

# **COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

## **RAPPORT de consultation publique**

**(BRUGEL-20170630-40)**

**sur les achats groupés d'électricité et du gaz en Région de  
Bruxelles-Capitale**

**30 juin 2017**

## Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Avis reçus et discussions.....	3
3	Conclusions.....	6
4	Annexes.....	7

## **I Introduction**

La Commission de régulation de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « BRUGEL ») a organisé une consultation publique sur les achats groupés d'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Cette consultation publique a débuté le 22 avril 2017 et a pris fin le 22 mai 2017.

L'objectif de cette consultation publique était de sonder les différents acteurs impliqués ou impactés dans le marché des achats groupés d'énergie.

Deux réponses ont été reçues : FEBEG et INFORGAZELEC.

Toutes les contributions sont disponibles en annexe du présent rapport.

Le présent rapport consolide les différents avis reçus et indique la position de BRUGEL sur les opinions citées.

L'avis final de BRUGEL sur les achats groupés d'énergie sera publié sur le site interne de BRUGEL.

## **2 Avis reçus et discussions**

Pour rappel, la consultation publique avait pour objet de recueillir les avis des acteurs du marché sur les orientations générales de BRUGEL exprimées dans son projet étude sur les achats groupés d'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

De manière générale, les deux acteurs ont accueilli favorablement l'initiative de BRUGEL et ont apporté des remarques générales qui rappellent leurs positions, implications et rôles dans le cadre des achats groupés.

Ci-après une synthèse consolidée (mais non-exhaustive) des différents avis reçus.

## **Avis I : FEBEG**

Bien que pour la FEBEG ce projet d'analyse dresse un état de lieux détaillé des principes de fonctionnement général des achats groupés tout en soulignant certains points d'amélioration, FEBEG met l'accent sur certains inconvénients et pistes d'amélioration qui n'ont pas été mis (assez) en évidence dans le projet d'avis :

- **Manque de transparence pour le consommateur :**

FEBEG a observé pour certains achats groupés réalisés un manque de transparence au niveau des obligations régissant le cadre de l'organisation de l'achat groupé entraînant d'une part la discrimination concernant les obligations contractuelles « fournisseur/consommateur » et d'autre part un défaut de protection pour les consommateurs.

La FEBEG demande par ailleurs qu'un cadre soit imposé à l'organisation des achats groupés :

- Les mêmes obligations imposées aux fournisseurs doivent l'être aux intermédiaires (organisateur d'achats groupés) en termes de règles en matière de protection du consommateur ;
- La transparence au niveau du prix et du produit : définition du mode de calcul de l'économie potentielle et détail des cartes tarifaires ;
- La transparence sur l'organisation de l'enchère de l'achat groupé.

FEBEG recommande la mise en place d'un level playing field entre fournisseurs et organisateurs dans les obligations de protection du consommateur en matière de communication, transparence et objectivité de l'information.

- **Les risques encourus par les fournisseurs**

- FEBEG souligne que dans la majorité des cas le seul critère mis en avant est le prix, et non pas la qualité de service demandée, ce qui limite en pratique la création d'un véritable lien entre fournisseur et client et la fidélisation de la clientèle ;
- Les montants payés par les fournisseurs aux organisateurs représentent un coût important ;
- La gestion des achats groupés s'accompagne de coûts administratifs internes supplémentaires pour les fournisseurs ;
- Risque de switch massif dangereux pour les fournisseurs.

FEPEG recommande un système encadré préconisant une maîtrise de l'équilibre entre les bénéfices et risques supportés par chacun des intervenants dans le processus des achats groupés, en particulier entre fournisseur et organisateurs.

**Point de vue de BRUGEL :**

Dans limite de ses compétences, BRUGEL tiendra compte des remarques formulées par la FEPEG en complétant la conclusion par une recommandation de mise en place d'un encadrement visant d'une part la protection du consommateur en soumettant tous les intervenants des achats groupés aux mêmes obligations, entre autres au respect de l'Accord du Consommateur, et d'autre part visant la garantie d'un équilibre entre risques et bénéfices supportés par les différents acteurs commerciaux impactés par les achats groupés.

**Avis 2 : INFORGAZELEC**

Inforgazelec souligne que l'étude de BRUGEL reste silencieuse au sujet des rémunérations des parties, et qu'il est nécessaire que les parties contractantes développent une transparence de rapport acceptable.

**Point de vue de BRUGEL :**

Il est très difficile de quantifier avec certitude le montant des transactions entre parties intervenantes dans le processus d'achat groupé. Ne disposant pas de données chiffrées exactes, BRUGEL considère qu'il est prudent de ne pas quantifier de manière formelle cette information.

### **3 Conclusions**

Après une analyse des avis des différents acteurs, Brugel publiera un avis définitif visant à mettre en lumière le fonctionnement des achats groupés de gaz et d'électricité, de déterminer quels impacts ils ont et de clarifier le rôle du régulateur dans ce domaine spécifique du marché de l'énergie.

\*       \*

      \*

## **4 Annexes**

Avis reçus de FEBEG et Inforgazelec.

Sujet: **Projet d'étude d'initiative Brugel relatif aux achats groupés d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale**  
Date: 22 mai 2017  
Contact: Vincent Deblocq  
Tél: 0032 2 500 85 94  
Mail: vincent.deblocq@febeg.be



Vous trouverez ci-dessous les remarques et commentaires des entreprises membres de la FEBEG dans le cadre de la consultation publique organisée par Brugel sur son projet d'étude relatif aux achats groupés d'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

## 1. Avant-propos

La FEBEG accueille favorablement l'initiative du régulateur d'analyser la thématique des achats groupés d'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Pour la FEBEG, ce projet d'analyse dresse un état de lieux détaillé des principes de fonctionnement général des achats groupés, tout en soulignant certains points d'amélioration.

La FEBEG partage également le constat dressé par Brugel du développement important des achats groupés sur les marchés de l'électricité et du gaz. Au fil des années la pratique des achats groupés a en effet connu une forte croissance pour devenir un type de canal de vente à part entière, à côté des canaux traditionnels. Cependant la FEBEG estime que le système actuel des achats groupés présente un certain nombre d'inconvénients tant dans leur organisation que dans leur opérationnalisation, et que celui-ci doit faire l'objet d'améliorations.

La FEBEG estime en effet tout particulièrement que l'organisation de certains achats groupés ne présente pas les garanties nécessaires en termes de transparence et de protection du consommateur, pour permettre à ce dernier d'effectuer un choix dans des conditions adéquates. Cette absence d'encadrement au niveau de l'organisation engendre en outre une discrimination entre les obligations en termes de relations avec le consommateur, imposées aux fournisseurs d'une part, et les obligations liées à l'organisation des achats groupés d'autre part.

Pour la FEBEG et de manière plus globale, l'organisation d'achats groupés s'inscrit en effet dans une évolution de marché, caractérisée par l'apparition croissante d'intermédiaires entre le consommateur et le fournisseur. Face à cette évolution de marché, la FEBEG demande que les mêmes règles du jeu s'appliquent tant aux fournisseurs qu'aux intermédiaires dans la protection du consommateur.

## 2. Evolution sur le marché de la fourniture : l'intermédiation

La FEBEG constate que les fournisseurs d'énergie ne sont plus les seuls acteurs à adopter une approche active vis-à-vis du consommateur. Les marchés se caractérisent en effet par l'apparition croissante d'intermédiaires dans la relation entre le consommateur et le fournisseur d'énergie. A l'instar des plateformes digitales de switch automatiques, ou des centrales de référencement notamment, les organisateurs d'achats groupés s'inscrivent dans cette évolution.

Or la FEBEG, constate qu'actuellement seuls les fournisseurs sont soumis à des règles en matière de protection du consommateur, que ce soit via l'Accord du Consommateur dans le marché libéralisé, ou encore notamment via les réglementations régionales et fédérales de protection du consommateur. L'absence de cadre et de règles applicables à ces intermédiaires – donc aux organisateurs de groupements d'achats – n'assure donc pas un nécessaire level playing field entre les fournisseurs et ces intermédiaires dans la protection du consommateur en matière de communication, transparence et objectivité de l'information. Cette absence d'encadrement peut entraîner certaines pratiques non acceptables en matière de mise à disposition par les organisateurs de groupements d'achat, d'une information correcte et transparente sur les gains potentiels ou autres conditions particulières notamment, à destination des consommateurs

## 3. Mise à disposition d'une information transparente : problèmes constatés

En matière de mise à disposition d'information transparente et objective, la FEBEG constate les problèmes suivants au sein de certaines organisations d'achats groupés :

### *Transparence sur la fixation du prix :*

- Comment est calculée « l'économie potentielle » présentée par l'achat groupé ? Par rapport à une consommation moyenne ?
- Quel est le profil de consommation utilisée ?
- Quelles sont les sources de productions utilisées/imposées ? (vert ou gris)
- Le prix de l'enchère correspond-t-il avec la carte tarifaire ?

### *Mode de communication vers le consommateur*

- Des règles et des limites s'appliquent aux fournisseurs sur la façon dont ceux-ci peuvent communiquer vers le consommateur et la façon dont ceux-ci peuvent être sollicités commercialement, ce qui n'est pas le cas pour les organisateurs d'achats groupés.

### *Perception du consommateur*

- Les contractants d'achats groupés ont le sentiment de disposer par définition du tarif le plus avantageux, ce qui n'est pas toujours le cas puisque cela varie de profil en profil, ce qui n'est pas toujours souligné par les organisateurs.

La FEBEG estime qu'un cadre devrait apporter des réponses à ces différentes questions afin de contribuer à l'apparition d'un level playing field dans les obligations de relation et de sollicitation clientèle, entre fournisseurs et les différentes formes d'intermédiation qui apparaissent sur les marchés de l'électricité.

#### **4. Nécessité d'un équilibre dans la relation contractuelle entre le fournisseur et l'organisateur de groupement d'achat.**

Sur le volet fourniture, la FEBEG estime que le projet d'étude pourrait porter une attention plus particulière sur les risques encourus par les fournisseurs et les faibles perspectives de rentabilité liés aux achats groupés :

- Dans la pratique, il revient à la FEBEG que le critère de sélection reste dans l'extrême majorité des cas le prix et non les différents services ou des mix particuliers des fournisseurs, et ce contrairement, à ce qui est écrit en pages 10 du projet : « *Pour une qualité de service demandée* » et 11 : « *Il est à noter que dans certains cas, le prix n'est pas l'unique critère de sélection* ». Cette mise en concurrence sur le prix entraîne une marge extrêmement faible pour le fournisseur.
- Cette mise en concurrence sur le seul critère prix limite en outre fortement la création d'un véritable lien entre fournisseur et client, sans aucune perspective de pouvoir favoriser une proposition de services énergétiques qui permettraient au consommateur de faire diminuer sa consommation de manière durable ou de l'inscrire plus globalement dans la transition énergétique dans le cadre d'une relation plus durable.
- Pour la FEBEG, les montants payés aux organisateurs (estimé entre 10 à 29€ par point de fourniture) représentent un coût important par rapport aux coûts liés à la gestion des clients (facturation, centre d'appel, lettre de bienvenue, etc), alors que le consommateur peut rompre son contrat sans indemnité, moyennant un délai d'un mois.
- Les groupements d'achat créent également des coûts internes importants pour le fournisseur (création de produits spécifiques dans les systèmes, switching en masse,...) diminuant les marges déjà déprimées par le prix bas et la rémunération de l'intermédiaire.
- L'effet d'échelle sur les coûts est donc limité pour le fournisseur.

Au regard de ces différents éléments, la FEBEG constate que les groupements d'achats font peser sur le fournisseur une augmentation des risques et une charge de travail plus importante pour une prise en charge de l'ensemble des obligations, alors que les organisateurs peuvent bénéficier de gains importants sans supporter de risques ou être soumis à des obligations de transparence et de contrôles. Face à ce déséquilibre, la question de l'équité et la viabilité de ce mécanisme à moyen terme peut se poser, comme le confirme le projet d'étude en page 16, sur la décision de certains fournisseurs de ne plus prendre part aux achats groupés.

La FEBEG estime également que le mode d'organisation des enchères peut de même prendre diverses formes, qui ne se révèlent pas toujours transparentes pour le fournisseur.

*Transparence sur l'organisation de l'enchère :*

- Quel est le nombre d'offres que peut émettre un fournisseur par enchère ?
- Quelle est la différence minimale d'une offre entre les différents tours de mise aux enchères ?
- Quel est le mode d'attribution des lots : sous-lots ou « winner takes it all » ?

## 5. Remarques particulières

Cette partie reprend certains commentaires de la FEBEG sur des points spécifiques du projet d'étude :

- Au niveau du fonctionnement de l'achat groupé, la FEBEG constate que dans la pratique, les trois tours tels que décrits aux pages 10 et 11 du projet ne sont pas une règle générale : il apparaît en effet que certains achats groupés s'organisent en un seul tour, voire sans que le nombre de tours ne soit déterminé à l'avance.
- Le projet d'étude mentionne que les achats groupés comme moyen de lutter contre la précarité énergétique. Même si les achats groupés peuvent apporter d'indéniables avantages financiers pour le consommateur, la FEBEG estime que la vérification du lien univoque émis entre précarité et achats groupés dépend également du profil du consommateur, de son tarif actuel, de son type de contrat.... Concernant la lutte contre la précarité énergétique, la FEBEG estime plus efficace l'amélioration globale du système de protection, qui –comme l'indiquent les différentes études réalisées par BRUGEL– ne rencontre plus ses objectifs. Comme stipulé à la page 18 du projet d'étude, le tarif social reste plus intéressant que le plus bas des tarifs commerciaux, y compris les tarifs proposés par les groupements d'achat.
- La FEBEG rappelle que les groupement d'achat ne permettent pas de lutter contre les facteurs principaux de variation de prix que sont les fluctuations sur les marchés de gros, les augmentations des taxes, contributions et surcharges, ainsi que celles liées à la gestion des réseaux.

## 6. Conclusions

Pour la FEBEG, les achats groupés, tels qu'organisés actuellement, ne permettent plus de garantir dans la durée, des retombées positives pour les consommateurs et le marché. Aussi, la FEBEG plaide pour une évolution du système qui intégrerait les points suivants :

- La mise en place d'un level playing field entre fournisseurs et organisateurs dans les obligations de protection du consommateur en matière de communication, transparence et objectivité de l'information.
- Une maîtrise de l'équilibre entre les bénéfices et risques supportés par chacun des intervenants dans le processus des achats groupés, en particulier entre fournisseur et organisateurs.

A défaut, la FEBEG estime que ce mécanisme pourrait rapidement perdre de son intérêt, voire mener à certaines dérives.

-----

## **Avis du centre d'information InforGazElec sur le projet d'étude concernant les achats groupés d'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale**

Nous remercions Brugel pour l'initiative qu'il a pris d'étudier les achats groupés d'électricité et du gaz.

Ces derniers se développent de plus en plus et il est vrai qu'à Bruxelles il y a moins d'achats groupés que les autres régions. Cependant, malgré ce développement, peu d'études, d'analyses sont sorties sur le fonctionnement des achats groupés. Brugel pallie à ce manque et cela mérite d'être souligné.

L'étude de Brugel est, à nos yeux très bien faite tant dans l'analyse que dans la critique. Elle situe bien les différents acteurs et les relations qu'ils entretiennent entre eux. Ceci permet de poser un regard critique sur ces relations et souligner un manque réglementaire qui, comme le dit Brugel, peut s'avérer utile. Elle souligne également l'intérêt qu'il faut porter au consommateur visé ou potentiellement visé.

Dans le fonctionnement de l'achat groupé, l'étude souligne avec beaucoup de pertinence le fait qu'aucune comparaison avec le contrat le moins cher du marché n'est généralement communiquée. Vu que le nombre de contrats par défaut a tendance à diminuer et que de plus en plus de personnes ont signé un contrat, il est nécessaire, que cette information soit communiquée ou du moins que les personnes qui souscrivent à l'achat groupé soient renseignées clairement où cette information peut être trouvée pour que le consommateur ne soit pas berné. Nous nous permettons d'insister sur le fait que le consommateur doit bien comparer son contrat en cours avec celui proposé dans le cadre de l'achat groupé et éventuellement les autres contrats proposés sur le marché. Cette comparaison n'est malheureusement pas possible avec les comparateurs en ligne qui ne donnent qu'une image à un instant.

Un autre risque des achats groupés que Brugel met clairement en évidence est celui de la reconduction du contrat pris dans le cadre de cet achat. En effet, le fournisseur peut proposer un contrat beaucoup plus cher en tablant sur le fait que le consommateur ne changera pas de fournisseur et ainsi au final récupérer les concessions tarifaires qu'il aurait fait dans l'achat groupé.

Au sujet des rémunérations des parties, l'étude reste assez silencieuse sur les rapports entre l'initiateur et l'organisateur de l'achat groupé.

Il semble important de mentionner que l'enjeu financier pour l'organisateur est majeur dans le cas d'un achat groupé réussi, et cet enjeu peut porter sur des centaines de milliers d'euros.

Il est des lors important pour l'initiateur de conclure un accord avec l'organisateur sur un budget minimum à garantir pour la campagne de mobilisation qui devra être préfinancée par l'organisateur.

Il faut que l'initiateur et l'organisateur, qui sont les deux parties contractantes, développent une transparence sur le rapport acceptable (en termes de proportionnalité) entre le gain total de l'organisateur et le montant dédié par celui-ci à la campagne de mobilisation pour faire réussir l'achat groupé.

La note de Brugel est à juste titre très critique sur les achats groupés. Toutefois, elle ne doit pas décourager les initiatives qui pourraient être lancées. Nous pensons qu'elle se présente plutôt comme un très bon outil amenant à une réflexion sur l'encadrement de l'achat groupé et sur les points d'attention qui doivent être présents lors de la conception de l'achat groupé.