

Les délocalisations, après avoir touché les secteurs d'activités dits traditionnels comme le textile ou l'automobile, concernent aujourd'hui également les services.

Les délocalisations des centres d'appels sont provoquées par des donneurs d'ordres de plus en plus avides de bénéfices. En France, ce phénomène touche actuellement environ 20 000 emplois (soit 9 % du total des emplois concernés). Il devrait s'intensifier dans les années à venir puisque 70 % des centres de contacts réfléchissent à des opérations de délocalisations, et que 17 % d'entre eux ont d'ores et déjà planifié ces actions (source fin 2005).

1) Les raisons des délocalisations :

Six raisons poussent le patronat à délocaliser les centres d'appels à l'étranger :

1) Avec l'explosion des télécommunications et d'Internet, il est possible de disposer de liaisons fiables pour lesquelles la distance constitue une part réduite du prix.

2) En dehors des métropoles économiques, les loyers et surtout les salaires sont plus faibles dans certains pays. Les économies escomptées sur les salaires sont particulièrement importantes dans une activité dont la masse salariale représente environ 60 % des charges.

À titre d'exemple, on estime le coût d'un appel entrant à 4 euros en France et à 2,60 euros à l'off shore. Le salaire d'un salarié marocain se situe environ à 600 euros soit deux fois moins qu'un salarié français.

3) On trouve dans les pays du Sud un contingent croissant de main-d'œuvre qualifiée sous-employée.

4) Les travailleurs des pays du Sud n'ayant que très peu de droits par rapport à ceux du Nord, ils peuvent à moindre coût travailler le week-end, la nuit ou 44 heures par semaine ce qui permet une flexibilité plus importante.

5) Pour le patronat français, les délocalisations servent surtout de moyen de pression afin de faire peur aux salariés français. Afin d'imposer des régressions sociales (temps de travail, salaires au rabais, flexibilité...).

6) Les donneurs d'ordre, qui externalisent de plus en plus leurs services clients pour baisser les coûts, font pression sur les sous-traitants pour avoir des prix toujours plus bas. Par exemple France Telecom a récemment effectué un appel d'offre où celui qui offrait le prix le plus bas gagnait le contrat par l'intermédiaire d'enchères. De plus, cela leur permet de se déresponsabiliser des problèmes sociaux qui se retrouvent à plusieurs centaines de kilomètres de leurs sièges sociaux.

En ce qui concerne la France, les pays où il y a des délocalisations sont le Maroc, la Tunisie, mais aussi la Pologne, la Roumanie et le Sénégal.

2) Les conséquences des délocalisations :

* Dans les pays industrialisés :

Elles sont, bien entendu, majoritairement négatives puisque comme nous venons de le dire, cela permet aux patrons de répondre négativement à toutes les revendications des salariés : formation, salaire, condition de travail... Cela entraîne aussi de nombreuses suppressions d'emplois et tire les salaires vers le bas.

Le seul point positif des délocalisations pour les salariés du Nord est la possibilité de supprimer certains horaires de nuit en utilisant les décalages horaires.

*Les conséquences dans les pays dominés :

Dans le cas des centres d'appels, les délocalisations peuvent être considérées comme une aubaine par les salariés du Sud, car souvent les salaires sont plus élevés que le salaire moyen du pays

concerné. Il est par ailleurs fait appel à une main-d'œuvre qualifiée, sous-employée. En effet, le chômage chez les jeunes est très important plus de 25%. Une vraie schizophrénie culturelle est néanmoins à l'œuvre : les salariés doivent changer de prénom (il n'est pas de bon goût de s'appeler Hakim ou Djamila), avoir un " vrai " accent français. Il faut donc admettre qu'avec un marché de l'emploi moins sinistré les jeunes travailleurs très souvent surdiplômés ne viendraient pas travailler dans ces centres d'appels.

Les conditions de travail sont encore plus mauvaises qu'en France : stress, flexibilité, et, bien entendu, sans les droits sociaux qui existent en France ou dans les pays du Nord.

Les délocalisations accroissent également la dépendance des pays d'accueil envers le pays vers lequel sont réexportés les services et les produits.

3) Quelles réponses syndicales face aux délocalisations ?

Pendant longtemps la seule réponse syndicale a été de vouloir freiner les déplacements de marchandises et de capitaux. Sans oublier les réponses souverainistes du style « produisons et consommons français ».

Nous refusons une telle position.

La seule attitude sérieuse que nous devons mener est de casser la logique patronale qui consiste à diviser les salariés. Nous devons créer une solidarité internationale afin d'empêcher cette division qui ne sert que les intérêts du patronat et instaure une précarisation généralisée.

Notre participation aux Forums Sociaux s'inscrit dans une telle démarche. Cette solidarité doit s'effectuer entre les travailleurs du Nord et du Sud et, bien entendu, aussi entre travailleurs du Sud.

La concurrence entre pays du Sud peut aussi entraîner une stagnation des droits des salariés. Le PDG du numéro 2 des centres d'appels en France explique très bien la vision patronale dans une revue spécialisée : *« le gouvernement marocain a pris les choses très au sérieux pour une raison simple, il a bien compris que si les salaires augmentaient de 10 % le métier disparaîtrait comme cela s'est passé d'une certaine manière pour le textile ».*

Donc face à la fragmentation des processus de travail, il est plus nécessaire que jamais de chercher à unifier l'ensemble des salariés travaillant pour une même multinationale, qu'ils soient situés dans la maison-mère, dans une filiale ou chez un sous-traitant, et cela quel que soit le pays où est situé le poste de travail.

A travers les différents forums sociaux ou des rencontres inter-syndicales, nous avons pu constater que dans toutes les filiales du numéro un mondial du secteur (Téléperformance) les méthodes de management ou les conditions de travail étaient le plus souvent identiques que l'on soit du Brésil ou du Sénégal...

C'est à partir de ce constat et de notre démarche internationaliste que Sud PTT invitera lors d'une réunion nationale des salariés des centres d'appels, un syndicaliste marocain de ce secteur afin de mettre en place des ripostes et des revendications communes.

Nous devons revendiquer l'obtention des mêmes droits, des mêmes conditions de travail ainsi qu'une augmentation substantielle des salaires dans les pays du Sud (et de l'Est), ainsi que le maintien des emplois pour les salariés du Nord.

Conclusion :

Les délocalisations des centres d'appels comme celles des autres activités sont un moyen d'accroître les profits pour les groupes internationaux. C'est un outil supplémentaire du patronat pour diviser les salariés, baisser le coût du travail, détourner les réglementations (droit du travail...).

Nous avons peu de tradition syndicale sur cette question, et nous avons beaucoup de retard, contrairement au patronat. Il faut vite prendre conscience que seule la solidarité entre salariés pourra mettre un frein à cette logique. La mise en place de coordination entre salariés est une nécessité. Ce Forum Social peut y contribuer.