

<https://fakirpresse.info/engie-l-inhumanite-a-une-histoire>



# Engie : l'inhumanité à une histoire

- Le Journal - Dossiers -



Publication date: mercredi 16 mai 2018

---

Copyright © Journal Fakir - Tous droits réservés

---

« Le cancer n'est pas un motif recevable pour notre entreprise. »

**C'est ce que madame C. s'était entendu dire, quand elle a demandé à Engie de payer son gaz plus tard, vu ses frais, à cause de la maladie. Derrière cette réponse ? Tout un processus, une entreprise publique qu'on privatise, des « coûts » à supprimer.**

« J'étais partie à Lille toute la semaine.

*Après ma chimio, je suis une curiethérapie.*

*Et quand je suis rentrée hier, Engie m'avait coupé le courant. »*

Dans le dernier numéro, on vous racontait le cas de madame C. et comment on avait composé le 09 77 machin, comment on s'était bagarré avec le « composez le 1 », « composez le 2 », un labyrinthe de « # » et « \* » pour aboutir à une télé conseillère au refrain connu, et unique, « Je crois que ça ne va pas être possible », ou encore : « *Le cancer, la chimio ne sont malheureusement pas des motifs recevables pour notre société.* »

Du coup, vu l'impasse, on avait causé de ses malheurs sur RMC, et aussitôt les difficultés s'étaient arrangées, une vraie personne nous avait rappelés, une cadre humaine et tout. Et c'est ça, qu'on regrettait le plus, dans notre histoire : la déshumanisation. Cette déshumanisation qui, justement, a une histoire.

## 1 - la suppression des centres physiques

Jusqu'en 2008, Engie - à l'époque « Gaz de France » - comptait vingt quatre centres d'accueil ouverts au public, avec des assistantes sociales : à Agen, Albi, Annecy, Arras, etc. Mais cette année là, c'est la bascule : GDF fusionne avec Suez. Ci gît le service public. L'entreprise ferme plus de la moitié de ses centres. Dans des documents internes, la direction invoque la faible fréquentation, mais surtout le coût : « *Un contact physique peut être évalué à environ 23 Euros. Ce coût est largement supérieur au coût d'un contact téléphonique qui s'élève à environ 7 Euros.* »

Mais pourquoi s'arrêter en si bon chemin ? Trois ans plus tard, en 2011, les onze boutiques restantes passent à la trappe.

À Paris, on rencontre Augustin Honorat, le directeur « Particuliers » d'Engie. Et il est bien forcé d'admettre : « *C'est indéniable qu'il y ait moins de contacts physiques, et comme le contact physique est ce qu'il y a de plus humain, et bien il y a moins d'humanité, effectivement.*

â€” *Mais quand même, vous distribuez le gaz dans toute la France...*

â€” *On a à peu près 70 % du marché.*

â€” *Et y a plus de centre physique ! Même pas un par région...*

â€” *Aller rouvrir des contacts physiques, avec des gens, c'est pas d'actualité. On n'a rien à mettre dans les boutiques.*

â€” *Oui, c'est pas rentable. Mais est ce que ce ne serait pas un service à rendre, même s'il n'est pas rentable ?*

â€” *Oui, mais est ce que ce service, les gens sont prêts à le payer ? Je ne pense pas.*

â€” *Mais est ce que les gens sont prêts à payer des dividendes aux actionnaires d'Engie ?*

*Si vous leur posez la question comme ça, je pense que non. Et pourtant, ils les payent.*

â€” *C'est pas moi qui fais les lois de privatisation. »*

### À QUOI SERT L'ÉTAT ?

L'État vient de vendre 4,56 % des parts d'Engie, mais reste le principal actionnaire avec 24,1 %.  
Et il pourrait se délester encore.  
À quoi bon, en effet, si c'est pour délocaliser, démarcher agressivement, comme dans le privé ?

## 2 - la solidarité sous traitée

Pourquoi perdre du temps ? Dans la foulée de la fusion, dès 2010, des services sont externalisés. Les sous traitants, eux, ne font pas trop dans la dentelle, dans la compréhension de l'âme et de ses troubles. Ainsi chez CapDune, en charge de l'accueil téléphonique : « *Les consignes ? À partir du moment où il y a un jour de retard sur la facture, ça part directement au service recouvrement, qui est aussi un sous traitant, témoigne Jonathan. Et eux, c'est très compliqué de les avoir au téléphone. J'ai des clients qui me disent les appeler plusieurs fois par jour, avec des temps d'attente de trente minutes.* »

« **Recouvrement** », c'est la nouvelle appellation de « solidarité ». Avec, donc, ici, pour Engie, deux prestataires : Contentia et Intrum Justitia. Cette dernière, une société suédoise, a déjà été condamnée en France et en Suisse pour harcèlement des créanciers...

Ne demeure, en interne, qu'une « solidarité » résiduelle : « *En 2016, rappelle Ludovic Beaupère, de la CGT, Engie a présenté un "projet de réorganisation". Au total, 561 emplois statutaires sont supprimés. Le segment le plus touché, c'est la "solidarité". Ils sont 104 à partir. Sur douze équipes, huit disparaissent.* »

## 3 - Et maintenant, à l'autre bout de la Terre

L'« équarrisseur ». C'était le surnom d'Hervé Matthieu Ricour, chez SFR, tant il avait délocalisé les centres d'appels vers le Maghreb, Madagascar et le Portugal.

Son arrivée chez Engie annonçait donc une vague d'humanisme.

Et de fait, pourquoi changer une recette qui marche ? Qui assure aux actionnaires des profits ?

« *Ricour demandait des tarifs tellement bas aux prestataires, explique Patricia Chastan, de la CFE CGC, que pour répondre à l'appel d'offres, ils étaient obligés de délocaliser. Ça a commencé par le Maroc et le Portugal. Maintenant, il regarde vers le Cameroun et le Sénégal. En CE, je leur ai demandé : "Mais pourquoi se limiter comme ça ? On pourrait trouver des pays encore moins chers, non ?*

â€" *On ne s'interdit pas de le faire..." Voilà ce qu'ils m'ont répondu. Et de fait, j'ai l'impression qu'il se renseigne sur Madagascar. Maintenant, tout a vocation à être exécuté par des salariés à bas coûts...* »

**À l'arrivée, l'éloignement est patent.** C'est mission impossible, quasiment, pour un particulier de joindre un humain, d'échanger sur ses difficultés, d'envisager des solutions. Mais même pour les pros du social, ça devient la croix et la bannière :

« *Depuis cet été, quand j'appelle le service social de chez Engie, relève une assistante sociale de la Somme, on me renvoie systématiquement vers Internet . Pour l'instant, j'arrive encore à faire de la résistance, à avoir quelqu'un au bout du fil, mais vraiment ils insistent. Par internet, on ne peut pas expliquer la situation. C'est pas encore le cas chez EDF, on a encore un interlocuteur dans le département. Mais je pense qu'ils vont y venir.* »

Oui. Ils vont y venir. C'est presque sûr. Au nom du marché, de la concurrence, la déshumanisation s'opère en cascade, comme des dominos :

« *C'est vrai qu'on ne fait plus d'étalement des factures, concède Patricia Chastan. En fait, comme nos concurrents ne sont pas contraints à faire du social, Engie ne veut plus le faire. La différence avec EDF, c'est que nous sommes devenus une entreprise du CAC40, qui agit comme telle.* »

Et c'est bien comme ça que Augustin Honorat, le directeur « Particuliers », justifie le dumping en cours : « *Aujourd'hui, à peu près tous mes concurrents proposent du gaz et de l'électricité à 10 % moins cher. Total s'est lancé cette semaine à grand bruit, Butagaz l'a fait y a pas longtemps, on a ENI, Direct énergie. Pas un mois sans qu'il y ait un nouvel acteur sur le marché, bientôt d'autres, les centres commerciaux vont s'y mettre. Ils attaquent tous sur le prix : "On est moins cher qu'EDF sur l'électricité, et qu'Engie sur le gaz". Alors bien sûr que nous devons nous battre sur les coûts...* »

## UN PEU DE CLARTÉ !

### On avance sur ce qu'on peut.

Des petites choses, des mini même.

Dans notre précédent numéro, on écrivait que, pour prévenir de la coupure, madame C. n'avait pas reçu de courrier, juste un appel laissé sur son répondeur. On avait tort : le directeur « Particuliers » d'Engie nous a ressorti les lettres, et nous en a offert la lecture.

Ah oui.

Ces papiers, en vérité, on les avait aperçus.

Mais qu'il s'agissait d'avertissements, jamais on ne l'avait deviné : « Excusez-moi, mais ça apparaît en avant-dernier paragraphe, au verso, noyé dans le reste du texte... Quand on va avoir à subir une coupure, c'est une modification de votre cadre de vie qui est quand même substantielle. Ça devrait clignoter, en haut, "Attention danger coupure" ! »

On était de bonne volonté, monsieur Honorat également :

« Je suis entièrement d'accord. Ça arrive à la fin du courrier, qui est un peu administratif en plus, faut reconnaître. Sans doute qu'on le voit pas assez. On va regarder et on va modifier. Aussi, il faut peut-être mettre plus en avant le fait que les services sociaux peuvent être contactés.

— Oui, c'est juste, offrir des pistes aux gens pour les orienter... Et enfin, je recommanderais que, précisément, les gens soient prévenus par lettre recommandée.

— Écoutez, on va avancer sur tout ça, et au fil du processus, on vous consultera. Mais je vous préviens, dans une grande entreprise comme la nôtre, ça prend un peu de temps, ça ne se fait pas en un clin d'œil...

— J'espère, quand même, que ça se fera au cours de mon mandat ! »

Que je puisse me vanter d'une grande conquête sociale...

### C'est notre mission : croire en l'Homme.

Et dans ce dirigeant d'Engie également.

Aussi, on s'efforce de le ramener à des considérations plus culturelles, un point de vue philanthropique :

« Je sais pas si vous avez vu *Moi, Daniel Blake*, le film de Ken Loach...

â€” Non.

« Une grosse arnaque ! »

â€” Je vous le recommande. Dans *Moi, Daniel Blake*, ce qui me touche, moi, ce n'est pas la pauvreté, c'est l'inhumanité, être confronté à des appels téléphoniques dans le vide, avec des boîtes vocales, y a plus d'humain en face. Je sais bien que ce mouvement vous dépasse, qu'il est historique, qu'il s'inscrit dans la durée : même pour les "relations", la machine nous remplace. Bon, on va vous envoyer le DVD... »

On compte sur Ken Loach.

Sur son talent.

Que son oeuvre soit projetée à la prochaine A.G. d'Engie.

Qu'elle bouleverse la direction et ses actionnaires.

Et que, dans leurs choix, la Solidarité et l'Humain reviennent au premier plan...

## BRICOLAGE SANS REMORDS

**En 2016, d'après un sondage,**  
40 % des personnes interrogées déclarent avoir été contactées pour souscrire à une offre de gaz ou d'électricité. C'est énorme.

Puis de la moitié de la population. Et ça se fait notamment par téléphone.

Pour votre grande satisfaction, oui, il y a de l'argent ! Avec des câbles, manipulateurs (et il en a cinq pages, de témoignages, sur le site de *Que choisir*) :

« Il y a deux ans et demi, on se faisait passer pour un agent EDF alors à ma porte, je le laisse rentrer et il m'explique que je peux avoir le prix de l'eau à moitié pour trois ans. Sur le contrat je vois Engie, je m'adresse et lui dit que ce n'est pas EDF. Il m'explique que si, c'est une filiale d'EDF, je fais naturellement confiance ! Le mois dernier je reçois la facture de réajustement de mon abonnement EDF ! Je m'enfonce car je n'aurais pas dû changer d'opérateur d'électricité ! »

Et là cette semaine je reçois ma première facture Engie... Sur deux pages les vingt premiers mots d'abonnements.

Une grosse arnaque !

Où madame « Madame K. refuse qu'un commercial lui a demandé de signer ce qu'il a fait passer pour une attestation de vote, alors que c'était un contrat ! Engie est le fournisseur le plus concerné par ces litiges (après de la météo) »

**Ca, c'est nickel**

Pour son livre *Les Étrangers*, le journaliste Thomas Morel a fait porte-à-porte pour un coup volant d'Engie. Peuplé à la commission, il se forme aux côtés de son collègue Richard. Ils ont, lui, chez un couple de voisins :

« Monsieur, quelle est votre activité de commerce ? »  
Le vieux homme rit et dit :

« Vous avez quel âge ? » reprend Richard en haussant la voix.  
— Ah !, 80 ans.  
— Et vous méditez ? Vous êtes sûr de quelle année ?  
— Le 1977 a dépassé la vieille dame, plus vaillante que son époux. Chacun a donc plus de 75 ans.

« Une grosse arnaque ! »

Richard ne peut leur faire signer de contrat, car la loi le lui interdit. Je le vois bien. La structure de la commission... Mais sa main fermement posée sur le formulaire ne tremble pas.

« Madame, pour que vous puissiez bénéficier de l'offre, je dois avoir que vous êtes née en 1960 »  
L'homme ne comprend pas le sens de la phrase. Seule belle en main, Richard

remplit les cases du contrat et lui désigne l'emplacement où apposer sa signature.

« Je suis en train de signer votre époux, monsieur vous êtes content ? »  
Le vieux homme sourit sans comprendre tandis que sa femme s'active.

Mais qu'on me le coupe de retraite, mais sans la moindre conscience de l'acte accompli.

Sur le trottoir, Richard se justifie devant moi mais sans remords apparents.

« Plus il y a de rempart, j'ai "l'air" ? »

« Pour pour constater de gaz, c'est un gros contrat. Ça, c'est nickel »  
C'est, j'ai remarqué... Un contrat de gaz formel est là. Dans la rue, Richard reprend sa marche athlétique.

*Les Étrangers*, Les Acteurs, 2017, 272 pages, 20 €.