



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Rôle de l'État pour préserver les emplois du groupe Engie

Question écrite n° 8283

#### Texte de la question

M. Sébastien Chenu alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur la gestion des emplois du service client du groupe Engie. En effet, en dix ans, l'ex-GDF Suez a déjà supprimé 1 200 emplois dans ses centres d'appels en externalisant ses téléconseillers chez des prestataires. Mais aujourd'hui, les syndicats craignent une véritable vague de délocalisation vers l'Afrique qui menacerait 3 500 emplois en France. Pourtant, les économies réalisées semblent dérisoires. À ce jour, les délocalisations n'auraient généré que 5,8 millions d'euros d'économies. Comparée au programme de 15 milliards d'euros de cession d'actifs en cours au sein d'Engie cette somme est dérisoire. Il lui demande quel rôle compte jouer l'État, principal actionnaire d'Engie, dans la préservation des emplois en France de ce groupe.

#### Texte de la réponse

L'économie des centres d'appels connaît des bouleversements fondamentaux : niveau d'exigence de plus en plus élevé de la part de la clientèle en termes de disponibilité, de rapidité et d'exactitude, évolutions technologiques telles que l'intelligence artificielle, pression concurrentielle très forte dans la filière en raison de la possibilité de regrouper ou d'implanter les centres de relation client presque indifféremment en tout lieu géographique. Dans ce nouveau contexte, les professionnels et le Gouvernement travaillent au renforcement des atouts des entreprises françaises afin d'attirer l'implantation de ce type d'activités sur notre territoire, par exemple au travers du déploiement de réseaux et services de télécommunications à très haut débit sur tout le territoire. S'agissant plus particulièrement du groupe ENGIE, dont l'État est actionnaire, le groupe a été contraint de réviser son architecture commerciale dans le cadre de sa transformation ainsi que de la remise en cause des tarifs réglementés de vente par le Conseil d'État. En effet, les fournisseurs alternatifs de gaz et d'électricité sont particulièrement actifs et favorisés par des structures de coûts plus légères et une sous-traitance plus large de leur relation client. Il faut également rappeler que le taux d'appels rapporté au nombre de clients diminue d'année en année en raison de l'essor du digital, contribuant fortement à la décroissance de ces activités en France. Dans ce contexte, l'État est particulièrement attentif à la dimension sociale de la transformation du groupe. Il faut signaler à cet égard que le groupe a signé en avril 2016, avec trois fédérations syndicales européennes, un accord impliquant qu'une offre d'emploi au sein du groupe soit proposée à tout salarié concerné par les réorganisations. Cet accord prévoit en outre un important effort de formation pour adapter les compétences des salariés aux nouveaux besoins de l'entreprise. Par ailleurs, le groupe demande à ses prestataires externes que la mise en place de structures offshore se fasse au fur et à mesure de la décroissance naturelle des effectifs de leurs sites français, afin d'éviter toute rupture brutale et adapter leur structure dans le cadre des départs naturels.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Sébastien Chenu](#)

**Circonscription :** Nord (19<sup>e</sup> circonscription) - Non inscrit

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8283

**Rubrique :** Énergie et carburants

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire :** [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [15 mai 2018](#), page 3977

**Réponse publiée au JO le :** [25 décembre 2018](#), page 12100