

BUTANE ET PROPANE

INTERVIEW

Laurence Broseta, présidente d'Antargaz

« La digitalisation est au cœur de notre projet d'entreprise. Nous sommes convaincus que les nouvelles technologies sont un tremplin vers la performance »

Laurence Broseta a été nommée en novembre 2019 à la tête d'Antargaz, fournisseur multi-énergies : bouteilles butane et propane, gaz en citerne, GPL carburant, gaz naturel et électricité. Depuis plus de 80 ans, Antargaz occupe une position de leader sur le marché des gaz de pétrole liquéfiés en France. Sa présidente revient sur la crise sanitaire liée au coronavirus, les enjeux de la relance et la stratégie de son entreprise pour accompagner la transition énergétique sur nos territoires.



[500 personnes, NDLR], dont l'activité dans certains cas est indispensable à la continuité du service, se sont réorganisés en télétravail en 24 h. Une petite prouesse réalisée dans un délai record et qui s'est avérée rapidement efficace. Quant aux commerciaux et techniciens qui n'ont pas pu travailler, nous avons dû recourir au chômage partiel. Nous avons également privilégié la relation clients via des canaux digitaux : les commandes en ligne de gaz en citerne et en bouteilles ont bien fonctionné. Nous avons, sans surprise, observé une baisse de ventes très nette chez nos clients professionnels actuellement dans une phase de reprise et sur le segment tourisme, restauration et activités plein air. En revanche, sur d'autres segments des hausses ont été ponctuellement constatées, notamment les achats de bouteilles de gaz par les particuliers au début du confinement. Notre service Gazissimo d'achat de bouteilles en ligne a connu un niveau de fréquentation élevé – une situation qui perdure avec des clients qui évitent encore de se déplacer.

Quels ont été les impacts de la crise sanitaire que nous traversons sur vos activités et sur votre organisation interne, notamment pendant le confinement ?

Antargaz Énergies a continué tout au long de la crise du Covid-19 d'accompagner ses clients particuliers et professionnels. Une nécessité absolue puisque, en plus des clients particuliers pour lesquels le gaz est un produit indispensable à la vie quotidienne, certains de nos clients professionnels sont des entreprises des domaines de la santé ou de l'alimentation. En interne, nous avons adapté rapidement notre organisation pour permettre aux 1 200 collaborateurs du groupe de travailler en toute sécurité et de poursuivre les livraisons chez nos clients. Les personnels travaillant sur nos sites industriels et les chauffeurs-livreurs assurant la distribution de nos produits jusqu'aux clients finaux ont été mobilisés à plein temps. Les personnels de bureaux

Cette crise pose la question de construire une société plus résiliente. Quels sont les chemins pour y parvenir selon vous ?

Plusieurs facteurs ont permis une bonne résilience de l'activité. Ils portent sur des points clés. Le premier concerne la possibilité du travail à distance. Même organisé dans l'urgence, celui-ci a prouvé son efficacité. Chez Antargaz Énergies nous avons constaté le maintien de la productivité et de la motivation de nos équipes, ce qui constitue un vrai motif de satisfaction. Nous réfléchissons désormais à une évolution vers ces modes de travail plus flexibles, qui contribuent également à une société plus durable, en réduisant les déplacements et améliorant les conditions de vie de chacun. Le deuxième facteur clé de résilience est la poursuite de notre progression sur la digitalisation de nos process, à l'interne comme avec nos clients. Enfin, cette crise nous aura montré combien la robustesse des réseaux de sous-traitants et fournisseurs est indispensable à la résilience. Nous avons su nous appuyer

sur des partenaires solides et suffisamment divers pour ne craindre ni rupture, ni dépendance.

Pouvez-vous nous parler de l'activité de distribution de bouteilles et de citerne dans notre pays où 75 % des communes ne sont pas raccordées au gaz en réseau ?

Sur le marché du GPL en France, nous occupons une place de leader avec plus de 600 000 tonnes de gaz en citerne distribuées chaque année : Antargaz Énergies alimente plus de 400 000 clients particuliers et professionnels. À cette activité classique s'ajoute la distribution canalisée, pour laquelle nous exploitons 1 300 réseaux privatifs et alimentons en délégation de service public (DSP) 200 communes non desservies par les réseaux de gaz naturel. En France, près de 10 millions de foyers utilisent une bouteille de gaz. Nous distribuons environ 200 000 tonnes pour l'activité « conditionnée » (bouteilles butane et propane) via notre réseau de 16 000 points de ventes nationaux. Nous alimentons également directement 30 000 clients professionnels pour leurs usages spécifiques (chariot élévateur, étancheur...).

Comment Antargaz accompagne la transition énergétique sur nos territoires ? Comment est-elle intégrée à votre stratégie d'entreprise ?

Nous sommes implantés sur tout le territoire et accompagnons nos clients collectivités, professionnels et particuliers dans leur choix énergétique et l'optimisation de leur consommation. Nous menons également au sein d'Antargaz des actions concrètes qui visent à diminuer les consommations énergétiques de nos sites. Trois de nos centres emplisseurs (Boussens, Arleux et Valenciennes) sont déjà certifiés ISO 50001. Autre exemple : nos distributeurs automatiques de bouteilles de gaz fonctionnent tous à 100 % avec des panneaux solaires. Nous sommes également pleinement engagés dans le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) avec nos primes « énergie maîtrisée ». Et pour aller plus loin, notre partenariat avec la Fondation GoodPlanet, via son programme « mission énergie », nous permet de faire de la pédagogie auprès des jeunes autour des enjeux énergétiques. Enfin, nous travaillons bien sûr avec nos transporteurs pour réduire les émissions des camions de distribution. Nous nous engageons par ailleurs dans le développement de la filière de production de biopropane. En effet, si une chaudière GPL permet déjà aujourd'hui de faire baisser les émissions de CO₂ de 50 % comparé à une chaudière au fioul de plus de 20 ans, avec du biopropane, elle permettra de réduire ces émissions de 82 % comparé au fioul. Nous travaillons donc avec les acteurs de la filière de production d'énergies bio à construire les conditions de sa mise sur le marché.

L'efficacité énergétique est aujourd'hui un sujet majeur. Quels sont les dispositifs mis en place par votre entreprise pour accompagner particuliers et professionnels dans la réalisation de travaux économiseurs d'énergie ?

Au-delà de notre rôle de fournisseur d'énergies, nous accompagnons nos clients et prospects pour les aider à réduire leur consommation énergétique via le dispositif « primes énergie maîtrisée ». Il concerne les aides financières accordées aux particuliers et professionnels effectuant des investissements générant des économies d'énergie tels que la pose de chaudière à gaz à très haute performance énergétique permettant d'économiser de 20 à 30 % d'énergie selon l'ancienneté de l'installation. Antargaz est également signataire des chartes « coup de pouce isolation et chauffage » mises en place par les pouvoirs publics dans la quatrième période des CEE. À ce titre, nous proposons des primes bonifiées qui permettent de financer complètement ou en partie des travaux de rénovation énergétique.

Emmanuel Macron a annoncé, le 26 mai, un plan de soutien au secteur automobile favorisant « l'achat de véhicules propres ». Quels sont les atouts de la motorisation GPL ?

Le GPL est un carburant économique et écologique puisqu'il ne rejette aucune particule fine, émet beaucoup moins de CO₂ que des carburants traditionnels et permet des économies substantielles sur le prix à la pompe : il est en moyenne 30 % moins cher que l'essence. Bénéficiaires de la vignette Crit'air 1, les véhicules GPL profiteront désormais du nouveau montant de la prime à la conversion bonifiée à 3 000 euros. Autre avantage : le prix d'achat d'un véhicule GPL est moins élevé que celui d'un véhicule diesel et comparable à celui d'un véhicule essence. Pour accompagner activement cette transition, Antargaz approvisionne 700 des 1 600 stations distribuant du GPL carburant en France, qui constituent un réseau très bien maillé.

Quelles solutions énergétiques innovantes apportez-vous à vos clients ?

La digitalisation est au cœur de notre projet d'entreprise. Nous sommes convaincus que les nouvelles technologies sont un tremplin vers la performance. Afin d'accompagner les nouveaux usages, nous collaborons avec les acteurs innovants du marché dans le but de digitaliser notre relation client et d'enrichir notre panel de services. Au-delà des services dématérialisés, nous avons lancé dès 2014 Gazissimo, le premier site de livraison express de bouteilles de gaz à domicile dans toute la France. Depuis 2011, Antargaz met également à disposition plus de 1 200 distributeurs automatiques de bouteilles de gaz ouverts 24 heures/24 et 7 jours/7 fonctionnant à l'énergie solaire. Sur le marché du propane en citerne, nous innovons aussi régulièrement : en 2019 nous avons installé plus de 10 000 jauges connectées chez nos clients professionnels pour suivre leur consommation en temps réel et mieux adapter le rythme de nos livraisons. Enfin, nous venons de lancer une application en réalité augmentée, qui facilite grandement les projets d'installation. ●

Propos recueillis par Laura Icart