

L'EMPLOI EN 2004

Marie-Noëlle Blancheteau

Plus que l'évolution de l'emploi dans les TIC, nous proposons ici deux sections : d'abord un panorama du secteur avec leurs conséquences sur l'emploi dans les différentes branches. Puis nous passons en revue quelques points saillants de la gestion des ressources humaines dans les entreprises high-tech, en particulier les délocalisations et l'outsourcing.

La reprise arrive, mais elle ne crée toujours pas d'emplois

L'année 2004 se caractérise par une stagnation des embauches et des rémunérations qui reprennent légèrement courant septembre : « ça repart » est d'ailleurs le titre de *L'Usine Nouvelle* ce mois là.

Le grand courant des délocalisations et de l'externalisation se confirme avec des succès divers et des conséquences parfois inattendues.

L'emploi dans le secteur high-tech

Les constructeurs

Les constructeurs vont plutôt mieux : certains réembauchent. En mai 2004, **Cisco** (34 300 salariés) qui sert souvent de baromètre de la santé économique du secteur hightech annonce un recrutement de 1 000 employés, principalement dans ses services commerciaux et techniques aux Etats-Unis. C'est sa plus importante annonce de recrutement depuis l'éclatement de la bulle Internet. Par ailleurs, la société reprend sa stratégie de croissance externe et rachète successivement **Jahi Networks** (Inde), **Netsolve Inc.**, **Twingo Systems** et en fin d'année **Protego Networks** (californiens) et leurs salariés. **Dell** reprend également sa stratégie d'expansion régionale et crée de nouveaux ECC (*Enterprise Command Center* ou centre de support aux clients professionnels) à Xiamen, en Chine et Round Rock au Texas. En 2005, deux centres sont prévus, à Limerick (Irlande) et au Japon. **HP** (73 milliards de dollars de chiffre

d'affaires et 145 000 salariés à fin 2003) annonce en juin 2004 le recrutement de 5 000 personnes afin de répondre à une hausse de la demande. **Intel**, inaugure en avril, à Chengdu une usine de microprocesseurs avec 675 salariés et rachète à HP, fin décembre, son équipe de développement dédiée à l'Itanium, basée à Fort Collins, au Colorado. Plusieurs centaines d'ingénieurs majoritairement issus de Digital Equipment (DEC) sont transférés.

D'autres constructeurs en revanche, continuent de licencier. C'est le cas de **Gateway** qui ferme ses boutiques en avril et qui licencie. **Hitachi Global Storage Technologies** (HGST- fabrication de disques durs, détenue à 30 % par IBM), licencie aussi en fin d'année (400 départs volontaires et licenciements). Malgré la reprise des télécoms et la croissance à deux chiffres de la téléphonie mobile, **Motorola**, supprime 1 000 postes supplémentaires (soit 1 % de ses effectifs globaux) dans ses divisions de services aux administrations et à l'industrie, le haut débit et les systèmes électroniques. Une charge exceptionnelle de 50 millions de dollars est prévue pour les indemnités de licenciement. Par ailleurs, l'entreprise se réorganise en 4 divisions en fin d'année : grande consommation, réseaux, services publics et entreprises, ménages.

Nokia recentre ses activités de R&D en Finlande et ferme son centre de Barcelone. **Nortel** équipementier télécoms... sans usines poursuit cette politique débutée en 1999. Fin juin, il vend ses dernières unités de production du Canada (2), Brésil, Irlande du Nord et France soit 2 500 salariés au total à Flextronics (sous-traitance électronique). En France, il s'agit de Systems House à Châteaudun qui fabrique des baies radio pour réseaux de téléphones mobiles avec 350 personnes ; toutefois, les centres de recherche et de support clients français sont conservés et se focalisent sur les nouveaux produits et les équipements complexes multitechnologies. Le « syndrome Worldcom » rattrape l'entreprise outre-atlantique, et plusieurs enquêtes financières au Canada et aux Etats-Unis sont lancées contre ses anciens dirigeants qui avaient gonflé volontairement le chiffre d'affaires (entre 2001 et 2002) de près de 11 milliards de dollars. L'état-major est remercié et remanié, une nouvelle réorganisation (réunion des trois divisions d'équipements télécoms, fixes, mobiles, optiques) est annoncée avec un nouveau plan de licenciement au niveau mondial de 3 500 salariés (10 % des effectifs mondiaux).

En Suède, **Flextronics Networks Services** licencie 300 de ses 5 000 salariés et négocie avec ses syndicats, l'annulation des augmentations de salaires et des primes décidées en novembre dernier. De son côté, **Ericsson** réduit la rémunération de ses principaux dirigeants pour apaiser l'opinion nationale suédoise.

Le groupe **Siemens** hésite lui aussi à adopter une stratégie «sans usine ». En décembre 2004, les salariés de la division téléphonie mobile sont inquiets car la décision d'une revente au chinois Ningbo Bird ou d'une fermeture pure et simple n'est toujours pas prise, alors que la division a perdu 141 millions d'euros au 3^{ème} trimestre.

En France, le redressement économique d'**Alcatel** ne signifie pas la fin de la restructuration du groupe ; les effectifs à fin 2004 sont encore en baisse de 10 % par rapport aux 60 000 personnes à fin décembre 2003. Cela correspond à de nouveaux départs mais aussi à des cessions d'actifs, comme la vente du fabricant de piles Saft, début janvier 2004. Les réductions d'effectifs des années précédentes continuent d'être portées devant les tribunaux surtout quand elles ont été conduites avant la mise en place d'un plan social beaucoup plus favorable aux salariés (réintégration de 170 salariés d'Alcatel Câble de Conflans Sainte Honorine décidée par la cour d'appel de Versailles). Côté rachat, le groupe reprend en septembre pour 227 millions d'euros, **Spatial Wireless**, équipementier américain (205 millions d'euros en commutation mobile distribuée avec 225 salariés aux USA et en Inde) et **e-Dial** (société américaine).

Highwave Optical réduit encore ses effectifs de 30 % (janvier 2004). **Philips Electronics** signe fin décembre un accord pour céder mi 2005, au chinois TPV Technology sa production d'écrans plats bas de gamme pour un montant de 269 millions d'euros et **LG Philips Displays**, joint-venture de Philips avec le sud-coréen LG Electronics, annonce un plan de réduction de 470 emplois sur un millier dans l'usine de Dreux. **Sagem** s'implante sur le site de GIAT industries de Tarbes et reprend les salariés de l'ancien site. Le groupe rachète également la marque Monetel à **Ascom** qui recentre l'activité de ses 450 salariés sur les systèmes de péage et de publiphonie.

Petite entreprise de fibres optiques de la région parisienne, OCT a véritablement mis la clé sous la porte en février 2004. Les 16 salariés ont retrouvé les locaux démenagés et une invraisemblable lettre les attendait, déclarant qu'ils étaient licenciés sans préavis, rédigée par l'entreprise de recouvrement anglaise IAS. Cette dernière a par la suite proposé aux salariés la somme de 500 € pour signer leur lettre de licenciement. Le patron anglais, Paul Welch, a été mis en garde à vue et la ministre déléguée à l'Industrie, Nicole Fontaine, s'est rendue sur place.

Dans une affaire de même nature remontant à 2002, les prud'hommes de Bayonne ont annulé en mars 2004 le licenciement des 350 employés de Ruwel, entreprise de circuits imprimés qui avait repris un site industriel de Sony. Ruwel avait « organisé » son dépôt de bilan et également démenagé les machines, rendant tout redémarrage impossible.

La fermeture du site de Rennes (429 salariés restants) par **STMicroelectronics** donne lieu à un feuilleton politico-judiciaire qui n'en finit pas, opposant les représentants des salariés et la direction : soutien des élus locaux et de Nicole

Fontaine, ministre de l'Industrie, grève de la faim des salariés, occupation de l'usine au printemps avec évacuation par les CRS début juin, refus par la secrétaire de signer l'ordre du jour du comité d'entreprise (CE) qui devait délibérer du plan social, décision défavorable d'incompétence du TGI de Nanterre (2 juillet), appel (8 août) pour absence de motif économique du licenciement puisque l'usine était rentable ; requalification en CDI du contrat de 42 ex-intérimaires en septembre par le tribunal des prud'hommes de Rennes sans les réintégrer ce qui les prive du plan social. Ils ont droit à un mois de préavis « et l'équivalent de 5 à 6 mois en dommages et intérêts ». STMicronics doit également rembourser six mois d'indemnités chômage versées pour eux. En novembre, en appel à Rennes, le plan social est confirmé et la cour d'appel de Versailles rejette la demande d'annulation de la procédure de licenciement économique déposée par le CE (confirmation de la décision du TGI de Nanterre). Fin 2004, sur 450 personnes en CDI et 150 intérimaires, environ 125 salariés ont été reclassés ou en voie de l'être.

Le groupe néerlandais **Teleplan** (vente et réparation de téléphones) vend ses activités françaises qui emploient 300 personnes. **Wavecom** (solutions sans fil) continue de mal se porter, renonce au développement de semi-conducteurs pour les téléphones mobiles et supprime un tiers de ses effectifs. En fin d'année, l'entreprise ne compte plus que 560 salariés.

Le chinois **Lenovo** (ex Legend Computer) devient en décembre le n° 3 mondial des PC, en rachetant à IBM pour 1,75 milliard de dollars, une activité que « big blue » avait contribué à créer mais qui ne représentait plus que 12% de son chiffre d'affaires annuel. Dix mille salariés sont transférés, dont un quart travaille aux Etats-Unis. Cette vente corrobore l'étude de Leslie Fiering de Gartner¹, publiée au même moment, qui prévoit une consolidation du marché des ordinateurs d'ici 2007, avec la disparition de trois des dix principaux constructeurs du marché américain. De son côté, **TCL** qui a débuté son expansion en 2003 par une fusion de sa branche téléviseurs et lecteurs de DVD avec le français Thomson lance en juin avec Alcatel, une société commune (dans laquelle il est majoritaire) pour la production de téléphones portables. Les équipes de R&D sont localisées à Colombes et Shanghai et les 600 salariés restants sont en Chine.

Les opérateurs

Si les opérateurs de télécommunications mobiles ont de bons résultats – sans toutefois embaucher – en revanche le segment de la voix fixe se détériore progressivement et les opérateurs historiques longue distance réduisent leurs coûts, leurs effectifs et se recentrent sur des activités plus rentables.

¹ <http://www.gartner.com>

AT&T, l'opérateur historique du téléphone aux Etats-Unis abandonne en juin le marché de la téléphonie traditionnelle grand public dans sept Etats pour se concentrer sur les entreprises et la téléphonie Internet et licencie 5 000 personnes. Si à une époque, la division grand public a représenté le quart des ventes et 70 % du bénéfice opérationnel, les profits sont désormais faibles et la réglementation des tarifs défavorable. En septembre il se retire définitivement dans tous les Etats et supprime encore 7 000 emplois. En 2004, ce sont 12 300 personnes qui sont licenciées soit 20 % des effectifs.

Global Crossing se retire également de la téléphonie pour les particuliers et licencie 600 personnes (15 % de ses effectifs). Malgré les 100 millions de dollars injectés fin 2003 par **Singapour ST Telemedia** pour sortir l'entreprise de la faillite (contre une participation de 61,5 %) la crise est de nouveau grave et il faut s'attendre à de nouvelles compressions d'emplois.

MCI (ex Worldcom) bien que juste sorti du Chapitre 11 en avril 2004, et ayant déjà supprimé 22 000 postes depuis juillet 2002, supprime encore 15 000 emplois (28 % des 55 000 employés restants) en plusieurs plans successifs. Il ferme trois centres d'appels, à Denver, Phoenix et Niles.

Sprint (68 200 salariés) continue sa restructuration. Malgré 17 000 suppressions de postes depuis 2001, l'opérateur effectue plusieurs plans de licenciements successifs et 7 700 employés (10 % de ses effectifs) quittent l'entreprise (départs naturels, départs volontaires et licenciements). Mi-décembre, Sprint et **Nextel** (18 000 salariés) décident de fusionner ce qui les propulse au 3^{me} rang des opérateurs mobiles sur le marché américain. Même si les modalités de ce rapprochement ne sont pas encore connues, il est certain qu'elles auront de nouveau un impact négatif sur l'emploi.

Une autre opération de concentration dans les mobiles a lieu. **Cingular** (filiale des opérateurs régionaux SBC et BellSouth) rachète **AT&T Wireless**. Dès la fin novembre 2004, il annonce pour le premier semestre 2005 un plan de suppression d'emplois de 7 000 postes (10 % des effectifs) dans les services administratifs afin d'économiser un milliard de dollars en 2006 et 2 milliards en 2007.

Bell Canada Entreprise se sépare de 5 052 salariés (11 % des effectifs) et provisionne 1 milliard de dollars canadiens pour cette opération.

Au Maroc, le changement de statut (public vers privé) de **Maroc Telecom** provoque quelques contestations chez les salariés.

En Europe, comme aux Etats-Unis, chez tous les opérateurs, la téléphonie fixe est une activité plus ou moins en régression. Pour compenser ces baisses, les stratégies sont diverses, certains opérateurs réintègrent leurs filiales à forte valeur ajoutée, d'autres licencient.

KPN supprime 800 emplois en janvier dans la téléphonie fixe (soit 500 départs naturels, à la retraite ou anticipés et 300 licenciements secs) avec un regroupement des activités de vente et de marketing et annonce en novembre, une nouvelle suppression de 700 emplois dans la téléphonie fixe (à intervenir entre fin 2004 et mi 2007) qui correspond à une réorganisation des activités informatiques. De son côté, **NTL** qui a échappé à la faillite en 2003, ferme sur 18 mois, 13 centres d'appels et licencié 1 500 personnes en Grande-Bretagne. **Portugal Telecom** annonce également en novembre une suppression de postes pour 2005 (entre 500 et 1000 emplois). Cette filiale sera ensuite reprise par Compugroup. **Vivendi**, en contrepartie de l'obtention du système du « bénéfice mondial consolidé » qui lui permet de faire une économie d'impôts annuelle de 500 millions d'euros pendant sept ans, s'engage à créer plus de 2 100 emplois directs (dont 1 600 en 3 ans en France) sur les 5 prochaines années ainsi que 1 500 emplois indirects. En particulier deux centres d'appels représentant au moins 300 emplois chacun doivent être créés d'ici juin 2007 par l'intermédiaire de sous-traitants. Le groupe annonce pourtant en novembre, un plan social de 150 emplois dans sa filiale **Cegetel**, largement bénéficiaire. Ce plan est très mal accueilli par les salariés.

France Télécom supprime en 2004 14 500 emplois, dont 8 800 en France par gel des embauches, départs en retraite et pré-retraite, dite CFC (environ 8 000) et mobilités vers la Fonction publique (2 200). Le groupe effectue 1 400 recrutements : en R&D (240 chercheurs), en vente (300 jeunes en « contrat d'adaptation), en système d'information et en réseau. Début avril, le groupe se réorganise. Cinq divisions opérationnelles et cinq divisions métiers sont créées. La nouvelle organisation se focalise autour «de deux grands métiers du mobile et du haut débit » pour servir les clients individuels, résidentiels ou entreprises « indépendamment des différents types de réseaux existants ». Les divisions « Services de communication entreprises » (dont Equant), « Services de communication résidentiels » (dont Wanadoo et Uni2), « Services de communication personnels » (Orange), « Ventes et Services France » et la division « International » s'ajoutent aux cinq divisions métier : « Réseaux, Opérateurs et Systèmes d'information », « Technologie et Innovation », « Achats », « Programme TOP » et « Agrégation de contenus ». Le nouveau comité exécutif du groupe est remanié à cette occasion. Orange se choisit Sanjiv Ahuja comme « Chief Executive Officer » (CEO) en remplacement de Solomon Trujillo qui devient conseiller spécial du PDG.

Les éditeurs de logiciels

Les éditeurs ne sont pas en grande forme et **Sun** licencie au premier trimestre 600 salariés ; surtout, on assiste en fin d'année à de nombreuses concentrations dont la plus importante porte sur le rachat de **PeopleSoft** par **Oracle**. En octobre, Craig Conway, le *CEO* de PeopleSoft, est remercié, mais il conserve le bénéfice de son

parachute doré de 20 millions de dollars. La fusion va entraîner des réductions d'effectifs, d'une part parce que les partenariats de PeopleSoft signés récemment (comme celui avec IBM) risquent d'être remis en cause mais surtout en raison des doublons dans les postes administratifs (6 000 postes).

Les sociétés de services et le e-commerce

Même si la reprise est timide mais réelle, de nombreuses sociétés de services continuent de licencier. **Computer Associates** annonce fin septembre la suppression de 800 postes. De son côté, **Electronic Data Systems** (EDS, SSII américaine avec 130 000 personnes fin 2003 dans 60 pays), malgré les 5 200 suppressions de l'an dernier, annonce de nouveau 15 000 départs pour réaliser 3 milliards de dollars d'économies par an. En France, le plan social de 2003 (de 4 200 personnes) s'achève juste et 293 personnes sont parties en départ volontaire. Unisys (37 000 salariés) supprime en octobre 1 400 emplois (soit 3,8 % de ses effectifs) dans le monde pour économiser annuellement 70 millions de dollars et provisionne 63 millions de dollars en 2004 et 85 millions de dollars en 2005 pour cette restructuration.

IBM affiche en revanche une bonne santé. Ses plans d'embauche pour l'année sont de 18 800 salariés ce qui doit correspondre à un effectif de 330 000 salariés fin décembre. Cette croissance s'effectue en partie par rachats successifs. Avec la reprise de la maintenance du parc informatique de Nokia (contrat de 200 millions d'euros pour 5 ans), IBM reprend ses 430 salariés. L'entreprise rachète également en avril **SBCS**, filiale de services de continuité de Schlumberger avec 250 salariés anglais et américains mais aussi **Candle Corp** (800 salariés) spécialisée dans les logiciels de gestion de performance des systèmes informatiques. Toujours en avril, IBM reprend **Daksh e-Services** (centre d'appels indien de 6 000 salariés) et l'intègre à la branche Services et Conseil.

En France, les sociétés de services et d'ingénierie en informatique (SSII) relancent timidement leurs missions de recrutement. Comme l'an passé, l'infogérance reste un secteur porteur (croissance entre 7 et 9 %). Les petites annonces pour les cadres sont toujours 70 % inférieures par rapport à fin 2000, mais l'observatoire Internet et Emploi de Keljob, qui suit mensuellement un panel de 200 sites (secteur privé, ANPE, cabinets de recrutement, agences d'intérim, grands groupes du CAC 40), indique en février 166 593 offres, soit 13 % de plus qu'en février précédent. Progressivement, la durée du travail s'allonge dans l'année, traduisant cette lente reprise qui se concrétise en fin d'année par environ 5000 emplois créés. Pourtant, l'intérim qui reste un bon indicateur de la reprise reste dans le rouge. Malgré ses 13 000 suppressions de poste depuis 2002, **Cap Gemini**, se porte toujours mal et vend des activités déficitaires. En novembre l'entreprise annonce encore entre 1 000 et 1 500 suppressions de postes. **Devoteam** (1 600 collaborateurs dans 10 pays) rachète coup sur coup les activités de

services de Colt (**Apogée Communications** et **Asthéa Ingénierie**), le cabinet **Cesmo**. La **SRIT** (Siemens Réseaux Informatique et Télécommunications), ex filiale de Siemens remercie en novembre 700 salariés tandis qu'AOL France se sépare de 70 salariés du secteur de l'animation éditoriale des chaînes thématiques du portail dans le cadre d'un plan de sauvegarde de l'emploi.

Le groupe **Amazon**, se réorganise par métiers (et non plus par pays) ce qui entraîne un plan social chez Amazon France (50 sur 70 postes). L'effectif français ne compte plus qu'une quinzaine de salariés, les autres sont transférés en Angleterre et le PDG France Thomas Lot est remercié. La fermeture de la banque en ligne **Egg France** est décidée en juillet et ses 450 salariés (dont une grande partie à Tours) sont remerciés. L'entreprise négocie en novembre un plan social pour conserver 150 salariés.

En Europe centrale, une alliance de quatre portails Internet (polonais, hongrois, slovaque et tchèque) baptisée **ONREA** (On Line Recruitment Alliance), permet de fusionner leurs moteurs de recherche d'emploi et d'avoir une base de données comptant plus de 15 000 offres d'emplois. Elle concurrence ainsi sur ce marché le numéro un mondial du secteur, l'américain Monster.

Jeux Vidéo

Le secteur du jeu vidéo qui regroupe en France environ 10 000 personnes dans la vente et le marketing contre moins de 1 500 personnes dans la création² avec un chiffre d'affaires d'un milliard d'euros, va mal malgré son taux de croissance de 15 % par an. **Electronic Arts** (le leader mondial) rachète 20 % d'**UbiSoft** en fin d'année et **Vivendi** restructure sa filiale de jeux vidéo, VU Games. La filiale supprime un tiers des effectifs américains, soit 350 postes en deux mois et un nouveau plan social en France ramène les effectifs à 200 personnes. Le studio Blizzard Entertainment, auteur de la célèbre série des jeux Warcraft, n'est cependant pas touché.

² Selon le rapport de F. Fries au ministres de l'Economie et de l'Industrie, *Propositions pour développer l'industrie du jeu vidéo en France*, 2003, <http://www.telecom.gouv.fr/documents/rapportfries.pdf>

Media

La **BBC** supprime 10% de ses emplois (soit 2 900 emplois) pour économiser 460 millions d'euros par an pendant trois ans et sauvegarder sa mission de « service public ».

L'industrie de la musique connaît également une grave crise en partie à cause de la dématérialisation progressive du produit musical. Le secteur – sans convention collective – emploie environ 5 000 personnes dont beaucoup sur contrats précaires (CDD ou intermittents du spectacle) ce qui évite les licenciements massifs. Ainsi, **EMI Music France** (labels EMI et Virgin) déménage porte de Clignancourt pour abaisser ses coûts et réduit ses effectifs (75 personnes). Les autres majors (**Universal, Warner, Sony, BMG**) pratiquent aussi des micro-licenciements. La fusion **Sony-BMG** (630 employés au total en France) doit avoir un coût humain élevé mais reste liée à la décision de Bruxelles. Chez **Universal**, (1 020 salariés du groupe Vivendi), le pôle musique réduit doucement ses effectifs : une vingtaine de commerciaux en région sont sur le départ et des négociations de préretraites et de retraites sont engagées.

Quelques aspects Ressources Humaines

Le recrutement des jeunes diplômés

Il reste difficile. Le **Forum des Télécommunications** s'est tenu Porte de Versailles à Paris le jeudi 26 février 2004 et a réuni 6 000 visiteurs pour 70 entreprises seulement. Deux études font état des difficultés des jeunes ingénieurs à trouver un emploi. L'enquête annuelle de la Conférence annuelle des grandes écoles montre une augmentation du nombre de CDD (20,6 %), un allongement de la durée de recherche d'emploi (jusqu'à 18 mois) et une légère diminution des salaires (-2 %). L'APEC de son côté, constate que les offres pour jeunes diplômés ne représentent que 15 à 20% des offres, que les salaires sont en baisse et que le taux de chômage des jeunes cadres atteint 50 % alors que le taux de chômage parmi les cadres expérimentés avoisine les 7 % dans le secteur high-tech (contre 4 % dans l'ensemble des secteurs).

Evolution des compétences

Le site américain spécialisé Dice.com met en évidence la croissance des demandes en compétences Linux. 2 200 offres «Linux» sont en effet répertoriées sur 49 000 offres d'emplois technologiques, ce qui représente 4,4 % des offres mais une augmentation de 190 % en un an. Il s'agit pour plus de la moitié, d'offres de développement ou de programmation et un tiers est basé en Californie. Les employeurs ne demandent pas systématiquement de certification mais plutôt une expérience de un à deux ans.

Rémunérations

Aux Etats-Unis, après 18 mois de baisse, les salaires du secteur technologique retrouvent en février 2004 leur niveau de l'année 2000, avec une hausse de 2 % (de 67 900 dollars à 69 400 dollars en moyenne). Malgré une hausse des offres d'emploi de 40 % par rapport à l'an dernier, 72 % des salariés ont un moral bas, en particulier à cause des délocalisations. Les conséquences immédiates sont la démotivation, une faible productivité et un turn-over croissant. Du côté des patrons on ne constate en revanche pas de baisse. Bill Gates, fondateur de Microsoft, perçoit la même rémunération que Steve Ballmer patron exécutif, à savoir 901 667 dollars pour 2004 soit une augmentation de 4,4 % (salaire de 591 667 dollars plus prime de 310 000 dollars).

Les relations professionnelles

Côté relations professionnelles, l'année correspond à la création d'**Alliance TICS**, et à la signature de plusieurs accords collectifs.

Alliance TICS regroupe en avril les entreprises des secteurs des télécommunications (GITEP TICS) et des technologies de l'information (SFIB). L'objectif de cette union professionnelle des technologies de l'information, de la communication et des services associés est de représenter les 60 entreprises concernées qui réalisent un chiffre d'affaires cumulé supérieur à 25 milliards d'euros et un effectif global de plus de 100 000 personnes.

Côté accords collectifs, plusieurs améliorations sont apportées à la convention collective Syntec-Ingénierie en particulier dans le domaine de la formation et, après deux ans de négociations, une nouvelle convention collective est signée en mars 2004 pour le secteur de l'affichage, des régies publicitaires radio, TV et de la presse. Enfin, les entreprises des centres d'appels signent un « accord-cadre » en décembre pour promouvoir la formation, l'emploi durable et la professionnalisation de ce secteur qui a mauvaise presse. Cette dernière négociation fait suite à l'accord signé par l'UNI-Europa (*Union Network International*, des syndicats de salariés) et l'ETNO (*European Telecommunications Network Operators' Association*) qui en juin dernier a défini les lignes directrices applicables aux centres d'appels.

Enfin, la mobilisation sans précédent des informaticiens (entre 165 000 et 230 000 signataires selon les sources) contre le « contrat de projet » semble avoir fait réfléchir le Syntec Informatique qui paraît avoir abandonné son idée en l'état.

Externalisations et délocalisations : des aspects inattendus

Le débat (politique) sur les délocalisations

Les délocalisations en particulier vers l'Inde et la Chine continuent et font l'objet de débats politiques et d'études. Les instituts d'études de toute origine et les groupes de pression américains publient des rapports contradictoires tout au long de l'année. Aucun ne conteste les chiffres du *Bureau of Labor Statistics* (BLS), à savoir que 12 % des emplois du secteur high-tech ont disparu, soit 540 000 emplois supprimés en 2002 et 234 000 en 2003, mais les analyses de cette baisse et les conclusions sont opposées. L'*American Electronics Association* (AEA) dans une ligne « libérale » explique que les délocalisations sont d'une part difficilement quantifiables et ne sont pas à l'origine des baisses d'emplois du secteur high-tech et que, d'autre part, la libéralisation grandissante de l'économie mondiale ne laisse que peu de choix aux entreprises américaines. Le *Computer Systems Policy Project* ou CSPP, qui regroupe les dirigeants des plus grandes sociétés informatiques américaines (comme Dell, IBM, HP, Unisys, Motorola ou EMC), fait également pression sur les législateurs du Congrès américain pour adopter une position libérale. Le Sénat américain en revanche, à l'initiative du sénateur Dodd (D-Connecticut) tente d'interdire la passation de contrats fédéraux avec des sociétés utilisant des travailleurs à l'étranger. Une loi de l'Etat de Californie est d'ailleurs votée en ce sens mais le gouverneur s'oppose à son application comme la constitution l'y autorise. Les deux candidats à l'élection présidentielle de novembre en font aussi un sujet de polémique. Parce qu'il combat les délocalisations, le démocrate John F. Kerry se fait traiter de « protectionniste » par George W. Bush.

Les étrangers ne peuvent plus venir travailler aux Etats-Unis

En raison du chômage relativement élevé, le Congrès américain limite les visas H1B réservés aux étrangers souhaitant venir travailler aux Etats-Unis avec des qualifications de haut niveau (ingénieurs, informaticiens, ou médecins). Selon les services de l'immigration, le quota de 65 000 (contre 195 000 en 2000) a été atteint pour l'année fiscale 2005 dès novembre.

Les sociétés indiennes se portent bien

Le gouvernement indien annonce un volume de 12,5 milliards de dollars d'exportation de logiciels et de services au 31 mars 2004, en croissance de 30,5 % sur l'année précédente. Ainsi, le chiffre d'affaires de **Cognizant**, qui offre des services de développement, d'intégration, de re-engineering, a cru de 62,2 % en un an (soit 368,2 millions de dollars). Elle crée deux nouveaux campus à Pune et à Chennai, acquiert une

nouvelle implantation à Bangalore. Son centre d'appels de Bangalore (600 employés) traite la majorité du support des services après vente pour les produits HP vendus aux Etats-Unis. Outre le support vocal, il va traiter les e-mails et le chat dans un futur proche : l'emploi des 1 500 employés HP basés aux Etats-Unis, au Canada ou à Mexico semble bien menacé à terme.

L'emploi sur le continent indien connaît des tensions à la fois pour les ingénieurs du secteur des technologies de l'information, recrutés de plus en plus tôt sur les campus des écoles, mais aussi pour les salariés des centres d'appels. Les recruteurs doivent désormais passer des annonces grand format pour vanter les mérites d'un emploi « casqué » : « *Ce n'est pas seulement un emploi qui est en jeu, c'est un style de vie* » affirme la femme blonde, souriante et aux yeux bleus d'une annonce. Les futurs salariés devenus « Jerry » (plutôt que « Rajiv »), auront ainsi le droit à un ticket de cinéma ou un déjeuner copieux, à un salaire de 200 € par mois et aux soirées organisées par l'entreprise, ce qui semble actuellement suffire à leur bonheur.

Le débat en Allemagne

En Allemagne, le débat est également vif mais l'affaire la plus représentative est le chantage à la délocalisation effectué par l'entreprise Siemens. Après de longues négociations, l'entreprise accepte de ne pas délocaliser en Hongrie 2 000 emplois de sa branche de téléphonie (ICM), où les coûts salariaux sont inférieurs de 30 % à condition de passer de 35 heures à 40 heures par semaine. Le syndicat Ver.di a cédé.

Les réactions du gouvernement français

En France, la délocalisation « offshore » des centres d'appels – ou, selon l'expression plus noble de « L'industrie de la relation clientèle »³ – vers la Tunisie, le Maroc ou l'île Maurice, a détruit 7 700 emplois et le gouvernement français hésite entre bâton et carotte. Pour freiner ces délocalisations, un arrêté est pris courant septembre pour obliger le téléopérateur à indiquer sa localisation; mais cette décision de Bercy sème la confusion dans la profession. Ensuite, des mesures sont prises pour inciter les entreprises à rapatrier les emplois délocalisés. Ainsi, l'article 10 du projet de loi de Finances pour 2005, adopté par le Sénat, organise en faveur des entreprises délocalisées qui rapatrient des emplois en France, un régime fiscal spécial fondé sur l'octroi d'un crédit d'impôt.

³ Rapport Houéry, http://www.industrie.gouv.fr/portail/une/rapport_houery.pdf

L'élaboration d'un code de bonne conduite

En octobre, les entreprises de l'industrie électronique américaine, HP, Dell et IBM, rejoints par Celestica, Flextronics, Jabil, Sanmina SCI, Solectron puis par Cisco Systems, Intel et Microsoft, se regroupent pour élaborer un code de conduite et des standards communs avec l'organisation BSR (*Business for Social Responsibility*) afin de gérer leurs salariés non américains. Les attaques – en particulier de la CAFOD (*Catholic Agency For Overseas Development*) – sur les conditions de travail à l'étranger, les conduisent à élaborer un code EICC (*Electronics Industry Code of Conduct*). Ce dernier contient des dispositions générales concernant « les conditions de travail... le respect et la dignité des ouvriers et des processus de fabrication respectueux de l'environnement » et des lois locales regroupées en cinq domaines : travail, santé, sûreté, environnement, management et éthique. Les entreprises signataires vont devoir mettre en place des mesures concrètes sur la réglementation du travail des enfants, la définition d'un salaire minimal, la limitation des heures de travail et des mesures préventives contre la discrimination ou le harcèlement.

Des mouvements sociaux en France liés aux contrats d'externalisation

Les salariés concernés par une externalisation réagissent parfois durement. Ainsi, l'annonce du contrat d'externalisation de la DSI de **Renault** conduit les salariés à manifester en novembre. De même, à la DSI de **Schneider Electric** à Grenoble (750 salariés), l'annonce du contrat d'externalisation (1,6 milliard sur 10 ans) avec transfert des salariés vers CapGemini, conduit la quasi totalité des 350 informaticiens basés en France à un vote de refus et une grève spontanée « illimitée ». Certains ont en effet une grande ancienneté et l'intersyndicale (CFDT, CFTC, CFE-CGC et FO) considère très négativement, la remise en cause de leur convention collective et la perte de leurs avantages.

Délocalisations, productivité, croissance

Michel Berne

Définir et mesurer les délocalisations à l'échelle d'un pays n'est pas commode. Le *Bulletin de la banque de France* de décembre 2004, les définit ainsi : substitutions d'importations à une production, qui se traduit par une perte relative d'emplois dans la branche.

Regarder simplement les pertes d'emplois dans une branche ne suffit pas, car elles traduisent généralement des gains de productivité. Aux Etats-Unis, on estime à 300 000 emplois l'impact des délocalisations alors qu'une augmentation d'un point de la productivité du travail coûte 1,3 millions d'emplois. Historiquement, les gains de productivité dans l'agriculture d'abord, puis dans l'industrie ont conduit à renforcer le poids des services, qui étaient à la traîne. La désindustrialisation est donc un phénomène de long terme qui s'est produit dans toutes les économies avancées, mais n'induit pas mécaniquement de délocalisation. Le développement des TIC donne actuellement un coup de fouet aux gains de productivité dans l'industrie, mais - et c'est nouveau - aussi dans les services. En période de faible croissance, les pertes d'emploi sont inévitables si on ne met pas en place un traitement social du problème.

De plus, l'écart des salaires est énorme entre pays riches et pauvres : environ 21 \$/heure aux Etats-Unis, contre 0,64 \$/heure en Chine dans l'industrie en 2004. Avec des niveaux de productivité qui s'égalisent dans le monde, il faut clairement recréer des avantages comparatifs dans les pays riches par une injection continue d'innovation pour qu'ils continuent à produire et exporter. Mais cette innovation, augmentant la productivité, peut aussi détruire des emplois et ne donne qu'un avantage temporaire.

Le phénomène est exacerbé par la schizophrénie de l'économie : chaque individu a intérêt, comme consommateur, à des prix très bas (donc des salaires très bas, ou des importations peu coûteuses). Mais le consommateur est aussi producteur, et là il veut obtenir le revenu le plus important possible. Pour les entreprises, c'est le contraire. A la division internationale du travail correspondait une division internationale de la consommation, confortable pour les pays riches, mais la mécanique s'est dérégulée avec le développement des échanges internationaux et des TIC. A court terme et individuellement, les entreprises ont intérêt à délocaliser. Mais à long terme et collectivement, il faut bien qu'elles vendent dans les pays riches, donc qu'elles y produisent des richesses et donc qu'elles y distribuent des revenus... quitte à ce qu'elles soient moins généreuses qu'avant.