



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Restructuration en cours chez ENGIE

Question écrite n° 5321

Texte de la question

M. Erwan Balanant attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la restructuration débutée fin août 2017 par la société ENGIE. En effet, alors que le Président de la République s'insurge contre le *dumping* social pratiqué en Europe, ENGIE externalise une partie de son activité de commercialisation de gaz et d'électricité. Fin 2017, l'équivalent de 1 200 emplois, soit 30 % de l'activité service clients sera réalisées par des prestataires à l'étranger, notamment au Maroc, au Portugal à l'île Maurice. Le choix d'ENGIE se porte sur des pays où le coût horaire de la minute d'appel est particulièrement attractif. En effet, alors qu'en France le coût d'un appel à la minute revient à 1,60 euro, le coût à la minute au Maroc est divisé par deux soit, 0,80 euros et diminue jusqu'à 0,20 euros à l'île Maurice. Pourtant le groupe ENGIE ne peut nullement avancer l'argument économique pour justifier de telles pratiques, puisqu'il enregistre en 2017 une nette progression de ses bénéfices. En France, l'activité clientèle d'ENGIE représente une dizaine de centrales d'appel, localisées sur plusieurs agglomérations dont Caen, Dunkerque, Montigny-Lès-Metz, Toulouse ou encore Quimper, c'est donc environ 4 000 emplois qui seraient *in fine* concernés par cette restructuration, dont 1 000 emplois internes au groupe ENGIE et 3 000 emplois confiés à des prestataires extérieurs. Par ailleurs, laisser un tel transfert d'emplois se poursuivre c'est accepter et cautionner des fermetures de sites dans des bassins d'emplois déjà fragilisés, ce qui participe à la désertification des territoires. Conscients de l'enjeu que représente un tel sujet, d'autres parlementaires et M. le député avaient envoyé à M. le ministre un courrier détaillant le contexte. La réponse apportée ne semble pas suffisante, puisque M. le ministre renvoie l'affaire à de M. Jean-Pierre Floris, sans se prononcer sur la problématique exposée. Dans cette situation, le Gouvernement compte-t-il rencontrer les dirigeants d'ENGIE pour les interroger au sujet de cette restructuration ? Comment le Gouvernement compte-t-il agir pour faire face à cette dernière ? Une telle entrevue serait d'autant plus justifiée que l'État français est actionnaire de référence du groupe ENGIE, et ne peut donc pas rester inactif. Il lui demande si le Gouvernement compte adopter un dispositif similaire à celui récemment signé par le ministre du développement économique italien en vue de définir les bonnes pratiques sociales et commerciales en matière de service clientèle et qui a pour but de limiter les délocalisations.

Texte de la réponse

Les directives européennes du 19 décembre 1996 et du 22 juin 1998 ont représenté un premier pas dans l'ouverture des marchés à la concurrence. Elles ont progressivement conduit à instaurer des principes tels que le libre choix du fournisseur d'électricité et de gaz, la liberté d'établissement des fournisseurs d'électricité et de gaz, et l'accès transparent et non discriminatoire aux réseaux de distribution et de transport de l'électricité et de gaz. Aujourd'hui, des entreprises comme ENGIE sont soumises à une concurrence de plus en plus forte. Les chiffres de l'observatoire des marchés de détail, publiés par la commission de régulation de l'énergie (CRE), illustrent l'ampleur des transformations en cours. Pour rester compétitif sur les marchés de gros et de détail de l'énergie, en France comme à l'étranger, et continuer à fournir une énergie au meilleur prix pour le consommateur, ENGIE est contraint de repenser son architecture commerciale. La digitalisation de la relation client s'inscrit dans cette logique, tout comme la possibilité de délocaliser une partie des prestations. ENGIE

n'est par ailleurs plus une entreprise focalisée sur le marché national. Au fil des années, elle est devenue une entreprise internationale, à l'activité diversifiée, dont l'État ne détient qu'une participation minoritaire. ENGIE, comme toutes les entreprises diversifiées, se doit de suivre les performances individuelles de chacune de ses activités, afin de se réinventer dans un environnement concurrentiel en constante évolution. Le directeur général de l'énergie et du climat, commissaire du Gouvernement au Conseil d'administration, et la représentante de l'agence des participations de l'État, en sa qualité d'administratrice, sont cependant attentifs à la dimension sociale de la transformation du groupe ENGIE. En particulier, le respect de l'accord social européen, qu'ENGIE a signé en avril 2016, avec trois fédérations syndicales européennes, implique qu'une offre d'emploi au sein du groupe soit proposée à tout salarié concerné par la réorganisation. Cet accord prévoit également un important effort de formation pour adapter les compétences des salariés aux nouveaux besoins de l'entreprise dans des domaines variés tels que les énergies renouvelables et les services énergétiques. Les adaptations du groupe ENGIE au nouveau contexte énergétique lui permettent de redéployer ses moyens financiers sur ses nouvelles priorités, qui s'inscrivent pleinement dans la transition énergétique : production d'électricité bas carbone et solutions clients aux particuliers, entreprises et territoires. Cette stratégie de développement a ainsi permis à ENGIE de maintenir le nombre d'emplois au sein de l'entité servant les clients particuliers en France, qui comptait à fin 2017 6 480 employés en CDI contre 6 470 un an plus tôt et 6 500 fin 2015, même si la nature des emplois évolue, avec la diminution des activités liées aux appels téléphoniques et au traitement du courrier papier au profit du développement des activités digitales et marketing. ENGIE estime par ailleurs avoir créé 5 000 emplois nets chez ses prestataires depuis 10 ans, dont deux tiers sur le territoire français, en particulier dans les domaines d'activité commerciale, informatique ou de gestion de clientèle.

Données clés

Auteur : [M. Erwan Balanant](#)

Circonscription : Finistère (8^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5321

Rubrique : Emploi et activité

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Transition écologique et solidaire](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 février 2018](#), page 1071

Réponse publiée au JO le : [6 novembre 2018](#), page 10039