



FORM' ACTION

FEDERATION CGT DES SOCIETES D'ETUDES

263 rue de Paris - Case 421 - 93514 MONTREUIL CEDEX

Tél : 01 55 82 89 41- Fax : 01 55 82 89 42 - E-mail : fsetud@cgt.fr - Site : <http://www.soc-etudes.cgt.fr>

COMPRENDRE L'EVOLUTION DU SECTEUR DES SSII ET CONNAÎTRE SES FONDAMENTAUX POUR MIEUX LIRE ET DECRYPTER LES DISCOURS DES FEDERATIONS PATRONALES ET DES DIRECTIONS

[Journée d'étude du 27 Novembre 2012]

Intervenants :

- **Cabinet Sextant : Christophe LEBARON & Camille GROUSSET**
- **CGT : Jack TOUPET –Commission économique fédérale & Hocine CHEMLAL-Commission économique fédérale et membre de la CE fédérale**

Cette journée d'étude a connu un vif succès. A l'évidence, il y a un besoin pour nos militants d'appréhender les enjeux et les évolutions de leur secteur. Face au discours et aux pseudos arguments économique-politiques du patronat, il nous appartient d'armer nos camarades afin de lutter pied à pied avec celui-ci et débattre avec les salarié-e-s. Ces journées d'études que nous organisons ont cet objet. Décrypter le discours patronal, déconstruire leur pseudo argumentation pour mieux organiser la lutte en vue d'une transformation sociale, tels ont été les enjeux.

Tout ou presque a été disséqué : l'essoufflement du modèle, les rémunérations, la formation, l'offshore, le crédit impôt recherche... C'est à partir de cette base qu'il s'agit pour nous de dissiper les illusions des salarié-e-s et de déchirer le voile du paraître pour laisser émerger dans les consciences les conditions de production réelle. La tâche est ardue, mais c'est à nous de nous en donner les moyens. Ne serait-ce qu'en faisant une large communication des différentes études que nous avons produit sur le « numérique ». Ce Form'Action peut de ce point de vue être un matériel utile. Pour autant il ne doit pas rester entre les mains de quelques-uns. Il appartient à chacune et chacun de prendre des dispositions pour organiser avec les salarié-e-s des échanges. Chaque organisation syndicale dans les entreprises du numérique a donc cette responsabilité.

Au moment où le patronat, théologues de la compétitivité, tente de nous imposer des reculs sociaux importants, il nous faut plus que jamais agir, et ainsi organiser une guérilla d'idées pour ne plus leur laisser un quelconque avantage au niveau des discours. C'est bien entendu dans les entreprises que celle-ci se mène. Nous devons dès maintenant investir le terrain afin de construire une mobilisation qui permette un réel changement de politique économique.

Position du problème

Il s'agit pour nous, militants CGT d'avoir une vision la plus précise possible du secteur tant du point de vue structurel que du point de vue de son évolution, afin de pouvoir en saisir toutes les contradictions. Et c'est bien à partir de celles-ci et de nos revendications, par essence antinomique avec les « stratégies » du patronat, que nous pourrions imposer une politique sociale tournée vers la seule satisfaction des besoins collectifs, des attentes et des aspirations des salarié-e-s. A nous de nous saisir des analyses et des propositions de la Fédération pour travailler à la transformation sociale.

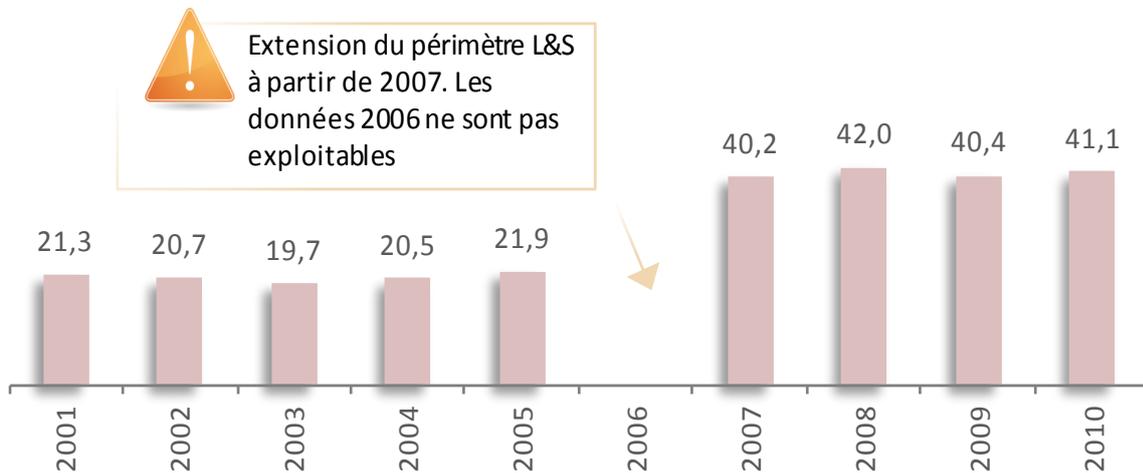
Textes de références

- **Le support de formation**
- **Nos études précédentes sur le sujet, disponibles sur notre site**
- **Les notes de conjonctures de SEXTANT**

FONDAMENTAUX ECONOMIQUES DU SECTEUR INFORMATIQUE ET GRANDES TENDANCES

C'est un secteur dont la croissance s'est essouffée durant la dernière décennie.

Evolution du marché Logiciels et service (M€, et croissance)

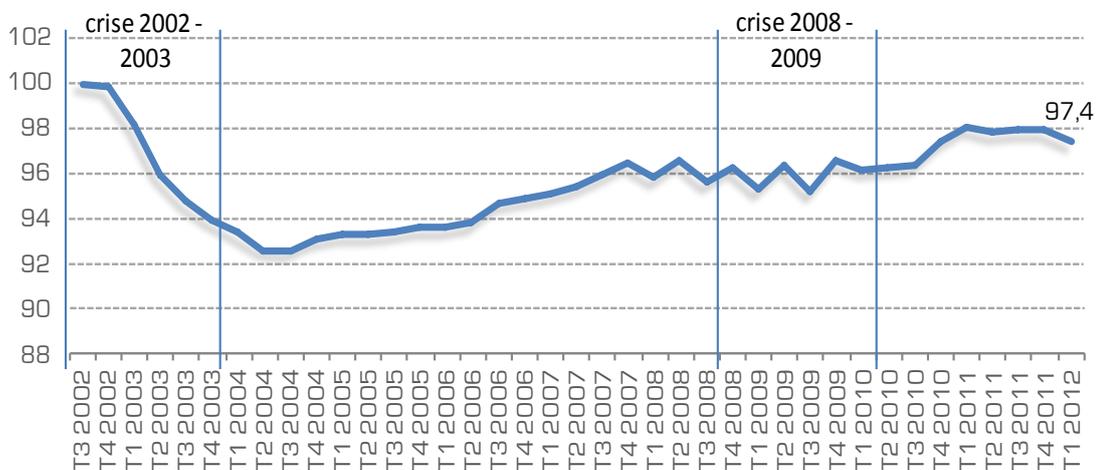


Source : données Syntec

Le taux de croissance annuel moyen à deux chiffres de la décennie 80 passe à 4,5% dans les années 2000. Selon SYNTEC Numérique, la croissance pour 2013 serait de l'ordre de 0%. De ce fait la corrélation avec le Produit Intérieur Brut est moins forte.

Mais la pression sur les prix est toujours aussi forte. Ceux-ci ont peine à remonter après la crise de 2002-2003.

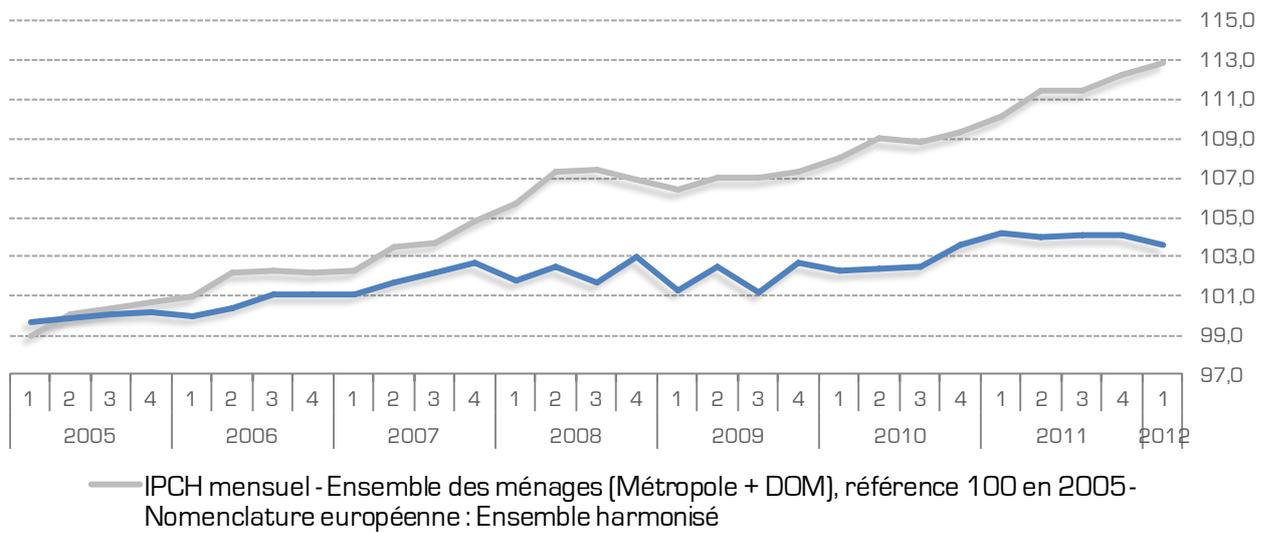
Evolution des prix des services informatiques (base 100 au T3 2002)



Source : INSEE, CPF 62.01 + 62.02 - Services de programmation informatique, et de conseil en informatique - Référence 100 en 2002, avec application du taux de coefficient à compter de 2009)

Les prix des prestations sont même inférieurs à l'inflation depuis 2005.

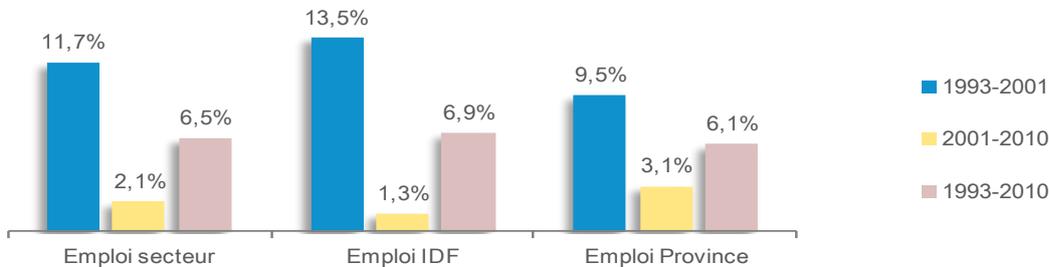
Evolution des prix des services informatiques comparée à l'inflation (base 100 au T1 2005)



Source : INSEE, base 100 au 1^{er} trimestre 2005

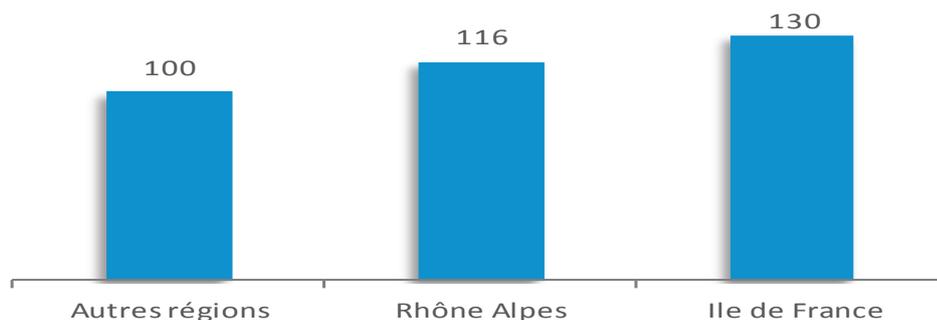
Pour y répondre les SSII ont d'abord cherché à délocaliser l'emploi de Paris vers les régions pour bénéficier des différences salariales.

Croissance des effectifs sur la période 1993-2010



Source : Sextant d'après Pôle Emploi

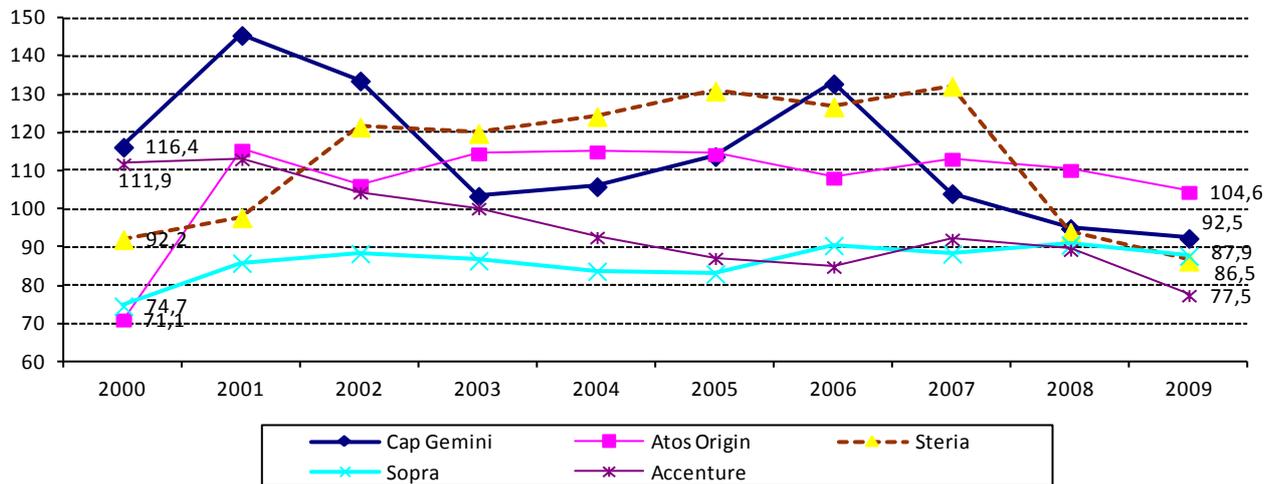
Ecart salarial entre régions



Source : Base de données Sextant, données 2010

On a noté d'abord une forte croissance à Paris entre 1993 et 2001, puis plus importante ensuite en régions. Elles ont en parallèle développé l'offshore. Son poids est passé de 1,6% en 2004 à 6,1% en 2012. Pour autant, il reste peu développé en France, contrairement aux pays anglo-saxons et à la Scandinavie. Mais dans ce cadre, les baisses de prix ont été redonnées aux clients, sans impact au final pour les marges.

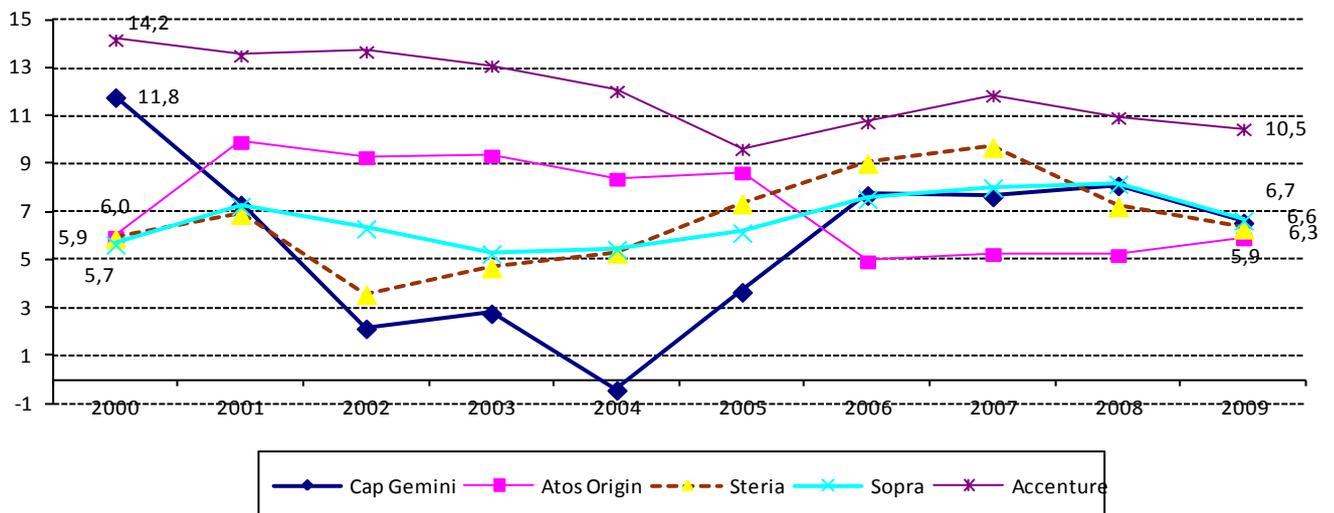
Evolution du CA par ETP (K€)



Source : Sextant, d'après données sociétés

Les salarié-e-s offshore sont nettement moins payés que les salarié-e-s en France. Il y a une baisse du chiffre d'affaire par salarié-e-s.

Evolution de la marge opérationnelle par ETP (K€)



Source : Sextant, d'après données sociétés

Dans le même temps, on note une baisse de la marge équivalent temps plein, ce qui signifie que les économies ont été redonnées aux clients.

De plus, de nouvelles innovations sont apparues pour conserver les gains de productivité sans que le client ne s'en aperçoive, à l'image du lean management... Ce dernier est présenté systématiquement sous le tryptique : amélioration de la satisfaction client, réduction des coûts et amélioration des conditions de travail des salarié-e-s.

Il s'agit en réalité de réduire les coûts en vantant l'amélioration des conditions de travail. La démarche s'appuie sur la collaboration des salarié-e-s pour qu'ils définissent les moyens de réduire leurs emplois et dégrader les conditions de travail de ceux qui conserveront leur emploi. C'est dans ce cadre que le patronat tente d'associer les organisations syndicales... histoire de légitimer socialement leur stratégie.

Pourtant, le lean impacte l'emploi et les conditions de travail, sans améliorer à moyen/long terme la productivité. En effet :

- Le coût réel du projet Lean et son retour sur investissement (le ROI) est rarement estimé ;
- La réaffectation des ressources libérées se fait souvent de façon aléatoire ;
- L'évolution des conditions de travail des salarié-e-s « *leanes* » n'est pas suivie.

D'où des conséquences qui se traduisent par une nette dégradation des conditions de travail avec une pression accrue sur les rythmes de production. En même temps, dans un contexte où la restauration de la marge devient un objectif principal, les projets de lean, quelque soit leurs appellations, sont déployés dans des délais de mise en œuvre de plus en plus courts avec des process de suivi dans la durée souvent très limites. Ce sont alors les salarié-e-s qui jouent le rôle de variable d'ajustement, via l'allongement des durées du travail, la multiplication des tâches... Autant de risques sociaux et psychosociaux étrangers à la démarche lean.

LA PROBLEMATIQUE DE L'INDUSTRIALISATION

L'industrialisation a débuté au milieu des années 90. Elle a pris un nouvel élan depuis la crise de 2009.

Cette industrialisation a deux préalables :

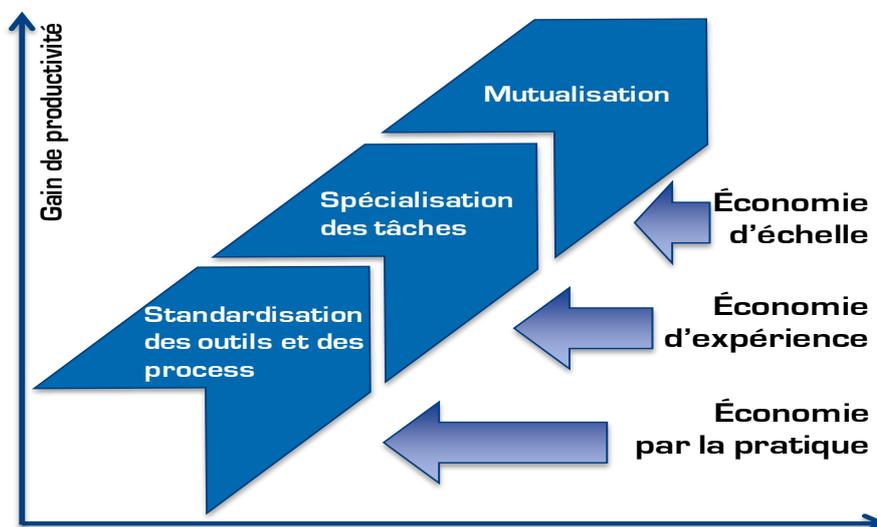
- Une définition d'une politique d'offre ;
- Une organisation alignée sur les métiers.

Et passe par trois étapes :

L'industrialisation consiste à fabriquer un produit ou à offrir un service de manière reproductible en mettant en œuvre des procédures standards.

L'industrialisation des services consiste donc à « *normer* » les processus, les outils pour constituer des briques réutilisables, grâce à l'uniformisation des pratiques et à la documentation standardisée des phases de réalisation de projets.

Les grandes étapes de l'industrialisation



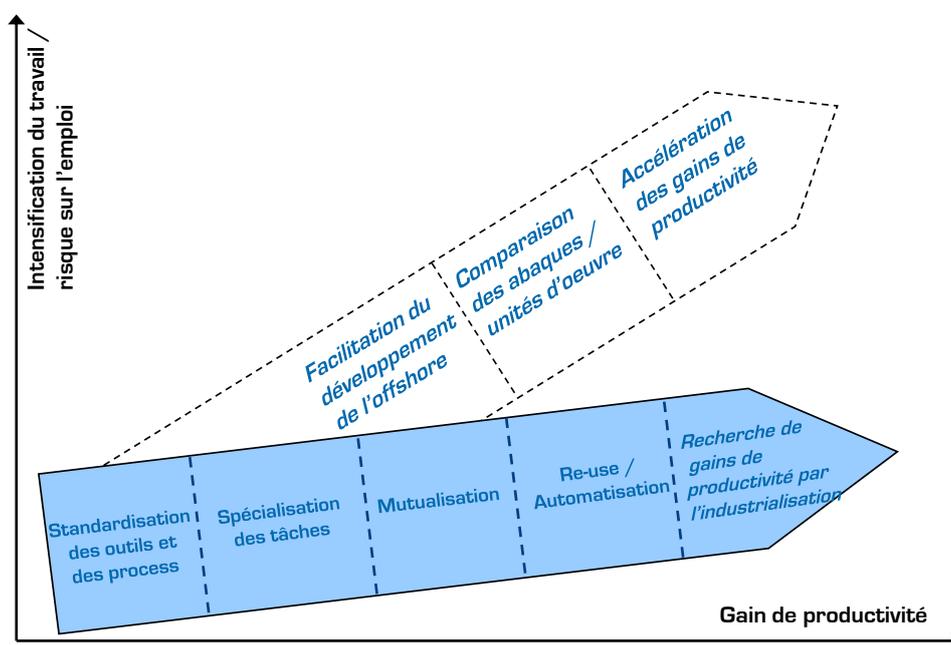
Source : Sextant

Les objectifs à terme sont de deux ordres :

- Le « *ré-use* » pour l'environnement applicatif ;
- L'automatisation pour l'environnement infrastructure.

Il s'agit de maximiser la productivité grâce aux outils mais également grâce à la mesure comparée de la performance. Théoriquement avec un niveau optimum d'industrialisation, les écarts de productivité et les temps de « *rework* » (temps de travail supplémentaire que nécessite pour les effectifs onshore la production à l'offshore) sont plus que réduits. De ce fait, l'attrait de l'offshore devient d'autant plus fort, et compense largement la réduction des écarts salariaux onshore/offshore observés depuis 10 ans.

Ratio Intensification du travail/risque sur l'emploi en fonction des gains de productivité



Source : Sextant

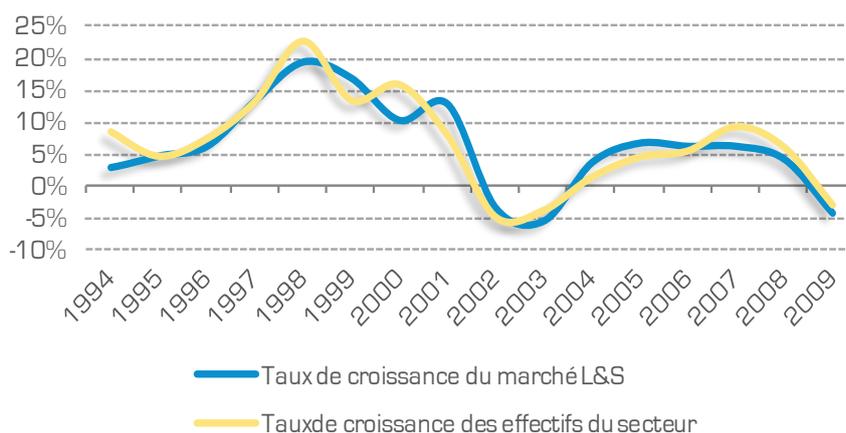
Les tâches standardisées peuvent être mesurées, chronométrées, comptées. Ainsi, les SSII peuvent définir les unités d'œuvre et abaques qui, théoriquement, n'ont pas de raison d'être différents d'un centre de production à un autre.

Elles pourront aligner tous les centres de production sur celui dont les abaques et/ou unités d'œuvre sont les plus « *productives* », créant de fait un levier de productivité important.

Avec ce nouveau modèle mis en œuvre, l'augmentation des profits se fera au détriment de l'emploi.

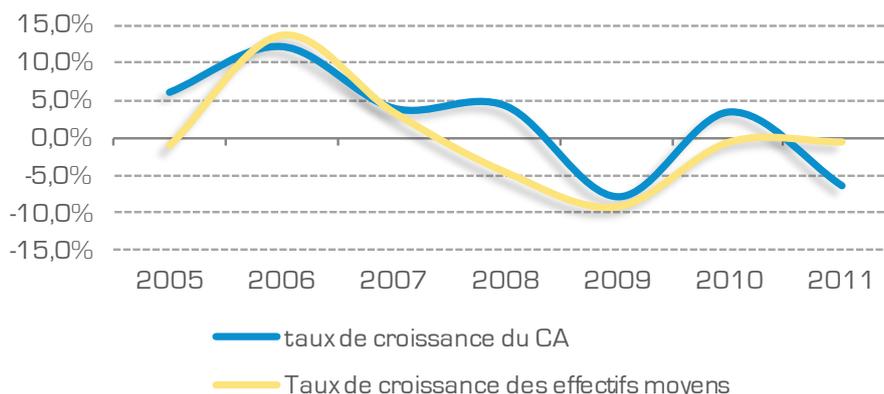


Le modèle traditionnel des SSII : une corrélation quasiment parfaite entre croissance du secteur et croissance des effectifs



Source : Sextant d'après données Syntec pour le marché et données pôle Emploi pour les effectifs

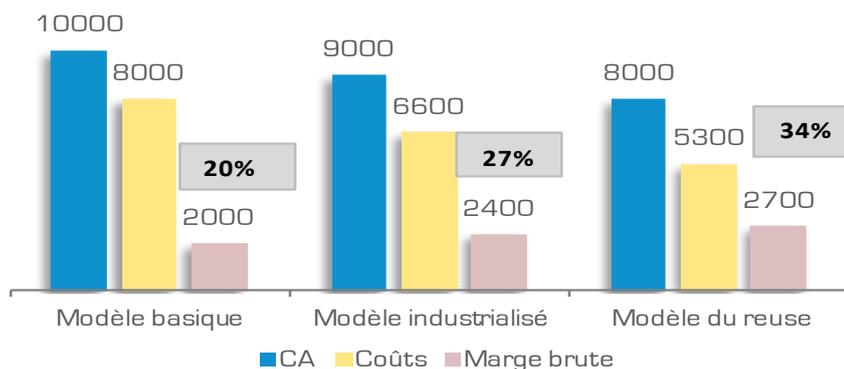
Nouveau modèle économique: Avec l'industrialisation et le re-use, l'emploi croît moins vite que le chiffre d'affaires.



Source : Sextant, d'après données société

L'industrialisation résulte d'une volonté de ne plus dépendre des coûts salariaux.

Impact théorique de l'industrialisation poussée et du re-use sur la rentabilité des SSII



Source : Sextant

Ce modèle est évidemment plus performant pour le patronat parce que plus pauvre en emploi en raison des gains de productivité. Ce sont bien sûr les salarié-e-s qui vont en subir les conséquences tant au niveau des conditions de travail que du point de vue de l'intérêt porté au travail. L'objectif visé est de rendre « interchangeable » des salarié-e-s. Cela passe par :

a) Le durcissement des conditions de travail. A chaque étape de l'industrialisation :

- La spécialisation entraîne une « routinisation » du travail, et peut déterminer la trajectoire professionnelle des salarié-e-s, au détriment de la poly-compétence ;
- La mutualisation et la comparaison des unités d'œuvre, met constamment la pression sur les salarié-e-s, en limitant, voire en supprimant les temps de « pause », ces « amortisseurs » pourtant nécessaires ;
- La comparaison des unités d'œuvre met à mal l'emploi.

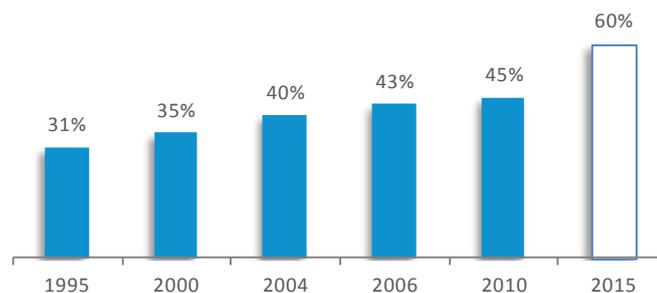
b) Un appauvrissement du travail :

- Le salarié devient un opérateur à la chaîne, qui devra appliquer les consignes et méthodologies ;
- Il n'y a plus de créativité, plus de liberté, plus de valeur ajoutée ;
- Des salarié-e-s « interchangeables », « substituables », niant la contribution des uns et des autres à la société ;
- Une réelle difficulté à (re)créer un collectif de travail dû à l'isolement de chacun.



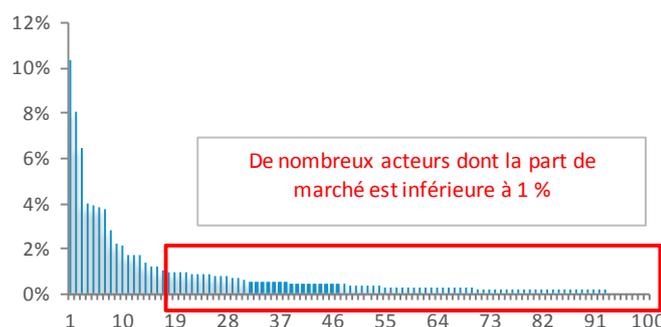
On assiste de ce fait à une robotisation des salarié-e-s. Pour autant, les deux modèles vont continuer de coexister pendant que l'on va assister à une concentration croissante du secteur. Avec l'industrialisation, une augmentation des investissements, et donc de la taille des entreprises avec des concentrations, a déjà commencé et va se développer au détriment de l'assistance technique qui est le mode historique d'organisation et de production des SSII.

Évolution du poids des 10 premières SSII sur le marché français



Source : PAC (1995-2010) et F. Lacombe et P. Rosé pour 2015

Poids des 100 plus grandes SSII sur le marché français en 2010



Source : Pierre Audoin Consultants, Top 100 Prestataires de services IT en France

La question du Crédit Impôt Recherche (CIR)

La réforme de la taxe professionnelle pénalise les entreprises du numérique depuis 2010, à relativiser pour les sociétés cotées, mais le secteur en a auparavant largement bénéficié.

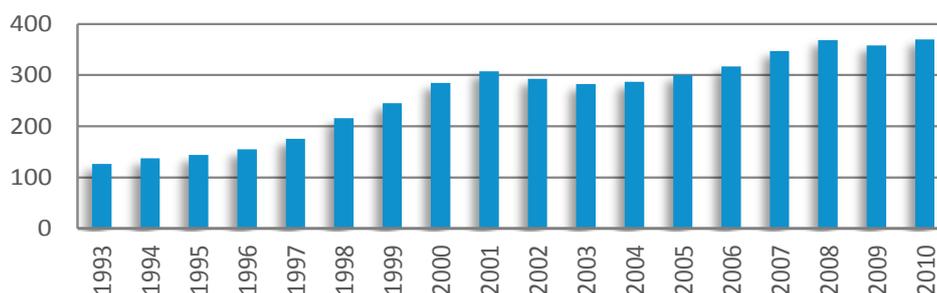
L'Etat a redonné à ces entreprises sous forme de crédit d'impôt 550 M€ pour la seule année 2011 et plus de 1,5 M€ sur les années 2008-2010. Quand SYNTEC Numérique explique que la croissance du secteur s'est faite sans l'Etat, il MENT !

LA DECONSTRUCTION DU DISCOURS PATRONAL

Δ L'emploi

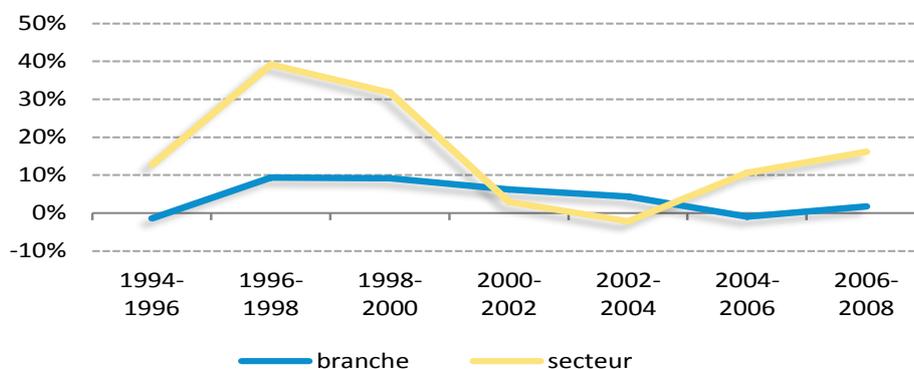
Nous avons à faire dans le secteur à une croissance tirée par le développement économique et par l'externalisation de l'informatique des donneurs d'ordres. Le nombre de salarié-e-s a triplé entre 1991 et 2010 passant de 125 000 à 350 000. Les salarié-e-s représentaient 44% des effectifs de la branche en 1991, mais 70% à la fin des années 2000.

Évolution des effectifs du secteur informatique et logiciels depuis 1993



Source : Pôle emploi

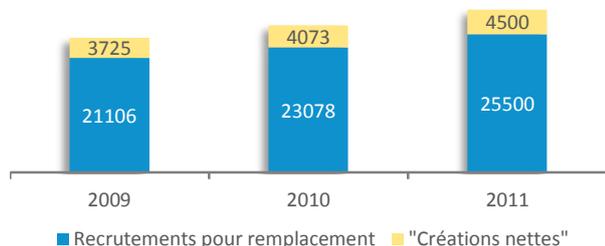
Taux de croissance annuel comparé entre la branche et le secteur informatique



Source : DARES/ Pôle emploi

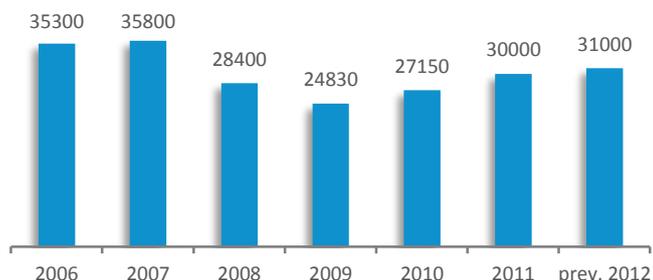
La croissance en emploi aurait pu être plus importante si l'offshore ne s'était pas développé. En effet, les organisations patronales ne lésinent pas en communication sur les créations d'emplois pour mieux masquer leur turn-over élevé et des démissions importantes.

Volume des recrutements nets/créations d'emploi dans le secteur



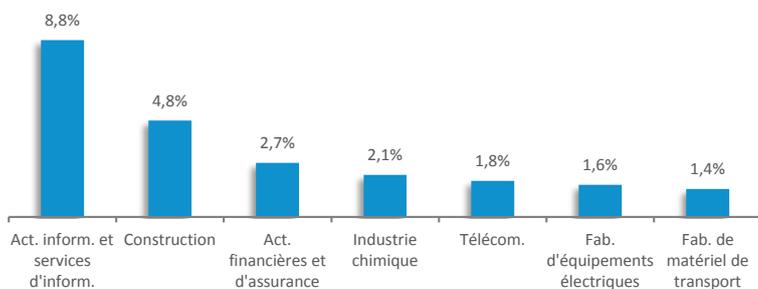
Source : APEC et Sextant

Volume des recrutements bruts dans le secteur



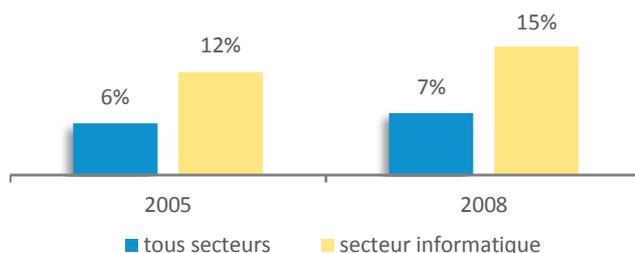
Source : APEC

Taux de démission comparé



Source : DDMO et EMMO 2010¹

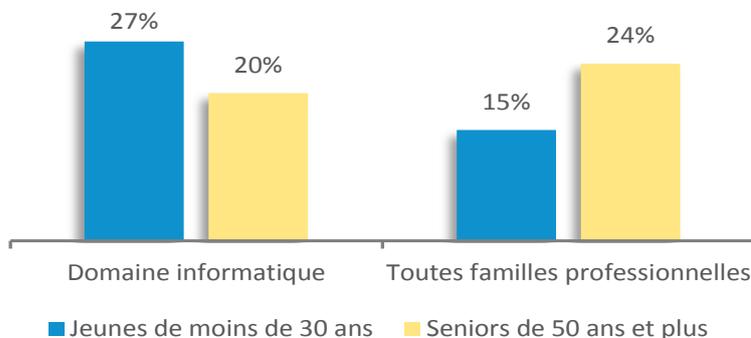
Taux de turn-over comparé



Source : APEC

Il y a donc un fort renouvellement des effectifs avec un effet désastreux sur le collectif de travail. Et par conséquent une qualité de « prestation » détériorée. Le secteur se caractérise aussi par une « juniorisation », c'est-à-dire une proportion plus forte de juniors et moins forte de seniors.

Caractéristiques de l'emploi dans les métiers de l'informatique en 2008-2010

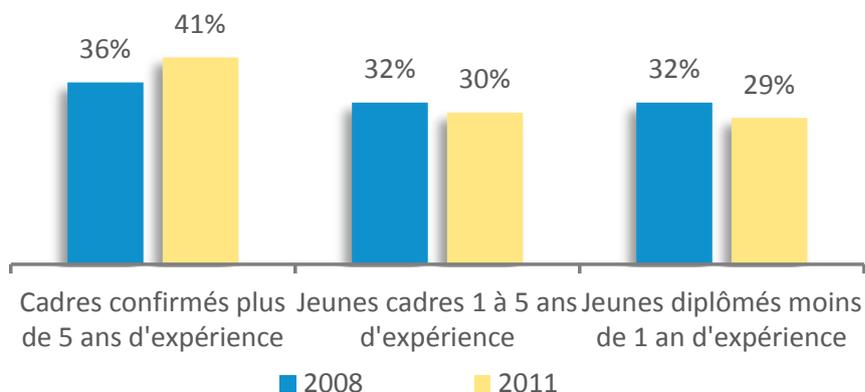


Source : DARES

¹ Déclaration mensuelle des mouvements de main-d'œuvre et Enquête sur les mouvements de main d'œuvre 2010 – DARES et www.info.gouv.fr.

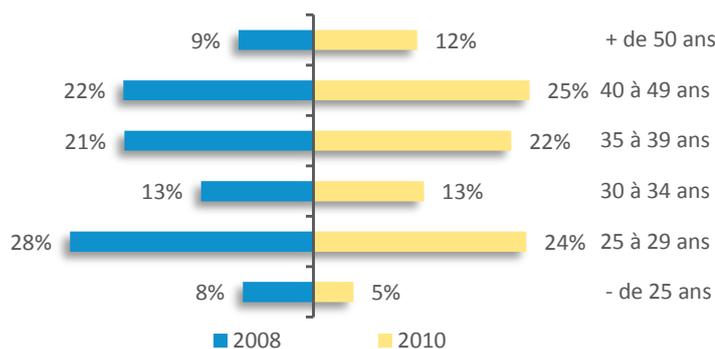
Cette « juniorisation » se transforme en « jeunisme » concernant notamment les grandes SSII maîtrisant leur production. Ce « jeunisme » est en fait une dérive volontariste de cette « juniorisation », au sens où la politique du patronat est de recruter presque exclusivement des juniors.

Répartition des recrutements cadre selon l'expérience entre 2008 et 2011



Source : APEC

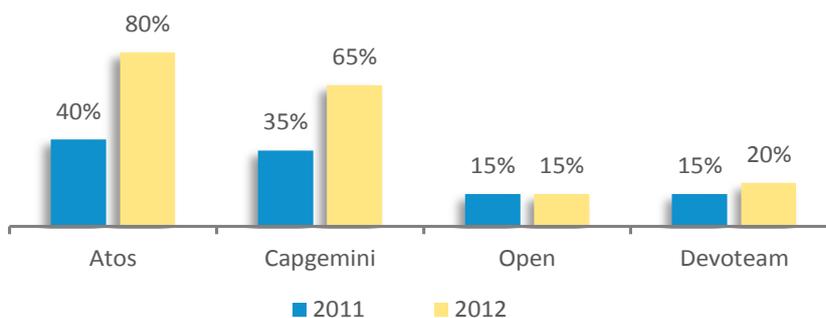
Évolution de la pyramide des âges dans les SSII entre 2008 et 2010



Source : Base bilans sociaux Sextant

Le patronat se sert donc des juniors pour alimenter le modèle économique. Ce processus est encore plus marqué avec le vieillissement de la pyramide des âges.

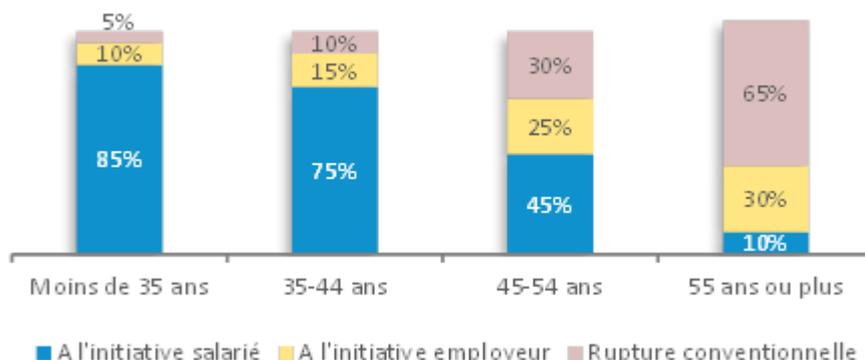
Évolution des besoins de recrutement en jeunes diplômés



Source : Journal du Net

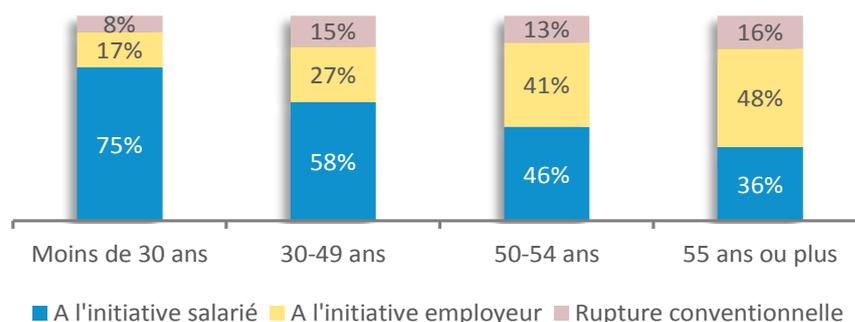
Mais pour que le modèle fonctionne bien, il faut écrieter la pyramide en faisant partir les seniors. Ainsi, avec le ralentissement de l'activité, les directions sont passées à la vitesse supérieure et ciblent les plus anciens pour réguler leur masse salariale et maintenir des niveaux de marge significatifs.

Répartition des causes de sortie par tranche d'âge-exemple d'une SSII



Source : Sextant

Répartition des motifs de sortie par âge tous secteurs confondus au 2^{ème} semestre 2010



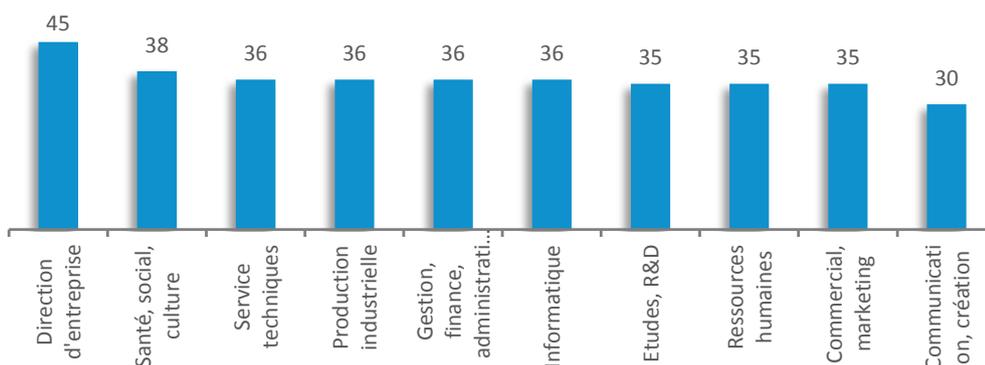
Source : DARES

Alors que SYNTEC Numérique communique largement sur la place du numérique dans l'économie nationale, c'est un secteur où l'on y fait pas carrière. Les politiques de rémunération et de formation sont deux critères essentiels pour comprendre pourquoi les salarié-e-s quittent le secteur.

Δ Les rémunérations

Les rémunérations à l'embauche sont bien éloignées de ce que pourraient laisser croire les discours. Celles-ci se situent dans la moyenne des autres secteurs.

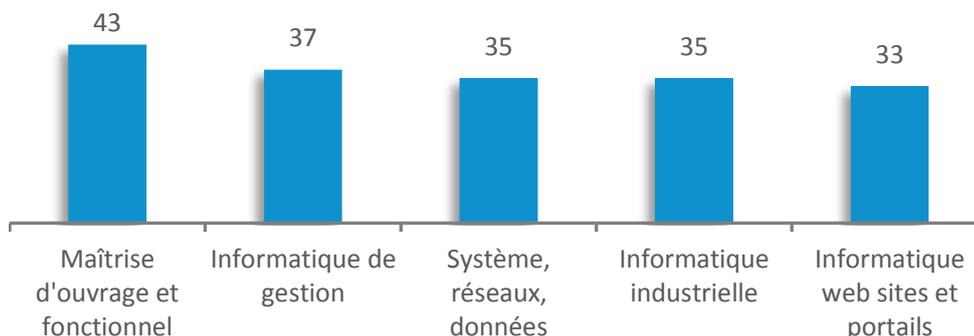
Rémunération annuelle fixe à l'embauche en 2011 (K€)



Source : APEC, les salaires à l'embauche, 2012

D'autre part, les rémunérations proposées sont défavorables aux métiers les plus techniques.

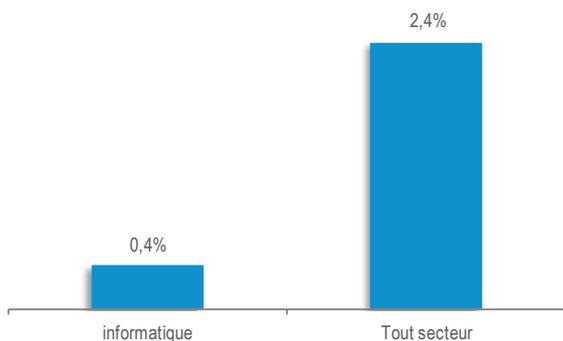
Rémunération annuelle fixe à l'embauche en 2011 par fonction du secteur informatique (K€)



Source : APEC, les salaires à l'embauche, 2012

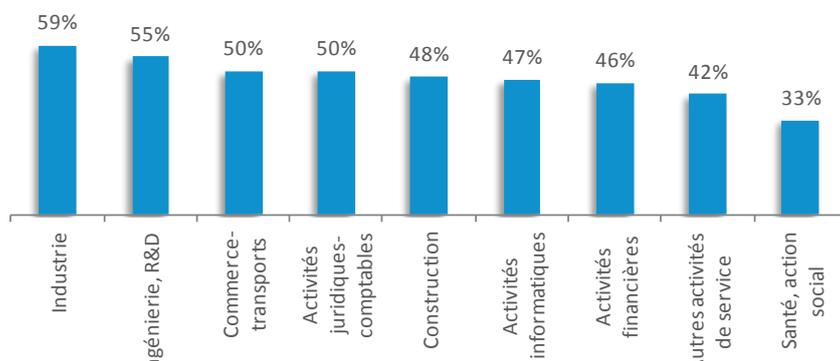
Les augmentations de salaire sont nettement inférieures à celles des autres secteurs.

Augmentation moyenne des cadres



Source : Baromètre Expectra, 2012

Part des cadres qui ont été augmentés en 2011



Source : APEC – Évolution de la rémunération des cadres édition 2012

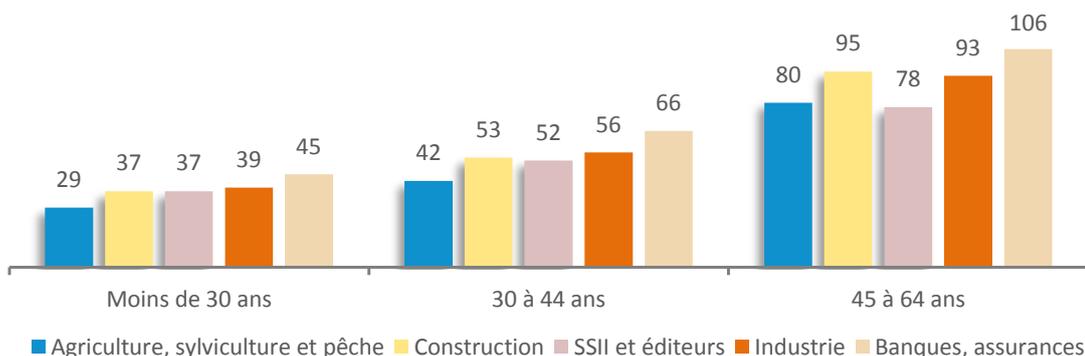
Ainsi, avec une augmentation moyenne des salaires six fois inférieurs à celle des autres secteurs, les entreprises sont loin des entreprises socialement responsables que le SYNTEC Numérique revendique. Les cadres sont moins augmentés par rapport à l'ensemble des secteurs.

Les augmentations individuelles sont privilégiées : 26% des sociétés du numérique pratiquent des augmentations générales contre 51% au niveau national.

En même temps, afin de préserver le modèle économique, les rémunérations ne progressent pas avec l'ancienneté.

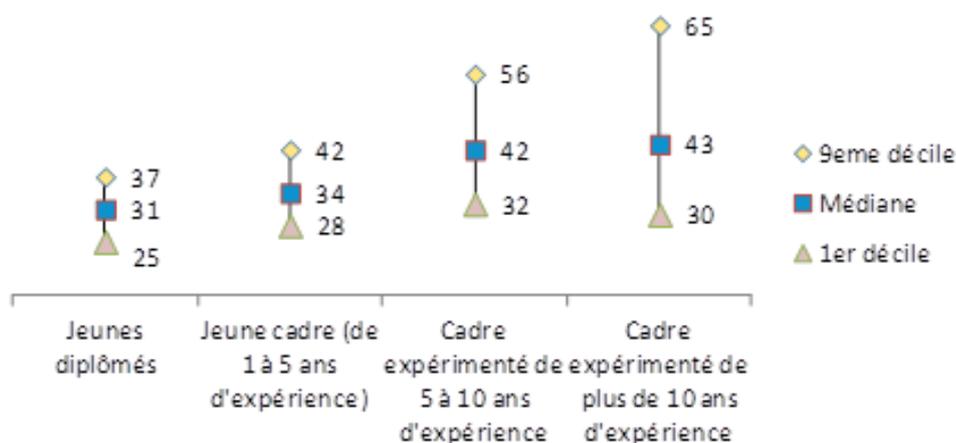


Evolution de la rémunération médiane des ingénieurs selon l'âge et l'ancienneté



Source : Enquête des ingénieurs et scientifiques de France –édition 2012

Rémunération à l'embauche selon l'expérience en 2011



Source : APEC – Évolution de la rémunération des cadres édition 2012

Les rémunérations soi-disant ont pour objet la motivation alors qu'elles ne valorisent pas l'expérience et ne visent qu'à jouer sur l'effet de Noria.

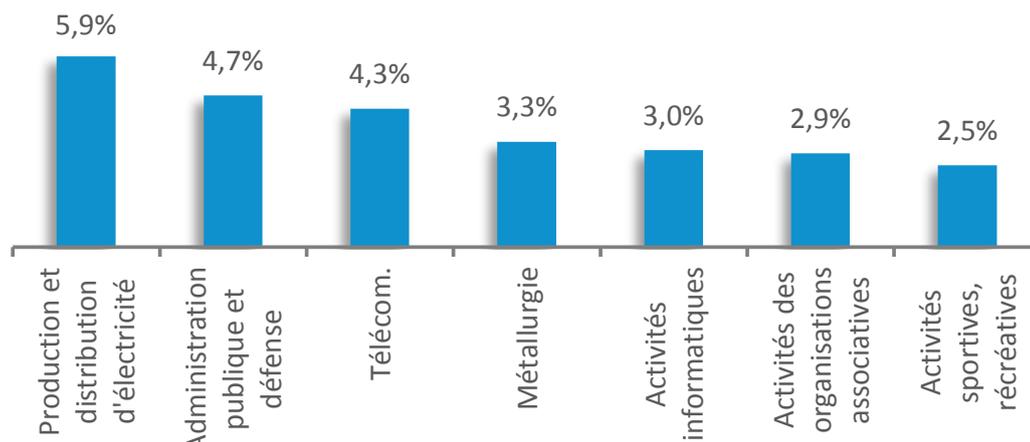
Il y a bien en matière de rémunération une volonté de toujours moins rémunérer.

Δ La formation

Quoique l'on dise, l'informatique n'est pas à l'avant-garde en matière de politique de formation. L'effort de formation dans le secteur informatique n'est pas ou peu équivalent à celles de l'ensemble des secteurs.

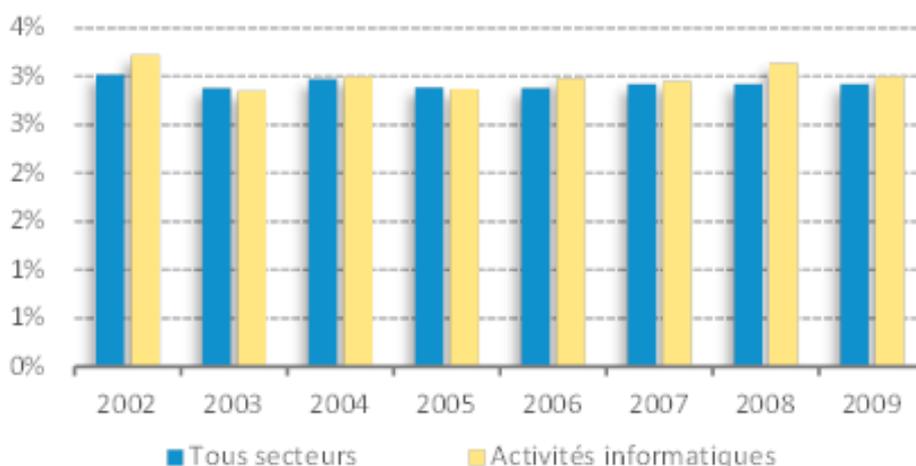


Montant des dépenses de formation rapportées à la masse salariale pour quelques secteurs en 2009 (%)



Source : Cereq – exploitation des déclarations fiscales 2483

Montant des dépenses de formation rapportées à la masse salariale (%)



Source : Cereq – exploitation des déclarations fiscales 2483

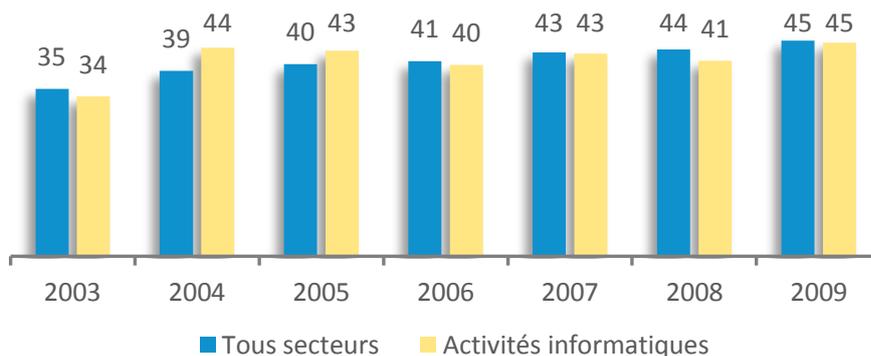
Le secteur fait juste un peu mieux que le sport... Les efforts de formation ne sont pas à la hauteur des enjeux. Les SSII s'inscrivant dans une démarche prospective devraient prévoir ces évolutions en anticipant les reconversions des salarié-e-s occupant des emplois à risque et en accompagnant le développement des compétences des salarié-e-s vers les emplois offrant davantage de perspectives et d'employabilité.





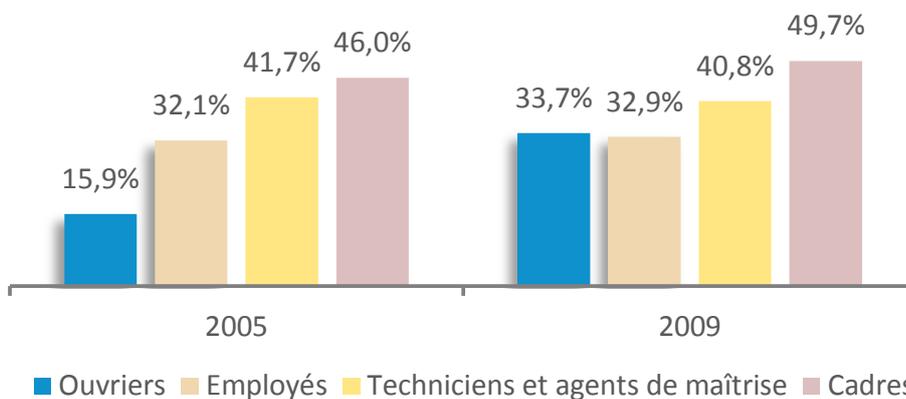
Mais la formation est davantage dédiée aux clients qu'à l'évolution professionnelle des salarié-e-s. La formation se concentre sur un petit nombre de salarié-e-s, laissant de côté une frange de plus en plus importante de salarié-e-s. Ainsi, un salarié sur deux n'a jamais accès à une formation.

Taux d'accès à la formation



Source : Cereq – exploitation des déclarations fiscales 2483

Taux d'accès à la formation par catégorie de personnel dans le secteur de l'informatique



Source : Cereq – exploitation des déclarations fiscales 2483

Les formations bénéficient avant tout aux cadres, au détriment des ETAM dont pourtant les métiers sont les plus menacés. Sont également exclus les seniors ; les salarié-e-s fragilisés et les oubliés de la formation. Mais les hauts potentiels sont privilégiés...