

FEDERATION CGT DES SOCIETES D'ETUDES

263 rue de Paris - Case 421 - 93514 MONTREUIL CEDEX

Tél : 01 48 18 84 34 - Fax : 01 48 18 84 86 - Email : fsetud@cgt.fr - Site : <http://www.soc-etudes.cgt.fr>

JOURNEES D'ETUDES DE NOVEMBRE 2010

En guise de préambule :

Ce bulletin de novembre 2010 rassemble les journées d'études concernant trois secteurs de notre Fédération : **le sondage, les centres d'appels et les sociétés informatiques**. Sur une ou deux journées, la tenue de ces réunions sont toujours des moments privilégiés où se confrontent nos analyses afin de mieux appréhender l'environnement économique et social dans lequel nous agissons pour construire avec les salarié-e-s des revendications par essence en rupture avec le système capitaliste.

Le sondage : aspects économiques et sociaux d'un secteur en pleine croissance : Journée d'études du 18 novembre 2010



Intervenants :

Patrick PATTEYN - *Cabinet ECE*

**Mail : p.p@expertise-ce.com, n.i@expertise-ce.com,
v.g@expertise-ce.com**

Position du problème

2,5 milliards d'euros ! C'est ce que représente le marché du sondage aujourd'hui, alors que le chiffre d'affaires a doublé en 10 ans. Si ces résultats peuvent faire rêver, du point de vue patronal, ils sont aussi et surtout le reflet des profondes modifications d'organisation du travail dans le secteur.

Sous couvert de contraintes économiques, le développement des technologies de l'information a considérablement changé les modes de recueil avec notamment le développement du « On line ». Cette évolution implique un processus d'industrialisation dans la conduite des enquêtes qui se traduit par le cloisonnement des activités et par conséquent des personnes.

La précarité, inscrite jusque dans la convention collective, qui était plutôt le quotidien des enquêteurs vacataires, gagne l'ensemble du personnel. Mais ce n'est qu'une étape pour le patronat qui pourrait bien en outre imposer une aggravation accrue des conditions de travail, sous menace d'externalisation, voire d'offshoring de certaines activités. Ainsi, les évolutions que connaît le secteur ne doivent leur nocivité pour les travailleurs qu'à la volonté du patronat de maintenir ses taux de croissance.

Pourtant, il serait possible de s'appuyer sur les progrès technologiques pour ouvrir de nouvelles perspectives dans le travail et garantir de nouveaux acquis sociaux. C'est tout l'enjeu de notre syndicalisme, et des luttes que les travailleurs ne manqueront pas de mener !

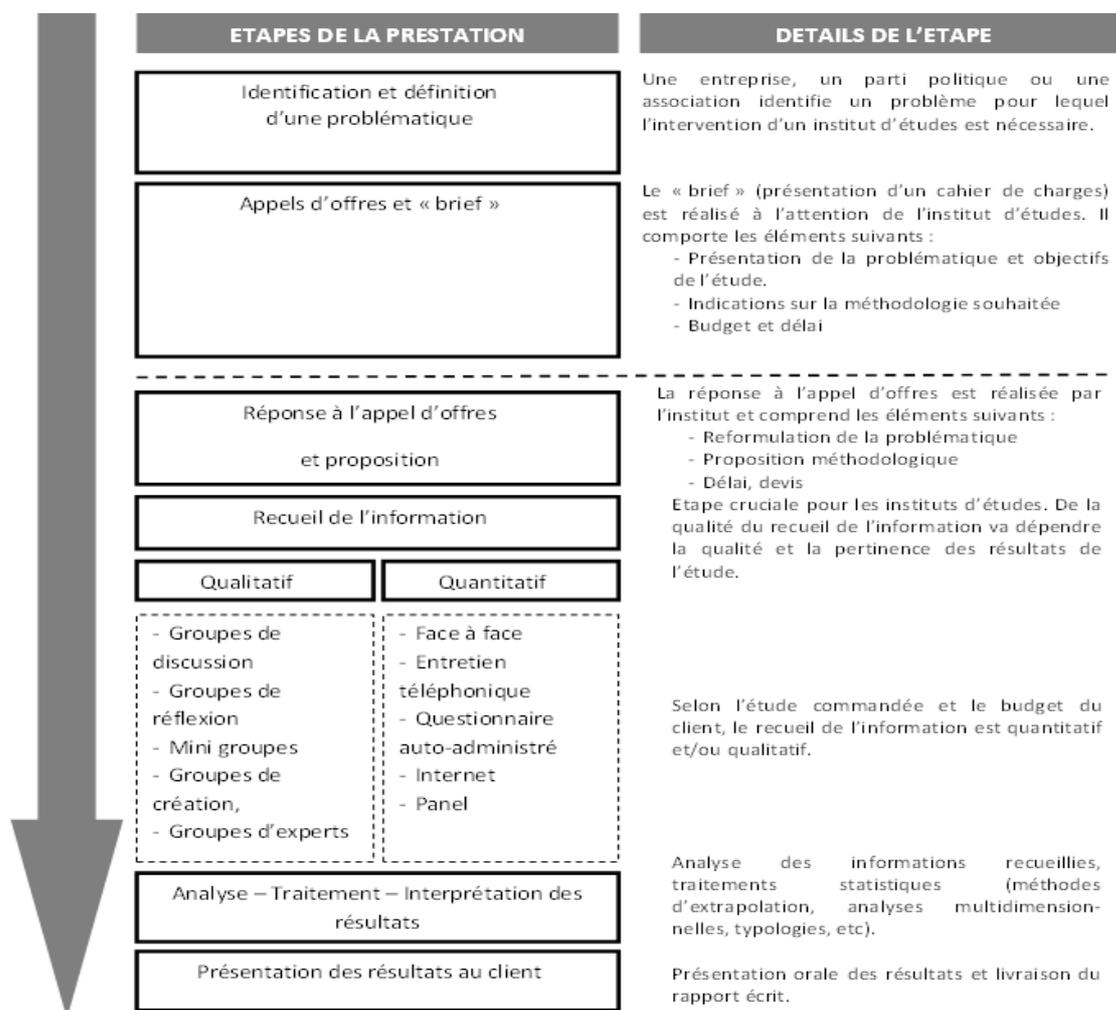
Le secteur du sondage est en pleine mutation. Celle-ci est essentiellement liée à l'appétit insatiable de profit du patronat et s'appuie très largement sur l'apport des technologies de l'information. Mais cette évolution n'est pas sans impact sur les conditions de travail et de vie des travailleurs du secteur. C'est tout l'objet de cette première journée d'études.

Textes de référence

- **L'étude ECE.**
- **Les bilans sociaux des principaux acteurs du secteur.**
- **Les enquêtes réalisées auprès des acteurs de la branche.**
- **La convention collective des bureaux d'études, notamment son annexe 7.**

Un marché en pleine mutation

1) Un ensemble de métiers dans le métier



2) Les différents modes de recueil

2-1- Les études quantitatives et qualitatives :

Il existe deux grands modes de recueil : quantitatif ou qualitatif. Dans tous les cas, différents moyens cohabitent pour réaliser une étude : **le sondage, l'étude ad hoc, l'étude continue, le panel.**

2-2- L'évolution des modes de recueil :

Les **études quantitatives ad hoc** représentent près de **50% du marché, auxquelles il faut ajouter les 38% que constituent les panels et les études en continu.** Les études qualitatives représentent **13% du marché.**

Mais ce qui est notable, c'est la **forte croissance des études on line** qui pesait en 2007, déjà **17% des études quantitatives.** 44% des études publicitaires et 31% des études marketing sont aujourd'hui des études « on line », et l'utilisation de l'outil Internet devrait se généraliser dans les prochaines années.

Le fait que le secteur de la grande consommation représente plus de 44% des études n'est pas étranger au recours **de plus en plus massif du « on line ».** Elle est plus portée, de par son activité vers le quantitatif que vers le qualitatif et rend plus facile le recours au sondage en ligne.

Mais le recours aux nouvelles technologies a un impact direct sur la nature des effectifs dans le secteur. En effet, faire une étude en ligne ne demande pas les mêmes compétences que de mener des enquêtes téléphoniques ou en face à face...

Evolution du modèle économique des sociétés de sondage

1) Un secteur en pleine croissance économique

Le chiffre d'affaires global des sociétés de sondage a quasiment doublé en 10 ans et représente 2,5 milliards d'euros aujourd'hui. Il repose comme nous l'avons vu principalement sur les études quantitatives.

Le secteur est dominé par les grandes entreprises, qui génèrent à elles seules 70% du chiffre d'affaires, mais le secteur compte plus de 1 000 établissements. Cependant, plus de 40% des salarié-e-s sont occupés dans les structures de plus de 200 salarié-e-s.



Si, dans les discours patronaux tout du moins, la pression concurrentielle est forte, les prix des études n'ont pas baissé pour autant. Depuis 2004, ils ont même augmenté de 9%, avec un bond de 2,1% entre 2009 et 2010, alors que le taux d'inflation moyen n'était lui que de 1,5 à 2%. Les marges par contre ont baissé. Cela peut s'expliquer d'une part par la lourdeur des investissements liés au « on line », d'autre part par le fait que le recours aux nouvelles technologies a modifié la nature de l'effectif. Une partie du travail qui pouvait être réalisée par les enquêteurs s'est transférée vers du personnel en interne qui lui dispose d'un CDI.

2) Conséquences de la mutation sur le secteur

La progression rapide du « on line » est aussi liée à la crise. En effet, à l'instar des autres secteurs de vente de prestation, les clients ont mené une politique de réduction des coûts qui s'est traduite par une forte pression sur les prix. Pour préserver leurs dividendes, les actionnaires des grands groupes du secteur du sondage ont donc dû diversifier leurs offres et chercher à limiter leurs coûts de production pour répondre aux attentes de leur clientèle. La pénétration d'Internet au sein de tous les foyers permet aujourd'hui d'obtenir un panel représentatif « sondable » à tout moment, sans recours à un enquêteur, sans frais de déplacement, ni impression papier...

Cette mutation a un coût. C'est pourquoi seuls les grands groupes ont pu suivre le mouvement. Les plus petites sociétés ont déjà disparu. Le nombre total d'instituts est passé de plus de 1 500 en 2000, à un peu plus de 1 000 en 2008, soit un tiers de moins ! C'est la traduction de la concentration du secteur, de la recherche d'une taille critique qui permet aux groupes d'exister au niveau international, et donc de suivre l'évolution de leurs clients.

A ce titre, là encore le « on line » s'impose car il répond au développement de l'activité à l'international, autrement plus efficacement que les enquêtes terrain...

Si dans un premier temps, il n'est pas évident que l'utilisation des nouvelles technologies soit plus rentable en raison des coûts structurels qu'elle implique, à long terme, la standardisation, l'industrialisation des processus qu'elle va permettre, devrait se traduire par une augmentation de la productivité.

Ainsi, les stratégies mises en œuvre par les sociétés de sondage s'articulent sur trois axes principaux :

- ➔ **Augmentation de la productivité de tous les personnels intervenant dans la réalisation d'une étude : analystes, chargés d'études, enquêteurs,**
- ➔ **Délocalisation de certains process d'analyse vers des pays « low cost », favorisée par la technologie,**
- ➔ **Flexibilisation et optimisation des coûts.**

Une certitude persiste dans la recomposition actuelle du secteur. Elle se fait et continuera à se développer sur le dos des travailleurs, à quelque niveau que ce soit. La fameuse pression concurrentielle n'est ni plus ni moins que la mise en concurrence des salarié-e-s du secteur. Suppression d'emplois au niveau du secteur, pression sur la masse salariale, aggravation des conditions de travail, ce sont bien là les seules perspectives que leur réserve le patronat !

D'autres perspectives pour les travailleurs des sociétés de sondage

1) Conséquences de l'évolution du secteur pour les salarié-e-s

Les étapes de la mise en place d'une enquête révèlent un cloisonnement des différentes activités qui la composent. Ce cloisonnement a une traduction concrète immédiate pour les salarié-e-s. **Ils se retrouvent eux-mêmes cloîtrés à leur niveau sans aucune visibilité sur le résultat final de leur travail.** C'est bien là le signe d'un processus industriel. Cette division du travail conduit déjà à la précarisation d'un nombre de plus en plus important de salarié-e-s. Les enquêteurs, vacataires ou non, servent véritablement de variables d'ajustement dans les coûts des projets. Leur activité est entièrement dépendante de la volonté patronale, et leur évolution professionnelle est quasi nulle.



Le nombre d'emplois en équivalent temps plein est en baisse. Pour les chargés d'études, les ingénieurs, les informaticiens et l'ensemble du personnel en interne, la situation, si elle n'est pas aussi dramatique, s'aggrave. Ainsi, la baisse des coûts d'une enquête se traduit premièrement par la diminution de réalisation de celle-ci. Mais il s'agit bien souvent d'une diminution en jour/homme, mais pas en heures. Les heures supplémentaires s'accumulent, certains travailleurs quittant leur lieu de travail à 23h... Une enquête qui pouvait prendre deux mois se doit actuellement d'être bouclée souvent en moins d'un mois ! Alors que la masse salariale augmentait régulièrement de 6-8% par an jusqu'en 2004, celle-ci ne croît plus que de 2% par an depuis. **Et cette croissance est bien moins liée aux augmentations de salaire qu'à la nouvelle composition sociologique du secteur.**

Mais l'industrialisation peut tout aussi avoir d'autres conséquences. Certaines activités, de par leur nature sont aujourd'hui externalisables. C'est ainsi que CSA-TMO, par exemple, a été scindée pour donner deux nouvelles sociétés, CSA et SES, la première se consacrant aux parties d'études à forte valeur ajoutée, la seconde servant de terrain de la première. Et ce n'est vraisemblablement qu'un premier pas vers l'offshore...

2) De réelles perspectives d'avenir pour les travailleurs

Si l'avenir des salarié-e-s du secteur semble voué à la précarité, cela n'est cependant pas gravé dans le marbre. Quel que soit le projet d'expansion des actionnaires du secteur, quel que soit la soif de profit qui les anime, les travailleurs, dans le sondage comme ailleurs, représentent une force énorme. Ce sont eux qui produisent. Ils sont nombreux et maîtrisent la chaîne de production de bout en bout. Sans leur travail aucune enquête ne sortirait. Ils ont les moyens, par leur lutte d'imposer un autre choix de développement de leurs métiers.

Ils pourraient imposer collectivement les embauches en CDI pour l'ensemble du personnel, les augmentations de salaire, la fin des journées à rallonge. Ils pourraient s'appuyer sur le développement des nouvelles technologies pour garantir l'évolution de leur carrière au regard de l'évolution de leur métier par un plan de formation visant à développer leurs compétences !

Intervenants :

Stéphane BIGATA - **Groupe SECAFI**
Francine BLANCHE - **CGT**
Jacques BREISTENSTEIN - **APEX**
Xavier BUROT - **FD CGT Sociétés d'Études**
Jacques DENOYELLE - **Groupe SECAFI**
Frédéric JOUSSET - **WEBHELP**
Sébastien LAVERGNE - **Groupe SECAFI**
Emmanuel MIGNOT - **TELETECH INTERNATIONAL**

Position du problème

Dans un contexte de crise, où les donneurs d'ordre accentuent leurs pressions à la fois sur les coûts et sur la qualité de services rendus, les centres d'appels internes comme externes voient se développer de nouvelles formes d'organisation du travail. Après l'externalisation et l'offshore, nous voyons se déployer le télétravail et l'homeshoring, sous couvert d'améliorations de conditions de vie des salarié-e-s et de responsabilités environnementales.

L'échec patent de la mise en œuvre de l'accord-cadre, non signé par la CGT, a été reconnu par l'ex-Secrétaire d'Etat de tutelle, Laurent Wauquiez, lors des assises de la Relation Client, que nous avons boycottées. Nous sommes obligés de constater qu'aucun des objectifs fixés n'a été atteint, tant son bilan est famélique. Le pseudo « Label de Responsabilité Sociale » développé par le secteur depuis 2004 reste un chiffon de papier sans aucune obligation ni aucun impact social concret dans les centres d'appels.

D'ailleurs la crise aidant, les années 2009 et 2010 ont vu apparaître les premiers gros plans sociaux du secteur : Téléperformance, Sitel, Transcom, etc., et la fuite continue des emplois vers l'offshore, avec une augmentation de plus de 15% de chiffre d'affaires réalisé hors de nos frontières.

Au moment où les effets de la crise se font ressentir dans le secteur, il doit s'adapter à la diversification des canaux de relation client qui lui impose une montée en compétence de son personnel. La pression financière étant ce qu'elle est dans le secteur, les employeurs tentent de développer un nouveau modèle d'organisation basée sur une plus grande flexibilité horaire, géographique et fonctionnelle. Celui-ci s'accompagnant d'une augmentation de la pression sur les salarié-e-s du secteur, détériorant toujours plus leurs conditions de vie et de travail.

Voilà donc les raisons qui ont poussé notre organisation à réaliser ces deux journées d'études.



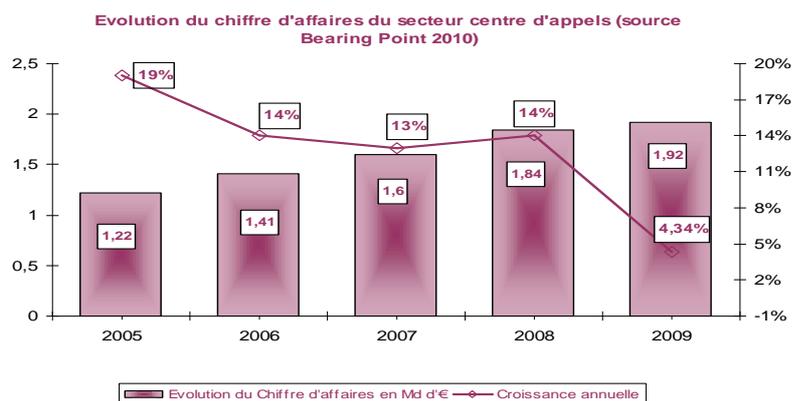
Texte de référence

- **Les centres d'appels : Point sur nos connaissances du secteur – 2010.**
- « **Les Centres de Contacts externalisés : un secteur qui résiste malgré la crise** » - **Point Presse BearingPoint – SP2C du 13 octobre 2010.**
- **Accord-cadre européen sur le télétravail du 16 juillet 2002.**
- **Accord national interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005.**
- **Proposition de loi pour faciliter le maintien et la création d'emplois votée en première lecture par l'Assemblée Nationale le 9 juin 2009.**

Ma petite entreprise ne connaît pas la crise ?

Le secteur des centres de relations clients prestataires a subi la crise comme tous les autres secteurs. Cela s'est traduit par :

- une forte baisse de leur croissance, qui reste pourtant positive,
- des restructurations importantes avec suppression de plusieurs centaines d'emplois notamment chez le leader du secteur, TELEPERFORMANCE.



Malgré ce coup de frein dans la prise de commande et la destruction de postes qui l'a accompagné, ce secteur n'en reste pas moins l'un des plus prometteurs en terme d'emplois, en comparaison avec le développement de celui-ci chez nos voisins européens. D'ailleurs, le gouvernement table sur la création de 11 000 emplois dans le secteur d'ici à la mi-2011.

Objectif ambitieux que celui-ci ! Outre les licenciements en cours, le secteur fait face à des difficultés croissantes pour recruter des salarié-e-s de plus en plus qualifié-e-s auxquels il est proposé une rémunération proche du SMIC et des conditions de travail qui peuvent s'avérer extrêmement pénibles.

Téléconseiller, un métier en mutation

Les tensions sur l'emploi s'ajoutant à la diversification de la relation client (téléphone, courriel, télécopie, internet, mobile, tchat, etc.), les entreprises demandent à leurs conseillers-client de mettre en œuvre un nombre croissant de compétences (ventes, assistances, renseignements, etc.) et cela dans un espace-temps de plus en plus réduit, parfois dans la même journée.

Cette nouvelle mobilité fonctionnelle est perçue comme une nouvelle pression s'exerçant sur les salarié-e-s, en raison du manque de reconnaissance qui l'accompagne tant en terme salarial que d'évolution de carrière.



Lors des négociations de 2009 sur la refonte de la grille de classification des centres d'appels prestataires, la CGT était porteuse d'une amélioration de la reconnaissance des connaissances acquises, que celles-ci l'aient été dans le cycle scolaire ou dans la carrière professionnelle, mais aussi pour une amélioration de l'évolution de carrière par la définition de filières professionnelles ouvrant la possibilité d'évoluer tant en interne qu'en externe. Malheureusement, cette négociation n'a pas abouti devant l'intransigeance du SP2C, à voir réduit toute la diversité de la relation client sous un seul métier de « téléconseiller » polyvalent, gommant ainsi toute possibilité de valorisation des compétences de chacun.

Il nous faut donc, dans chaque entreprise, nous battre pour que cette mobilité fonctionnelle n'aggrave pas encore plus la précarisation de l'emploi, n'accentue pas la pression sur les rémunérations des salarié-e-s et qu'elle s'accompagne d'une amélioration des conditions de travail.

Centres internes ou externes même combat !

Autre type de mobilité qui tend à augmenter, celui qui permet le transfert de compétences intersectorielles.

Le principe de mise en place d'une telle mobilité est acté dans l'accord-cadre national du 28 juillet 2009 pour le développement de l'emploi et des compétences dans la filière des centres de relation client. Et a vu sa première concrétisation par la signature le 14 octobre 2009 d'une convention de partenariat entre le SP2C, *syndicat patronal organisant les entreprises de centres d'appels prestataires*, et le SNVAD, *syndicat patronal de la vente à distance*, favorisant la mobilité des salarié-e-s d'un secteur vers l'autre. A ce jour, celle-ci se fait surtout de la vente à distance vers les centres prestataires.



L'apparition de ce type de partenariat nous impose d'organiser la coordination revendicative entre les salarié-e-s des centres internes et externes, qui courent tous le risque de voir leur activité et leur contrat de travail transférés dans une entreprise prestataire. Déjà nous pouvons constater une uniformisation, par le bas, des conditions de travail et de vie des salarié-e-s de cette filière professionnelle.



La question des centres d'appels dépasse donc la seule compétence de notre Fédération. Voilà pourquoi elle œuvre à la création de lieux de débat tant au niveau national que local, permettant l'élaboration de revendications communes, s'appuyant en cela sur le processus défini par la résolution n°5 du 49^{ème} Congrès confédéral qui tend à « faire progresser avec les syndicats, les objectifs de conquêtes de grandes garanties collectives en lien avec la revendication du Nouveau Statut du Travail Salarié ».

Nous devons nous atteler à renforcer les liens qui nous unissent à certaines fédérations, mais aussi à en tisser de nouveaux, afin que la CGT soit présente dans toutes les entreprises du secteur pour que tous les salarié-e-s puissent se défendre dans l'unité la plus large contre les coups qui leur sont porté-e-s par le patronat et le gouvernement, et ce avec l'ensemble de nos structures interprofessionnelles.

Seule l'union de tous les salarié-e-s, qu'ils soient en centres internes ou externes, permettra véritablement un changement dans les pratiques managériales actuelles, et une amélioration durable des conditions de vie et de travail dans ce secteur.

Travailler depuis la maison : Rêve ou cauchemar ?

A la mobilité fonctionnelle, s'ajoute celle que nous pouvons considérer comme « géographique », avec l'objectif pour les employeurs de limiter leurs coûts de structure. L'apparition en France, dans le milieu des années 2000, du travail à la maison pour un centre d'appels, que cela soit sous la forme salariée (télétravail) ou d'auto-entrepreneur (homeshoring), entre totalement dans cette recherche.

D'ailleurs, la société EASYCARE, leader français en matière de homeshoring, a récemment pris position pour le développement de cette forme d'activité en arguant que cela constituerait « un formidable levier pour favoriser l'emploi et serait une alternative positive à l'offshore ».

Mais quelques soient les arguments avancés, la lutte contre les délocalisations ou le chômage, ou pour l'amélioration de notre confort de vie, ceux-ci ne sont là que pour nous faire oublier les gains économiques attendus, autour de 15% selon M. Frédéric JOUSSET, co-Directeur de WEBHELP, et l'accroissement de la flexibilité engendré par le fait que les téléconseillers, ne quittant pas leur domicile, seraient plus enclins à accepter des horaires décalés.



Si la perspective d'une amélioration des conditions de vie que les employeurs font miroiter aux salarié-e-s semble alléchante (réduction des temps de transport, économies financières, réduction du bruit, etc.), celle-ci s'accompagne d'une augmentation des contrôles et un isolement face aux difficultés qui peuvent être rencontrées lors d'une prise d'appel. Des facteurs à risques pour la santé des téléconseillers comme le souligne M. Jacques DENOYELLE, Associé en charge des secteurs audiovisuels et télécoms au sein du Cabinet SECAFI. Une santé dont la protection n'est plus assurée par les employeurs comme la loi l'impose mais repose quasi-essentiellement sur le salarié d'après l'avis de M. Jacques BREITENSTEIN, du Cabinet APEX.

Aussi, il semble bien que le rêve soit plus pour les employeurs que pour les salarié-e-s. Selon Francine BLANCHE, membre de la direction confédérale, « le télétravail exauce l'un des plus vieux rêves du patronat, celui d'avoir des salarié-e-s disponibles quand il le souhaite », car il « atomise le travail salarié et permet le détricotage des garanties collectives » et représente « un formidable retour en arrière en matière sociale ».

Pour autant, il ne faut pas oublier qu'un bon nombre de salarié-e-s sont tenté-e-s par cette nouvelle forme de travail. Et qu'ils sont déjà près de 3 000 à exercer leur activité depuis leur domicile. Le développement de ce mode de travail est pour l'instant bloqué, à la fois par la méfiance des donneurs d'ordre du point de vue de la confidentialité de leurs données, selon M. JOUSSET, et par le fait que certains employeurs, à l'exemple de M. Emmanuel MIGNOT, pense que l'activité de télétravailleur ne permet pas l'autonomie nécessaire à un travail à domicile.

Le travail depuis la maison, bien que porteur d'espoir pour un certain nombre de salarié-e-s en terme d'amélioration des conditions de vie, pose un certain nombre de problématiques que nous nous devons de montrer aux salarié-e-s afin que ceux-ci ne tombent pas pieds et poings liés sous les fourches caudines du patronat.



Intervenants :

Jean Camille GALLAY - *Groupe SECAFI*
Nicolas SENE - *Journaliste*
Jacques FAHIER - *Ex-délégué syndical CGT*
du groupe OPEN

Une journée d'études sur le secteur de l'informatique, SSII, éditeur de logiciel ... est toujours un évènement attendu par bon nombre de camarades. C'est ainsi que depuis de nombreuses années, plusieurs dizaines de militants se réunissent afin d'analyser l'évolution du secteur et élaborer les revendications qui permettent la transformation sociale des modèles économiques à l'œuvre. Cette année, nous avons choisi d'examiner le tryptique « Emploi, Salaire et Conditions de travail » et ce après avoir traité les années précédentes d'autres thèmes tels que l'offshore.

C'est donc en osmose avec les préoccupations immédiates de chacune et de chacun qu'une étude sur ces questions a été menée, qui aura permis de pointer un certain nombre d'évolutions, de tendances, d'en débattre et de formuler des propositions. C'est aussi avec ce même souci que nous avons invité à nos débats un journaliste qui a produit un ouvrage sur les SSII et un ex-délégué syndical qui s'est commis dans une de nos brochures concernant les conditions de travail dans ces entreprises.

Ces diverses approches n'ont eu d'autres objectifs que d'armer l'ensemble des camarades face à un patronat qui tente, par tous les moyens, de préserver un modèle de développement économique qui repose sur une précarité spécifique et la fabrication de cadres low cost.

Nos interventions dans les entreprises montrent qu'il est urgent de faire autrement. Un autre modèle qui ne se repose pas sur la précarisation et l'exploitation salariale est possible, c'est le sens de nos combats au quotidien.

Ce quatre pages doit être un élément supplémentaire à l'alimentation des débats que nous devons avoir avec les salarié-e-s en insistant sur le fait que même la précarité haut de gamme ne se négocie pas, elle se combat.

Position du problème

Cette journée d'études s'inscrit pleinement dans les réflexions que la CGT mène depuis des années sur l'emploi, les salaires et les conditions de travail. Il s'agit d'élaborer les revendications qui permettent à toutes et à tous de construire le rapport de force nécessaire pour transformer un modèle économique construit sur une précarité qui se veut haut de gamme.

Textes de référence

- **Etude SECAFI sur l'emploi, les salaires et les conditions de travail réalisée par SECAFI pour la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes.**
- **L'ouvrage de Nicolas SENE intitulé « Derrière l'écran de la révolution sociale, quand le monde de l'informatique et des SSII sert de laboratoire social et induit une précarisation par le haut ».**
- **La brochure CGT n°5 de Jacques FAHIER : « Portraits de Marc ou les conditions de travail dans les sociétés informatiques ».**
- **La division internationale du travail dans les services informatiques – APEC.**
- **La sélectivité par l'âge dans les métiers de l'informatique ; l'adaptabilité en question DARES (janvier/mars 2010).**
- **Etude APEC 2010.**
- **Etude de l'observatoire des métiers du CNISF – Juin 2009.**

De l'emploi...



Il s'agit de démystifier le discours de SYNTEC numérique sur la question de l'emploi. Nous ne sommes pas dupes, les chiffres annoncés concernant les recrutements ne sont faits que pour rassurer les marchés et les clients. La difficulté à saisir l'évolution de l'emploi est réelle. Les chiffres avancés par le patronat sur les dix dernières années sont loin d'être pertinents. En croisant les données unistatis-pôle emploi et ceux de la DARES, il est possible d'affirmer qu'au cours de celles-ci la progression de l'emploi dans le secteur est portée essentiellement par les SSII. Le poids des salarié-e-s de ces dernières années passe de 29 à 73% du total¹ de 1993 à 2009. Dans cette dynamique, l'Île de France pèse plus de 55% du total des salarié-e-s de ce secteur. Avec PACA et Rhône ALPES, il en représente 70%. Il n'y a donc pas encore eu de basculement de l'activité vers les régions malgré l'émergence des « centres de services partagés ». Si l'on peut raisonnablement partager avec le patronat aujourd'hui le nombre de salarié-e-s que compte le secteur, 370 000, nous restons plus que sceptiques quant aux tensions sur l'emploi. Le BIPE et le cabinet AUDOUIN Consultant affirment qu'il y aurait plutôt une dégradation du niveau d'emploi.

La baisse du nombre d'embauches et particulièrement des jeunes diplômés est notable. Le secteur est de moins en moins attractif. Pire l'informatique ne créerait plus d'emplois. D'ailleurs en 2009, alors qu'il était effectué entre 16 000 et 20 000 recrutements, on assistait à une contraction de 7 à 10 000 postes. L'étude du BIPE semble sans appel. Pourtant celle-ci sous-estime cette baisse. Il est possible au regard des chiffres avancés par SYNTEC sur les créations de poste à partir de 2007, qu'il y aurait entre 20 000 et 27 600 suppressions nettes d'emplois entre 2010 et 2012. Le taux de chômage mis en avant par SYNTEC est systématiquement sous-évalué, au moins du double si l'on tient compte du chiffre avancé par la DARES. Alors qu'il n'y a pas eu de Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) dans le secteur, 10% de l'effectif de certaines SSII sont partis en fumée. Dans sa politique de défense de ses marges à tout prix, le patronat a préféré multiplier les licenciements pour faute, les départs négociés notamment les inter contrats, et les ruptures conventionnelles.

Cela lui a permis notamment :

- De choisir les salarié-e-s qu'il voulait voir partir, à savoir ceux dont l'ancienneté est importante,
- De se débarrasser très rapidement des salarié-e-s en question,
- D'éviter le gel d'embauches, obligatoire avec un PSE.

Compte tenu de l'obsolescence rapide des connaissances, la plupart des salarié-e-s ne reviennent pas dans le secteur. A ces PSE déguisés, s'ajoute un turn-over important. Malgré cela, l'effet de Noria se grippe. L'âge moyen dans le secteur est passé de 36 à 38 ans. Le patronat a de plus en plus de mal à chasser des entreprises les salarié-e-s plus expérimenté-e-s pour de plus jeunes afin d'alléger la masse salariale et d'augmenter leur taux de profit. L'ancienneté moyenne dans les entreprises passe à 8 ans et demi. Aussi le rapport, masse salariale/chiffre d'affaires a tendance à augmenter.

La masse salariale représentant les deux tiers des charges des entreprises, le patronat dans sa défense des marges tend à vouloir baisser les effectifs mais à un rythme inférieur à celui du chiffre d'affaires. Eu égard au grippage de l'effet Noria, le taux de marge a lui aussi subi une érosion par rapport au chiffre d'affaires. C'est dans ce cadre qu'il faut comprendre l'introduction du Lean Management qui permet une réduction des coûts propre à faire remonter la marge. Cette industrialisation couplée avec le développement des centres de profits et l'offshore génère stress et dégradation des conditions de travail, qui en retour dégradent les performances mêmes des entreprises.

Le patronat tente de préserver son modèle par essence antisociale où l'emploi n'est qu'une variable d'ajustement dans une course effrénée au profit. Il appréhende donc la question de l'emploi au travers du seul prisme de ce dernier, d'où une précarité de plus en plus importante et la fabrication en masse de cadres low cost.

¹ Composé des SSII, éditeur de logiciel et internet.

Des salaires...

Autre question d'importance qui ne peut être traitée qu'en lien avec l'emploi. Le patronat est confronté à plusieurs contradictions qui tiennent à la préservation du modèle de développement économique de son secteur. Si nous avons traité de l'emploi comme élément structurant dudit modèle, la problématique salariale ne peut être appréhendée qu'au travers de l'emploi. La politique que déploie le patronat sur l'emploi est de même nature que celle qu'il mène sur les salaires. Et pour cause...la marge et le taux de profit.

La baisse de la masse salariale est la priorité de SYNTEC depuis au moins 1993. Il la réalise par une « gestion » de l'emploi comme nous l'avons vu précédemment mais aussi par une « baisse des salaires ». Les salaires des jeunes embauchés ont tendance à être inférieurs² à ceux des embauches précédentes et d'un niveau nettement moins important que les salarié-e-s expérimentés qui ont une ancienneté.

Le cabinet de recrutement « Page Personnel » estime la chute des salaires pour les nouveaux embauchés par rapport à l'année précédente de 10% à 15%³.

Le salaire moyen d'un cadre débutant est de 36 Keuros contre 30 Keuros en moyenne en SSII⁴. 80% des salarié-e-s à l'embauche se situent entre 27 et 48 Keuros en sachant que la médiane est inférieure à la moyenne, signe d'un tassement des rémunérations vers le bas⁵.

En 2009, le salaire de base a progressé de 1,8%, ce qui revient à maintenir le pouvoir d'achat. En un an, les augmentations ont donc chuté de 50%. En incluant les primes, les intéressements..., cette baisse est encore plus brutale⁶. Selon une étude menée par l'APEC, la dégradation des rémunérations est réelle depuis au moins deux ans. Si 39% des cadres ont eu une augmentation individuelle en 2009, 53% ont vu leur rémunération stagner et 8% baisser. Cette tendance s'est confirmée en 2010.

Cela a été pire pour les cadres informaticiens. 64% des cadres SSII et éditeurs logiciels ont vu leur rémunération stagner. Seuls 29% d'entre eux ont connu une augmentation. En ce qui concerne les augmentations générales, seules 31% des entreprises y ont eu recours contre 46% tous secteurs confondus. C'est le pourcentage le plus bas des 12 secteurs étudiés par l'APEC. D'une certaine façon cette «baisse » de la masse salariale permet de compenser le grippage de l'effet Noria et une baisse des effectifs, inférieure à celle du chiffre d'affaires afin de « redresser » la marge de l'entreprise.

C'est aussi dans ce cadre qu'il faut resituer le recours au Lean Management et plus largement le recours à l'industrialisation des services.

L'étude du CNISF de juin 2010 sur 2009 montre que les salaires médians des informaticiens des SSII sont inférieurs à ceux des informaticiens des entreprises utilisatrices quelles que soient les tranches d'âge. Avec un salaire médian de 47 000€, les services informatiques se classent comme le 25^{ème} secteur d'activité le plus rémunérateur sur les 29 secteurs d'activités dans lesquels exercent les ingénieurs.

L'enquête APEC confirme s'il en était besoin que les salaires moyens comme médians dans les SSII sont inférieurs à ceux du marché tous secteurs confondus. De même sur les 28 secteurs étudiés, les SSII se trouvent à la 24^{ème} place avec un salaire médian de 44 Keuros.

Face à cette situation de misère sociale les salarié-e-s s'organisent. En 2008, 2,5% des entreprises de 10 salarié-e-s ou plus, ont connu des conflits notamment sur les salaires. En 2009 et 2010, les mobilisations des salarié-e-s ont largement dépassé ce que l'on avait connu jusqu'alors. C'est à l'évidence un encouragement à poursuivre la lutte sur toutes ses formes afin d'obtenir un emploi et un salaire décent.

² En tenant compte du coût de la vie.

³ 01 net pro – 24 février 2010

⁴ 01 net pro – 7 janvier 2010

⁵ Indexel.net -15 septembre 2010

⁶ APEC 2010

Et des conditions de travail

« Dans la jungle des SSII, on a une vie d'esclave », titrait un blog⁷. Ruptures conventionnelles, licenciements abusifs, harcèlements, dépressions...sont le lot de nombreux salarié-e-s de ce secteur.

Les « là ça va mieux, j'ai un traitement qui marche bien. Je suis sous antidépresseurs, anxiolytiques et je prends des somnifères » au « je suis au placard, j'ai eu trop de clients et maintenant on me reproche d'être en inter contrat »⁸, se succèdent.

Mais ne nous y trompons pas, c'est le modèle même de développement qui génère un tel mal-être au travail, et qui bien trop de fois conduit au suicide. Un modèle qui assimile les entreprises à des « marchands de viandes ».



Il s'appuie sur différents éléments. Selon les périodes et les segments de marché, ceux-ci sont plus ou moins structurant des conditions de travail dans l'entreprise. On y trouve pêle-mêle la mobilité géographique excessive, le contournement du code du travail, les évolutions de carrière bloquées, des missions inintéressantes ou inadéquates et des inter contrats vécus comme antichambres du licenciement. Et le tout baigné dans un stress permanent.

C'est la politique que mène le patronat de ces entreprises. Nicolas SENE et Jacques FAHIER à leur niveau décryptent bien ce « laboratoire du recul social »⁹ où les « cadres ouvriers » sont soumis à la même logique de productivité avec plus que la bénédiction des entreprises donneurs d'ordre...qui entretiennent cette situation.

L'industrialisation des services n'a aucunement changé la donne, mais a accéléré l'aggravation des conditions de travail. La recrudescence de problèmes cardiaques en est un autre signe. C'est ce que l'étude de la DARES de juin 2010 pointe en soulignant le ras de bol de plus en plus important des salarié-e-s, ras le bol qui se concrétise par des débrayages, grèves...

Derrière la vitrine technologique du XXIème siècle que promeut le secteur des SSII se cache en réalité le XIXème siècle social.¹⁰

La CGT se doit donc impérativement de continuer à investir ce secteur afin de construire avec les salarié-e-s, des alternatives qui placent femmes et hommes au centre du développement du secteur et en rupture radicale avec les conditions de travail que l'on nous impose.



⁷ Eco.rue89.com

⁸ Idem

⁹ Nicolas SENE

¹⁰ On ne peut que reprendre à notre compte l'assertion de Nicolas SENE.