



# SERVICES ÉNERGÉTIQUES ELDORADO OU LEURRE ?



Christel Sasso. Photothèque EDF

**Avec la chute des prix du pétrole, les prix de marchés de toutes les énergies sont tirés vers le bas, mettant en péril les entreprises du secteur énergétique, mais aussi leur capacité à investir dans les moyens de production du futur. Toutes misent donc sur les énergies renouvelables, subventionnées et de fait prioritaires, et sur les services qui nécessitent peu d'investissement, pour augmenter leur rentabilité à court terme.**

**Elles se retrouvent donc en forte compétition dans le domaine des services, et comme sur beaucoup d'autres sujets, cette compétition se fait au détriment de l'emploi et des conditions de travail.**

**Décryptage de ce processus, amplifié par la loi de transition énergétique, sur les deux entreprises majeures du secteur que sont Engie et EDF.**



# GROUPE ENGIE

## Offre commerciale Energies et Services Danger pour l'emploi et le statut

**Qu'apportent les vendeurs de gaz à la prospection sur le marché des services ?  
Au-delà de cette question, des risques pèsent sur les aspects organisationnels  
et sur le statut des personnels.**

**D**epuis 2014, le groupe Engie (qui s'appelait encore GDF Suez) projetait de « rapprocher » les commercialisateurs gaziers - en particulier ceux dédiés aux Entreprises et Collectivités (E&C) - de ceux de sa filiale Cofely de services énergétiques. L'objectif affiché étant ainsi d'offrir une offre complète aux clients : gaz, électricité, services associés.

Car le groupe Engie a une forte activité de services énergétiques pour l'essentiel issue de Suez : Cofely (clim et chauffage), Ineo (installations techniques), Endel (maintenance industrielle), Axima (salles «propres»), Savelys (renommé aujourd'hui Home Services - chaudières individuelles). Le groupe essaie de faire travailler ensemble ces sociétés avec les commerciaux énergie d'Engie. Ainsi, les commerciaux «particuliers» avec Savelys font du démarchage commercial dans les deux sens, et il y a création de boutiques énergie dans des locaux de Savelys. De même, l'idée est de faire travailler les commerciaux «entreprises» avec Cofely... et dans le même temps de faire passer l'emploi vers le côté Cofely avec perte du statut des IEG.

### Deux métiers différents : énergie et services

A l'usage, il apparaît que si, pour un groupe, il est important de pouvoir être positionné sur les deux métiers - énergie et services -, les métiers sont différents et difficilement mixables. Les syndicats avaient obtenu un engagement de maintien des commerciaux « entreprises » dans Engie

SA : au final, il n'y a pas eu besoin de faire jouer l'engagement car les deux patrons - celui de Cofely et celui des commerciaux - ont convenu de ne pas travailler ensemble et de ne pas mélanger les équipes, chacun se vantant d'être le seul à gagner de l'argent pour l'entreprise et de ne pas avoir besoin de l'autre (*Bonjour l'ambiance et la complémentarité dans le groupe*).

### Dumping social généralisé sur les activités de ventes d'énergie

Reste que le rapprochement énergie et services continue d'être un vecteur de baisse des effectifs et de dumping social : les salariés de Savelys qui commencent à vendre du gaz ne passent pas au statut. En revanche, les agents qui vendent des services aux entreprises voient leurs emplois repris par Cofely hors statut (ils ne doivent qu'aux accords d'accompagnement, ponctuels, le droit d'être mis à disposition pour cinq ans à titre personnel).

Cela dans un climat de dumping social généralisé sur les activités de ventes d'énergie : les commerciaux «particuliers» risquent de perdre leur emploi pour la moitié d'entre eux (-500) uniquement pour que le groupe puisse transférer leur activité à des prestataires externes de centres d'appel.

Pour la CGT, tant pour les gaziers de la FNME que pour les salariés de Cofely qui relèvent de la fédération de la construction, si avoir des métiers complémentaires est un atout pour le groupe, cela n'entraîne pas de facto la faisabilité de la fusion d'équipes

qui n'ont pas le même métier. La CGT revendique que tous les salariés qui travaillent autour de l'énergie voient leurs conventions collectives améliorées : un cahier revendicatif a commencé à être élaboré par la coordination CGT avec les Délégués Syndicaux Centraux. Quant aux personnels, directement engagés sur les activités statutaires, ils devraient rester, ou entrer quand ce n'est pas le cas, au statut. ■

### ENGIE OPTIMISE SES BUSINESS UNITS ET ÇA FAIT MAL À L'EMPLOI !

Après la réforme Kocher, Engie décide, maintenant, d'optimiser chaque BU ainsi que le New Corp (Direction du groupe et appuis).

Ceci pourrait se traduire par 1 500 suppressions d'emplois qui commencent sur les activités maison mère :

- La division informatique : après avoir été filialisée et avoir porté un projet qui n'a pas fonctionné et qui a même produit de grosses pertes (des chiffres circulent évoquant entre 700 millions et 1 milliard d'€), l'informatique sera à nouveau réorganisée (-200 emplois).

- Exploration production : une réforme avant ou pendant la vente par appartement (-250) !

- New Corp : une nouvelle chasse aux doublons à -200, -300, -400 ?

- Les filiales ne sont pas oubliées : Clima-save (-180), Energia, Clipsol (solaire thermique)...

- Centre d'appel téléphonique Business to Customer (B to C) pour les particuliers : un premier projet remisé, grâce à la CGT, en 2015, prévoyait environ -500 emplois.

- Business to Business (B to B) pour les professionnels : nouveau plan d'optimisation (-200 ?).



# GROUPE EDF

## Où en est EDF sur les services énergétiques ?

**En mars 2014, EDF a repris l'intégralité de la filiale Dalkia, acteur mondial dans le domaine des services énergétiques. Son objectif : développer une offre commerciale dans les services énergétiques qui viendrait concurrencer la filiale d'Engie, Cofely, mais également les autres acteurs de ce marché comme Vinci Energies et Bouygues Energies et services. Où en est-on aujourd'hui ?**

C'est en mars 2014 que Veolia et EDF, les deux co-actionnaires (51/49), se sont entendus pour qu'EDF monte à 100 % du capital de Dalkia France, EDF récupérant toutes les activités de la branche française, ainsi que Citelum (filiale d'éclairage public), tandis que Veolia Environnement a récupéré la branche internationale.

Depuis cette date, EDF reprend la main sur sa filiale en plaçant de plus en plus de cadres d'EDF aux manettes, ce qui n'est pas sans conséquences : transformations, filialisations, suppressions d'activités, intégrations...

En 2015, les activités développées par la filiale 100% d'EDF, Optimal Solutions (concepteur de solutions

d'éco-efficacité énergétique) a fusionné avec Dalkia. EDF est ainsi à même de proposer des offres globales combinant fourniture d'énergie et services énergétiques.

Mais Dalkia France traverse, comme sa maison mère, une zone de grandes turbulences. En effet, elle a perdu 30 % de ses contrats et une diminution de 10 % des effectifs est prévue sur les trois ans à venir. Cela se traduit par l'arrêt des embauches des jeunes en alternance, et 150 postes de cadres seraient menacés dans les services centraux.

### **Un secteur des services soumis à une rude concurrence**

De nombreux acteurs se positionnent sur le domaine des services énergétiques : Engie mais aussi Veolia qui s'appuie sur son maillage national dans le traitement de l'eau et des déchets pour proposer des offres de gestion globale eau-déchets-énergie...

C'est certainement ce qui a poussé la direction d'EDF à s'organiser en créant une Direction *pôle clients, services, action régionale* avec une volonté de mettre en place un nouveau niveau d'intégration et de synthèse des entités de vente d'énergie et de services. Avec l'évolution des usages, du marché et des pratiques concurrentielles, le pôle doit anticiper et accompagner le passage d'une

logique par métier à une logique par segment de marché, pour ne pas subir la commodification de la fourniture d'énergie et favoriser le développement et les synergies avec la vente de services.

La commodification est le processus par lequel la fourniture d'électricité ou de gaz n'est plus différenciée que par le critère prix, devenant ainsi une commodité interchangeable entre les différents fournisseurs.

**Rechercher une adhésion des salariés.es concernés.es. en passant par un projet global partagé accompagné de garanties sociales fortes pour tous les salariés.es des IEG et des filiales**

Pour la CGT, pour réaliser cet objectif, il faut non seulement effectuer la recherche d'intérêts financiers communs et de synergies communes mais aussi une adhésion des salariés.es concernés.es. Cela passe par un projet global partagé accompagné de garanties sociales fortes pour tous les salariés.es des IEG mais aussi de ceux issus des filiales.

### **Une perte de marché limitée pour EDF vis-à-vis du passage à une offre de marché des ex tarifs jaunes et verts**

Les estimations d'EDF de perte de marché se sont révélées au final moins pessimistes que prévu. D'après EDF, parmi les clients industriels qui ont quitté les tarifs réglementés et qui ont signé un contrat en offre de marché, 70 % sont restés chez EDF en nombre de sites comme en volume de consommation. Il faut souligner la mobilisation exceptionnelle des personnels pour garder les clients, y compris par des démarches volontaires, hors du temps de travail, ce qui a obligé la CGT à rappeler la réglementation du travail auprès de la Direction commerce. Cette même direction n'a pas manqué d'éloge pour ses salariés.es, mais les a récompensés.es par des annonces de suppressions massives d'emplois. ■



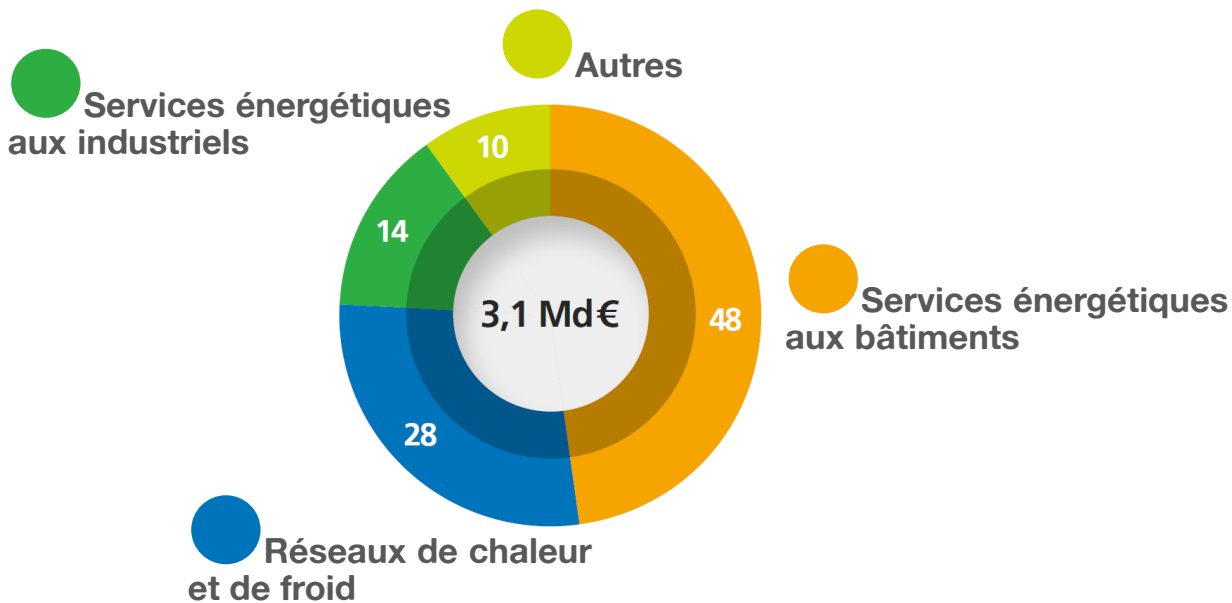


# Dalkia : une filiale à 100% d'EDF dans les services

En quelques chiffres :

**11 260 salarié.es**

**3,1 Md € de chiffre d'affaires dont la répartition (%) est :**



**2,4 millions de logements chauffés**

**14 000 établissements tertiaires et commerciaux**

**2 300 établissements de santé (230 000 lits)**

**2 000 sites industriels**

**370 installations biomasse**

**328 réseaux de chaleur et de froid (1 500 km)**

**CHALEUR /  
FROID**

**24,1 TWh**

**ELECTRICITÉ**

**2,8 TWh**



# Dalkia Infrastructures de Télécommunications (DIT) en grand danger

Avec le départ de SFR, la filiale DIT de Dalkia (créée en 2010) a perdu la moitié de son chiffre d'affaires. Depuis trois mois un processus de consultation est enclenché sur un plan de réorganisation et un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE).



Photothèque EDF/ Rodolphe Escher

## Les salarié.es sont dans le brouillard quant à leur avenir

En cause : une direction impatiente de finaliser le processus légal du PSE et qui ne joue pas réellement cartes sur table. Car à ce jour c'est un PSE low-cost qui est proposé aux salariés, puis un Plan de Départ Volontaire, avec bien trop peu d'euros à la clé : des mesures d'accompagnement sans commune mesure avec les moyens financiers du groupe EDF !

Et c'est d'autant plus insupportable que les interlocuteurs de la direction de Dalkia ont avoué ne pas avoir eu connaissance de l'accord de responsabilité sociale (RSE) du groupe EDF (en cours depuis janvier 2009), auquel Dalkia aurait dû adhérer pour que les salariés de DIT en bénéficient. C'est une faute de gestion inadmissible. Et il est tout aussi insupportable qu'aucun salarié n'ait été intégré à EDF, depuis un an que les difficultés sont connues. Car l'adhésion au RSE aurait permis d'éviter le PSE en mettant en œuvre des actions favorisant l'employabilité des salariés de DIT dans les métiers d'EDF, ceux-ci n'étant pas éloignés de différents métiers d'EDF.

## Historique d'une descente aux enfers

Décembre 2014 : 392 salarié.es au travail.

Juin 2015 : 296 salarié.es ont encore un travail, mais 96 d'entre eux ont été volatilisés hors PSE, et ils sont considérés par la direction comme des « départs naturels » !

Décembre 2015 : 216 salarié.es, soit 80 de moins en six mois : démissions, reclassements chez Dalkia, mais aucun chez EDF.

Fin février 2016 : 184 salarié.es : la chute continue...

Au travers de ce PSE, la Direction veut se débarrasser des salarié.es.

## Pour la CGT ça suffit : il faut maintenir les emplois !

La CGT demande des reclassements au sein du groupe EDF SA : Dalkia France mais aussi EDF, ERDF, RTE... La mascarade a assez duré et la direction doit prendre ses responsabilités. La CGT de Dalkia interpelle aussi l'État et le gouvernement pour enfin appliquer une politique qui, a minima, maintient l'emploi dans les groupes publics. ■