

Acheteurs du mois

Des villes et des bailleurs sociaux organisent des achats groupés

En 2017, Gaz de Bordeaux a remporté six achats groupés de clients particuliers organisés par des villes et par Oxalia, un groupement de bailleurs sociaux.

« Nous sommes présents sur le segment des clients résidentiels en dehors de notre territoire seulement depuis avril 2017. Les groupements d'achat d'énergie de particuliers sont l'une de nos cibles privilégiées. Étant donné la taille de notre entreprise, ils nous permettent d'atteindre de nombreux clients avec compétitivité, tout en maintenant une bonne qualité de la relation avec ces clients », explique Cyril Vincent, qui dirige la direction Énergie du fournisseur de gaz bordelais, à EUROP'ENERGIES. Gaz de Bordeaux a ainsi été retenu par Hendaye, Chambéry, Aulnay-sous-Bois, Melun et Nevers. Il a également été lauréat de l'achat groupé organisé par Oxalia, un groupement (GIE) de bailleurs sociaux, dans les Hauts-de-France. Petit tour d'horizon de cette pratique qui se développe en France, alors qu'elle existe depuis de nombreuses années en Belgique.

10 % des foyers intéressés

Richard Irazusta, adjoint au maire d'Hendaye, est enthousiaste : « Cette opération m'a beaucoup plu », explique-t-il d'emblée à EUROP'ENERGIES. « Lors de la campagne électorale, nous avons promis de favoriser les groupements d'achat. Nous voulons accompagner nos administrés au quotidien et aider à faire baisser leurs factures, si cela est possible », explique le Basque de la nouvelle majorité PS issue des dernières élections. La campagne d'inscription a été menée au premier trimestre 2017. Gaz de Bordeaux a été retenu pour le gaz et Direct Energie pour l'électricité, avec des baisses respectives de 10 % et 15 % sur les factures par rapport aux TRV. Dans cette ville de 17 300 habitants, environ 10 % des foyers ont été intéressés par l'opération. En gaz naturel, 436 clients ont signé un contrat avec Gaz de Bordeaux. « Nous avons organisé plusieurs réunions d'information. À chaque fois, les salles étaient trop petites pour accueillir tout le monde ! »,

raconte Richard Irazusta. Ce qui inquiète les consommateurs, ce n'est pas la mise en concurrence des fournisseurs historiques — « Les gens sont habitués maintenant. Ils le font pour le téléphone, les assurances, etc. Le concept est moins tabou » —, c'est « la peur des inconvénients. Ils sont inquiets et craignent de rencontrer les mêmes difficultés qu'au moment de la libéralisation du secteur de la téléphonie », explique-t-il.

Pour monter cette opération, la ville d'Hendaye a fait appel à Grand-Sud Terre d'économies d'énergie (GSTEE), une société de valorisation des CEE et de négociation des contrats d'énergie. « C'est la première fois que nous organisons un achat groupé pour des particuliers. Nous avons créé un site Internet pour cette opération », explique Jonathan Leclercq, chef de produits. Cinq fournisseurs ont répondu à l'appel d'offres, certains sur les deux énergies. « Notre rôle, dans un premier temps, est de négocier la meilleure offre, puis, une fois celle-ci sélectionnée, d'aider les clients à lire et à comparer leurs factures de gaz et d'électricité en vue de la souscription. Nous accompagnons et formons les équipes locales en contact avec la population à cette fin. C'est pour cela que les fournisseurs nous rémunèrent », explique-t-il. Gaz de Bordeaux et Direct Energie versent en effet une somme forfaitaire à GSTEE pour chaque nouvelle souscription. La société espère capitaliser sur cette expérience et se prépare à répondre aux demandes d'autres villes, départements ou régions qui voudraient lancer des achats groupés. Du côté de la ville d'Hendaye, la mairie compte bien relancer l'opération dans deux ans et elle réfléchit à mettre en place un achat groupé à la demande des commerçants et petits professionnels de la ville.

Lutter contre la précarité énergétique

Oxalia est un GIE qui regroupe cinq bailleurs sociaux du secteur privé, représentant plus de 100 000 logements dans le nord de la France : Maisons et cités, Habitat Hauts-de-France, Habitat du Nord, Le Cottage social des Flandres et Logis-métropole. « En tant que bailleurs sociaux, nous avons la volonté de faire baisser les factures de nos locataires », rappelle Christine Drapier, secrétaire générale du GIE. Elle espère d'ailleurs organiser, en 2018, un groupe de travail pour réfléchir à des actions innovantes afin de lutter contre la précarité

Deux questions à Jean Gaubert, le médiateur national de l'énergie

EUROP/ENERGIES : Avez-vous été saisi pour des litiges relatifs aux achats groupés d'énergie pour des clients particuliers ?

Jean Gaubert : Nous avons reçu des plaintes lors de la première opération organisée par UFC-Que choisir. L'opérateur qui avait remporté l'appel d'offres n'avait pas dimensionné ses moyens à la taille de la commande. Néanmoins, nous n'avons pas constaté plus de litiges dans le cadre de ces achats qu'en-dehors de ce type d'opérations. Comme pour tous les nouveaux entrants sur le marché de l'énergie, les lauréats ont dû acquiescer la culture de l'indemnisation, par exemple.

EE : Quel est votre point de vue sur les achats groupés ?

J.G. : J'y suis favorable. Le nombre permet d'obtenir des prix plus favorables. Face à des acteurs puissants, il n'est pas scandaleux de s'organiser, au contraire. Les participants doivent néanmoins être attentifs aux conditions encadrant ces achats. Frais d'inscription, frais de dédit, etc. Les participants doivent aussi veiller à ce que l'offre soit réellement, dans leur situation, la plus intéressante pour eux. Quand c'est une collectivité qui organise l'appel d'offres, elle doit être très attentive au choix de la personne chargée de le piloter et veiller à ce qu'elle ne soit pas intéressée par les opérateurs. En cas de problème, le consommateur a tendance à se retourner vers celui qui a organisé l'opération. Il faut donc bien border le rôle de chacun. Mais il me semble convenable qu'une collectivité s'implique pour faire gagner du pouvoir d'achat à ses administrés.

énergétique. Un premier achat groupé avait été organisé en 2015 pour les consommations de gaz et d'électricité des parties communes. « Il avait permis des économies de l'ordre de 30 % sur la facture de gaz et de 10 % pour l'électricité, directement répercutés sur les charges locatives », rappelle Christine Drapier. Un nouvel appel d'offres sera lancé en 2019. Début 2017, l'opération « Ox'énergie » a été montée par une équipe transversale d'une vingtaine de personnes, regroupant des juristes et des représentants de la gestion technique, locative et de la communication des cinq entreprises sociales de l'habitat (ESH) du GIE. Le courtier Place des énergies a été sélectionné pour accompagner cette démarche.

Les bailleurs sociaux se lancent

« Sept fournisseurs ont répondu au total », explique Laury Béthencourt, responsable développement de Place des énergies. Mint Energie et son offre d'électricité verte a été retenu, avec une réduction de 12 %, indexée aux TRV et illimitée. Gaz de Bordeaux a gagné avec une offre fixe sur trois ans, à 17 % en dessous du TRV d'avril 2017. Les livraisons ont commencé le 1^{er} juillet. « À ce jour, entre 2 et 3 % des locataires ont souscrit », indique-t-elle. Les souscriptions sont ouvertes jusqu'au 31 décembre 2017. « Nous avons aidé Oxalia sur la communication. Nous avons imprimé, à nos frais, des *flyers* qui ont été envoyés en même temps que les quittances

de loyers. Nous avons formé les chargés de clientèle d'Oxalia sur les offres », explique Laury Béthencourt. « Il existe une répartition des rôles plutôt équitable entre les plates-formes qui organisent les achats groupés et les fournisseurs. Elles nous apportent notamment des informations sur les profils des clients qui facilitent la construction de nos offres », estime Cyril Vincent de Gaz de Bordeaux. Quant à Oxalia, son rôle est « d'accompagner et de rassurer les clients », insiste Christine Drapier.

Quel est le développement des achats groupés pour les particuliers organisés par des organismes publics ou des gestionnaires d'immeubles ? Laury Béthencourt note que, sur les villes, l'activité est « un peu redescendue ». En revanche, les bailleurs sociaux se lancent. « Cet automne, nous avons accompagné Notre Logis, qui gère 5500 logements, à Halluin, près de Lille. Les résultats de l'appel d'offres ont été communiqués début octobre », explique-t-elle. D'autres acteurs comme les communautés d'agglomération sont aussi intéressées. « Je suis intervenue lors d'une réunion de l'Union régionale Grand-Est de l'habitation et je dois aussi rencontrer des acteurs en Poitou-Charentes », explique Christine Drapier. L'adjoint au maire d'Hendaye a répondu aux questions du Comité ouvrier du logement et de la Ville de Bayonne. Bref, le bouche à oreille fonctionne et les achats groupés éveillent la curiosité. Si les TRV sont un jour supprimés, des telles opérations pourraient se multiplier.