

2. Les travaux de modernisation du réseau

Localisation	Longueur	Type d'opération
COURS DU MEDOC	66 ml	extension de canalisation
RUE DES FRERES PORTMANN	48 ml	extension de canalisation
RUE JARDEL	77 ml	extension de canalisation
RUE EUGENE LE ROY	211 ml	extension de canalisation
RUE FRANCIS GARNIER	29 ml	extension de canalisation
RUE DE LA BENAUGE	94 ml	extension de canalisation
RUE ANDRE DARBON	39 ml	extension de canalisation
RUE CAUSSEROUGE	26 ml	extension de canalisation

3. Les nouveaux raccordements

	Nombre de Branchements	Nombre de Compteurs
Nouveaux raccordements	206	547

4. L'exploitation du réseau et la maintenance des ouvrages

<p>Contrôle de l'étanchéité des ouvrages par Véhicule de Surveillance du Réseau</p> <p><i>Le Véhicule de Surveillance du Réseau a contrôlé les ouvrages de votre commune</i></p> <p><i>Le Véhicule de Surveillance du Réseau contrôlera les ouvrages de votre commune en 2010/2011</i></p>	635,436 km
Nombre d'interventions pour fuite de gaz avant compteur	519
Nombre d'interventions pour fuite de gaz après compteur	428
Nombre d'endommagements d'ouvrages gaz causés par les entreprises de travaux publics ou des tiers	109

Annexe 3

2009/2010

LES CLIENTS DE VOTRE CONCESSION

- Quantité de gaz acheminée par commune et par tarif
- Nombre de PDL par commune et par tarif
- Grilles tarifaires en vigueur.

Quantité de gaz acheminée par commune et par tarif en 2009/2010

en kWh	Tarif d'acheminement						Total
	COMMUNE	T1	T2	T3	T4	TF	
ARCINS	53 240	1 660 348					1 713 588
ARSAC	157 725	11 306 157	2 217 776				13 681 658
AVENSAN	89 139	6 157 506	522 122				6 768 767
BASSENS	631 325	24 496 564	26 124 051	14 442 228		49 337 392	115 031 560
BEGLES	6 332 055	110 154 188	32 805 252				149 291 495
BLANQUEFORT	1 756 467	46 619 672	29 638 802	16 094 197	622 446		94 731 584
BORDEAUX	61 537 761	970 610 715	335 444 199	324 074 526	2 021 027		1 693 688 228
BRUGES	2 700 689	54 090 468	14 440 300	5 474 704			76 706 161
CANEJAN	341 246	18 197 558	3 320 825				21 859 629
CANTENAC	59 684	4 522 289	801 944				5 383 917
CARBON BLANC	742 750	28 633 152	4 200 549				33 576 451
CASTELNAU DE MEDOC	346 645	15 063 750	2 026 546				17 436 941
CENON	3 846 019	55 934 762	10 977 446				70 758 227
CUSSAC FORT MEDOC	71 549	4 645 542					4 717 091
EYSINES	2 080 221	74 656 767	18 884 405	16 255 649			111 877 042
FLOIRAC	2 168 206	44 547 786	22 174 419				68 890 411
GRADIGNAN	2 858 163	93 792 768	46 635 872	18 695 324			161 982 127
LABARDE	19 556	2 546 352					2 565 908
LACANAU	66 362	2 149 170	822 392				3 037 924
LAMARQUE	78 058	3 833 827	369 596				4 281 481
LE BOUSCAT	5 318 396	122 744 109	22 528 210		185 699		150 776 414
LE HAILLAN	635 685	32 539 053	14 999 025	63 805 735			111 979 498
LE PIAN MEDOC	470 092	22 647 072	3 795 547				26 912 711
LE TAILLAN MEDOC	497 776	34 707 145	1 277 725				36 482 646
LISTRAC MEDOC	113 814	5 903 348					6 017 162
LORMONT	4 290 327	35 074 993	9 464 614	33 338 493			82 168 427
LUDON	218 007	14 661 743	338 025				15 217 775
MACAU	230 551	11 803 482	298 780				12 332 813
MARGAUX	88 165	8 328 360	2 732 796				11 149 321
MARTIGNAS SUR JALLE	317 404	22 486 706	8 910 261				31 714 371
MERIGNAC	11 269 910	240 349 847	82 753 233	70 868 578		12 840 961	418 082 529
MOULIS EN MEDOC	73 479	6 420 807					6 494 286
PAREMPUYRE	371 540	18 647 252	1 716 291				20 735 083
PAUILLAC	401 934	24 705 484	9 918 993		94 197		35 120 608
PESSAC	11 120 537	227 142 025	106 649 043	46 926 083			391 837 688
SAINT AUBIN DE MEDOC	158 872	23 104 849	2 491 331				25 755 052
SAINT JEAN D'ILLAC	248 295	17 636 677	10 749 764				28 634 736
SAINT JULIEN BEYCHEVELLE	116 758	4 440 990	1 509 263				6 067 011
SAINT LAURENT MEDOC	98 095	6 843 570	968 374				7 910 039
SAINT MEDARD EN JALLES	2 345 419	113 028 664	17 241 927	110 801 480	9 574		243 427 064
SAINTE EULALIE	205 382	14 832 871	4 363 172				19 401 425
SAINTE HELENE	49 158	5 826 395	348 857				6 224 410
SALAUNES	22 444	1 914 170	4 074 540				6 011 154
SOUSSANS	82 088	5 143 847					5 225 935
TALENCE	9 070 667	141 254 360	58 309 652	60 170 021	213 962		269 018 662
VILLENAVE D'ORNON	4 412 289	106 406 204	58 523 104				169 341 597
Total	138 163 944	2 842 213 364	975 369 023	780 947 018	3 146 905	62 178 353	4 802 018 607

Nombre de PDL* par commune et par tarif en 2009/2010

COMMUNE	Tarif d'acheminement						Total
	T1	T2	T3	T4	TF	TP	
ARCINS	13	70					83
ARSAC	30	570	4				604
AVENSAN	15	308	1				324
BASSENS	141	1 542	16	2		1	1 702
BEGLES	2 126	6 377	40				8 543
BLANQUEFORT	635	2 572	33	2	36		3 278
BORDEAUX	20 010	53 213	409	12	87		73 731
BRUGES	700	3 175	28	1			3 904
CANEJAN	69	1 110	7	.			1 186
CANTENAC	17	185	1				203
CARBON BLANC	172	1 705	10				1 887
CASTELNAU DE MEDOC	71	794	4				869
CENON	3 626	3 001	18		.		6 645
CUSSAC FORT MEDOC	22	238					260
EYSINES	1 030	4 076	28	1			5 135
FLOIRAC	1 341	2 723	21				4 085
GRADIGNAN	1 522	4 911	57	2			6 492
LABARDE	5	99					104
LACANAU	9	135	2				146
LAMARQUE	28	184	1				213
LE BOUSCAT	1 542	6 872	32		13		8 459
LE HAILLAN	348	1 722	13	2			2 085
LE PIAN MEDOC	102	1 130	5				1 237
LE TAILLAN MEDOC	101	1 818	2				1 921
LISTRAC MEDOC	40	271					311
LORMONT	3 242	2 070	15	1			5 328
LUDON	54	720	1				775
MACAU	45	655	1				701
MARGAUX	26	316	5				347
MARTIGNAS SUR JALLE	55	1 154	8				1 217
MERIGNAC	5 105	13 714	112	4		1	18 936
MOULIS EN MEDOC	28	288					316
PAREMPUYRE	85	1 113	4				1 202
PAUILLAC	111	1 073	16		6		1 206
PESSAC	3 772	12 167	97	4			16 040
SAINT AUBIN DE MEDOC	61	1 089	5				1 155
SAINT JEAN D'ILLAC	44	942	9				995
SAINT JULIEN BEYCHEVELLE	16	150	3				169
SAINT LAURENT MEDOC	16	342	1				359
SAINT MEDARD EN JALLES	514	6 183	23	3	1		6 724
SAINTE EULALIE	37	774	7				818
SAINTE HELENE	11	331	1				343
SALAUNES	5	97	1				103
SOUSSANS	23	244					267
TALENCE	4 204	8 097	63	5	7		12 376
VILLENAVE D'ORNON	1 389	5 866	40				7 295
Total	52 558	156 186	1 144	39	150	2	210 079

*PDL équivalent temps plein

Tarifs du 1^{er} juillet 2010 au 30 juin 2011

	TRANCHE INDICATIVE DE CONSOMMATION en MWh	ABONNEMENT ANNUEL en €	TERME ANNUEL DE CAPACITE en €/MWh/j	PRIX PROPORTIONNEL en €/MWh
T1	0 - 6	36,00		32,68
T2	6 - 300	165,12		7,00
T3	300 - 5 000	582,24		5,36
T4	> 5 000	12 711,84	215,88	0,86

Option « tarif de proximité »

	ABONNEMENT ANNUEL en €	TERME ANNUEL DE CAPACITE en €/MWh/j	TERME ANNUEL A LA DISTANCE en €/m
TP	27 094,56	63,00	54,00

Coefficient multiplicateur pour le terme annuel à la distance

- 1 si la densité de population de la commune est inférieure à 400 habitants par km²,
- 1,75 si la densité de population de la commune est comprise entre 400 habitants par km² et 4 000 habitants par km²,
- 3 si la densité de population de la commune est supérieure à 4 000 habitants par km².

Les options tarifaires T4 et « tarif de proximité » comprennent un terme de souscription annuelle de capacité journalière. Il est également possible de souscrire mensuellement des capacités journalières. Le prix applicable à la souscription mensuelle de capacité journalière est égal au prix applicable à la souscription annuelle, multiplié par les coefficients suivants :

MOIS	TERME MENSUEL EN PROPORTION DU TERME ANNUEL
Janvier - février	8/12
Décembre	4/12
Mars - novembre	2/12
Avril - mai - juin - septembre - octobre	1/12
Juillet - août	0,5/12

Pénalités pour dépassement de capacité journalière souscrite

Chaque mois, pour les options tarifaires T4 et TP, les dépassements de capacité journalière constatés font l'objet de pénalités. Le dépassement de capacité journalière pris en compte pour un mois donné est égal à la somme du dépassement de la capacité journalière maximal du mois considéré et de 10 % des autres dépassements de capacité journalière du mois supérieurs à 5 % de la capacité journalière souscrite.

La pénalité est exigible lorsque le dépassement ainsi calculé est supérieur à 5 % de la capacité journalière souscrite. Pour la partie du dépassement comprise entre 5 et 15 %, la pénalité est égale au produit de cette partie du dépassement par 2 fois le terme mensuel de capacité journalière tel que défini ci-dessus.

Pour la partie du dépassement supérieure à 15 % de la capacité journalière souscrite, la pénalité est égale au produit de cette partie du dépassement par 4 fois le terme mensuel de capacité journalière tel que défini ci-dessus.

Clients sans compteur individuel

Pour les clients finals ne disposant pas de compteurs individuels (tige cuisine), le tarif applicable est un forfait annuel de 72,60 €.