



## ACCÉLÉRONS LES ÉNERGIES DANS LES TERRITOIRES

Rapport d'activité et de développement durable 2019

## SOMMAIRE

2

ÉDITORIAL DE  
DOMINIQUE MOCKLY

4

### NOUS RENDONS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POSSIBLE

- 6 LE GAZ, ACCÉLÉRATEUR D'AVENIR
- 8 ENGAGÉE DANS LES STRATÉGIES FRANÇAISE ET EUROPÉENNE POUR LA NEUTRALITÉ CARBONE
- 10 RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS : ANALYSE DE NOTRE ENVIRONNEMENT
- 13 S'ENGAGER POUR LE RESPECT DES RÈGLES D'ÉTHIQUE
- 14 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES
- 16 IMPACTS 2025 : UN PLAN DE CONQUÊTE POUR UNE ÉNERGIE D'AVENIR
- 18 LA BUSINESS EXCELLENCE, AU CŒUR DE NOTRE TRANSFORMATION
- 20 NOTRE GOUVERNANCE
- 23 L'INNOVATION AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE
- 26 GARANTIR LA DISPONIBILITÉ DE NOTRE SYSTÈME D'INFORMATION

28

### NOUS DYNAMISONS LES TERRITOIRES

- 30 LE RÉSEAU TERÉGA
- 32 ANNÉE RÉUSSIE POUR LA TRADING REGION FRANCE
- 34 BIOMÉTHANE : UNE ÉVOLUTION DU RÉSEAU ET DE L'OFFRE COMMERCIALE
- 36 RION-DES-LANDES, UN PROJET D'INTÉRÊT GÉNÉRAL
- 38 CHANGEMENT INTENSE POUR LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES
- 40 L'OPTIMISATION DU STOCKAGE À LUSSAGNET
- 42 S'ENGAGER AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
- 44 PARTICIPER À LA VIE DE SON TERRITOIRE

46

### NOUS AMÉLIORONS LE QUOTIDIEN DE CHACUN

- 48 AU SERVICE DE NOS CLIENTS ET PARTENAIRES
- 50 TERÉGA, DÉVELOPPEUR DE COMPÉTENCES
- 52 L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL, FACTEUR D'ENGAGEMENT ET DE BIEN-ÊTRE
- 54 UN COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE PROCHE DU TERRAIN
- 56 TOUS ENSEMBLE VERS LE "ZÉRO ACCIDENT"
- 58 SÉCURITÉ : DES INDICATEURS DE RÉSULTAT MAÎTRISÉS
- 60 BE POSITIF : UN ENGAGEMENT RESPONSABLE ENVERS LA SOCIÉTÉ
- 64 MÉCÈNE ENGAGÉ DANS LA CRÉATION ARTISTIQUE
- 65 AUX CÔTÉS DU HANDISPORT ET DES JEUNES SPORTIFS

66

### ANNEXES

- 68 INDICATEURS FINANCIERS
- 69 INDICATEURS DE MARCHÉ
- 70 INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES
- 72 TABLE DE CORRESPONDANCE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE
- 75 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Acteur territorial et national incontournable de l'énergie, **Teréga déploie depuis plus de 75 ans un savoir-faire d'exception** dans le développement et l'exploitation d'infrastructures de transport et de stockage de gaz.

Maillon central d'une chaîne permettant de connecter producteurs et consommateurs d'énergie, **nos infrastructures sont essentielles pour la sécurité d'approvisionnement du particulier comme de l'entreprise.**

Situés au carrefour des grands flux gaziers européens, nous occupons par ailleurs une position stratégique clé dans une grande Europe de l'énergie.

**Le gaz, au cœur de nos métiers et de notre expertise, est une énergie d'avenir.**

La multiplicité de ses formes et de ses usages, sa flexibilité et l'ensemble des leviers technologiques innovants qu'il permet d'activer en font un allié précieux pour envisager **une transition énergétique maîtrisée.**

**Convaincus de la nécessité d'un nouveau système énergétique où la neutralité carbone est permise grâce à un mix plus diversifié et à dominante renouvelable,** nous parions sur de nouvelles technologies et de nouvelles manières de faire. Nous imaginons ainsi chaque jour, grâce à des équipes expertes et passionnées, de nouvelles solutions pour **des filières en croissance, telles que le biométhane, ou à inventer, comme les réseaux "multi-énergies".**

**Partenaires privilégiés de l'aménagement de nos territoires,** nous poursuivons nos investissements dans la sécurité, le maintien et le renforcement de nos infrastructures afin de mettre à la disposition de tous **un réseau toujours plus sûr, efficace et intégré dans son environnement.**

Notre ambition, incarnée et pilotée par notre plan stratégique IMPACTS 2025, est de faire pleinement jouer au gaz son rôle d'accélérateur de la transition énergétique.



## Dominique MOCKLY

Président du Conseil d'Administration  
et Directeur Général de Teréga SA

« UNE ANNÉE 2019 DANS LA CONTINUITÉ  
DE NOTRE STRATÉGIE : TRANSFORMER  
TERÉGA D'ICI 2025 POUR MIEUX INSCRIRE  
NOTRE ACTIVITÉ DANS L'AVENIR. »

**À l'heure où notre activité et notre société tout entière sont bouleversées par une crise sanitaire sans précédent, l'année 2019 peut nous sembler lointaine, reléguée dans un passé où l'épidémie et le confinement étaient alors impensables.**

**Pourtant, faire le point sur l'année écoulée est d'autant plus important dans un tel contexte car ce bilan, dont nous pouvons être fiers, est le fruit de notre engagement et de nos efforts collectifs. Ce sont ces moteurs qui nous permettront demain de répondre à la crise que nous traversons, et d'inscrire pleinement Teréga dans le monde de demain.**

### QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE L'ANNÉE 2019 POUR TERÉGA ?

Nous avons poursuivi en 2019 les changements engagés depuis plusieurs années pour faire de Teréga un acteur

majeur de la transition énergétique, alliant performance et responsabilité. Deux grandes avancées ont marqué cette année pour l'entreprise.

Tout d'abord, nous avons renforcé notre efficacité opérationnelle. La mise en œuvre du plan Business Excellence by Teréga vient renouveler notre système de management, renforcer nos compétences opérationnelles et consolider la place du client au cœur de notre culture d'entreprise. Les fondamentaux de ce plan sont désormais en place. Ils doivent nous permettre d'ancrer la satisfaction de nos clients, de préparer nos collaborateurs aux métiers de demain et de conquérir de nouveaux marchés.

La deuxième transformation majeure, c'est une accélération dans la diversification de nos métiers et dans le développement de notre expertise en matière de biométhane et de GNV. Fort de ces nouvelles compétences, Teréga

se donne les moyens d'être un accélérateur des énergies au sein des territoires. Ces mutations profondes sont nécessaires pour maintenir notre compétitivité et nous adapter à un secteur en pleine évolution. Nous les avons poursuivies grâce à la détermination et aux efforts constants de l'ensemble de nos collaborateurs.

L'année 2019 est donc dans la continuité de notre stratégie : transformer Teréga d'ici 2025 pour mieux inscrire notre activité dans l'avenir, en restant fidèles à l'identité et aux valeurs qui sont les nôtres depuis plus de 75 ans.

### QUELS ONT ÉTÉ LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE ?

2019 a été remarquable d'un point de vue opérationnel, avec le respect de 100% des disponibilités de nos infrastructures de stockage et de transport annoncées.

« 2019 A ÉTÉ REMARQUABLE D'UN POINT  
DE VUE OPÉRATIONNEL, AVEC  
LE RESPECT DE 100% DES DISPONIBILITÉS  
DE NOS INFRASTRUCTURES  
DE STOCKAGE ET DE TRANSPORT. »

Plus largement, deux autres faits notables ont marqué l'année. Je pense bien sûr à la mise en place de la Trading Region France. Opérationnelle depuis fin 2018, cette nouvelle zone unique en France a modifié en profondeur le marché du gaz. Teréga intervient désormais au cœur d'un marché interconnecté, plus robuste et plus compétitif. Cela s'est traduit par une augmentation de 27% des flux de gaz qui ont transité sur notre réseau en 2019.

Ensuite, le démarrage de la phase opérationnelle du projet IMPULSE 2025, dont la phase 1 a été validée par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), a également marqué une étape clé dans notre capacité à concevoir et à exploiter des systèmes intelligents multi-énergies. En favorisant l'intégration des différents réseaux électriques et gaziers, ce projet ouvre la voie à une gestion innovante des moyens de stockage et de transport d'énergie. Teréga illustre son implication dans le développement de solutions innovantes qui conduiront à faire émerger les modèles énergétiques de demain.

### COMMENT ABORDEZ-VOUS L'ANNÉE 2020 ?

En ce début d'année marqué par l'épidémie de Covid-19 et par les mesures sanitaires drastiques pour lui faire face, nous avons mis en place un Plan de Continuité d'Activité afin de poursuivre notre mission d'intérêt général. Grâce à la mobilisation accrue de nos équipes,

sur le terrain comme en télétravail, Teréga assure la sécurité énergétique de nos régions, tout en protégeant l'ensemble de ses collaborateurs.

La publication fin 2019 par la CRE des tarifs ATRT7 et ATS2 des infrastructures de transport et de stockage de gaz naturel pour la période 2020-2023 apporte à Teréga une nouvelle visibilité pour les prochaines années sur son activité historique.

Forts de ce point d'appui, l'année 2020 doit nous permettre de passer un nouveau cap dans la réalisation du plan IMPACTS 2025. Résolument engagés dans la digitalisation des processus métier, nous allons franchir cette année des étapes décisives en matière de collecte et de partage de données, afin de travailler de manière plus transversale, plus efficace et plus fluide. La création du DataLab, qui regroupe de manière globale les activités et les processus de Teréga, démontre notre détermination à amplifier ce mouvement.

2020, ce sera aussi l'année de la neutralité carbone pour Teréga. C'est un engagement que nous avons pris en 2016. Il s'agissait pour nous d'un objectif essentiel qui marquait notre volonté de devenir un acteur exemplaire sur le plan environnemental, en déployant une politique volontariste de réduction et de compensation de l'empreinte de nos activités. Cette exigence est en cohérence totale avec notre ambition d'accompagner la transition de l'économie française vers la neutralité carbone à l'horizon 2050.



NOUS RENDONS  
LA TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE  
POSSIBLE



NOUS DYNAMISONS  
LES TERRITOIRES



NOUS AMÉLIORONS  
LE QUOTIDIEN  
DE CHACUN

# NOUS RENDONS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POSSIBLE

Teréga a la conviction que le gaz constitue une énergie d'avenir indispensable pour réaliser la transition énergétique. Nous bâtissons et déployons les solutions de demain, au service d'un système énergétique durable.

# Le gaz, ACCÉLÉRATEUR D'AVENIR

En combinant les impératifs économiques à l'ambition environnementale, Teréga développe des solutions inédites pour pérenniser l'approvisionnement de nos territoires et répondre aux grands enjeux énergétiques.



Les infrastructures de Teréga s'adaptent afin d'accueillir les nouveaux gaz.

L'année 2019 a été marquée par l'annonce du *Green New Deal*, la nouvelle feuille de route de la Commission européenne qui fait du climat la priorité des politiques publiques européennes pour les cinq prochaines années. Ce pacte vert fixe un objectif clé pour notre continent : atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

Pour y parvenir, une transformation profonde de notre modèle énergétique est nécessaire, d'une production centralisée et essentiellement fossile vers un mix énergétique diversifié et durable. À l'aube de ce chantier immense, Teréga a la conviction que le gaz constitue une énergie d'avenir indispensable pour réaliser la transition énergétique. En effet, mieux intégré, plus interconnecté et plus durable, le gaz tiendra une place centrale dans les solutions qui vont émerger au cours des prochaines années pour enrayer le réchauffement climatique.

#### UN RÉSEAU HISTORIQUE AU SERVICE DU MIX ÉNERGÉTIQUE DE 2050

Partenaire privilégié de l'aménagement de nos territoires depuis plus de 75 ans, Teréga investit chaque année dans la sécurité, le maintien et le



« LE PROJET IMPULSE 2025 VA NOUS PERMETTRE DE DÉMONTRER QUE C'EST DANS L'OPTIMISATION DES RESSOURCES EXISTANTES QUE NOUS ALLONS RELEVER UNE GRANDE PARTIE DES DÉFIS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE. »

renforcement de ses infrastructures, afin de mettre à la disposition de tous un réseau toujours plus sûr, efficace et intégré dans son environnement.

Dès aujourd'hui, Teréga entend passer une nouvelle étape en mettant ses infrastructures en capacité d'accueillir les nouveaux gaz durables, de l'hydrogène pur au biométhane. Avec une ambition forte pour la France : ce réseau doit constituer un atout considérable pour penser les solutions énergétiques de demain et parvenir à un mix énergétique durable.

Le rôle des réseaux gaziers, des sites de stockage et des terminaux méthaniers sera notamment crucial pour déployer de l'hydrogène en France et atteindre la neutralité carbone en 2050 à des coûts raisonnables. Ces infrastructures doivent en effet être en mesure d'accueillir, à moyen terme, l'hydrogène décarboné et renouvelable, qu'il

provienne de la récupération d'hydrogène coproduit dans l'industrie, de la pyrogazéification de déchets ou de biomasse, du reformage de gaz avec stockage du carbone ou bien encore du Power to Gas.

Loin de se limiter au gaz naturel, le réseau Teréga présente donc de formidables opportunités dans la constitution du mix énergétique de demain.

#### LE GAZ AU CŒUR DES NOUVEAUX SYSTÈMES ÉNERGÉTIQUES

En France, tout système énergétique engendre en moyenne 25 à 60 % de perte. Accélérateur de la transition énergétique, Teréga s'attache à concevoir des solutions innovantes qui bâtiront les modèles de demain et qui permettront d'optimiser la consommation des énergies. Dès aujourd'hui, les technologies industrielles et numériques permettent le développement

de systèmes énergétiques intégrés au sein desquels les énergies seront connectées entre elles et reliées les unes aux autres.

Ainsi, le projet IMPULSE 2025 que nous avons lancé en 2019 a pour ambition de déployer un système multi-énergies intelligent prévu pour être opérationnel en 2025. Gaz, électricité et chaleur formeront ainsi un réseau unique au service de la transition écologique. À travers ce projet, Teréga souhaite valoriser les énergies perdues en optimisant un usage approprié au moment opportun pour le consommateur, incluant ainsi une démarche d'économie circulaire.

De même, le projet Jupiter 1000, dont Teréga est partenaire, vise à ouvrir la voie aux nouvelles énergies en mettant en œuvre une installation innovante de production d'hydrogène à l'échelle industrielle. Cette initiative transforme l'électricité renouvelable en gaz pour pouvoir la stocker. L'objectif est de contribuer à structurer cette nouvelle filière en développant les technologies concernées, en construisant les modèles économiques et réglementaires associés et en levant les réserves techniques existantes aujourd'hui.

# Engagée dans les stratégies française et européenne POUR LA NEUTRALITÉ CARBONE

Les feuilles de route de la France et de l'Union européenne pour atteindre la neutralité carbone en 2050 sont ambitieuses. Teréga participe aux réflexions et aux travaux menés afin de mieux valoriser le gaz et de lui faire jouer un rôle clé, pour réussir une transition énergétique à moindre coût et créatrice d'emplois.

**A**nnée structurante pour la politique énergétique française, 2019 a été marquée par l'adoption au mois de novembre dernier de la loi Énergie-Climat. Son texte fixe comme objectif la neutralité carbone en 2050. Cela exige de diviser par six nos émissions actuelles de gaz à effet de serre. Cet objectif est ambitieux mais nécessaire face à l'urgence climatique.

La France compte sur plusieurs solutions pour l'atteindre, en décarbonant notamment son mix énergétique par la baisse de la consommation d'énergies fossiles, la sortie du charbon et le développement des énergies renouvelables comme le biogaz ou l'hydrogène, en complément des énergies renouvelables électriques. Dans une même optique, la loi du 24 décembre 2019 sur l'Orientation des mobilités (LOM) vise à accélérer le déploiement de nouvelles solutions de mobilité sobres en carbone,

notamment à partir du Gaz Naturel pour Véhicules ou d'hydrogène. L'évolution de la réglementation est un enjeu important pour Teréga. L'entreprise anticipe les changements législatifs et réglementaires via son pôle des relations Institutionnelles et à travers ses implications dans les différentes instances. Un Comité de veille regroupant des représentants des directions effectue le suivi et l'implémentation de textes parus et applicables à Teréga. Il se réunit chaque mois.

## TERÉGA EST ENGAGÉE EN FAVEUR DU VERDISSEMENT DES INFRASTRUCTURES GAZIÈRES

Convaincu du rôle clé des réseaux dans la transition énergétique, Teréga a participé activement aux travaux menés en 2019 par la Commission de Régulation de l'Énergie, la Direction Générale de l'Énergie et du Climat, l'Assemblée nationale, le Sénat, les associations professionnelles ou les plateformes de

réflexion comme l'Institut Montaigne. Ses contributions ont notamment porté sur l'application du décret Droit à l'injection, issu de la loi Agriculture et Alimentation (Egalim), pour faciliter le raccordement des installations de biométhane aux réseaux de gaz.

## L'ENTREPRISE PARTICIPE AUX TRAVAUX EN COURS SUR LES NOUVELLES FILIÈRES GAZIÈRES

De la même façon, Teréga s'associe aux réflexions menées dans le cadre de l'ordonnance en cours d'élaboration par le gouvernement, afin de permettre la production, le transport, le stockage et la traçabilité de l'hydrogène. Elle définit aussi un cadre de soutien lorsque sa production est obtenue à partir d'énergie renouvelable ou bas carbone. Aux côtés des autres opérateurs d'infrastructures gazières, Teréga a remis au gouvernement en novembre 2019 un rapport confirmant la possibilité d'intégrer un volume

significatif d'hydrogène dans le mix gazier d'ici 2050, avec des coûts limités d'adaptation des infrastructures. En 2019, Teréga a également rejoint le Comité Stratégique de Filière "Nouveaux systèmes énergétiques", contribuant ainsi spécifiquement aux travaux qui permettent d'accroître la compétitivité de la filière française de la méthanisation. Ce comité vise en effet à structurer la filière des énergies renouvelables en France et à constituer le pendant industriel de la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE).

## TERÉGA FAIT VALOIR LE RÔLE CLÉ DU GAZ AU NIVEAU EUROPÉEN

La place du gaz dans la transition énergétique européenne a suscité des débats fiévreux à l'échelle de l'Union européenne en 2019, dans un contexte politique renouvelé. En mai dernier, les élections européennes ont été marquées par une percée historique des partis écologistes au sein du Parlement européen. Dans la foulée, la nouvelle présidente de la Commission européenne, Ursula von der Leyen, a mis le climat au cœur d'une stratégie multi-sectorielle, afin d'accélérer la

transition énergétique et de faire de l'Europe le premier continent neutre en carbone d'ici 2050.

Le Pacte vert (*Green deal*) présenté récemment par la Commission porte cette ambition, tout en ouvrant la voie à la révision de nombreux textes. Premier acte attendu, la grande loi Énergie-Climat européenne doit inscrire dans le marbre la neutralité carbone, en relançant l'industrie européenne et en accompagnant les régions dans leur transition. De nombreuses législations

vont également être refondues. En particulier, une proposition escomptée pour fin 2020, figurant parmi les priorités dans le domaine de l'énergie à Bruxelles, devrait fixer de nouveaux critères de durabilité dans le choix des "projets d'intérêt commun".

La place de l'hydrogène suscite également un intérêt important au niveau européen, mais aussi national et territorial. C'est l'exemple concret d'un vecteur d'énergie qui requiert d'unir ces trois niveaux, et qui nécessite donc une approche conjointe très en amont. Dans ce sens, Teréga a contribué aux consultations publiques lancées par les régulateurs. L'entreprise a participé activement aux divers groupes de travail organisés afin de faire valoir, comme le démontrent les études du consortium Gas for Climate, le rôle clé des infrastructures gazières existantes pour réussir une transition énergétique à moindre coût et créatrice d'emplois.



La loi Énergie-Climat, en France, prévoit la réduction drastique des émissions de gaz à effet de serre.

« L'EUROPE A L'AMBITION D'ÊTRE LE PREMIER CONTINENT NEUTRE EN CARBONE D'ICI 2050. LA PLACE DU GAZ DANS CETTE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EST AU CŒUR DES DÉBATS. »

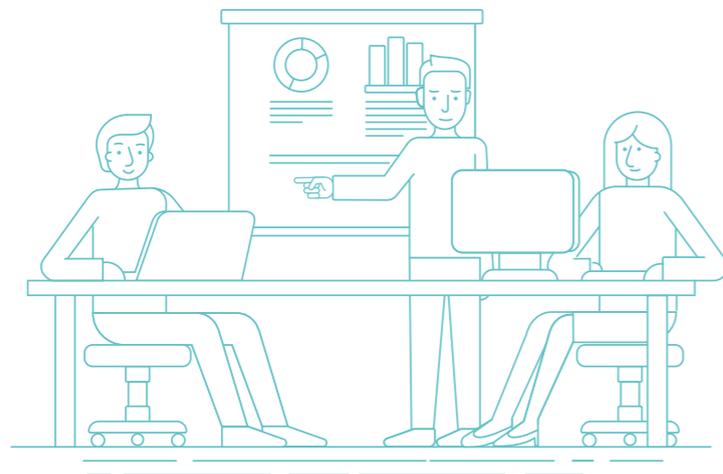
# Risques et opportunités extra-financiers : ANALYSE DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Acteur industriel responsable, Teréga ne fait pas de différence entre sa politique globale et ses engagements RSE, considérant que tous les engagements de l'entreprise doivent concourir à un développement durable de l'ensemble de ses activités et de sa stratégie de développement.

La construction de la Déclaration de Performance Extra-Financière de Teréga s'est ainsi inscrite dans la démarche globale de l'entreprise. Les risques extra-financiers, socles de cette Déclaration de Performance Extra-Financière, ont été identifiés à partir du Référentiel des Risques de Teréga qui est actualisé annuellement. Le

département Environnement - RSE a analysé les risques de ce référentiel au regard notamment des catégories d'information évoquées dans l'article L. 225-102-1 du Code de commerce (à savoir les aspects sociaux/sociétaux, l'environnement, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ainsi que de la matrice de matérialité de Teréga.

Cette analyse, partagée avec le Comité Exécutif et validée par le Président et Directeur Général, a permis de retenir les enjeux extra-financiers ci-contre. Les politiques et actions mises en œuvre pour maîtriser ces risques ainsi que les résultats obtenus sont présentés tout au long de ce rapport.



ENJEUX EXTRA-FINANCIERS	DÉFINITION
<b>Maîtriser</b> les changements législatifs et réglementaires et assurer la conformité réglementaire.	<b>Les évolutions réglementaires</b> en lien avec la transition énergétique sont des enjeux clefs et structurants pour Teréga avec notamment l'adoption de la loi Énergie-Climat et la mise en place des objectifs de neutralité carbone en 2050 aux échelons régional, national et européen.
<b>Anticiper</b> l'évolution du marché de l'énergie par la Recherche et l'Innovation notamment.	<b>Le marché de l'énergie</b> connaît des évolutions auxquelles il est important de se préparer via un programme de Recherche & Innovation (R&I) adapté.
<b>Garantir la sécurité</b> du personnel et des tiers.	<b>L'exploitation d'un réseau de gaz</b> à haute pression nécessite la mise en place de mesures de prévention des risques adéquates pour le personnel Teréga, ses sous-traitants ainsi que les tiers et les clients.
<b>Travailler avec des fournisseurs</b> en accord avec nos engagements sociétaux.	<b>Teréga sélectionne des sous-traitants et fournisseurs</b> qui respectent ses engagements sociétaux, notamment en termes d'hygiène, sécurité et environnement.
<b>Minimiser notre empreinte environnementale</b> et agir de façon responsable envers la société.	<b>La contribution de Teréga</b> au sein de ses territoires se doit d'être en adéquation avec les attentes de la société en matière de politique énergétique et d'impact environnemental.
<b>Garantir la continuité de service</b> de nos infrastructures d'information.	<b>L'utilisation grandissante des outils digitaux</b> doit se faire en maintenant le niveau de fiabilité nécessaire à la continuité des activités.
<b>Maintenir un climat social serein.</b>	<b>Dans une période de changements,</b> Teréga souhaite maintenir un dialogue social continu et de qualité.
<b>Maîtriser</b> et développer les compétences.	<b>Le niveau de compétences</b> interne doit être cohérent avec les enjeux actuels et futurs de l'entreprise aussi bien sur les fonctions support qu'opérationnelles.
<b>Respecter</b> les règles éthiques.	<b>Le comportement</b> éthique d'une entreprise comme Teréga est aujourd'hui l'une des conditions de sa pérennité et de sa réussite industrielle et commerciale.
<b>Favoriser l'acceptabilité</b> de nos installations au sein des territoires.	<b>La réussite</b> des projets d'infrastructures est intrinsèquement liée à un accueil positif des parties prenantes (riverains, exploitants agricoles, élus, etc.).
<b>Disposer d'une organisation solide</b> pour atteindre nos objectifs.	<b>La réussite du Plan IMPACTS 2025</b> passe par une organisation robuste et fluide.

### ZOOM SUR LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ

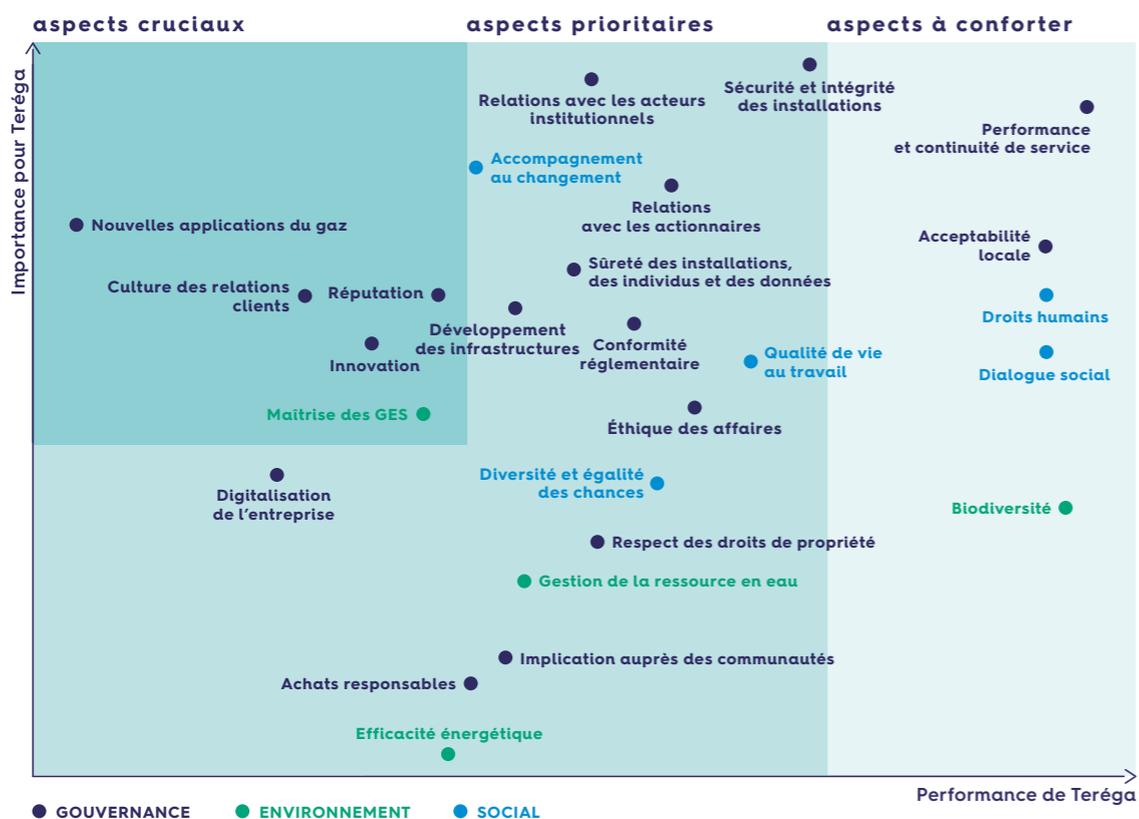
Faire l'exercice d'une analyse de matérialité c'est traduire de façon exhaustive les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux qui impactent l'activité de Teréga au quotidien et dont la non-prise en considération pourrait affecter sa réussite. Cette analyse de matérialité, conduite en interne pour la première fois en 2017\*, a permis de dégager les domaines d'actions

pour lesquels la prise en compte doit être considérée comme cruciale, prioritaire, ou simplement à conforter.

Ces domaines d'action se retrouvent dans le plan d'entreprise IMPACTS 2025 qui établit et décline les priorités environnementales et socio-économiques pour Teréga. Il n'y a donc pas de décalage entre les engagements RSE pris,

et les enjeux matériels préalablement recensés. Le rôle du Département Environnement-RSE est aussi de pratiquer une veille dans le but d'anticiper les enjeux à venir.

\* La méthode de réalisation de la matrice de matérialité s'est limitée, pour ce premier exercice, au périmètre intrinsèque de Teréga. Dans le cadre d'une maturation de la démarche, la méthode a vocation à devenir plus participative, et d'inclure lors de sa mise à jour en 2020, un certain nombre de parties prenantes externes.



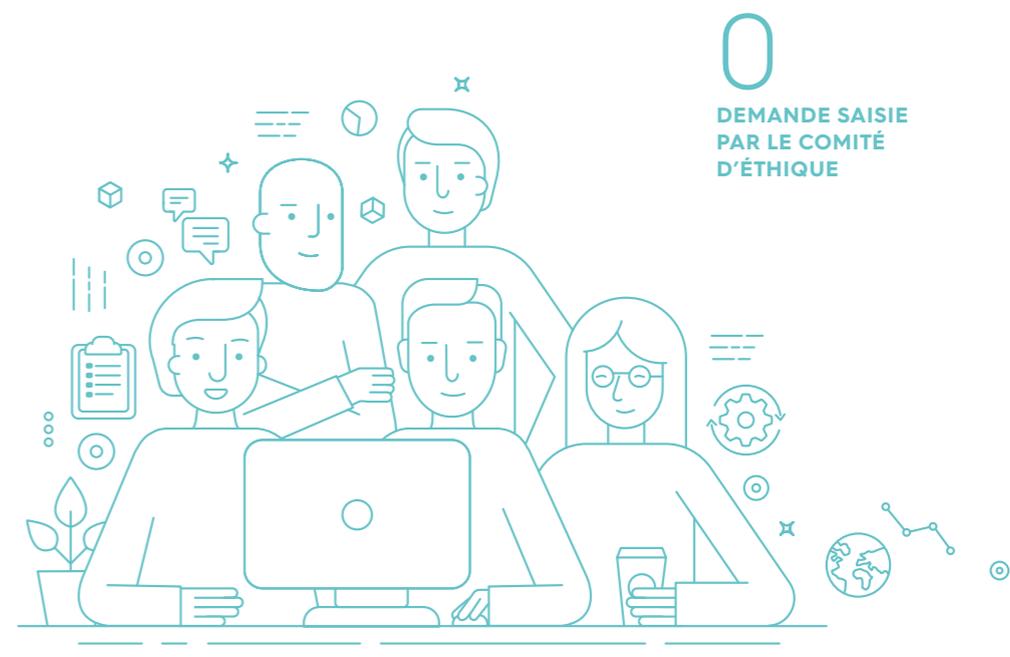
# S'engager pour le respect DES RÈGLES D'ÉTHIQUE

Teréga est convaincue que l'implication de tous dans le respect des valeurs et des principes éthiques contribue à la réputation de l'entreprise et permet de réaliser ses missions en assurant sa sécurité juridique.

Le comportement éthique d'une entreprise est aujourd'hui l'une des conditions de sa pérennité et de sa réussite industrielle et commerciale. Dans ce cadre, Teréga a créé le Comité d'Éthique, instance de référence interne sur le sujet. Conformément à son code éthique et à ses valeurs, Teréga s'engage à exercer ses activités de manière transparente et responsable. C'est dans cette continuité que Teréga a mis en place sous

la responsabilité du Secrétariat Général son code de conduite anticorruption. Ce code, diffusé à l'ensemble des collaborateurs en 2019, répond à la fois à l'obligation légale de mise en place d'un dispositif anticorruption et s'inscrit pleinement dans la culture éthique de l'entreprise. De plus, un dispositif de formation permet à chaque collaborateur de connaître les règles anticorruption, de s'entraîner à répondre à des

situations types, d'acquiescer les bonnes pratiques anticorruption et les bons réflexes. En effet, Teréga est persuadée que l'implication de tous dans le respect des valeurs et des principes éthiques lui permet de réaliser ses missions en assurant la sécurité juridique de l'entreprise et contribue à sa réputation.



# Notre modèle d'affaires

## Ressources

### FINANCIÈRES

- Actionnariat :
  - SNAM (40,5%)
  - GIC (31,5%)
  - Ouestgaz (18%)
  - Predica (10%)
- Investissements : 145 M€

### INDUSTRIELLES

- 5 135 km de canalisations de transport
- 6,5 Gm<sup>3</sup> de capacité totale de stockage de gaz

### HUMAINES

- 653 collaborateurs

### CLIENTS

- 65 expéditeurs Transport
- 19 expéditeurs Stockage
- 113 clients industriels
- 152 distributions publiques
- 2 postes d'injection biométhane

### INTELLECTUELLES

- 60 collaborateurs intégrés au réseau R&I environ
- Budget moyen annuel consacré à la R&I : 5 M€

### ENVIRONNEMENTALES

- Certifications ISO 14001 (management de l'environnement), ISO 50001 (management de l'énergie)

## UN SECTEUR RÉGULÉ

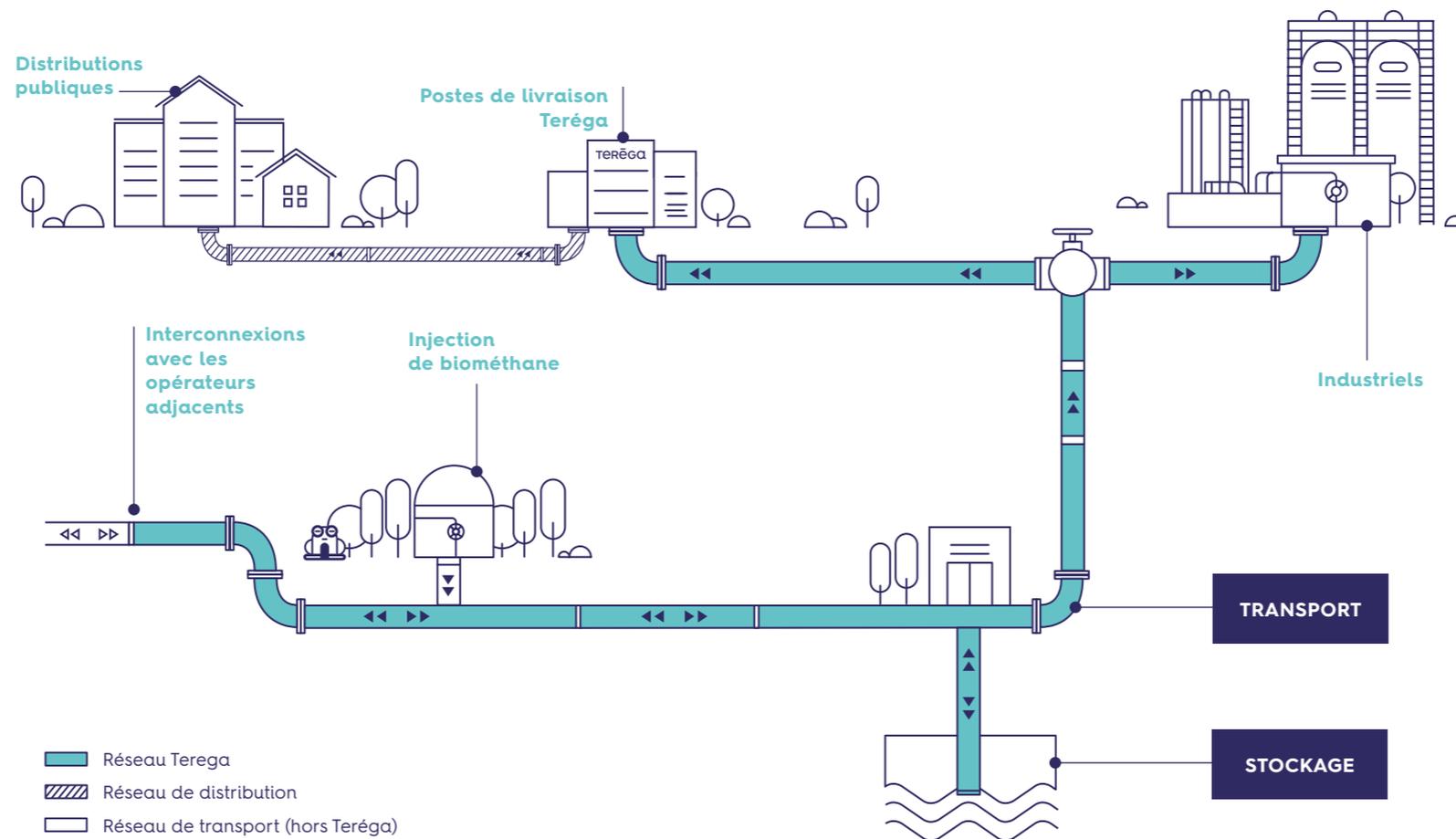
La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) veille au bon fonctionnement du marché du gaz en France

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Nouveaux usages du gaz, nouveaux modes de production, nouveaux réseaux, etc.

## OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Conformément aux dispositions des articles L. 431-3 du Code de l'énergie pour le transport et L. 421-3 du Code de l'énergie pour le stockage



## Résultats

### FINANCIERS

- 500 M€ de CA

### INDUSTRIELS

- 156 771 GWh de gaz transporté
- 27 498 GWh consommés sur la zone Teréga (industriels + distributions publiques)
- 33 100 GWh de capacité de stockage souscrite soit 100 % de la capacité disponible

### HUMAINS

- 89 embauches (CDI+CDD)
- 93 % de collaborateurs formés
- Indice d'engagement de 7,3/10
- TFAD (Taux de fréquence des accidents déclarés) de Teréga : 1,1

### CLIENTS

- 98 % de clients satisfaits (enquête 2019 auprès des clients expéditeurs et industriels)

### INTELLECTUELS

- Environ 45 Projets de R&I en cours

### ENVIRONNEMENTAUX

- 0,8 teqCO<sub>2</sub>/GWh transporté\*

\* Calculé avec PRG (Pouvoir de Réchauffement Global) pour le méthane = 34.

## UNE MISSION : FAIRE DU GAZ UN ACCÉLÉRATEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

### NOS VALEURS



RESPONSABILITÉ



COOPÉRATION



INNOVATION



AMBITION

## IMPACTS 2025

## UN PLAN STRATÉGIQUE AMBITIEUX AUTOUR DE 5 AXES



Orienter le consommateur et le marché



Améliorer efficacité et responsabilité



Améliorer notre reconnaissance



Sécuriser et accélérer



Réinventer l'ADN de l'entreprise

## NOS TERRITOIRES

15 départements du Sud-Ouest



# IMPACTS 2025 : un plan de conquête pour une énergie d'avenir

Face au bouleversement des métiers traditionnels du gaz lié à la transition énergétique, Teréga prépare l'avenir et franchit de nouveaux caps dans la réalisation de son plan IMPACTS 2025. Cette feuille de route stratégique s'articule autour de cinq axes, destinés à faire de l'entreprise un acteur incontournable de l'énergie en Europe.



## Axe n° 1

### ORIENTER LE CONSOMMATEUR ET LE MARCHÉ

En pleine transition énergétique, le marché du gaz traverse de profondes mutations. Les clients font face à un large choix d'énergies et à un large panel d'acteurs sur le marché. C'est pourquoi Teréga a un double objectif : être plus à l'écoute du marché et placer le client au cœur de sa culture d'entreprise, afin d'anticiper les besoins énergétiques futurs et de nouer des liens commerciaux sur le long terme. En améliorant sa connaissance client et en construisant des offres de services à la carte, Teréga bâtit des réponses globales aux enjeux énergétiques de demain.



## Axe n° 2

### AMÉLIORER EFFICACITÉ ET RESPONSABILITÉ

Pour s'affirmer comme une énergie d'avenir, le gaz naturel doit impérativement maintenir sa compétitivité face aux autres énergies, notamment par la maîtrise des coûts de développement et d'exploitation des infrastructures. C'est pourquoi l'amélioration constante de l'efficacité opérationnelle de Teréga revêt une importance stratégique majeure. Cette Business Excellence va permettre de maintenir, voire d'augmenter, la performance de nos infrastructures historiques, tout en donnant l'assise nécessaire

à la conquête de nouvelles activités. Cette démarche est indissociable d'une approche durable et responsable, notamment par la fixation de règles efficaces en matière de prévention des accidents et des risques industriels, avec pour objectif le "Zéro accident, zéro accrochage, zéro surprise" du programme PARI 2025. Ce sens de la responsabilité porte aussi une détermination environnementale : Teréga s'est engagée à atteindre la neutralité carbone durant l'année 2020, via son programme BE POSITIF.



## Axe n° 3

### AMÉLIORER NOTRE RECONNAISSANCE

Teréga s'affirme dans le débat public pour accroître son rayonnement et défendre le rôle du gaz dans la transition énergétique, avec deux ambitions : assumer un rôle d'accélérateur dans son territoire et devenir un acteur incontournable du mix énergétique. Déjà connue des décideurs régionaux, l'entreprise doit mieux se faire connaître en France et en Europe, car c'est à l'échelle nationale et européenne que se joue l'avenir du secteur de l'énergie.



## Axe n° 4

### SÉCURISER ET ACCÉLÉRER

Les activités de transport et de stockage de gaz sont le cœur de métier de Teréga. Face aux nouveaux horizons énergétiques, Teréga doit valoriser l'excellence de ses infrastructures. Leur flexibilité permet déjà d'accueillir les nouveaux gaz verts. Teréga doit aussi diversifier ses métiers et ses expertises pour accélérer l'émergence de systèmes intelligents multi-énergies, capables d'optimiser en permanence la relation entre producteurs et consommateurs. Son activité de Recherche & Innovation doit enfin permettre d'anticiper les évolutions technologiques indispensables à la transition énergétique.



## Axe n° 5

### RÉINVENTER L'ADN DE L'ENTREPRISE

Deux ans après le lancement du plan IMPACTS 2025, Teréga vit une transformation interne profonde qui lui donne les moyens de prendre pleinement sa place dans le paysage énergétique de demain. Nous repensons nos façons de travailler, vers davantage d'agilité. En accompagnant et en valorisant chacun de nos collaborateurs, nous engageons nos équipes dans la réussite de ce projet

commun. Concrètement, notre management évolue pour laisser plus de latitude aux initiatives personnelles, favoriser les schémas horizontaux, développer les compétences individuelles et construire des modes de travail qui tirent parti de tout le potentiel des outils digitaux.

## CERTIFICATIONS

En 2019, Teréga a maintenu ses certifications ISO dans leur périmètre précédent, à savoir l'ISO 14001:2015, l'ISO 50001:2011 et l'ISO 9001:2015, tout en œuvrant à l'extension d'un Système de management intégré à toutes nos activités, sur quatre normes dans leurs versions actuelles. Cela concerne donc également la toute nouvelle norme ISO 45001:2018, couvrant le système de management de la santé et de la sécurité au travail.



**ISO 14001**  
Système de management de l'environnement

**ISO 50001**  
Système de management de l'énergie

**ISO 9001**  
Système de management de la qualité

(odorisation du gaz livré, maintenance et vérification réglementaire des ensembles de conversion de volume)

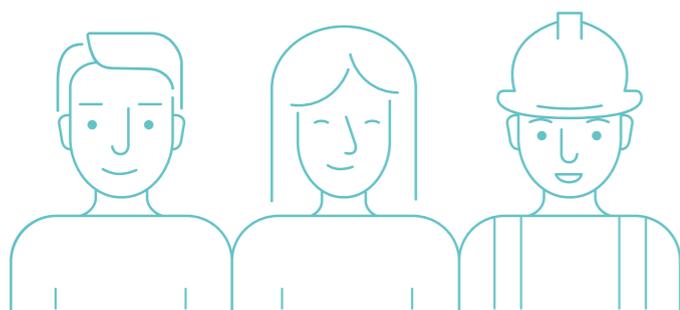
# La Business Excellence, AU CŒUR DE NOTRE TRANSFORMATION

Pour devenir l'acteur de référence du marché gazier de demain, Teréga s'est engagée dans une démarche d'optimisation baptisée Business Excellence. Simplicité, efficacité et transversalité sont les maîtres mots de cette transformation au service de nos clients.

La Business Excellence place la compétence et la performance au cœur de la culture d'entreprise de Teréga. Ce programme consiste à déployer de nouveaux outils, de nouvelles logiques et de nouvelles formes d'organisation qui simplifient et fluidifient le fonctionnement opérationnel de l'entreprise,

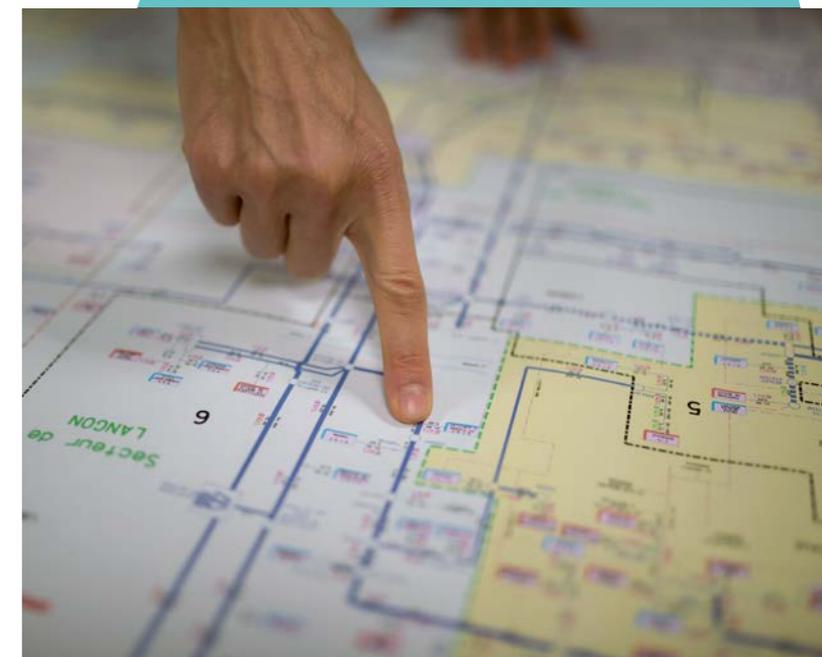
pour assurer à nos clients une qualité de service sans faille. Il repose sur la montée en compétences des équipes, l'adoption des meilleures pratiques et l'optimisation des processus et ressources de chaque Direction, en interne et en externe, au service du plan stratégique IMPACTS 2025.

La démarche a été structurée autour de projets clairs, destinés à renforcer les compétences cœur de métier des équipes de Teréga pour maximiser son efficacité globale. Clé de voûte de cette approche, un parcours de développement des compétences combinant formation, accompagnement et compagnonnage s'adapte à chacun de nos collaborateurs et de nos métiers. Le programme Business Excellence est déployé au sein des fonctions opérationnelles et supports, sur des axes d'intervention prioritaires pour l'optimisation de chacun de nos services, définies à partir d'un diagnostic précis et complet.



## 44

INITIATIVES DE BUSINESS EXCELLENCE ONT DÉJÀ ÉTÉ MENÉES



### DÉPLOIEMENT DE SMILE ET DE MODELLO

En 2019, 44 initiatives de Business Excellence ont déjà été menées, avec notamment l'optimisation énergétique de nos bâtiments et la création du pôle logistique opérationnelle à la Direction des Opérations. La mise en œuvre du Système de Management Intégré, Lean et Évolutif (SMILE), adossé aux bonnes pratiques ISO, a également permis de définir de nouveaux modes de fonctionnement, avec une reconnaissance externe via la certification. La réussite de chaque initiative du plan est mesurée par des indicateurs de performance définis au préalable et évalués chaque trimestre par le Comex de Teréga.

Dans une même optique, le déploiement du projet Modello a pour objectif de faire évoluer le modèle de planification et de contrôle de gestion de Teréga, afin d'optimiser le pilotage stratégique et de répondre aux défis générés par les activités de demain.

En accord avec nos valeurs d'entreprise, nous plaçons l'humain au centre de cette évolution, conscients que ces changements requièrent un haut niveau d'exigence et un effort constant d'adaptation de la part de nos collaborateurs.

2020 sera l'année de consolidation de la Business Excellence. D'ici 2025, notre objectif est de permettre à chacun de travailler dans un climat serein, de manière efficace et enthousiaste, en se recentrant sur les tâches les plus valorisantes de son métier, autour d'un objectif commun : faire de Teréga un acteur incontournable de la transition énergétique, au service d'une clientèle élargie.

# Notre gouvernance

## UNE ORGANISATION À TROIS NIVEAUX CERTIFIÉE PAR LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE

La structure organisationnelle du groupe Teréga repose sur trois niveaux de sociétés. La société Teréga Holding détient à 100 % la société par actions simplifiées Teréga SAS, laquelle est l'actionnaire majoritaire de Teréga SA. Le capital de Teréga Holding est détenu par quatre actionnaires : SNAM à hauteur de 40,5%, GIC à hauteur de 31,5 %, Ouestgaz à hauteur de 18% et Prédica à hauteur de 10 %. Cette structure à trois niveaux résulte de l'application des règles de dissociation patrimoniale (*ownership unbundling*) prévues par la Directive 2009/73 CE

du 13 juillet 2009 concernant le marché intérieur du gaz naturel. Cette structure a été certifiée par la délibération de la Commission de Régulation de l'Énergie du 3 juillet 2014 portant décision de certification de la société TIGF, devenue Teréga. Cette certification est valable sans limitation de temps, conformément aux dispositions de l'article L. 111-4 du Code de l'énergie.

## UNE GOUVERNANCE VIVANTE ET ACTIVE

Les règles et les modalités de fonctionnement du Conseil d'Administration de Teréga SA, la société opérationnelle de Teréga, sont fixées par les dispositions des articles L. 111-8 et suivants du Code de l'énergie, ainsi que par les statuts de la société. La composition du Conseil d'Administration se caractérise par la diversité, la complémentarité des compétences techniques des administrateurs et l'attention portée à la représentation équilibrée des hommes et des femmes. Les séances du Conseil d'Administration permettent aux administrateurs d'avoir une vue précise et actualisée des performances opérationnelles et financières de Teréga, ainsi que du contexte des marchés de l'énergie dans lequel évolue l'entreprise. Chaque conseil d'administration comporte obligatoirement une revue

actualisée de l'application du plan d'entreprise IMPACTS 2025 de Teréga. En 2019, le Conseil d'Administration s'est réuni à neuf reprises, témoignant de l'engagement des administrateurs dans l'accompagnement et dans l'appui à la stratégie de l'entreprise proposée par le management. Le Conseil d'Administration s'appuie sur les travaux du Comité d'Audit pour permettre notamment aux administrateurs d'examiner et d'arrêter les comptes annuels et trimestriels de la société. Au cours de l'Assemblée générale des actionnaires du 2 mai 2019, Dominique MOCKLY a été reconduit pour un mandat de trois ans dans ses fonctions de Président et Directeur Général de Teréga SA.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration de Teréga SA en 2019 est composé de six membres :

- 2 administrateurs représentant SNAM ;
- 1 administrateur représentant GIC ;
- 2 représentants des salariés ;
- Le Directeur Général de Teréga SA en tant qu'administrateur.

100%

TAUX DE PARTICIPATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2019



**DOMINIQUE MOCKLY**  
Directeur Général depuis le 31 juillet 2016, est également Président du Conseil d'Administration de Teréga SA.



**STEFANO ZAMBONI\***  
SNAM



**HÉLÈNE SEGUIS**  
TERÉGA



**JEAN-MARIE HAGHCHEÑO**  
TERÉGA



**PAOLA BONANDRINI**  
SNAM



**NICOLAS MACHTOU**  
GIC

\* Nommé au 7 mai 2020, il succède à Franco Pruzzi.

## COMITÉ EXÉCUTIF

**PATRICK HAMOU**  
Directeur des Opérations  
①

**MICHEL BOCHE**  
Directeur Projets  
d'Infrastructures  
②

**ROBERTO ZINGONI**  
Directeur Finance Achats  
③

**DOMINIQUE MOCKLY**  
Président et Directeur Général  
④

**GILLES DOYHAMBOURE**  
Directeur Commerce et Régulation  
⑤

**MARIE-CLAIRE AOUN**  
Responsable du Pôle  
Relations Institutionnelles  
⑥

**ARNAUD LATEULADE\***  
Directeur Sécurité, Santé,  
Sûreté et Environnement  
⑦

**VALÉRIE LE GARS**  
Directrice Ressources Humaines  
⑧

**OLIVIER BÉATRIX**  
Secrétaire Général  
⑨

**DANIEL WIDERA**  
Directeur Transformation,  
Digital et Performance  
⑩

**JÉRÉMY PERROT**  
Responsable du Pôle  
Stratégie et Innovation  
⑪

**DOMINIQUE BOQUILLON**  
Directrice Communication  
⑫



\* Nommé au 1<sup>er</sup> avril 2020, il succède à Bruno Tostain.

# L'innovation au service DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La démarche en Recherche & Innovation de Teréga vient positionner l'entreprise au cœur du système énergétique bas carbone, délocalisé et diversifié de demain, en concevant des solutions qui valorisent la performance, la flexibilité et l'adaptabilité de ses infrastructures de transport et de stockage de gaz.

Consciente des enjeux climatiques, la France a adopté en 2019 la loi Énergie-Climat. Le texte décrète l'état d'urgence climatique et fixe comme ambition nationale la neutralité carbone à l'horizon 2050. Pour atteindre cet objectif, l'ensemble du secteur énergétique doit évoluer de façon significative, en premier lieu l'industrie des énergies fossiles. À travers sa Programmation Pluriannuelle de l'Énergie et sa Stratégie Nationale Bas Carbone, la feuille de route du gouvernement prévoit en effet des réductions drastiques d'émissions de gaz à effets de serre. L'industrie gazière fait donc face à des défis importants pour tenir sa place et son

rôle dans le monde énergétique de demain. Dans ce contexte de transition énergétique adossée à la transformation digitale, l'innovation constitue pour Teréga un enjeu stratégique.

### QUATRE OBJECTIFS CLÉS EN RECHERCHE & INNOVATION

Le Pôle Recherche et Innovation de Teréga anime, via une structure de gouvernance dédiée, un réseau interne transverse qui met en œuvre le Plan Innovation IMPACTS 2025. Une politique d'innovation consolide cette démarche. Sa démarche d'innovation mobilise environ 60 collaborateurs en interne. Pour accompagner les mutations du secteur de l'énergie et devenir un acteur incontournable du bas carbone, Teréga mène de front plusieurs programmes d'innovation.

**60**  
COLLABORATEURS  
ENVIRON INTÉGRÉS  
AU RÉSEAU R&I

**5 M€**  
BUDGET MOYEN ANNUEL  
CONSACRÉ À LA R&I

**45**  
PROJETS DE R&I ENVIRON  
EN COURS EN 2019



« PROJET COLLABORATIF INNOVANT, IMPULSE 2025 VA PERMETTRE DE DÉPLOYER UN SYSTÈME MULTI-ÉNERGIES INTELLIGENT QUI RÉPOND AUX ENJEUX DE DEMAIN. »

■ ■ ■

Axés sur son cœur de métier et sur les sujets liés à la transition énergétique, ils sont structurés autour de quatre objectifs majeurs :

**Premier objectif – Concevoir et conduire un système intelligent de management de l'intégrité.** La vocation de la Recherche & Innovation (R&I) reste en priorité de poursuivre et promouvoir les efforts d'amélioration continue pour une optimisation de la performance opérationnelle en associant données de protection, d'inspection, de surveillance et de maintenance des installations.

**Deuxième objectif – Innover pour atteindre un Bilan Environnemental positif et une sécurité optimale des personnes.** La R&I s'attache à améliorer l'efficacité énergétique de Teréga, réduire son empreinte environnementale globale à coûts optimisés et garantir une sécurité optimale des personnes. Cet objectif est un pilier primordial de la politique RSE de l'entreprise qui s'appuie sur une dynamisation permanente de l'innovation en interne.

**Troisième objectif – Intégrer les nouveaux gaz dans les infrastructures.** La R&I apporte des solutions clés pour assurer la qualité des gaz injectés et la gestion des nouveaux flux d'entrée, indispensable à l'équilibrage du réseau. La R&I accompagne l'acquisition de connaissances et de compétences sur les nouveaux métiers associés à ces activités.

**Quatrième objectif – Développer les systèmes énergétiques du futur.** La R&I développe des projets qui favorisent les synergies entre les différentes sources d'énergies renouvelables (électricité, méthane, chaleur,

hydrogène). Elle vise ainsi à positionner les infrastructures de Teréga dans le panorama énergétique du futur, elles deviennent plus connectées et liées aux autres réseaux énergétiques par une complémentarité et une flexibilité plus forte. C'est le concept du *smart grid* multi-énergies.

**IMPULSE 2025, UNE NOUVELLE APPROCHE DU SYSTÈME ÉNERGÉTIQUE**

L'évolution du système énergétique vers une interconnexion des sources d'énergies est indispensable pour atteindre les objectifs de réduction de consommation et de décarbonation du mix. Il s'agit de faire fonctionner toutes les

énergies ensemble, en déployant des solutions de stockage, en intégrant et en couplant les différents réseaux pour créer des synergies nouvelles. Projet emblématique lancé par la R&I de Teréga, IMPULSE 2025 (Innover et Mobiliser Pour Unifier Les Systèmes Énergétiques) vise à concevoir ce système novateur. La solution intégrera les différents réseaux énergétiques dans un système unifié et connecté, capable d'optimiser l'interaction d'un ensemble de vecteurs énergétiques en s'appuyant sur les technologies des réseaux numériques intelligents. Le pilotage en temps réel de ce système va permettre d'optimiser instantanément la consommation énergétique, par valorisation de toutes les énergies et par utilisation de la meilleure d'entre elles pour chaque usage. Ce monitoring maximise l'intégration des énergies renouvelables locales et des productions décentralisées. En améliorant les interactions entre les différentes énergies, IMPULSE 2025 minimise également les émissions de gaz à effet de serre et l'impact environnemental. IMPULSE 2025 s'appuie sur la flexibilité et l'adaptabilité des infrastructures de transport et de stockage de gaz de Teréga, maillon central de ces futurs *smart grids* multi-énergies.

**UN PILOTE OPÉRATIONNEL EN 2025**

IMPULSE 2025 a vocation à être décliné sur un premier site de façon opérationnelle d'ici 2025. Pour y parvenir, son développement comprend trois étapes. Une première phase de modélisation des réseaux et des briques technologiques du site présélectionné, puis de simulation et d'optimisation vers différentes configurations énergétiques optimales, sera d'abord menée en partenariat avec des partenaires académiques. Elle sera ensuite suivie par une phase d'implémentation, pour améliorer la performance des équipements sur le site choisi et le déploiement des briques technologiques identifiées. Enfin, la phase de pilotage et de déploiement industriel permettra de mesurer et d'optimiser en temps réel les indicateurs de performance.

**LA R&I DE TERÉGA S'APPUIE SUR DES PARTENAIRES DIVERSIFIÉS**

La collaboration de Teréga avec des organismes de recherche publics ou privés permet de mieux développer les connaissances et les compétences de ses équipes. Les partenariats noués avec des bureaux d'études, des PME et des start-up contribuent à développer des solutions innovantes créatrices de valeur. Ils permettent aussi de déployer à l'échelle industrielle de nouvelles technologies ou de nouvelles filières. L'entreprise mutualise également ses efforts sur le long terme avec d'autres acteurs majeurs de l'énergie,

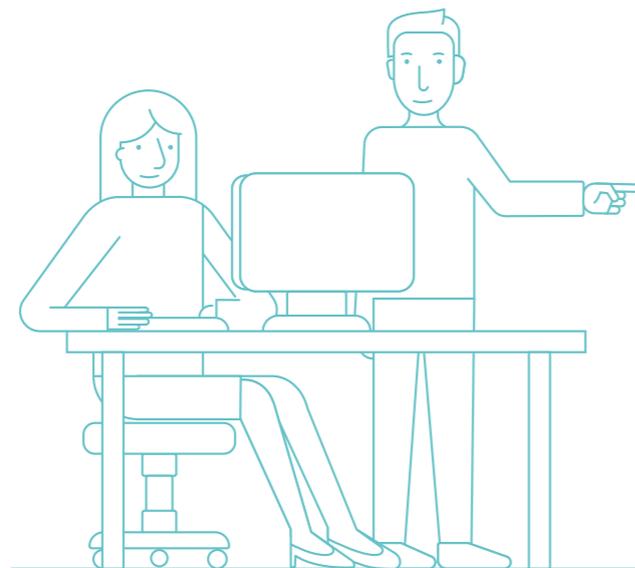
notamment avec GRTgaz et Snam. Pour renforcer ce mouvement de partenariats, Teréga développe l'open innovation, en s'impliquant dans plusieurs associations, en France et à l'international. Teréga cultive cette dynamique d'innovation parmi ses équipes, en valorisant les inventions réalisées. Trois premiers brevets ont ainsi été déposés en 2019 dans les domaines de l'efficacité énergétique, de l'analyse de la qualité des gaz et du digital.

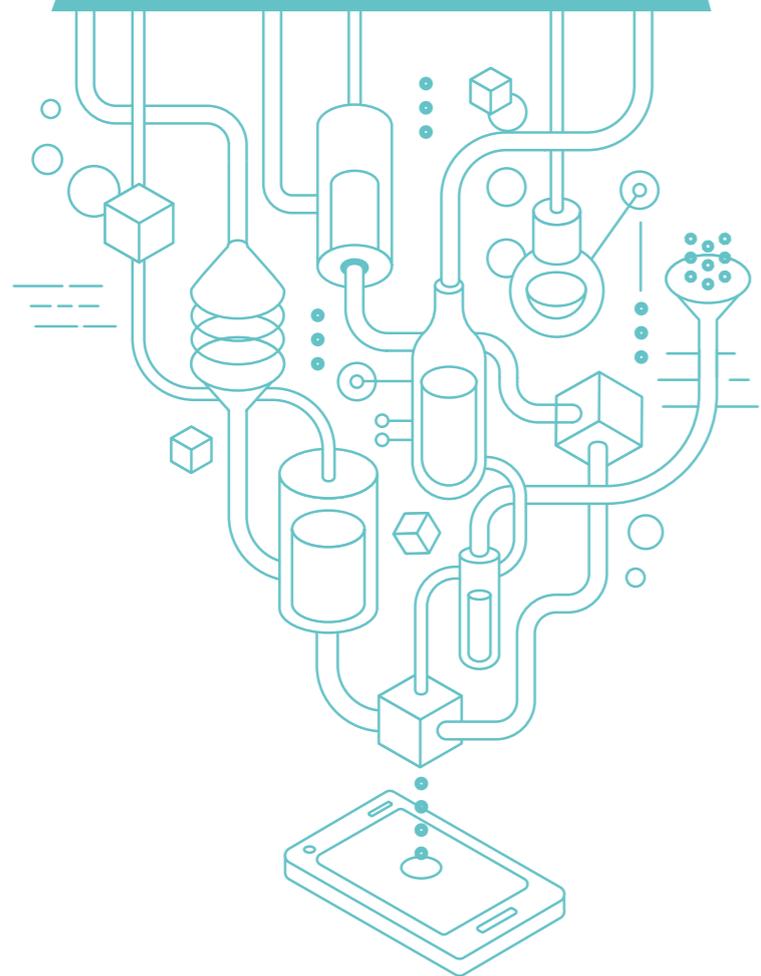


1,6  
INDICE D'ACTIVITÉ INNOVATION  
(NOMBRE DE PROJETS LANCÉS / NOMBRE DE PROJETS SORTIS)  
CIBLE : > 0,9

13  
PROJETS LANCÉS EN 2019

8  
PROJETS SORTIS EN 2019





# Garantir la disponibilité DE NOTRE SYSTÈME D'INFORMATION

Teréga veille à maintenir la haute disponibilité de son système d'information pour assurer la continuité de ses activités. La mise en place de sa stratégie et de son offre Cloud se poursuit pour atteindre des performances parmi les meilleures du marché.

L'utilisation croissante des outils digitaux doit aller de pair avec le maintien d'un niveau de fiabilité qui garantit la continuité des activités de Teréga face à toute situation d'interruption critique. L'entreprise a défini et mis en place au niveau de l'entreprise un Plan de Continuité des Activités (PCA). Ce plan prévoit les ressources et les dispositions qui permettent d'assurer la reprise et la continuité des activités essentielles et critiques de Teréga, dès la survenue d'un événement perturbant gravement leur fonctionnement normal.

## ASSURER LA HAUTE DISPONIBILITÉ DES APPLICATIONS VITALES ET CRITIQUES

Le PCA comprend un volet digital géré par la Direction Transformation, Digital et Performance, doté de toutes les procédures nécessaires afin d'éviter la rupture d'exploitation des applications SI identifiées comme vitales et critiques pour les activités de Teréga. Les applications considérées comme

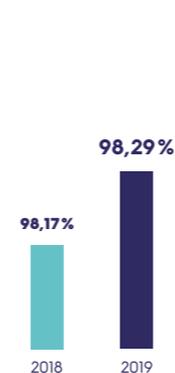
vitales sont celles qui contribuent aux activités principales en transport et en stockage de gaz. Les applications critiques sont celles qui peuvent avoir un fort impact pour l'entreprise (d'image, financier ou commercial) en cas d'indisponibilité, avec un préjudice financièrement supportable.

## MONTÉE EN PUISSANCE DE LA STRATÉGIE CLOUD EN 2019

La mise en place de la stratégie Cloud de Teréga va permettre d'atteindre sur l'ensemble du SI des taux de disponibilité parmi les meilleurs du marché, via la mutualisation des infrastructures Cloud. Elle garantira simultanément l'usage des services pour les collaborateurs, grâce à une supervision exhaustive des éléments d'infrastructure, couplée à une supervision du ressenti utilisateur. Cette démarche marque donc une évolution importante, associée à l'urbanisation optimale des services SI et à une livraison de valeur en continu, tout en réduisant les coûts et l'impact environnemental du SI de Teréga.

Après la mise en place en 2018 de la haute disponibilité sur l'infrastructure présente au sein de l'entreprise, dite *On-premise*, Teréga s'est attachée, en 2019, à maintenir le niveau de disponibilité attendu. L'entreprise a poursuivi en parallèle le déploiement de sa stratégie Cloud, en étudiant les conditions de refonte et de migration de son infrastructure *On-premise* vers le Cloud. Dans ce cadre, Teréga a consacré l'année 2019 à l'élaboration de son offre de service IOBASE : construction et industrialisation des socles d'infrastructure cloud natifs, finalisation de la mise en œuvre de l'approche DevSecOps et poursuite de la montée en compétences des équipes internes. Teréga va également déployer en 2020 de nouveaux indicateurs automatisés de disponibilité. Cette automatisation permettra d'améliorer la performance et le coût de ces indicateurs.

### TAUX DE DISPONIBILITÉ DES APPLICATIONS CRITIQUES



### TAUX DE DISPONIBILITÉ DES APPLICATIONS VITALES





# NOUS DYNAMISONS LES TERRITOIRES

Teréga met à la disposition de ses clients chaque jour un réseau sûr et performant, au service de l'énergie des territoires. Ancrés dans l'économie locale, nous jouons un rôle moteur pour leur développement et leur aménagement durable.

# Le réseau Teréga

TERÉGA, IMPLANTÉE DEPUIS PLUS DE 75 ANS  
DANS LE GRAND SUD-OUEST

6,5 GM<sup>3</sup>

DE CAPACITÉ TOTALE  
DE STOCKAGE DE GAZ

2,84 GM<sup>3</sup>  
de volume commercialisable

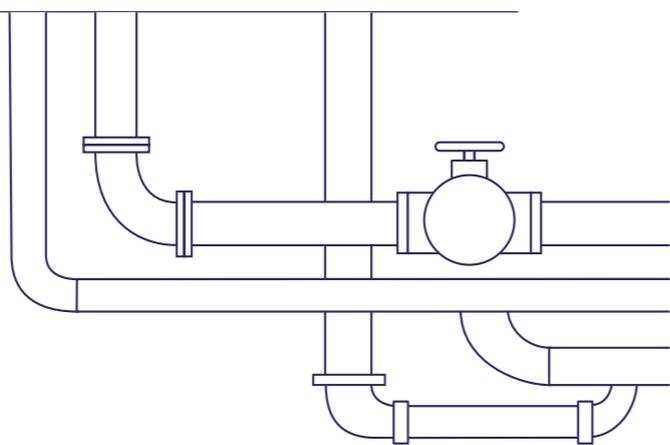
25,7%  
des capacités de stockage nationales

5 135 KM

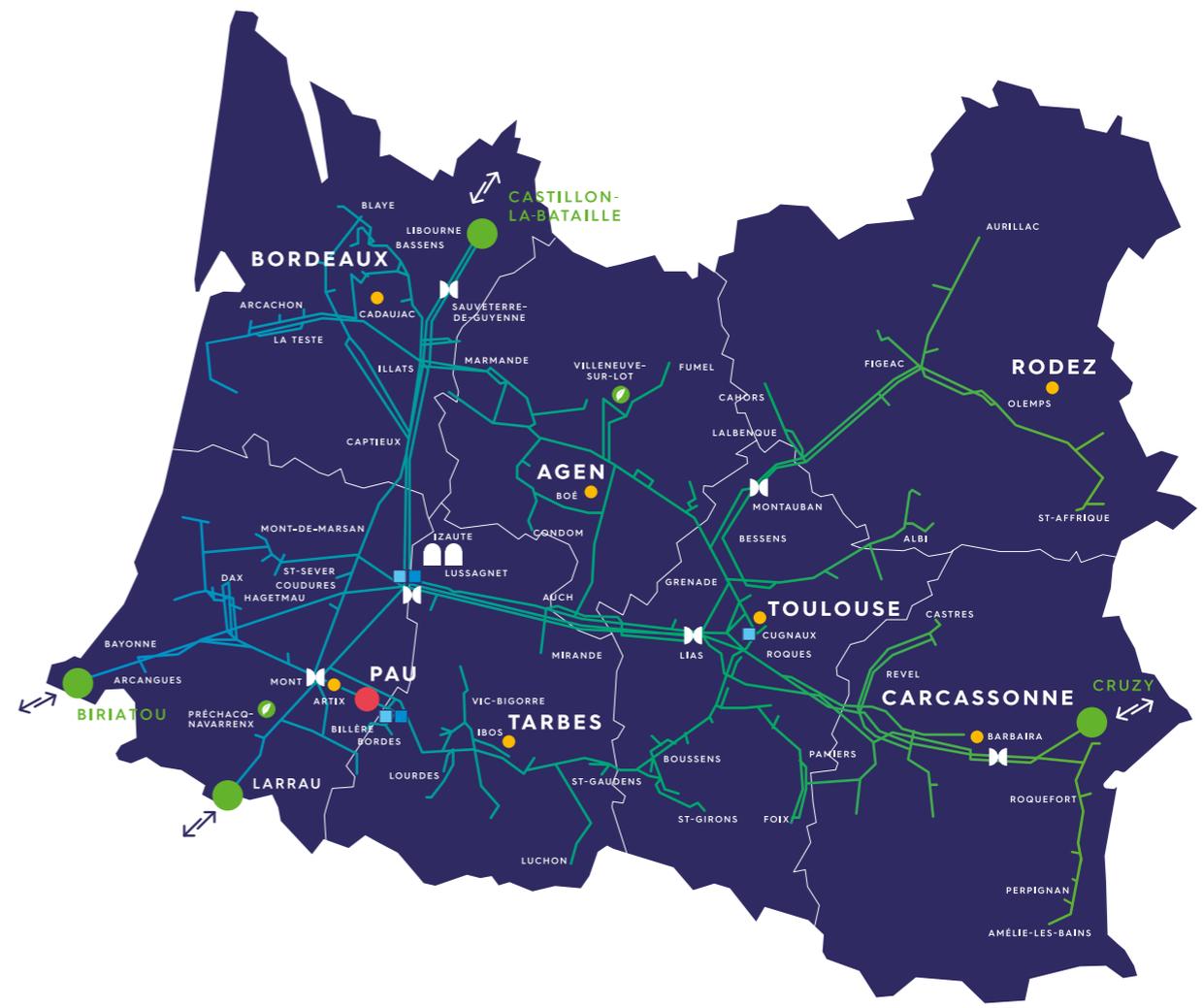
DE CANALISATIONS

15,8%  
du réseau de gazoducs  
de transport de gaz français

23%  
du volume de gaz français  
dans le réseau Teréga



- TERMINAUX MÉTHANIFIERS
- SIÈGE SOCIAL
- TERRITOIRES
- COORDINATIONS OPÉRATIONNELLES
- OPÉRATIONS SPÉCIALISÉES
- STATIONS DE COMPRESSION
- ENTRÉES/SORTIES PRINCIPALES
- SITES DE STOCKAGE
- POSTES D'INJECTION BIOMÉTHANE
- DÉCOUPAGE DE TERRITOIRES TERÉGA



# Année réussie pour LA TRADING REGION FRANCE

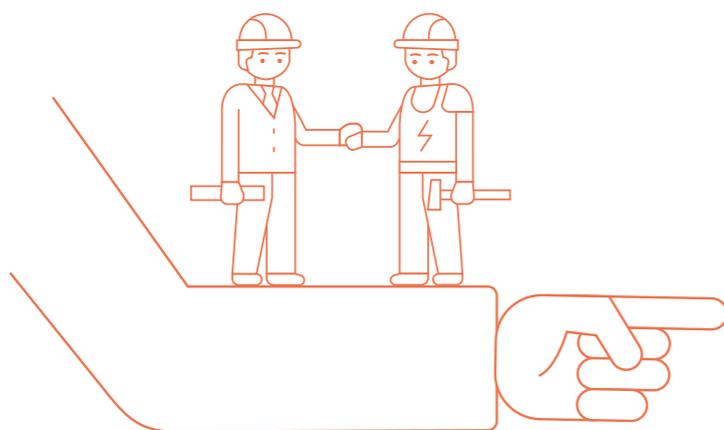
Opérationnelle depuis fin 2018, la Trading Region France (TRF), cette nouvelle zone de marché unique en France, a modifié en profondeur le marché de gros du gaz et tenu ses objectifs : rendre son prix compétitif et la place de marché plus attractive.

**L**e 1<sup>er</sup> novembre 2018, les deux places de marché françaises PEG Nord et TRS ont fusionné pour former la Trading Region France, avec un prix unique du marché de gros du gaz en France. Ce nouveau marché unique a été créé sur la base d'une co-construction permanente entre les acteurs du marché.

Teréga et GRTgaz ont mis en place dans les délais et les coûts prévus les systèmes d'information et les mécanismes opérationnels nécessaires au bon fonctionnement des nouvelles interfaces d'échanges de flux gaziers entre les zones géographiques Nord et Sud. Cette phase de construction a également abouti à de nouveaux mécanismes de pilotage du marché, de gestion des congestions et de surveillance de l'état du réseau.

#### UN PRIX DU PEG TRÈS COMPÉTITIF

Le prix du gaz au PEG (Point d'Échange de Gaz) est devenu le seul prix du marché de gros du gaz dans toute la France. En fixant ce prix unique, le premier objectif était de faire disparaître les écarts de prix entre une zone Nord compétitive et une zone Sud où ils étaient plus élevés. Ce "prix France" est devenu plus compétitif, baissant de façon significative en 2019, souvent en dessous du prix TTF, la place de marché néerlandaise de référence pour l'Europe du Nord.



La canalisation Renforcement Gascogne Midi a permis d'augmenter les capacités de transit dans le cadre de la création de la Trading Region France.

#### UN MARCHÉ LIQUIDE ET PLUS ATTRACTIF

Le deuxième objectif était de créer une place de marché qui permette d'acheter et de vendre facilement grâce à des volumes échangés plus grands favorisant la concurrence. Il est atteint, puisque le nombre d'acteurs actifs chaque mois au PEG est passé de 107 à 129 entre fin 2018 et août 2019, en constante augmentation. Utilisés au cours de l'année 2019, les nouveaux mécanismes contractuels mis en place pour faire face aux situations de congestions résiduelles ont bien fonctionné grâce au spread localisé, qui s'est révélé efficace en attirant de nombreux acteurs. Autre point fort, la TRF offre maintenant dans tout le pays un accès égal et sécurisé à neuf sources d'approvisionnement différentes. Avec la TRF, Teréga intervient désormais au cœur d'un marché interconnecté, plus robuste et plus compétitif. Couplée à la réforme sur la régulation du stockage, cette zone unique a renforcé la sécurité d'approvisionnement du territoire et apporté une plus grande souplesse dans l'utilisation et l'arbitrage des flux gaziers.

#### ENTRETIEN



**Youssef Chekli**

Responsable du Département Tarification, Économie et Régulation (DCR) de Teréga

« La TRF a renforcé l'attractivité du marché français sur le long terme. »

#### Quel est le bilan de la TRF, un an après ?

C'est un grand succès. La TRF a simplifié la place de marché française, avec une seule référence de prix sur un seul marché de gros et un seul Point d'Échange de Gaz. Cette simplification est très appréciée par les acteurs du marché gazier. Leur nombre sur le marché spot PEGAS a augmenté de plus de 13 %. Le nouveau dispositif fonctionne bien. La TRF est intégrée et interconnectée aux autres places européennes. L'attractivité du marché français a été renforcée. C'est aussi un modèle qui pourrait servir de référence pour inspirer d'autres marchés européens.

#### Quelles sont les retombées pour Teréga ?

La TRF facilite l'accès à tous les stockages français, avec un impact direct sur leurs niveaux de remplissage. De nouveaux acteurs souhaitent disposer de capacités en France. Teréga a vu croître le nombre de participants et de clients à ses enchères, avec l'arrivée de nouveaux profils, notamment des traders. Les flux de gaz qui ont transité sur notre réseau ont augmenté de 27 % en 2019, avec 157 TWh. Leur accroissement est important au point d'interconnexion PIRINEOS opéré par Teréga : + 48 % entre la France et l'Espagne. L'utilisation de nos capacités souscrites est en hausse de 13 % par rapport à 2018, avec une demande importante de capacités interruptibles. Sur la même période, les flux de l'Espagne vers la France ont été multipliés par neuf.

# Biométhane : UNE ÉVOLUTION DU RÉSEAU ET DE L'OFFRE COMMERCIALE

En 2019, Teréga a mis en service 24 nouveaux projets industriels, dans les délais et le budget impartis. L'entreprise a également engagé le déploiement d'une stratégie commerciale qui favorise le développement du biométhane sur son territoire.

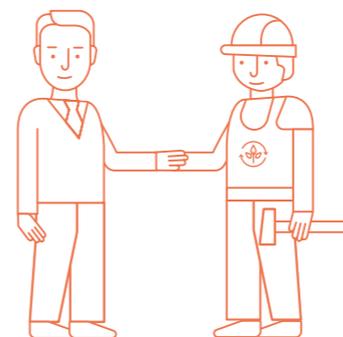


Teréga a démontré son expertise dans le maintien, la sécurisation et le développement des infrastructures.

Cette année encore, Teréga a démontré son expertise dans le maintien, la sécurisation et le développement des infrastructures de transport et de stockage de gaz naturel, avec la mise en service dans les délais et budgets prévus de 24 nouveaux projets industriels. Tous ces projets ont été menés dans le respect des engagements environnementaux et sociétaux de l'entreprise.

## TERÉGA AVANCE EN FAVEUR DU BIOMÉTHANE

Le biométhane est une filière au fort potentiel de développement qui fera partie intégrante du mix énergétique français de demain. Teréga accompagne les porteurs de projets d'unités de méthanisation sur son territoire, en particulier en leur proposant les offres de raccordement à son réseau de transport les mieux adaptées à leur situation.



la production de biométhane, tout en garantissant l'injection au meilleur ratio technico-économique pour la collectivité.

## DES TRAVAUX DE RENFORCEMENT FINANCÉS PAR LES TARIFS D'ACHEMINEMENT

Les investissements de renforcement des réseaux qui respecteront les critères d'éligibilité définis par la réglementation seront financés via les tarifs d'utilisation des réseaux de distribution et de transport du gaz naturel, dans une limite annuelle fixée à 0,4 % des recettes de la grille tarifaire pour les gestionnaires des réseaux de distribution, et à 2 % pour les gestionnaires des réseaux de transport.

Les modalités du droit à l'injection sont portées par le décret n°2019-665 et par l'arrêté associé du 28 juin 2019. Les deux textes définissent les investissements de renforcements (I), les volumes probabilisés d'injection (V) et un ratio technico-économique I/V plafonné, en deçà duquel les renforcements sont financés par le tarif. Sa mise en œuvre a été précisée par la délibération n°2019-242 de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 14 novembre 2019, notamment les différentes étapes de réalisation du zonage du territoire : la définition de la zone pertinente, l'élaboration des schémas de raccordement à l'intérieur de cette zone, leur critère de validation technico-économique et l'éligibilité

des investissements de renforcement à la socialisation via les tarifs.

## LE ZONAGE A DÉBUTÉ FIN 2019

Teréga a lancé fin 2019 les travaux conjoints avec GRDF et les entreprises locales de distribution. Cette initiative a débouché sur un découpage du territoire en près de 80 zones. Certains schémas de raccordement restent encore à déterminer mais une première cartographie de l'éligibilité des investissements de renforcement à la socialisation dans les tarifs ATRT<sup>1</sup> et ATRD<sup>2</sup> doit voir le jour à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2020.

Les schémas de raccordement à l'intérieur de chaque zone sont co-construits par les gestionnaires des réseaux concernés, dès qu'un premier projet d'injection de biométhane sur la zone concernée passe en phase d'étude de faisabilité. Ces schémas tiennent compte du potentiel méthanisable de chaque zone, affiné au travers d'une consultation des parties prenantes locales (syndicats d'énergie, communautés de communes, chambres d'agriculture, etc.). Ils sont ensuite soumis à l'approbation de la Commission de Régulation de l'Énergie avant de pouvoir être déployés.

1. ATRT : accès des tiers aux réseaux de transport  
2. ATRD : accès des tiers aux réseaux de distribution

# Rion-des-Landes, UN PROJET D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Inauguré en juillet 2019, le gazoduc Rion-des-Landes permet de mieux sécuriser l'approvisionnement local et de préparer l'injection de gaz vert. Comme sur chacune de ses interventions, Teréga a mené le projet en favorisant l'acceptabilité de l'ouvrage au sein du territoire.

Le projet Rion-des-Landes apporte une réponse concrète aux besoins du territoire et de sa population, en renforçant le maillage du réseau régional d'acheminement de gaz et en préparant l'injection de gaz vert. Lancé au deuxième trimestre 2016, ce projet consiste à construire et à exploiter une canalisation d'environ 27 kilomètres de long entre les communes de Rion-des-Landes et de Castets, dans le département des Landes. Son déploiement sécurise l'approvisionnement local en gaz naturel et favorise la croissance économique du territoire. La nouvelle canalisation permet notamment de répondre aux augmentations de consommation des clients industriels et aux raccordements de distributions publiques locales.

## DES RETOMBÉES POSITIVES POUR LE TERRITOIRE

Deux interfaces ont été créées dans la commune de Laluque, pour l'alimentation de sa zone urbaine et de sa zone industrielle. Teréga a également effectué l'installation d'une fibre

optique le long du parcours, améliorant la desserte numérique dans les territoires.

Le projet Rion-des-Landes présente une utilité publique, en contribuant à satisfaire un besoin collectif par le transport, la distribution et la vente de gaz naturel, tout en assurant la continuité du service public. Il présente aussi un intérêt général, puisqu'il participe à l'amélioration de l'approvisionnement énergétique et à la croissance de l'économie locale, régionale et nationale.

Au-delà de ces effets positifs, le projet a aussi des retombées économiques locales importantes. À travers les contrats passés, l'ensemble du territoire

régional a bénéficié directement de plus de 10 % de l'investissement réalisé, soit près de 1,7 million d'euros.

## UNE CONCERTATION ÉTROITE

La réussite des projets d'infrastructures est intrinsèquement liée à un accueil positif des parties prenantes : riverains, exploitants agricoles, élus, etc. Dans le cadre des projets de canalisations, le département Affaires Domaniales est en relation avec les propriétaires des terrains traversés par les canalisations de Teréga. L'objectif de cette démarche, menée conjointement avec la direction des Projets d'Infrastructures, est d'obtenir un maximum de signatures de conventions de

« LE PROJET RION-DES-LANDES SÉCURISE L'APPROVISIONNEMENT LOCAL EN GAZ NATUREL ET FAVORISE LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE. »



Renforcement de la canalisation Rion-des-Landes.

servitude à l'amiable sur ces terrains. Selon la taille des projets, des réunions publiques d'information et des réunions techniques sont organisées par les chefs de projet afin d'informer les riverains et les parties prenantes des impacts liés à la mise en œuvre du chantier.

Dès la phase d'avant chantier et durant toute la réalisation de l'ouvrage de Rion-des-Landes, Teréga a mené une concertation de proximité et une collaboration étroite avec l'ensemble des parties prenantes du territoire, dans le strict respect de l'application des normes, des standards et des procédures internes de l'entreprise : administrations, propriétaires, exploitants, distributeurs et fournisseurs d'énergies. Cette approche a permis de développer des solutions sûres et de moindre impact environnemental.

Plusieurs dispositions ont également été prises pour assurer la sécurité du projet, notamment la mise en place d'un challenge HSE sur toute la durée du chantier, la réalisation d'un forum sécurité et la tenue de plusieurs exercices de sécurité, en collaboration avec le Service départemental d'incendie et de secours des Landes. Ces différentes initiatives ont permis d'obtenir de bons résultats de sécurité, sans accident à déplorer.

Le climat de confiance et de proximité instauré est aussi l'un des facteurs clés de succès du projet, inauguré en juillet 2019.

98 %

**TAUX D'ACCORD  
DE PASSAGE  
SUR LES PROJETS  
D'INFRASTRUCTURES  
(SUR LES PROJETS  
CLOS EN 2019)  
OBJECTIF 2020 > 95 %**

0

**TAUX DE FRÉQUENCE  
DES ACCIDENTS  
DÉCLARÉS (TFAD)  
SUR LE CHANTIER  
RION-DES-LANDES**

# Changement intense POUR LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

L'engagement des équipes de la Direction des Opérations dans les territoires a permis de mener à bien le Plan de Surveillance, d'Inspection et de Maintenance (PSM) prévu tout en menant de front le déploiement de la nouvelle organisation qui permet à la Direction des Opérations de contribuer au programme de Business Excellence de l'entreprise. Le point avec Alexandre Lestrade et Stéphane Lafoeste Ramasaugues.



**Alexandre Lestrade**  
Responsable du Territoire d'Agen

## QUELS SONT LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE EN TERMES D'OPÉRATIONS ?

**Alexandre Lestrade.** 2019 est une année de transition majeure, marquée par la refonte de l'activité sur sept territoires et le déploiement simultané du programme de Business Excellence. Sur le terrain, mes équipes sont intervenues sur une zone plus large, dans quatre départements (Gers, Gironde,

Lot-et-Garonne, Tarn-et-Garonne), avec de nouvelles installations à maîtriser, tout en s'appropriant la nouvelle organisation. Nous avons tout de même réussi à réaliser en temps et en heure 100 % du Plan de Surveillance, d'Inspection et de Maintenance (PSM) prévu, avec de gros chantiers à la clé !

**Stéphane Lafoeste Ramasaugues.** Sur le Territoire de Pau, nous avons également tenu le PSM et nos obligations

## OBJECTIFS TENUS

Chaque Coordination Opérationnelle (COPT, COPS) comprend des chargés de contrôle planning opérationnels et des chargés d'affaires opérationnels. La Coordination Opérationnelle Transport (COPT), avec ses chargés d'administration et travaux tiers, est en charge d'instruire les demandes de travaux tiers ainsi que les dossiers d'urbanisme (notamment les permis de construire, certificats d'urbanisme...). La Coordination Opérationnelle Transport (COPT) a mené à bien l'harmonisation des pratiques, l'intégration au planning des activités prévues et la réalisation du plan de surveillance, de maintenance et d'inspection. En 2019, la Coordination Opérationnelle Stockage (COPS) a tenu ses objectifs : planification et réalisation à 100 % du Plan de Maintenance Préventive, préparation et réalisation des activités en conformité avec le budget et respect du taux de disponibilité du stockage.



**Stéphane Lafoeste Ramasaugues**  
Responsable du Territoire de Pau

## « SE RÉAPPROPRIER LA MAINTENANCE DES INSTALLATIONS, C'EST FONDAMENTAL. »

réglementaires. Cette année de changement intense a demandé beaucoup d'implication, d'adaptation et de réactivité de la part de nos équipes, avec un suivi étroit de l'équipe opérationnelle, un volet de formation important préalable à leur montée en compétences, un rappel quotidien systématique des règles de sécurité et une collaboration poussée avec des entités transverses dont la coordination opérationnelle.

## QUELS SONT LES ATOUTS DE LA NOUVELLE ORGANISATION ?

**A. L.** La coordination et la gestion des opérations sont plus centralisées. Cette vision globale des priorités doit permettre d'optimiser les opérations. Les nouveaux outils déployés commencent à porter leurs fruits, notamment pour le support et la logistique. Ils apportent davantage de fluidité, de rapidité et d'efficacité. Très facile d'utilisation, par exemple l'outil TERA pour la sécurité plaît beaucoup sur le terrain. **S. L. R.** Se réapproprier la maintenance des installations, c'est quelque chose de fondamental. Le rassemblement au sein d'une même entité des exploitants, des mainteneurs du réseau et des postes aériens permet aux techniciens de récupérer un savoir-faire important. Le gros défi consistait à créer des synergies entre ces deux

populations qui se côtoyaient auparavant de façon plus ou moins proche. Désormais, nous partageons ces compétences et nous construisons l'activité ensemble, avec une vision beaucoup moins parcellaire des choses, en montant en compétences sur des métiers qui sont au cœur de notre activité et en partageant les responsabilités et contraintes de chacun.

## COMMENT ABORDEZ-VOUS 2020 ?

**A. L.** Tout le monde commence à prendre sa place et à connaître vraiment son poste dans ce nouveau système. Nous tirons des enseignements et nous analysons les retours d'expérience pour améliorer et adapter en permanence les solutions du projet initial prévues aux conditions réelles du terrain. L'outil Click, qui permet de relier immédiatement le planificateur des tâches et le technicien positionné sur le territoire, a beaucoup évolué par rapport à sa version d'origine une fois confronté aux réalités opérationnelles du quotidien. **S. L. R.** Le projet est déployé de façon agile et son déploiement n'est pas fini. C'est un chantier enthousiasmant, parce que nous co-construisons ensemble une nouvelle page de la vie de Teréga, en trouvant tous ensemble les meilleures solutions.

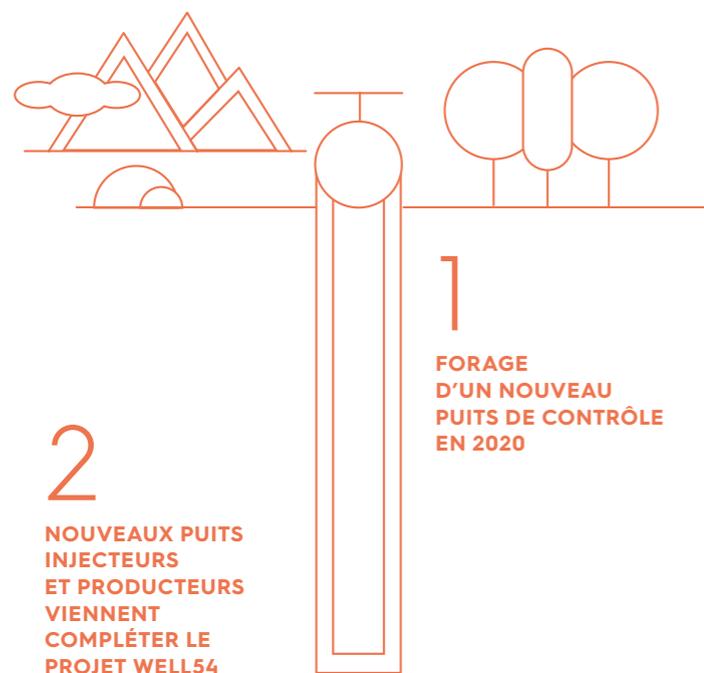


## DES INTERVENTIONS OPTIMISÉES AVEC LA COORDINATION OPÉRATIONNELLE

La nouvelle organisation déployée le 7 janvier 2019 à la Direction des Opérations dans le cadre du programme Business Excellence by Teréga met au centre de son nouveau fonctionnement la Coordination Opérationnelle Transport (COPT) et la Coordination Opérationnelle Stockage (COPS). Au cœur des processus métier, ces coordinations assurent le pilotage intégré opérationnel en optimisant le planning des activités sur les installations, par un rôle de planification, de coordination et de préparation. Intégrées dans la chaîne des Opérations, elles gèrent également l'affectation en ressources, la traçabilité et la clôture des opérations, en lien avec d'autres entités et Directions de l'entreprise : Coordination Technique, Direction Projets d'Infrastructures, Service Mouvement Gaz, etc. Teréga a mis en place pour ces Coordinations Opérationnelles (COP) l'outil Click. Cette solution digitale de planification et de gestion des interventions permet l'usage en mobilité et garantit la traçabilité des travaux effectués. Click permet aussi de générer des rapports depuis le terrain, améliorant la capacité d'analyse et la pertinence des indicateurs de performance de l'entreprise.

# L'optimisation du stockage À LUSSAGNET

Teréga a mené en 2019 une campagne soutenue d'optimisation des équipements de ses plateformes de stockage souterrain de Lussagnet et d'Izaute, avec le forage de deux puits complémentaires. Quatre opérations de reprise ont également été réalisées. Ces interventions renforcent la fiabilité des installations et les capacités d'injection et de soutirage des stockages, pour répondre à la demande toujours plus élevée de flexibilité de nos clients.



**À** Lussagnet, les deux nouveaux puits injecteurs et producteurs viennent compléter le projet WELL54. Les deux puits ont été mis en service après dégorgement en fin d'année. Les retours d'expérience et la continuité avec les campagnes précédentes ont permis d'améliorer l'efficacité de cette campagne, réalisée dans les délais prévus.

## ASSURER L'INTÉGRITÉ DES INSTALLATIONS

Dans le cadre de sa campagne de Maintien et sécurité, Teréga a procédé au changement de la partie production de quatre de ses puits, afin de maintenir dans la durée leur conformité avec le référentiel métier. L'optimisation de la séquence des opérations a permis de réduire la durée d'indisponibilité des puits au strict minimum et de rétablir leur exploitation lors de la période hivernale de fort soutirage. Cette performance s'appuie sur le retour d'expérience des précédentes opérations de même nature. Par ailleurs, Teréga a prévu d'effectuer en 2020 le forage d'un nouveau puits de contrôle, et de reprendre deux de ses puits dans le cadre de ses opérations de Maintien et sécurité.

## DEUX ARRÊTS RÉGLEMENTAIRES EFFECTUÉS

Conformément à l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 encadrant le suivi en service des Équipements Sous



Équipement des plateformes de stockage de Lussagnet.

planning, recensement des équipements, cahiers des charges de consultation, tableau de comparaison des offres, analyses de risques des travaux, plans de prévention, etc. Une présence accrue sur le terrain permet d'effectuer l'arrêt dans les meilleures conditions de sécurité, en collaboration étroite avec les sociétés intervenantes, depuis la phase d'appels d'offres jusqu'au démarrage et déroulement de l'arrêt, à travers des visites conjointes, des analyses de risques, des causeries sécurité, etc. En fin d'arrêt, l'organisation d'un retour d'expérience conjoint entre Teréga et les entreprises extérieures permet de capitaliser sur les bonnes pratiques, d'identifier et de formaliser les points d'amélioration. Cette démarche sert de base de départ à la préparation de l'arrêt suivant.

Pression (ESP), Teréga effectue des inspections et des requalifications périodiques sur 1 250 équipements, via un Service Inspection Reconnu (SIR), à partir d'un Plan de Maintenance et d'Inspection mis en place conjointement et validé par l'administration.

Les différentes phases des arrêts réglementaires sont pilotées par le Service Méthodes et son "équipe Arrêt", composée d'un responsable d'arrêt, de chargés d'affaires opération et de techniciens stockage gaz. Ces arrêts visent à réaliser en toute sécurité et sur une durée définie l'ensemble des travaux qui permettent de garantir l'intégrité et le bon fonctionnement des installations de Teréga, dans le respect des échéances réglementaires liées au SIR. La liste des travaux à réaliser est déterminée conjointement avec le SIR, la

Coordination Technique et le service Maintenance Stockage. Cela permet la constitution d'un dossier complet d'arrêt avec des gammes d'interventions, plan de platinage et de mise à disposition, fiches d'Inspections SIR,

## LES ARRÊTS EN CHIFFRES

Les Grand Arrêts de l'été 2019 ont mobilisé près de 20 personnes par jour pendant neuf semaines, soit 7 160 heures de travail, avec plus de 350 permis de travail. 90 équipements ont été traités : colonne de séparation et déshydratation, capacité, filtres, soupapes, tuyauteries, etc. Par ailleurs, l'Arrêt du compresseur C19 en octobre et novembre 2019 a mobilisé sur neuf semaines près de 10 personnes par jour, pendant 3 146 heures de travail, avec plus de 110 permis de travail. 30 équipements ont été révisés et requalifiés.

# S'engager avec LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Teréga contribue à la transition énergétique en partenariat avec les collectivités régionales et locales. L'entreprise s'implique fortement dans les initiatives et les nouveaux scénarios d'usages énergétiques en cours d'élaboration sur leurs territoires.

L'année 2019 a été rythmée par plusieurs temps forts avec les collectivités, qui affirment le rôle de Teréga comme acteur engagé et accélérateur d'énergies dans les territoires. L'élaboration des feuilles de route de la transition énergétique en faveur du développement des gaz renouvelables par la Nouvelle-Aquitaine et par l'Occitanie est une priorité pour ces régions et pour leurs territoires. En 2019, elle a mobilisé les équipes de Teréga et l'ensemble des acteurs du secteur.

## TERÉGA ASSOCIÉE À LA RÉFLEXION SUR LE BIOGAZ EN NOUVELLE- AQUITAINE ET EN OCCITANIE

La Nouvelle-Aquitaine affiche de grandes ambitions dans le déploiement des gaz verts. La région a engagé deux études sur le développement de la production de biogaz et sur l'essor de la mobilité GNV/BioGNV. Les gestionnaires d'infrastructures gazières dont Teréga y ont été associés. Le schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET)

de la Nouvelle-Aquitaine, adopté en décembre 2019, intègre un scénario de 30 % de gaz vert dans la consommation régionale de gaz en 2030, et de 100 % en 2050. La région a également dévoilé fin 2019 son schéma directeur GNV/BioGNV, qui vise à orienter une grande partie des usages du gaz vert vers la mobilité. Teréga participe également à la réflexion sur la feuille de route de la Nouvelle-Aquitaine sur l'hydrogène. La région Occitanie revoit à la hausse les objectifs de méthanisation dans sa nouvelle feuille de route de transition énergétique pour 2050 (REPOS2).

Le document mise également sur la mobilité GNV/BioGNV comme solution de transition, avant le passage vers une mobilité hydrogène à grande échelle.

## DES ACTIONS CIBLÉES VERS LES INTERCOMMUNALITÉS ET LES ACTEURS LOCAUX

Teréga est convaincue qu'une transition énergétique réussie doit s'appuyer sur un modèle créateur d'activités économiques et industrielles, vecteur d'opportunités sociales dans les territoires. Afin de faire émerger des projets concrets

« TERÉGA EST CONVAINCUE  
QU'UNE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
RÉUSSIE DOIT S'APPUYER SUR  
UN MODÈLE CRÉATEUR D'ACTIVITÉS  
ÉCONOMIQUES ET INDUSTRIELLES  
DANS LES TERRITOIRES. »



Chantier de Teréga qui contribue à l'activité économique du territoire.

autour de la transition énergétique, l'entreprise contribue à l'élaboration des Plans Climat Air Énergie Territoriaux (PCAET) et s'implique fortement dans les initiatives locales.

Mis en place par le gouvernement en 2019, les contrats de transition écologique sont une démarche nouvelle de partenariat entre l'État, les collectivités locales et les acteurs socio-économiques du territoire pour structurer des filières locales autour de la transition énergétique et accompagner la réalisation de projets. Leur approche permet de constituer un réseau de collectivités en transition qui jouent le rôle de démonstrateurs. Teréga est associée dans les fiches-actions du contrat de transition écologique Pau-Béarn-Pyrénées, en prenant appui sur ses projets concrets, qui visent à déployer la mobilité bioGNV, à développer la méthanation ou à optimiser le fonctionnement des systèmes énergétiques.

## TÉMOIGNAGE



**Alain Rousset**  
Président de la région Nouvelle-Aquitaine

« La co-construction public-privé fait partie du défi climatique. »

« La Nouvelle-Aquitaine prend à bras-le-corps le défi du réchauffement climatique. Notre feuille de route Néo Terra sur la transition énergétique et écologique fait basculer nos politiques avec toutes les forces vives de la région vers un développement résilient au changement climatique. Sa trajectoire repose sur le développement des énergies renouvelables et de technologies nouvelles, avec réappropriation de ces technologies par les entreprises françaises.

Teréga a contribué à tout le travail sur le futur schéma des économies d'énergie ou des énergies renouvelables que nous sommes en train de fabriquer. Cette co-construction et le rapport public-privé que nous avons réinventé en Nouvelle-Aquitaine font partie du défi climatique. Il faut des entreprises, mobiliser le monde agricole et embarquer tout ce monde pour aboutir à un nouveau mix énergétique, un mix de solutions où chacun doit trouver sa part, en mobilisant toutes les ressources qui permettent d'atteindre les objectifs fixés.

Ces ressources reposent dans un premier temps sur le potentiel agricole et forestier, avec la valorisation des biodéchets en biométhane, stockage et injection dans le réseau. Pour atteindre 30 % de gaz vert à l'horizon 2030 dans la région, il nous faudra plus de 270 méthaniseurs, contre 70 aujourd'hui. Un travail énorme doit donc être mené pour récupérer les technologies et réindustrialiser. Le défi consiste ensuite à produire du gaz avec le bois et par méthanation. Nous allons accompagner les différents projets des entreprises et des laboratoires, qu'ils soient publics ou privés, sur ces technologies qui ne sont pas totalement matures.

Nous menons un projet global pour la région, à la fois environnemental, de mobilité "propre" et de valorisation de l'agriculture, en essayant d'embarquer tout le monde sans rien laisser de côté. »

# Participer à la vie DE SON TERRITOIRE

Accélérateur d'énergies et de synergies dans les territoires, Teréga construit des liens forts avec la société civile, les entreprises locales et le grand public, à travers des initiatives qui contribuent au bien-être et au rayonnement régional.

**A**mbassadeur du Béarn, Teréga est fière de contribuer au développement de la notoriété de la région à travers la valorisation d'initiatives locales. Implantée depuis plus de 75 ans dans les Pyrénées-Atlantiques, l'entreprise poursuit son engagement en faveur de l'économie et du rayonnement du Béarn, en participant au développement de la filière énergie sur son territoire.

## UN TOURNOI ET UN TOUR POUR FÉDÉRER LES PASSIONS

En 2019, Teréga a soutenu le lancement d'un nouvel événement sportif local à fort impact, le Teréga Open Pau-Pyrénées. Ce tournoi qui met à l'honneur le tennis de haut niveau contribue au rayonnement de la région Sud-Ouest. La première édition a accueilli plus de 2 500 spectateurs. Le Teréga Open Pau-Pyrénées constitue un cadre de rencontres privilégié pour les partenaires de l'entreprise et pour tous les acteurs économiques de la région, des start-up aux entreprises de taille intermédiaire. L'événement permet également de renforcer chaque année les liens entre collectivités, entreprises et grand public, sous l'égide de valeurs sportives.

Teréga est partenaire du French Fab Tour. Cette initiative de la Banque Publique d'Investissement (Bpifrance) vise à promouvoir l'industrie, ses filières d'excellence et ses nouveaux visages à travers une tournée des régions. De même, la tournée d'été fait découvrir au grand public les transformations du secteur et les bouleversements technologiques qui font émerger de nouvelles voies, notamment en matière de défis environnementaux. En s'associant à ce projet, Teréga met en valeur son rôle dans la transformation des modes de production et de consommation

d'énergie, en soulignant son impact positif pour la société de demain.

## UN ACTEUR CLÉ DU DISPOSITIF TERRITOIRES D'INDUSTRIE LACQ-PAU-TARBES

Lancé en 2019 dans une vingtaine de territoires français par le gouvernement et par le Conseil national de l'Industrie, le dispositif Territoires d'Industrie s'inscrit dans le cadre d'une stratégie nationale de vaste reconquête industrielle. Il vise à accroître l'attractivité des territoires français en encourageant l'innovation, en

Teréga a participé à la tournée d'été de la French Fab.



Photo officielle du 1<sup>er</sup> Teréga Open Pau Pyrénées.

attirant plus de projets et en améliorant le recrutement en régions. Président et Directeur Général de Teréga, Dominique Mockly a été nommé référent industriel pour le Pays de Béarn dans le cadre du dispositif Territoires d'Industrie Lacq-Pau-Tarbes. Un premier contrat de 150 millions d'euros a été signé le 15 juillet 2019 pour financer 29 actions sur ce territoire. Le projet IMPULSE 2025 porté par Teréga pour déployer un système multi-énergies figure parmi les projets retenus. Face aux mutations du monde digital, les profils hautement qualifiés dans le domaine des technologies de l'information restent rares. Pour soutenir les ambitions portées par son plan de transformation IMPACTS 2025, Teréga internalise cette expertise, en s'attachant à générer un tissu local innovant. Démarche unique en Béarn, la création de la Teréga Cloud Academy porte cette initiative. Depuis octobre 2019, après une première sélection effectuée en juillet, les collaborateurs Teréga forment cinq étudiants du Campus d'Enseignement Supérieur et de Formation Professionnelle

(CESI-Pau) aux nouvelles pratiques spécifiques du Cloud et au développement de technologies de niches, via une formation spécifique de deux ans en alternance.

## TERÉGA AUX CÔTÉS DE L'ÉLAN BÉARNAIS ET DE LA SECTION PALOISE

Teréga est partenaire de l'Élan Béarnais en Basketball Champions League pour la saison 2019-2020. Partenaire officiel du club depuis 2010, Teréga n'a cessé d'accompagner son évolution : tous deux adhèrent à des valeurs communes fondées sur l'attachement historique à leur territoire.

Le partenariat qui lie Teréga et le club de rugby Section paloise marque la rencontre de deux grands acteurs territoriaux. Partenaire officiel depuis 2016, Teréga, qui n'a cessé de s'impliquer au fil des saisons dans le projet du club, prolonge son partenariat. L'engagement de Teréga franchit un nouveau cap lors de la saison 2019-2020 puisque l'entreprise dispose du  *naming*  de la tribune Est du stade du Hameau (6 800 places), désormais baptisée tribune Est-Teréga. Bien plus qu'un  *naming* , cette nouveauté traduit l'ancrage territorial de Teréga, son attachement au club et le partage des valeurs.

« LE TERÉGA OPEN PAU-PYRÉNÉES PERMET DE RENFORCER LES LIENS ENTRE ACTEURS ÉCONOMIQUES SOUS L'ÉGIDE DE VALEURS SPORTIVES. »



# NOUS AMÉLIORONS LE QUOTIDIEN DE CHACUN

Teréga insuffle une énergie positive, au service du bien-être de chacun et du bien commun. Acteur responsable, nous bâtissons un écosystème inclusif et durable avec nos partenaires, avec nos collaborateurs et avec tous, pour créer de la valeur partagée.

# Au service de NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

Teréga accompagne ses clients et l'ensemble de ses partenaires commerciaux en déployant des solutions innovantes et performantes, à leurs côtés et à leur écoute, au service de leur satisfaction, pour créer une valeur mieux partagée.

Le client et sa satisfaction sont au cœur du dispositif opérationnel quotidien et des préoccupations de Teréga. En 2019, ses équipes ont mis en œuvre de nouvelles actions pour continuer à maintenir dans la durée une relation client de qualité et l'améliorer en permanence. En interne, Teréga utilise désormais le logiciel de CRM (Customer Relationship Management) E-Deal. Cet outil permet de gérer l'ensemble des interactions avec les clients, afin de mieux centraliser et partager l'information, de manière organisée et sécurisée.

Teréga a lancé en octobre 2019 son nouveau portail client. Vitrine commerciale de l'entreprise et point d'entrée essentiel de la relation opérationnelle avec ses clients expéditeurs, cet espace améliore la mise à disposition de la multitude d'informations indispensables au pilotage de leur activité : contrats, maintenance, niveaux d'utilisation de capacités, factures, etc. La conception du portail suit une ligne directrice fidèle à l'approche de Teréga : se mettre à la place du client afin de lui offrir la bonne information, au bon moment et au bon endroit.



## 98 %

**DES CLIENTS EXPÉDITEURS SE SONT DÉCLARÉS SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS DE LEUR RELATION COMMERCIALE AVEC TERÉGA.**

### CONSTRUIRE ENSEMBLE LA RELATION CLIENT

Pour cela, Teréga a décidé de co-construire le nouveau portail à leurs côtés, via des Clubs Ambassadeurs. Co-animés par les équipes de la Direction Commerce Régulation (DCR) et de la Direction Transformation, Digital et Performance (DTDP), ces clubs ont réuni régulièrement les clients pour mieux cibler leurs besoins, sélectionner ensemble les fonctionnalités les plus attendues et bâtir un portail vraiment adapté à leurs besoins.

Des ateliers thématiques présentiels ont été organisés sur une demi-journée, dans des espaces collaboratifs sélectionnés pour encourager et faciliter les échanges. Les écrans et les services ont ainsi été conçus et testés directement par les clients, du format de la donnée jusqu'à l'ergonomie du portail. Ce moment privilégié de proximité a permis de créer des tableaux de bord de pilotage logistique et facturation bien adaptés aux besoins et proposés à l'ensemble des clients expéditeurs fin 2019, lors de l'ouverture de la première version du nouveau portail clients. Cette démarche va continuer et l'outil sera régulièrement enrichi grâce à la vision et aux apports de nos clients ambassadeurs.

### AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENT

Cette approche conjointe permet d'offrir une meilleure expérience utilisateur aux clients de Teréga et d'améliorer leur degré de satisfaction. Pour le mesurer, Teréga publie depuis 2009 un Baromètre de Satisfaction, réalisé par un tiers indépendant en alternance tous les deux ans avec les clients expéditeurs et industriels. Le résultat affiché par le dernier baromètre est éloquent : en 2019, 98 % des clients expéditeurs de Teréga se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur relation commerciale avec l'entreprise. L'année 2019 a été également ponctuée par les deux conventions commerciales annuelles de Teréga. La Convention Clients a permis d'analyser les faits marquants de l'année passée et de leur présenter les grandes évolutions

**« EN 2019, LE TAUX DE COUVERTURE ACHATS A ATTEINT 81 %. L'OBJECTIF 2020 EST D'AVOIR UN TAUX DE COUVERTURE DE 85 %. »**

à venir. Les évolutions de l'offre stockage ont été exposées à l'occasion de la Convention Stockage.

Au service permanent de ses clients, Teréga a par ailleurs organisé de nombreux rendez-vous bilatéraux, à la demande ou à l'occasion de salons spécialisés, comme le salon E-world, qui se tient une fois par an et auquel participent de nombreux clients de l'entreprise. Teréga a aussi mis sur pied des *training sessions*, destinées à expliquer à ses clients, de façon très opérationnelle et quel que soit leur niveau de spécialisation, comment appliquer les règles en vigueur dans ses contrats et utiliser de manière efficiente les informations mises à leur disposition.

### UNE VRAIE PROXIMITÉ AVEC SES PARTENAIRES

Teréga déploie une politique d'achats qui s'appuie sur le tissu de partenaires de proximité et sur les ressources de son territoire. Elle répond à l'ambition de l'entreprise de constituer un réseau local, efficace et responsable. À travers ses achats, Teréga entend notamment renforcer son rôle de donneur d'ordre responsable et favoriser l'innovation, tout en développant et en optimisant des relations de partenariats. Les fournisseurs sont associés aux priorités RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de Teréga, à travers son objectif zéro accident du programme PARI 2025 et son programme BE POSITIF (Bilan Environnemental POSITIF). Signataire de la Charte Relations Fournisseurs

Responsables, Teréga a réaffirmé cet engagement en matière de RSE lors du Salon des Achats qui s'est tenu le 21 mai 2019 à Bordeaux, une démarche volontaire en ligne avec les ambitions du plan stratégique IMPACTS 2025.

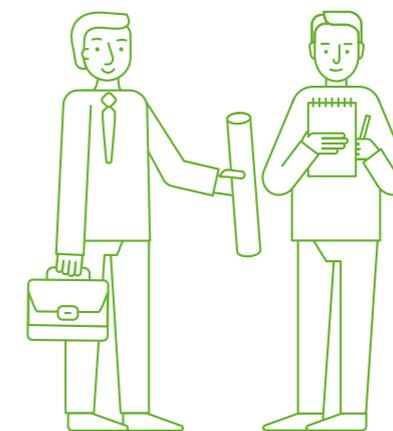
### UN ENGAGEMENT RÉCIPROQUE, RESPONSABLE ET INCLUSIF

Par cette charte, Teréga affirme sa position de donneur d'ordre responsable et s'engage dans une dynamique de progrès en tant qu'acteur de la transition énergétique. À travers les dix principes de la charte, l'entreprise confirme des engagements déjà adoptés, en particulier l'intégration d'une démarche environnementale, l'équité vis-à-vis des fournisseurs et la sollicitation d'entreprises locales.

Teréga a ainsi réalisé en 2019 près de 50 % de son volume d'achats avec des

entreprises du territoire, à l'image des trois dernières années. Teréga continue à favoriser la proximité géographique dans la sélection de ses fournisseurs, à qualité d'offre égale. Ses fournisseurs sont sélectionnés en fonction d'un respect de critères HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement), qui permet la délivrance d'un agrément valable trois ans. Ce système d'agrément permet de les faire progresser et assure le maintien d'une culture HSE de bon niveau. 105 entreprises ont reçu l'agrément HSE délivré par Teréga en 2019.

En octobre 2019, Teréga a également signé une charte d'engagement pour une société inclusive, à l'occasion du lancement de l'Inclusive Tour, en présence de Muriel Pénicaud, ministre du Travail. L'entreprise réaffirme ainsi sa volonté de mener une politique volontariste en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap. Teréga fait régulièrement appel aux services d'Entreprises Adaptées et d'Établissements d'Aide par le Travail (ESAT) sur son territoire, en leur confiant différentes prestations, notamment de restauration, de blanchisserie ou de lavage de véhicules.



# Teréga, développeur DE COMPÉTENCES

Les compétences d'aujourd'hui feront le Teréga de demain. C'est pourquoi Teréga s'attache à développer les compétences de ses collaborateurs.

Les compétences des collaborateurs de Teréga doivent permettre de répondre aux enjeux actuels et futurs de l'entreprise, aussi bien sur les fonctions support qu'opérationnelles.

Pour ce faire, Teréga met en place des plans de développement des compétences individualisés à chaque collaborateur. L'entreprise a engagé un investissement important en formation en 2019 dans le cadre du plan IMPACTS 2025, avec 4 527 apprenants (départs en formation), dont 2111 liés à la poursuite au projet de transformation Business Excellence de la Direction des Opérations (BE DOP). Au total, 2,1 M€ ont été consacrés à ce volet en 2019, pour 38 155 heures de formation. Cet investissement va se poursuivre dans les années à venir pour contribuer à la réussite du plan d'entreprise.

## NOUVEAUX PROJETS

Deux autres projets de Business Excellence ont été lancés à la Direction Projets Infrastructures (DPI) et à la Direction Commerce et Régulation (DCR), chacun avec un volet de montée en compétences ambitieux, en appliquant l'ingénierie mise en place dans le cadre de BE DOP et basée sur l'analyse des compétences individuelles, avec à la clé un programme de professionnalisation des Responsables de

**8,81%**  
DÉPENSES DE FORMATION DE LA MASSE SALARIALE

**38 155**  
HEURES DE FORMATION 2019 (SOIT 5 451 JOURS)

projets de la DPI, lancé fin 2019, et un programme sur la culture client de la DCR, lancé en 2020.

L'année 2019 a été marquée par d'autres nouveautés : lancement d'un *serious game* anticorruption, déploiement de parcours e-learning en HSE et finance pour non-financiers, mise en place de poste école avec plusieurs ateliers sur des thèmes divers permettant de manipuler des équipements identiques à ceux de nos installations gaz. La réalité virtuelle est aussi utilisée sur un thème sensible La conduite au By-Pass et un projet sur la maintenance en électricité est en cours de finalisation, pour déploiement en 2020.

## MAGIC, LA SUITE

En 2019, Teréga a également lancé la phase 2 de son programme *Manager for a Global and Integrated Community* (MAGIC) avec des modules de formation qui laissent la place à la découverte de nouvelles approches responsabilisantes du rôle managérial. Le module de formation *Manager Positif* a rencontré un vif succès auprès des 60 managers participants, donnant des clés pour initier et encourager une dynamique positive dans les équipes. 97 managers ont aussi participé à des ateliers de co-développement sur leurs pratiques managériales et la résolution de situations données. Cet effort de formation a un effet positif : le score d'efficacité managériale a progressé de 6,8 à 7,2 entre 2017 et 2019.

Par ailleurs, Teréga a continué le déploiement de son système d'information RH, rendant accessible aux collaborateurs les fiches emplois de l'entreprise et un premier modèle de compétences associé. L'approche sera affinée en 2020, notamment à travers le projet Teréga Pass, pour renforcer la capacité des collaborateurs à être acteurs de leur développement professionnel.

## INTERVIEW CROISÉE



**Céline Sentis**  
Chef de projet formation compétences à la DRH



**Philippe Lafitte**  
Responsable de la cellule d'accompagnement opérationnel

Le plan de développement des compétences pour accompagner la Business Excellence de la Direction des Opérations.

### En quoi consiste-t-il ?

**Céline Sentis.** Pour réussir cette transformation et accompagner le déploiement de ce projet de Business Excellence, nous avons mis en place un important programme de développement des compétences coordonné par la DRH. Ce programme vise la maîtrise de nos compétences stratégiques et cœur de métier en vue d'une internalisation de nos activités de maintenance. Il vise aussi à acquérir les compétences du Teréga de demain et à servir nos nouvelles ambitions. Les enjeux de ce programme sont de faire évoluer notre offre de service et de permettre aux collaborateurs de disposer des compétences nécessaires pour maîtriser leurs activités. Il s'agit d'un investissement important qui est un signal fort qui prouve que l'humain est au cœur de la Business Excellence. Nous déployons ce programme depuis janvier 2019 tout en maintenant nos standards sécurité et notre activité opérationnelle.

### Quelle est l'offre de formation ?

**Philippe Lafitte.** Nous avons bâti avec les Opérations, le service Formation et nos experts une offre globale basée sur les gaps de compétences identifiés par rapport à l'organisation cible, avec plus de 50 modules spécifiques aux besoins en compétences en maintenance. Il combine plusieurs actions : formations, accompagnements terrains/compagnonnages et mises en pratique opérationnelles. Il couvre principalement les aspects maintenance, exploitation et HSE mais comprend aussi des formations aux outils SI et processus mais également des formations managériales.

### Comment est-il déployé ?

**C. S.** Lancé début 2019, le plan s'étale jusqu'en 2022. C'est un engagement d'envergure de Teréga pour accompagner les salariés, qui concerne 245 personnes. En 2019, nous avons réalisé 45 % du plan, avec 3237 jours et 422 sessions de formation. Cela a nécessité une mobilisation et un engagement important des équipes en formation tout en maintenant une activité opérationnelle forte. Je tiens à remercier l'équipe RH ainsi que tous les collaborateurs et managers pour leur implication dans ce programme de montée en compétences.

### Quel est le rôle de la cellule d'accompagnement ?

**P. L.** Faciliter la conduite du changement. Nous avons épaulé les managers dans l'organisation du compagnonnage. Depuis mi-2019, un outil de validation des compétences a été mis en place afin de s'assurer que chacun maîtrise les nouvelles compétences acquises. Notre rôle est de faciliter l'évaluation des collaborateurs, via des entretiens individuels de deux heures qui permettent à partir d'un référentiel par métier, de mesurer l'acquisition des compétences. Ce travail de fond permet aussi de mieux leur faire comprendre l'enjeu et d'accepter l'effort. Leur engagement est clé pour la réussite du projet. Nous entrons maintenant dans une phase finale d'indicateurs, avant de réintégrer le processus RH classique.

## TAUX D'ACCÈS À LA FORMATION PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

**93%**  
Taux d'accès à la formation (soit 631 salariés)

**92%**  
Taux d'accès à la formation chez les OETAM

**94%**  
Taux d'accès à la formation chez les cadres

L'objectif de maintenir un haut niveau d'accès à la formation supérieur à 90% est donc atteint.

# L'environnement de travail, FACTEUR D'ENGAGEMENT ET DE BIEN-ÊTRE

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de coopération, Teréga accompagne ses collaborateurs par des actions innovantes et ambitieuses qui favorisent leur engagement et leur bien-être au travail.

**T**eréga fédère ses collaborateurs autour d'une vision, d'une éthique et d'un esprit communs portés par quatre valeurs essentielles qui reflètent son ADN, guident ses actions au quotidien et portent ses ambitions : la responsabilité, la coopération, l'innovation et l'ambition. Adossé à ces valeurs, Teréga poursuit le développement d'une politique de ressources humaines et d'innovation sociale qui favorise l'engagement et le bien-être de ses collaborateurs.

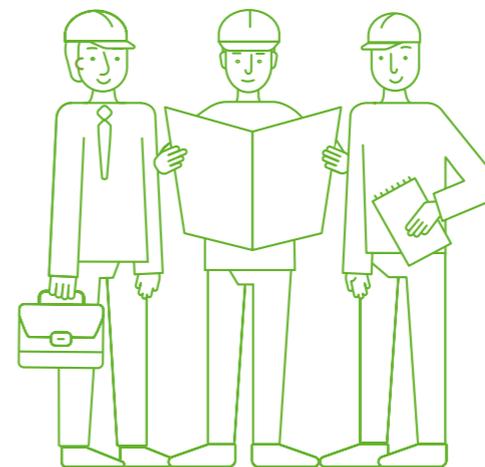
## ANCER UNE CULTURE AGILE

En 2019, les différentes directions de Teréga ont nommé un pilote chargé de mener un travail d'animation auprès de leurs équipes pour renforcer l'appropriation de ces valeurs dans leurs comportements quotidiens et ancrer des modes de travail tournés vers davantage d'agilité, d'audace, d'horizontalité et de coopération. Ces initiatives se sont tenues à l'occasion de séminaires, de réunions de service, de discussions autour d'un café et de sessions de créativité, dans

un esprit innovant, avec l'appui de différents supports : affiches, bandes dessinées, photos, animations et films. Un film réalisé avec l'ensemble des illustrations retenues par les différentes directions a ensuite été partagé lors de la Convention annuelle de Teréga, pour promouvoir ce travail collaboratif.

## POUR L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Entreprise inclusive, Teréga a signé, le 10 octobre 2019, la Charte d'engagement Inclusive Tour en présence de la ministre du Travail favorisant l'emploi des personnes en situation de handicap au sein des entreprises adaptées. Teréga s'est également mobilisée en 2019 afin de sensibiliser ses collaborateurs au thème du handicap, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées qui s'est tenue du 18 au 24 novembre 2019. L'entreprise a notamment mieux fait connaître son partenariat avec les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et les Entreprises Adaptées (EA), grâce à deux comédiens d'une troupe de théâtre qui se sont déplacés au sein des différents services de Teréga. Des ateliers de dégustation et d'exposition-vente de produits fabriqués par des ESAT de la région ont également été organisés. Un assortiment de produits sucrés élaborés par l'ESAT Saint-Pée d'Oloron-Sainte-Marie a été offert à l'ensemble des collaborateurs, hors siège social.



## LE CAPITAL FORME PREND SON ÉLAN

Dans le cadre de sa politique sur la qualité de vie au travail, Teréga a lancé en 2019 le projet innovant de coaching sportif Capital Forme, en partenariat avec la cellule performance du club de basket-ball de Pau, l'Élan Béarnais. Cette collaboration est une occasion unique de bénéficier du savoir-faire du monde du sport pour créer une culture d'entreprise propice au développement de l'activité physique, qui comporte de nombreux avantages pour les salariés : bien-être physique et mental,

oxygénation du cerveau et maximisation des capacités intellectuelles. Elle va permettre de définir des programmes d'activités adaptés au besoin de chacun, et de les proposer sur la base du volontariat.

## FAVORISER LE BIEN-ÊTRE MENTAL, LE BIEN-ÊTRE PHYSIQUE ET LE LIEN SOCIAL

Lancée par l'Élan Béarnais en juin 2019, la première phase du projet a consisté à observer et à comprendre les contraintes des métiers de Teréga

auprès de 75 collaborateurs des différentes directions, sur six sites. La phase de construction a débuté en septembre 2019 autour de trois piliers : le bien-être mental, le bien-être physique et le lien social.

À titre d'exemple, Teréga et l'Élan Béarnais ont bâti un programme d'exercices de renforcement et de souplesse, mis en ligne avec des tutoriels, accompagné par des coaches. Des cycles de conférences sont prévus, animés par une psychologue spécialisée dans l'accompagnement des sportifs de haut niveau, sur la gestion du stress, l'organisation dans le travail, la charge mentale, etc. Une application Move your Buddy va être lancée pour favoriser la création d'un réseau et de lien social autour du sport, de la culture et du bien-être. Des fauteuils relaxants seront aussi mis à disposition. Le projet est maintenant en cours de déploiement.



**7,3**  
INDICE D'ENGAGEMENT GLOBAL  
(ENQUÊTE BIENNALE MENÉE EN 2019)

## LES QUATRE VALEURS DE TERÉGA



### RESPONSABILITÉ

Travailler de façon responsable en assurant la sécurité des personnes, des infrastructures, des approvisionnements et en respectant notre environnement.



### COOPÉRATION

Coopérer dans le respect mutuel et progresser ensemble.



### INNOVATION

Cultiver l'esprit d'innovation et l'agilité pour anticiper les nouveaux défis du gaz.



### AMBITION

Partager nos ambitions pour construire l'avenir du gaz et de ses infrastructures dans le modèle énergétique de demain.

# Un Comité social et économique PROCHE DU TERRAIN

Au service du dialogue social, le Comité social et économique (CSE) de Teréga a été mis en place en juin 2019. Cette nouvelle instance unique rassemble les missions des anciennes instances représentatives du personnel.

Le nouveau Comité social et économique (CSE) de Teréga remplace les représentants élus du personnel dans l'entreprise. Il fusionne l'ensemble des instances représentatives : les délégués du personnel, le Comité d'entreprise et le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Le Département Droit des Relations au Travail établit l'agenda social avec les partenaires sociaux et anime le dialogue social. Des accords d'entreprise constituant le socle social de l'entreprise sont régulièrement négociés et signés

## UN ACCORD PRÉALABLE SUR LE DIALOGUE SOCIAL

La mise en place du CSE a été précédée par la conclusion d'un accord d'entreprise relatif au dialogue social entre la direction de Teréga et les organisations syndicales. Les principes directeurs de cet accord visent à favoriser un dialogue social adapté à l'activité et aux enjeux de l'entreprise, avec un CSE unique appuyé par quatre commissions permanentes : une commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT),

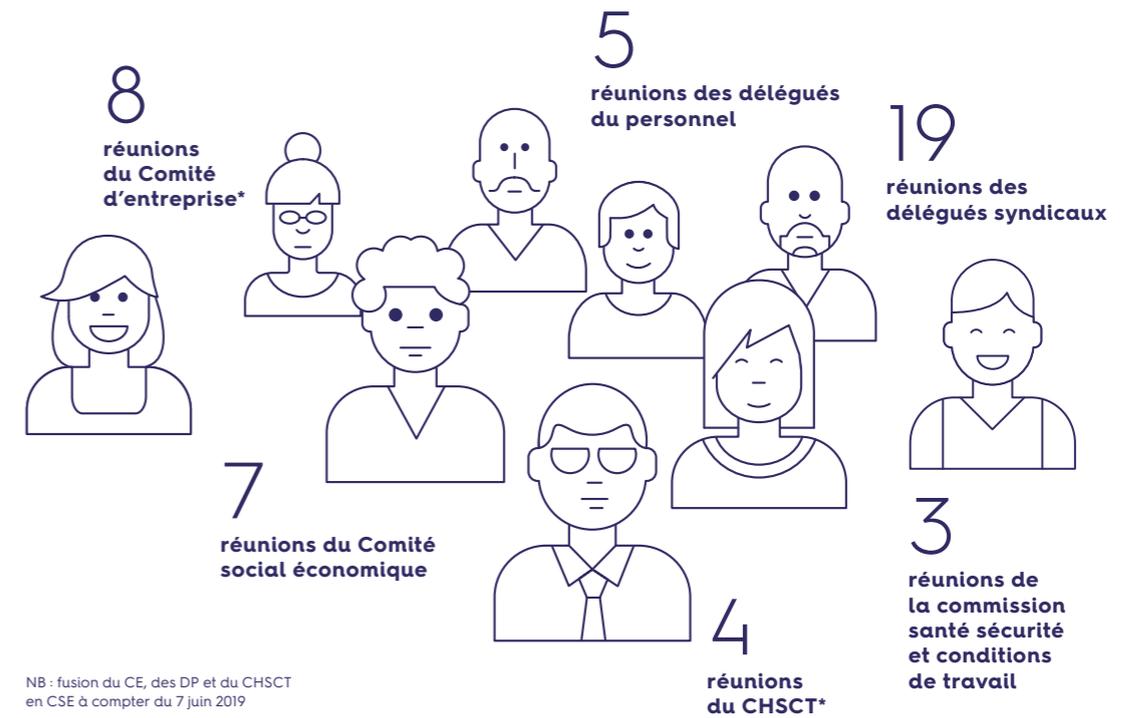
une commission politique sociale, une commission formation compétences et une commission logement. Compte tenu de la nature particulière des activités de l'entreprise et de son objectif prioritaire en matière de sécurité, le rôle et la contribution particulière de la CSSCT sont réaffirmés en conformité avec la convention collective nationale de l'industrie pétrolière (CCNIP). Les moyens nécessaires sont fournis aux organisations syndicales et au CSE pour l'exercice de leur mission. La mise en place de représentants de proximité (RDP) permet de conserver des échanges de proximité au plus près des réalités quotidiennes.

## UN CSE PROCHE DU TERRAIN

Les élections professionnelles du CSE se sont tenues du 27 mai au 7 juin 2019, avec la participation de 71,06 % des salariés. Le comité est composé de 14 membres élus titulaires, de 14 élus suppléants, de 4 représentants syndicaux et de 4 commissions, hors commissions liées aux activités sociales et culturelles. À l'écoute du terrain, 17 représentants de proximité ont été désignés parmi

les membres élus du CSE et parmi les candidatures de salariés non élus, pour les sites ne comportant pas d'élus au CSE. Ces interlocuteurs jouent un rôle de relais privilégié avec les collaborateurs de Teréga pour toute réclamation individuelle ou collective sur l'application de la réglementation du travail et sur les conventions et accords applicables dans l'entreprise. Les représentants de proximité sont également les interlocuteurs privilégiés des membres de la CSSCT dans l'exercice de leurs prérogatives en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail. Ils pourront notamment transmettre à la CSSCT les suggestions des salariés en matière de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail.

## NOMBRE DE RÉUNIONS EN 2019



## NOMBRE D'ACCORDS COLLECTIFS EN 2019



# Tous ensemble vers LE "ZÉRO ACCIDENT"

Pour Teréga, garantir la sécurité des personnes et des installations est une priorité absolue. Opérateur industriel responsable, l'entreprise suit une démarche structurée et systématique afin de maîtriser l'ensemble des risques liés à son activité et atteindre "zéro accident, zéro accrochage et zéro surprise" à l'horizon 2025.



La sécurité est une valeur fondamentale et une exigence permanente de Teréga. Au cœur de son ADN, la maîtrise des risques englobe trois domaines : la santé et la sécurité au poste de travail, la sécurité industrielle, la sûreté de fonctionnement incluant la cybersécurité. De la prévention des incidents à la protection contre tout acte de malveillance, ces trois axes d'intervention sont intimement liés, au service de la sécurité et de la protection de nos collaborateurs, de nos clients, de nos partenaires, de nos installations et de leur environnement.

Face aux risques potentiels, l'enjeu est primordial. C'est pourquoi Teréga a engagé depuis 2018 un programme ambitieux de Prévention des Accidents et des Risques Industriels, PARI 2025. Ancré dans les processus

de l'entreprise, ce programme renforce au quotidien une gestion des risques et une culture de la sécurité intégrée dans les trois domaines concernés, par des mesures, des actions et des objectifs concrets. PARI 2025 est animé par les départements Santé Sécurité au Travail, Support et Coordination Opérationnels, Qualité de Vie au Travail, Sécurité Industrielle et Sûreté de Teréga, ainsi que par le département Coordination, Autorisation et Réglementation Tiers pour tout ce qui concerne la prévention des Travaux Non Déclarés en protection du réseau de canalisations.

## DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT EXIGEANTS

La démarche structurée de la sécurité mise en œuvre par Teréga repose sur

le déploiement de plusieurs systèmes de management. Dans le domaine de la Santé et de la Sécurité au travail, Teréga s'est engagée vers la certification ISO 45001, à travers un système de management intégré qui regroupe également l'environnement (ISO 14001), l'énergie (ISO 50001) et la qualité (ISO 9001).

Basée sur un engagement volontaire, cette nouvelle norme ISO 45001 a l'objectif d'instaurer une démarche de prévention et d'anticipation basée sur la composante humaine, intégrant les personnes au cœur du dispositif. Le référentiel sûreté de Teréga a été également construit sur la structure de l'ISO 45001, afin de renforcer la cohérence de l'ensemble de l'organisation.

Le système de prévention des risques d'accident majeur de Teréga repose sur les actions de prévention et de traitement des accidents organisées au travers de son Système de la Gestion de la Sécurité (SGS) et de sa clé de voûte, l'étude de dangers. En 2019, Teréga a remis à l'administration la dernière mise à jour quinquennale de l'étude de dangers du stockage d'Izaute et de l'étude de dangers portant sur ses 5 000 kilomètres de canalisations de

« LA PRISE EN COMPTE DES FACTEURS HUMAINS ET ORGANISATIONNELS EST ESSENTIELLE POUR ATTEINDRE UNE MEILLEURE PERFORMANCE EN SÉCURITÉ. »

gaz. Ce document permet de garantir et de démontrer la bonne maîtrise des risques sur son réseau.

## AGIR SUR LES FACTEURS HUMAINS ET ORGANISATIONNELS

L'Homme est au cœur des métiers de Teréga. Il est aussi au centre de sa démarche de gestion des risques : la prise en compte des facteurs humains et organisationnels est essentielle pour atteindre une meilleure performance en sécurité. Afin d'accroître cette approche, Teréga a lancé en 2019 plusieurs programmes de formation, relayés par des ateliers théâtre de sensibilisation sur le leadership en sécurité et sur la conscience partagée des risques majeurs.

## ASSOCIER LES PARTENAIRES DE TERÉGA

Sur le terrain, la sécurité se gagne aussi avec nos partenaires. Teréga a notamment élargi en 2019 son outil QOACQ d'analyse de risque de dernière minute, lancé en 2018, au *visual management* des projets de construction de canalisation. Cette grille d'analyse quotidienne "Quoi-Où-Avec-Comment-Qui ?" réalisée avec les entreprises intervenantes invite les équipes à vérifier et à anticiper la sécurité des travaux avant leur démarrage, et de mieux gérer les risques de co-activité.

Teréga favorise également les visites croisées entre responsables de projet et entreprises intervenantes d'un même chantier. Ces échanges



## ANTICIP TRAVEL : MIEUX SÉCURISER LES DÉPLACEMENTS

Déployée en interne, l'application ANTICIP Travel accompagne les collaborateurs avant et pendant leurs déplacements professionnels en France et à l'étranger. Cette solution permet d'améliorer la gestion de situations à risque ou d'événements graves. La plateforme met à disposition des modules de formation e-learning à la sécurisation des déplacements et des fiches pays "Sûreté & Santé" pour chaque destination. Le suivi des collaborateurs au cours de leurs déplacements et la possibilité d'envoyer des alertes en temps réel permettent si nécessaire de lancer une intervention de sécurisation, en cas d'acte de malveillance, de danger ou d'attentat.

bienveillants permettent d'apporter un regard neuf, de mieux identifier les situations à risques et de partager les bonnes pratiques.

Dans le processus Achats, Teréga a accru ses exigences de respect des règles HSE, dans les critères de sélection, le suivi et l'évaluation des prestations, pour mieux évaluer leur qualité globale et valoriser les meilleures pratiques. Les entreprises partenaires commencent à percevoir les effets de cette initiative, qui sera déployée plus largement en 2020.

## LE DIGITAL EN SUPPORT À LA SÉCURITÉ

Pour renforcer la prévention, Teréga dispose de plusieurs outils digitaux. Mise en place dans le cadre du projet PARI 2025, l'application mobile TERA (Teréga Events Report Application) permet de faire remonter en temps réel les actions ou situations à risques

et les accidents, avec photo et géolocalisation. Ces événements sont traités par des référents HSE, qui identifient les actions à mettre en place pour réduire les risques et améliorer durablement la sécurité opérationnelle.

Par ailleurs, le développement du reporting HSE par les outils digitaux comme Datalab favorise dans chaque entité la création de rapports personnalisés.

Autre initiative : une démarche e-learning d'accueil sécurité a été lancée pour l'activité forage. Déclinée ensuite au centre de stockage, elle sera aussi bientôt aux stations de compression. Toujours dans l'activité de stockage, le lancement de l'application e-pdp permet désormais d'élaborer des plans de prévention digitalisés.

# Sécurité : des indicateurs DE RÉSULTAT MAÎTRISÉS

La diminution du nombre des accidents corporels en 2019 et une bonne maîtrise des Travaux Non Déclarés ne détournent pas Teréga de sa priorité : continuer à ancrer une culture de rigueur dans le respect des règles de base en sécurité.

En 2019, le Taux de Fréquence (TF) des accidents de travail s'est amélioré. Après une année 2018 marquée par un pic d'accidentologie sur les chantiers et par une augmentation de situations dangereuses jugées potentiellement graves, les équipes de Teréga se sont mobilisées avec les entreprises intervenantes pour analyser ces événements et inverser la tendance. Teréga a en effet pour objectif d'atteindre le "zéro accident grave" d'ici 2025. L'année 2019 voit les premiers effets des actions mises en œuvre, avec une diminution du nombre d'accidents corporels. Un constat s'impose pourtant : les accidents jugés potentiellement graves

persistent. La baisse tendancielle du TF ne garantit en rien la prévention des accidents les plus graves. Teréga a donc fait évoluer son système de pilotage pour l'orienter sur le diamant de la prévention, c'est-à-dire sur les événements graves effectivement survenus, mais aussi sur les événements à haut potentiel de gravité. L'objectif est de traiter leurs causes racines pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Cette approche permet de se centrer sur l'essentiel, tout en donnant plus de visibilité au suivi des actions.

## UN SEUL ACCROCHAGE SANS FUITE LIÉ À DES TRAVAUX TIERS CONSTATÉ EN 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'accrochages des infrastructures de Teréga liés à des travaux tiers	2	1	1	1	1

Un accrochage sans fuite par un engin de débroussaillage a eu lieu le 5 juillet 2019 sur une traversée aérienne à Biscarrosse (Landes). Cet incident a provoqué la mise en place d'un plan d'action pour recenser les parties aériennes du réseau pouvant être exposées à ce type d'activité.

## AUCUNE MALADIE PROFESSIONNELLE N'A ÉTÉ DÉCLARÉE EN 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de maladies professionnelles déclarées à la Sécurité Sociale	0	3	0	1	0

Des études de poste de travail ont été menées et des aménagements réalisés afin de prévenir les risques de troubles musculo-squelettiques (TMS) liés au travail sur écran.

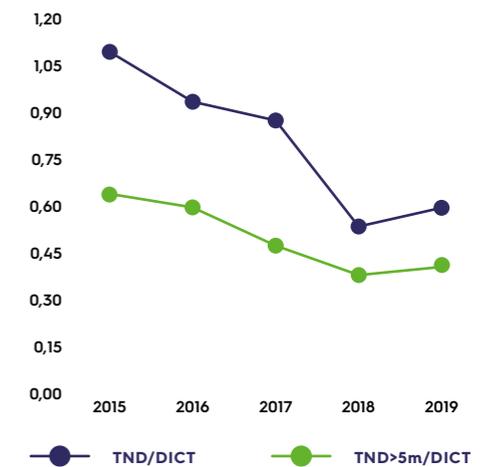
## MAÎTRISER LES TRAVAUX NON DÉCLARÉS (TND)

Pour Teréga, la surveillance des travaux de tiers est une préoccupation majeure et permanente. Le risque industriel le plus important pour l'entreprise est la rupture d'une canalisation en gaz lors de travaux de terrassement, suivie d'une fuite et d'un départ de feu. La réglementation oblige tout responsable de projet de travaux et toute entreprise qui envisage d'effectuer des travaux de terrassement de les déclarer préalablement aux exploitants des réseaux enterrés via une Déclaration d'Intention de Commencement des Travaux (DICT). En 2019, le nombre de chantiers suivis par Teréga a augmenté de 4 %. Sur cette période, la légère augmentation du ratio TND/DICT par rapport à l'année précédente ne remet pas en cause la baisse continue amorcée depuis 2012 et l'objectif de baisser chaque année ce ratio de 10 %.

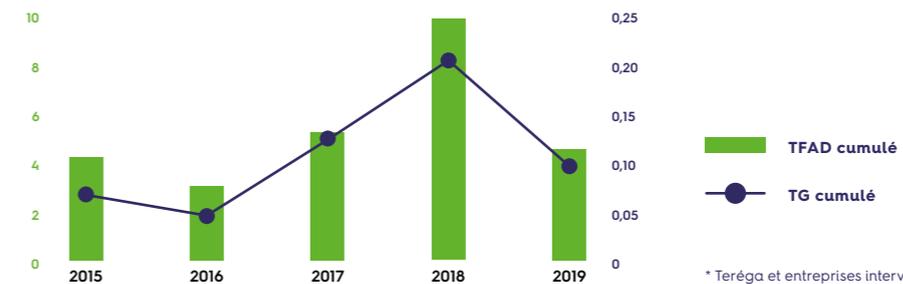
	2015	2016	2017	2018	2019
Collectivités	17	8	7	4	5
BTP	54	49	50	25	30
Riverains	24	27	20	15	17
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>84</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>52</b>
Ratio TND/DICT	1.09 %	0.93 %	0.87 %	0.53 %	0.59 %

« TERÉGA FAIT ÉVOLUER SON SYSTÈME DE PILOTAGE POUR L'ORIENTER SUR LE DIAMANT DE LA PRÉVENTION. »

## ÉVOLUTION DU RATIO TND/DICT (%)



## ÉVOLUTION\* DU TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DÉCLARÉS (TFAD) ET DU TAUX DE GRAVITÉ (TG)



\* Teréga et entreprises intervenantes

# BE POSITIF : un engagement responsable envers la société



Teréga se mobilise chaque jour pour “éviter, réduire et compenser” les impacts énergétiques et environnementaux de l’ensemble de ses activités, en accordant une attention particulière à la biodiversité. Teréga s’est engagée dans une démarche vertueuse pour atteindre la neutralité carbone à l’horizon 2020, à travers son programme BE POSITIF.

Teréga, en tant qu’acteur responsable, se doit d’apporter au sein de ses territoires une contribution en adéquation avec les attentes de la société en matière de politique énergétique et d’impact environnemental. Le plan IMPACTS 2025 a été développé pour répondre aux attentes et aux objectifs sociétaux en termes d’intégration des enjeux énergétiques et de neutralité carbone, enjeux aujourd’hui retranscrits dans la Programmation Pluriannuelle de l’Énergie et la Stratégie Nationale Bas Carbone, les deux feuilles de route françaises de la transition énergétique.

## VERS LE ZÉRO CARBONE EN 2020

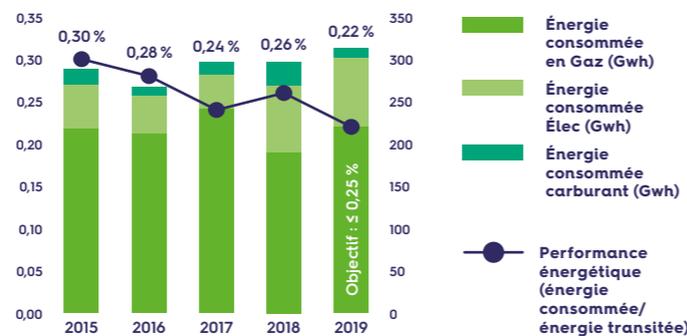
Le programme BE POSITIF (Bilan Environnemental POSITIF), piloté depuis trois ans par le département Environnement et RSE de Teréga, s’inscrit dans cette démarche. Il vise à effacer progressivement l’empreinte environnementale des activités de l’entreprise, pour atteindre une empreinte neutre à l’horizon 2020 et générer de la valeur

à l’horizon 2025. Intégrés au plan d’entreprise, ces objectifs engagent l’ensemble des Directions, et plus particulièrement celles des Opérations et des Projets d’Infrastructures. Cette approche environnementale s’appuie sur le triptyque méthodologique “éviter, réduire et compenser”.

La première étape consiste à éviter les impacts, chaque fois que cela est possible : rejets à l’atmosphère, déplacements qui peuvent l’être, atteintes à la biodiversité, etc. Autrement, ces impacts doivent être réduits au minimum. Quelles que soient les technologies choisies et les modalités

## PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Cet indicateur correspond aux quantités d’énergie consommée en GWh pour les activités de Teréga par GWh de gaz transités sur notre réseau.



d’opérations mises en œuvre, une quantité d’énergie sera pourtant toujours nécessaire pour mettre le gaz en mouvement, et sera donc associée à un poids carbone. Dès lors, face à des impacts incompressibles, qui ne peuvent être ni évités ni réduits, une solution complémentaire est la compensation.

## UNE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE EN HAUSSE DE 16 %

L’application systématique de cette méthodologie implique de penser autrement, de remettre sans cesse à plat les modes de fonctionnement et les techniques de travail, afin de bien intégrer la notion de neutralité environnementale. Cette démarche repose sur l’engagement quotidien de chaque collaborateur, à tous les

niveaux de Teréga, y compris dans la définition de la stratégie d’entreprise et des choix d’investissement. En 2019, Teréga a poursuivi le déploiement du programme BE POSITIF en engageant des actions majeures sur plusieurs axes pour atteindre son objectif de neutralité carbone à l’horizon 2020.



## ET LE DIGITAL DANS TOUT ÇA ?

Le programme BE POSITIF étant transverse à l’ensemble des activités de Teréga, il se déploie aussi à travers notre stratégie digitale. En ce sens, la frugalité numérique doit aussi permettre de faire plus avec moins. Teréga a présenté lors du Digital Day du 30 octobre 2019 un état des lieux de son empreinte carbone numérique, ainsi que des propositions d’amélioration portant sur les objets d’accès et l’impression. Un plan d’action doit être mis en place début avril 2020, accompagné d’indicateurs de suivi accessibles par tous. Son extension au centre de calcul, au stockage, aux réseaux et aux applications sera envisagée courant 2020.



10

RÉCLAMATIONS RIVERAINS EN 2019

## PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE



Cet indicateur correspond aux quantités de GES produites par les activités de Teréga par GWh de gaz transités sur le réseau de Teréga (en TeqCO<sub>2</sub>/GWh transités).

GES TeqCO<sub>2</sub>  
Performance environnementale (en TeqCo<sub>2</sub>/Gwh transités)

## AMÉLIORER LE QUOTIDIEN

■ ■ ■

Teréga a amélioré en 2019 sa performance environnementale de 16 %, grâce à l'optimisation du fonctionnement du parc de compression, en particulier des électrocompresseurs. Les efforts des équipes techniques pour ajuster en permanence le fonctionnement des installations aux besoins ont permis de réduire significativement l'énergie nécessaire au transport du gaz, alors que les transits de gaz sur le réseau de Teréga augmentaient sur la même période de près de 30 % grâce à la mise en place de la Trading Region France, générant de facto une augmentation des quantités d'énergie nécessaires à l'acheminement et au stockage de ce gaz.

### UNE UNITÉ MOBILE DE RECOMPRESSION POUR ÉVITER LES REJETS

En 2019, Teréga a réceptionné son unité mobile de recompression, installée sur un camion. Baptisé MOBILCOMP, ce

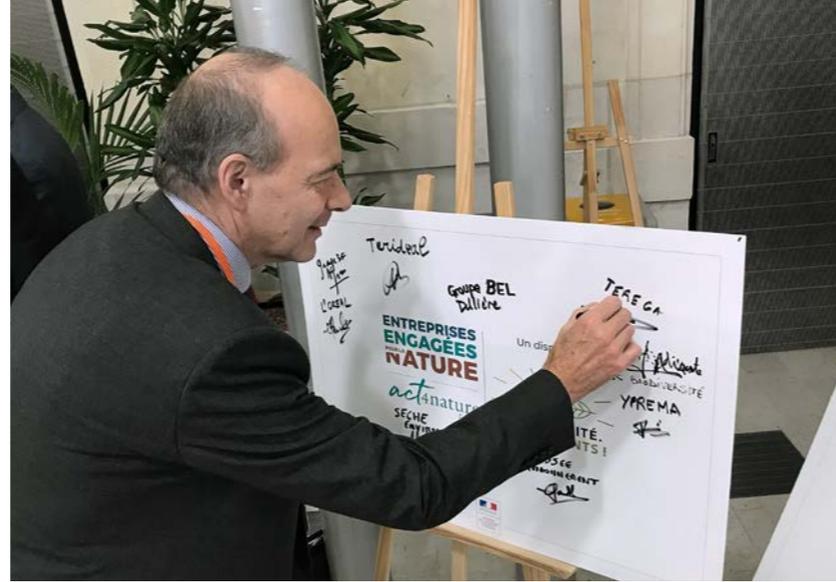
compresseur captera les quantités de gaz émises jusqu'à présent dans l'atmosphère lors des opérations de travaux, et les réinjectera en aval dans le réseau de gaz. Cette solution va éviter la mise à l'atmosphère de plusieurs milliers de tonnes de méthane. Les premiers tests réalisés fin décembre dès la réception de l'unité mobile, ont déjà permis aux équipes techniques de se familiariser à son utilisation.

Le programme BE POSITIF prévoit, parmi ses pistes de réduction, d'autoproduire l'énergie nécessaire aux installations de Teréga, à partir de sources renouvelables. L'entreprise a engagé un projet de production solaire d'environ 10 MWc, en partenariat avec des spécialistes techniques régionaux et en coordination avec les services de la Commission de Régulation de l'Énergie. Baptisé SOLUS, ce projet devrait voir le jour courant 2023. Il approvisionnera les installations de stockage de Teréga à hauteur de 20 % de leurs besoins en électricité.

Enfin, Teréga a étudié en 2019 les solutions potentielles de compensation qui vont contribuer à atteindre son objectif de neutralité carbone. Cette stratégie globale conduira en 2020 à contrebalancer son niveau d'émissions incompressibles, dans le prolongement des étapes "éviter et réduire".

### ENGAGÉS POUR LA PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

En 2019, Teréga a réaffirmé son engagement en faveur de la préservation de la biodiversité, en devenant signataire de la charte Entreprises Engagées pour la Nature - Act4Nature France. Portée par l'Office National de la Biodiversité



Dominique Mockly, Président et Directeur Général de Teréga a signé en 2019 la charte Entreprises Engagées pour la Nature-Act4Nature France.

## EAU

	2016	2017	2018	2019
<b>Teréga</b>				
Consommation eau des réseaux d'eau potable - tous sites (m <sup>3</sup> )	8 060	7 657	8 160	8 184
<b>Site de stockage</b>				
Volume d'eau process rejetée en milieu naturel après traitement des eaux de Lussagnet (m <sup>3</sup> )	2 693	2 773	4 842	5 921

## DÉCHETS

	2015	2016	2017	2018	2019
Quantité de déchets Teréga produits (t)	1 605	1 867	2 957	1 426	1 065
Valorisation (%)	63%	92%	85%	75%	64%

(OFB), l'initiative Act4Nature remplace la Stratégie Nationale en faveur de la Biodiversité (SNB) par laquelle Teréga était reconnue depuis 2014 par le ministère de la Transition écologique et solidaire pour son engagement. Dans ce cadre, Teréga s'engage à respecter dix principes communs concrétisés par des engagements individuels spécifiques, pertinents et mesurables, parmi lesquels la préservation de la biodiversité dans la stratégie d'entreprise, l'écoute des parties prenantes, l'application systématique de la méthodologie "éviter, réduire et compenser" ou le partenariat avec des experts d'associations environnementales locales.

En 2020, Teréga va poursuivre son engagement environnemental à travers plusieurs autres actions : la réduction de l'usage des plastiques en amont des modifications réglementaires, la consolidation d'une politique de mobilité et voyages privilégiant des modes de déplacements doux moins émetteurs en carbone, et le déploiement d'une stratégie zéro phyto destinée à trouver des alternatives aux produits phytosanitaires pour l'entretien de certains des ouvrages.



350087€

**MONTANT DE LA PROVISION DONT DOIT FAIRE L'OBJET LE SITE DE LUSSAGNET\* DANS LE CADRE DES PROVISIONS ET GARANTIES POUR RISQUES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT**

\*Conformément à l'échéancier fixé par arrêté préfectoral, 100 % de ce montant est constitué depuis juillet 2018.



200

**HA DE SITES NATURELS DE COMPENSATION ÉCOLOGIQUE GÉRÉS PAR TERÉGA**



## QU'EST-CE QUE LA NEUTRALITÉ CARBONE ?

La neutralité carbone implique un équilibre entre les émissions de carbone et l'absorption du carbone de l'atmosphère par les puits de carbone. Pour atteindre des émissions nettes nulles, toutes les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans le monde devront être compensées par la séquestration du carbone. Un puits de carbone se définit comme tout système absorbant plus de carbone qu'il n'en émet. Les principaux puits de carbone naturels sont le sol, les forêts et les océans. Selon les estimations, les puits naturels éliminent entre 9,5 et 11 gigatonnes (Gt) de CO<sub>2</sub> par an. Pour mémoire, les émissions mondiales annuelles de CO<sub>2</sub> ont atteint 37,1 Gt en 2017. En 2019, Teréga a publié le bilan de ses émissions de gaz à effet de serre, disponible sur [www.bilans-ges.ademe.fr](http://www.bilans-ges.ademe.fr)

Source : Parlement européen.



Hubert Duprat,  
*Martyr*, 2019.  
Produit avec  
le concours du  
Fonds de dotation  
Centre Pompidou  
Accélération.

## Mécène engagé dans LA CRÉATION ARTISTIQUE

Teréga a poursuivi en 2019 son engagement avec le monde culturel à travers sa participation au Fonds de dotation Centre Pompidou Accélération, en partageant la conviction qu'il faut dialoguer avec la création artistique d'aujourd'hui pour imaginer le monde de demain.

Depuis mars 2018, Teréga est membre du Fonds de dotation Centre Pompidou Accélération. Le fonds rassemble des entreprises qui ont choisi de s'engager dans un dialogue original avec le monde artistique, les équipes et le public de cet établissement culturel. La participation de Teréga à cette initiative audacieuse marque son ambition en matière de mécénat et révèle une certaine vision des rapports entre le monde de l'entreprise et celui de la création artistique. Dans ce cadre, Teréga a participé le 22 octobre 2019 à l'inauguration de l'exposition de la première saison,

baptisée Points de rencontres. Cet événement s'est déroulé notamment en présence d'intervenants de renom dont Serge Lasvignes, Directeur du Centre Pompidou, Bernard Blistène, Directeur du musée national d'Art moderne et de Matthias Leridon, Président du Fonds de dotation Centre Pompidou Accélération. L'exposition a permis au public de découvrir du 23 octobre 2019 au 27 janvier 2020 les œuvres réalisées par les artistes en résidence dans chacune des sept entreprises mécènes du fonds, sur la thématique de "L'Émotion", dont l'œuvre *Martyr* de l'artiste Hubert Duprat accueilli par Teréga.

## Aux côtés du handisport ET DES JEUNES SPORTIFS

Teréga soutient les actions du club Billière Handball en faveur du handisport et de la formation des jeunes sportifs.

La section Handensemble accueille 15 adultes de 28 à 50 ans, en situation de handicap mental. Depuis 2016, ils forment ainsi une équipe à part entière du club détenant le label Sport Handicap. Cela signifie la garantie pour les joueurs d'un enseignement approprié et d'un accompagnement dans leur situation de handicap. Le partenariat avec Teréga permet notamment à l'équipe de se déplacer dans les départements voisins afin de se mesurer à des équipes handisport de niveau équivalent.

Le centre de formation Roger Tetin du Billière Handball accueille 20 jeunes de 18 à 22 ans qui sont issus des équipes de jeunes du BHB, de clubs voisins ou de régions plus éloignées (Bretagne, Alsace, etc.). Tous suivent un cursus scolaire ou universitaire et la réussite

de ce double projet sportif et universitaire, c'est la base du maintien de ces jeunes dans la structure. L'ensemble de ces jeunes bénéficie du même suivi que le groupe professionnel sur le plan médical et sur le plan physique. De plus l'accompagnement scolaire est assuré par le responsable du Centre, secondé par deux bénévoles de l'association.



Une partie de la section Handensemble du club Billière Handball.

# ANNEXES

## Indicateurs financiers

### CHIFFRE D'AFFAIRES

# 500 M€

**339 M€**  
CA Transport

**161 M€**  
CA Stockage

Le chiffre d'affaires de l'activité Transport de 339 M€ affiche une croissance d'environ 5 % par rapport à 2018. Ce résultat est lié à une augmentation du revenu autorisé du fait des investissements mis en service ainsi que des souscriptions de capacité en hausse, notamment au point d'interface avec l'Espagne. Le chiffre d'affaires de l'activité Stockage de 161 M€ est en hausse d'environ 4,5 % par rapport à celui de 2018, grâce à l'augmentation du revenu autorisé du fait des investissements mis en service.

### CHIFFRE D'INVESTISSEMENT

# 145 M€

**101 M€**  
CI Transport

**44 M€**  
CI Stockage

En 2019, le montant total de nos investissements s'est élevé à 145 M€. Pour l'activité Transport (101 M€), il s'agit d'investissements de développement du réseau et de modernisation, sécurité et maintien de nos infrastructures. Pour l'activité Stockage, les investissements s'élèvent à 44 M€ et correspondent principalement à des projets de modernisation, sécurité et maintien des infrastructures.

## Indicateurs de marché

### TRANSPORT ET STOCKAGE

# 156 771 GWH

Quantité de gaz transportée

**65**  
Nombre  
d'expéditeurs  
Transport

**19**  
Nombre  
d'expéditeurs  
Stockage

**33 100**  
GWH  
Capacité de  
stockage souscrite

**100 %**  
Capacité de  
stockage souscrite/  
capacité disponible

### CONSOMMATION TOTALE SUR ZONE TERÉGA

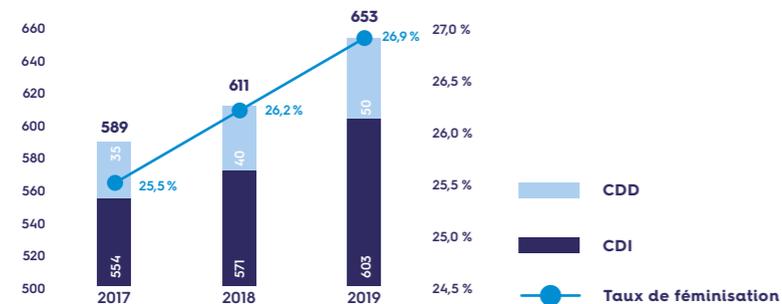
# 27 498 GWH

**22 237 GWH**  
Distribution publique

**5 261 GWH**  
Industriels

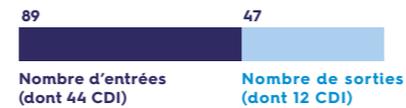
# Indicateurs ressources humaines

## NOMBRE DE SALARIÉS PAR TYPE DE CONTRAT ET TAUX DE FÉMINISATION

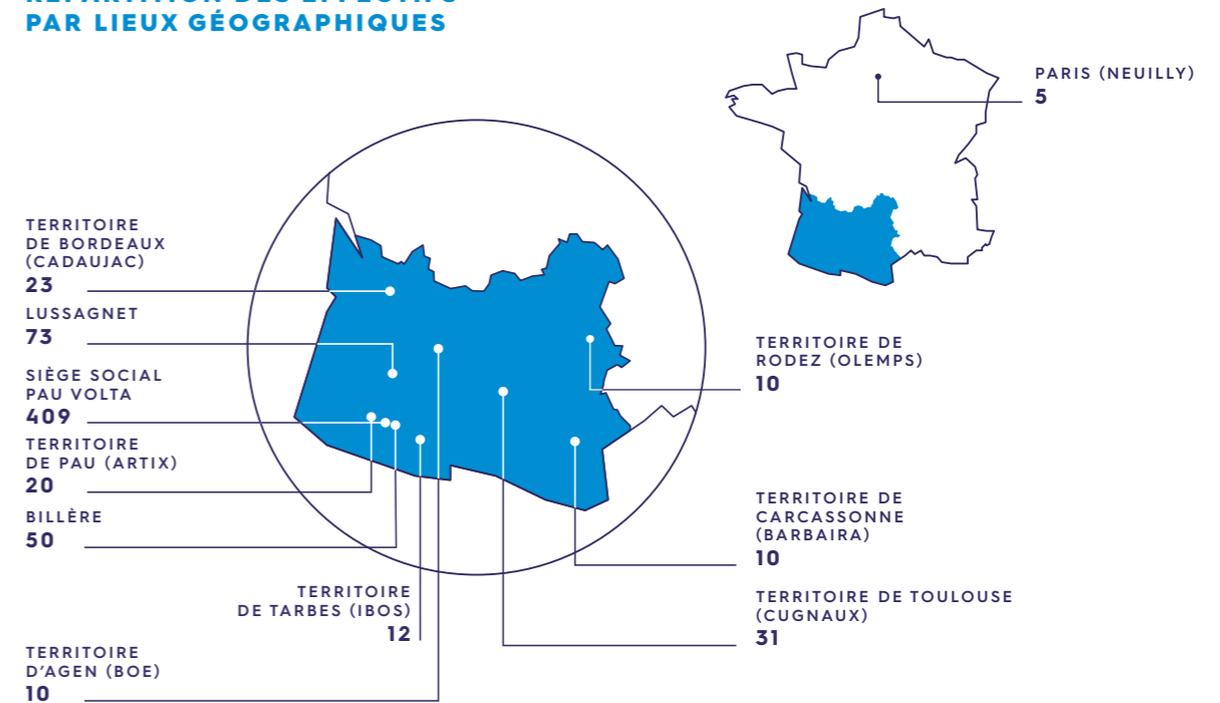


**653**  
Nombre de collaborateurs

## ENTRÉES-SORTIES



## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR LIEUX GÉOGRAPHIQUES



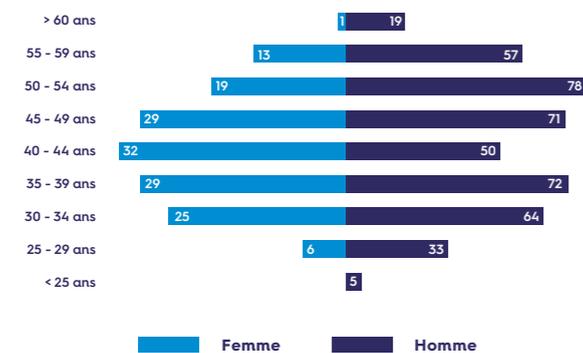
## PROFESSIONNALISATION

**6**  
Nombre de stagiaires (stages supérieurs à une semaine)

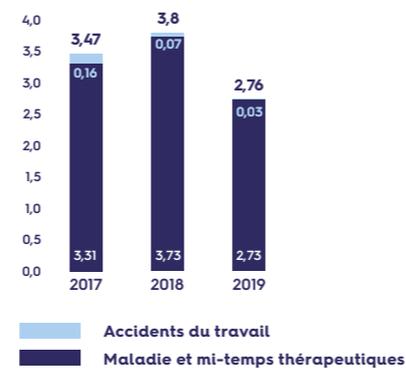
**6**  
Nombre de contrats d'apprentissage

**35**  
Nombre de contrats de professionnalisation

## PYRAMIDE DES ÂGES



## ABSENTÉISME (%)

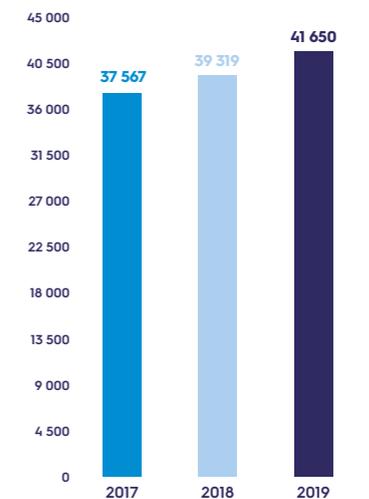


## ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

**73** Index 2020 au titre de l'exercice 2019  
79 pour l'année précédente

Le constat de l'année 2019 est très fortement lié au contexte de transformation de l'entreprise qui a généré des mesures individuelles tournées vers une population principalement masculine au sein des Opérations. Par conséquent la poursuite des actions et pratiques de Teréga devrait nous faire revenir à un index, plus favorable au cours des prochaines années.

## MASSE SALARIALE (EN K€)



## ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

	2017	2018	2019
Nombre de salariés à temps partiel	17	23	20
Nombre de salariés en télétravail (1 jour/semaine)	12	14	30

# Table de correspondance DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les tableaux suivants présentent les éléments du rapport constituant la Déclaration de Performance Extra-Financière de Teréga incluse dans le rapport d'Activité de Développement Durable. Ces éléments ont fait l'objet d'un audit de vérification par un Organisme Tiers Indépendant dont l'avis est publié dans ce rapport.



## PAR RAPPORT À L'ARTICLE R. 225-105 DU CODE DE COMMERCE

Les différents éléments demandés sont présentés dans le rapport aux pages suivantes :

- le modèle d'affaires est en pages 14-15 du rapport ;
- la description des principaux risques (enjeux) est en pages 10-11 du rapport ;
- les politiques, diligences raisonnables et résultats associés à ces enjeux sont présentés dans le rapport comme suit :

ENJEUX EXTRA-FINANCIERS	ARTICLE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PRÉSENTANT LA POLITIQUE ET DILIGENCES	INDICATEUR CLÉ DE PERFORMANCE
Maîtriser les changements législatifs et réglementaires et assurer la conformité réglementaire	Engagée dans les stratégies française et européenne pour la neutralité carbone (p. 8-9)	Un indicateur a été mis en place en 2019 et est en cours de consolidation.
Anticiper l'évolution du marché de l'énergie par la Recherche et l'Innovation notamment	L'innovation au service de la transition énergétique (p. 22-25)	Activité innovation (p. 25)
Garantir la sécurité du personnel et des tiers	Tous ensemble vers le "zéro accident" (p. 56-57) Sécurité : des indicateurs de résultat maîtrisés (p. 58-59)	Taux de fréquence des accidents déclarés (p. 59) Ratio TND/DICT (p. 59)
Travailler avec des fournisseurs en accord avec nos engagements sociétaux	Au service de nos clients et partenaires/ aux côtés des partenaires (p. 48-49)	Taux de couverture Achats (p. 49)
Minimiser notre empreinte environnementale et agir de façon responsable envers la société	BE POSITIF : un engagement responsable envers la société (p. 60-63) S'engager avec les collectivités territoriales (p. 42-43)	Émissions de GES (teqCo <sub>2</sub> )/Gwh transités (p. 61)
Garantir la continuité de service de nos infrastructures d'information	Garantir la disponibilité de notre système d'information (p. 26-27)	Taux de disponibilité des applications critiques et vitales (p. 27)
Maintenir un climat social serein	L'environnement de travail, un facteur d'engagement et de bien-être (p. 52-53) Un nouveau Comité social et économique proche du terrain (p. 54-55)	Indice d'engagement (p. 52)
Maîtriser et développer les compétences	Teréga, développeur de compétences (p. 50-51)	Taux d'accès à la formation (p. 51)
Respecter les règles éthiques	S'engager pour le respect des règles d'éthique (p. 13)	Nombre de demandes saisies par le Comité d'Éthique (p. 13)
Favoriser l'acceptabilité de nos installations au sein des territoires	Rion-des-Landes : un projet d'intérêt général (p. 36-37)	Taux d'accord de passage sur les projets DPI (p. 37)
Disposer d'une organisation solide pour atteindre nos objectifs	Notre gouvernance (p. 20-21)	Taux de participation au CA (p. 21)

Teréga s'engage à identifier des objectifs pour l'ensemble des politiques.

## PAR RAPPORT À L'ARTICLE L. 225-102-1 DU CODE DE COMMERCE

Le tableau suivant reprend les éléments demandés par l'article L. 225-102-1 du Code de commerce et la façon dont TERÉGA y répond dans ce Rapport d'Activité et de Développement Durable.

ARTICLE L. 225-102-1 DU CODE DE COMMERCE	CORRESPONDANCE DANS LE RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE TERÉGA
Les conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit	BE POSITIF : un engagement responsable envers la société (p. 60-63)
Les engagements sociétaux en faveur : • du développement durable	BE POSITIF : un engagement responsable envers la société (p. 60-63) S'engager avec les collectivités territoriales (p. 42-43)
• de l'économie circulaire	Non pertinent au regard de l'analyse des risques
• de la lutte contre le gaspillage alimentaire	Non pertinent au regard de l'analyse des risques
• de la lutte contre la précarité alimentaire	Non pertinent au regard de l'analyse des risques
• au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable	Non pertinent au regard de l'analyse des risques
Les accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Nombre d'accords signés dans l'article sur le CSE (p. 54-55)
Les actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées	L'environnement de travail, un facteur d'engagement et de bien-être (p. 52-53)
Lutte corruption et l'évasion fiscale	S'engager pour le respect des règles d'éthique (p. 13)
Droits de l'Homme	Non pertinent au regard de l'analyse des risques

# Rapport de l'organisme TIERS INDÉPENDANT

sur la Déclaration de Performance Extra-Financière figurant dans le rapport de gestion.

## TERÉGA

40, avenue de l'Europe, 64000 Pau

Exercice clos le 31 décembre 2019

## AUX ACTIONNAIRES

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1055 (dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la Déclaration de Performance Extra-Financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

## RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures internes.

## INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables.

## RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Il nous appartient, sur la base de nos travaux de formuler un avis motivé exprimant une conclusion sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;



- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté des sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des indicateurs clés de performance au regard des principaux risques et politiques présentés ;
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes\*.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance\*, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 63 et 100 % des données sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

### MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre février et avril 2020 sur une durée totale d'intervention de 11 semaines. Nous avons mené 20 entretiens avec 20 personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

### CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration de Performance Extra-Financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère.

### COMMENTAIRES

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons les commentaires suivants : nous attirons l'attention du lecteur sur l'absence d'indicateurs clés pour les enjeux "Maîtriser les changements législatifs et réglementaires" et sur la remarque concernant les politiques formulée au paragraphe "Table de correspondance de la Déclaration de Performance Extra-Financière".

\* Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes :  
Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Activité Innovation
- Taux de fréquence des accidents déclarés
- Ratio TND/DICT (TND : Travaux Non Déclarés/DICT : Déclaration d'Intention de Commencement des Travaux)
- Taux de couverture achats
- Émissions de GES teqCO<sub>2</sub>
- Émissions de GES/énergie transportée
- Taux de disponibilité des applications vitales
- Taux de disponibilité des applications critiques
- Indice Engagement
- Taux de formation
- Taux d'accord de passage sur les projets DPI
- Taux de participation CA

Fait à Toulouse, le 28 avril 2020

L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT  
SAS CABINET DE SAINT FRONT

Pauline de Saint Front  
Directrice associée



Le projet JUPITER 1000 est soutenu par :



En partenariat avec :



Direction Communication de Teréga, mai 2020. Directrice de la publication : Dominique Boquillon. Rédactrice en chef : Céline Dallest, assistée de Nelly Salabert. Chefs de projet RSE : Laëtitia Mahenc, Responsable du Département Environnement et RSE, Agnès Baillot, Ingénieur Environnement-Développement Durable. Conception et réalisation : BABEL. Crédits photos : Alexis Atteret - Céline Dallest - BHBPP-Thierry Lemai - Jean-Michel Ducasse - Hubert Duprat, Martyr, 2019 © Adagp, Paris, 2019, Ph © Centre Pompidou, Audrey Laurans ; produit avec le concours du Centre Pompidou Accélération/Teréga - Luc Hautecoeur - Françoise Roch/Région Nouvelle-Aquitaine - Teréga - Éric Traversié.



Siège social : 40, avenue de l'Europe • CS 20522 • 64010 Pau Cedex • France  
8, rue de l'Hôtel de Ville • 92200 Neuilly-sur-Seine • France  
Tél. +33 (0)5 59 13 34 00 •  @Teregacontact • [www.terega.fr](http://www.terega.fr)