



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Les délocalisations au sein du groupe Engie

Question écrite n° 6521

Texte de la question

M. Ugo Bernalicis appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances au sujet des délocalisations chez Engie. Il a déjà soulevé le problème des délocalisations de l'activité de relation clientèle chez Engie, dans le cadre d'une question orale au Gouvernement, le 22 novembre 2017. À cette occasion il avait signalé que les délocalisations et la suppression de près de 1 200 emplois, par une entreprise publique, qui a bénéficiée de 100 millions d'euros au titre du CICE pour la seule année 2015 et versée plus de 1,7 milliard d'euros de dividendes à ses actionnaires, n'étaient pas acceptables. M. Griveaux, alors secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, avait évoqué dans sa réponse l'intensification de la concurrence dans le secteur d'activité de l'énergie et la nécessaire mise en œuvre d'un plan d'économies sur les coûts de fonctionnement. Le discours du secrétaire d'État, repris depuis par le ministre de la transition écologique et solidaire, M. Nicolas Hulot, laissait penser que la suppression des 1 200 emplois constituait un sacrifice nécessaire pour assurer la survie de l'entreprise et des autres emplois. C'est faux. Les délocalisations des services de relation clientèle ont débuté il y a une dizaine d'années avec le passage de 32 à 13 sites, et la direction poursuit actuellement toujours un objectif de réduction à 9 sites pour 2019. Alors qu'en 2007 l'activité était réalisée à 80 % en interne et entièrement sur le territoire français, en 2017 c'est 85 % de l'activité qui est confiée à des prestataires dont 30 % à l'étranger et ce chiffre ne cesse d'augmenter. Et tout cela pourquoi ? Pour générer 1,8 million d'euros d'économie, alors que le bénéfice de la direction de la relation client avoisine les 270 millions d'euros en 2017. L'État actionnaire majoritaire d'Engie s'inscrit donc clairement dans une démarche de dumping social, organisant la délocalisation en direction de pays où le coût de la main-d'œuvre est moindre, sans aucune considération pour les emplois supprimés et c'est encore une fois inacceptable. Le secrétaire d'État avait aussi indiqué que ces emplois seraient maintenus. Encore une fois c'est faux. Les délocalisations des services de relation clientèle ont entraîné la suppression de 1 200 postes dans le cadre d'expérimentations et 3 000 sont menacés à terme. Le groupe Engie, a d'ailleurs décidé de pérenniser, en septembre 2017, les expérimentations précédemment évoquées. Ce n'est pas tout, alors même qu'une ordonnance du tribunal de Nanterre ordonne à Engie de cesser le développement de la sous-traitance à l'étranger tant que le comité d'établissement n'aura été informé et consulté, les délocalisations se poursuivent et de nouveaux sites ont ouvert au Cameroun et au Sénégal. M. le député souhaite également rappeler les derniers mots de M. Griveaux devant la représentation nationale : « L'État, présent au conseil d'administration d'Engie, suit avec attention la réalisation de ce plan de transformation et se tiendra toujours à l'écoute des représentants du personnel et des élus de ces territoires, qui sont les bienvenus à mon cabinet ». Le Gouvernement se tiendra toujours à l'écoute des représentants du personnel : de nouveau c'est faux. À titre individuel et ce en dépit des sollicitations de l'intersyndicale, le secrétaire d'État n'a pas reçu les représentants du personnel. En ayant recours à des expérimentations ce qui permettait de ne pas avoir à consulter le comité d'établissement et les représentants du personnel, c'est un déni de dialogue social qu'a commis Engie et donc l'État. Moins d'un mois après avoir tenu ces propos le secrétaire d'État est même désavoué par la décision du tribunal de grande instance de Nanterre du 13 décembre 2017, qui a enjoint Engie à informer et consulter le comité d'établissement. Même contraint par une décision de justice, la direction se refuse à tout dialogue et transmet au comité d'établissement le même document que celui présenté le 29 août 2017 pour justifier de la pérennisation des expérimentations ! Quelle insolence à l'égard de salariés qui ont consenti de si nombreux efforts pour accompagner la transformation de leur entreprise ! La réponse du

secrétaire d'État à la représentation nationale à la suite d'une sollicitation d'un parlementaire, jugée fallacieuse par M. le député, l'interroge sur la sincérité des membres du Gouvernement, d'autant que M. Griveaux en est désormais le porte-parole. Soucieux de la sauvegarde de plusieurs milliers d'emplois sur le territoire national et en soutien aux revendications des organisations représentatives du personnel, réunies en intersyndicale, il lui demande fermement que le Gouvernement se prononce, sans mentir, d'une part sur la pérennité des emplois des 13 centres d'appel restants parmi lesquels ceux de Cergy, Douai, Orléans et Montparnasse et, d'autre part, sur la pérennité des emplois du groupe Engie sur le territoire national à la suite de l'annonce de la suppression de 1 900 postes dans la partie énergie sur la période 2016-2019.

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 du 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, illustrent l'ampleur des transformations en cours. Pour rester compétitif sur les marchés de gros et de détail de l'énergie, ENGIE est contraint de repenser ses stratégies d'approvisionnement et de réviser 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 contrat à durée indéterminée (CDI) contre 6 470 un an plus tôt et 6 500 fin 2015, même si la nature des emplois évoluent, 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 particuliers dans les domaines d'activité commerciale, informatique ou de gestion de clientèle.

Données clés

Auteur : [M. Ugo Bernalicis](#)

Circonscription : Nord (2^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6521

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 mars 2018](#), page 2235

Réponse publiée au JO le : [9 octobre 2018](#), page 9139