



FEDERATION  
SYNDICALE  
DES PTT

25-27 rue des envergures  
75020 Paris - France  
Phone : (33)1 44 62 12 00  
sudptt@sudptt.fr  
www.sudptt.fr

European Social Forum      October 2004, London

## Seminar G2:

# Delocalisation - remote sourcing - offshoring

### About SUD-PTT and Solidaires

SUD (Solidarity - Unity - Democracy) is a French trade union founded in 1989, for postal services and telecommunication workforce. SUD-PTT is at the moment the second largest trade union in these two sectors. SUD-PTT is affiliated to "Solidaires" with other trade unions having a growing influence in railways, health and care, tax offices, etc.

SUD and Solidaires want to promote a rank-and-file oriented trade unionism. They want to develop unity between the different trade unions in each sectors, and between all the workers in France and worldwide.

Promote unity is one of the reason why our trade unions decided to be fully independent from all governments and political parties.

We also want to give up a narrow-minded trade unionism, struggling only inside each corporation. It's the reason why we are involved in the whole social movement in France and worldwide: rights for women, jobless, homeless, undocumented workers, international solidarity, ATTAC, World and European Social Forums, etc. Please find below the draft of the speech delivered by SUD's speaker in this seminar.

---

## Intervention de Sandra Demarcq Sud-PTT, France

<demarcq@sudptt.fr>

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

Un des cas les plus médiatiques aujourd'hui concerne les délocalisations des centres d'appels.

En France, ce phénomène est récent et ne touche actuellement qu'environ 10 000 emplois (soit 5% du total des emplois concernés), mais il est en rapide augmentation et devrait passer en 2005 à environ 15 000 emplois soit 7,5 % du total.

### 1) Les raisons des délocalisations :

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

\* 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 ;

\* En dehors des métropoles économiques, les loyers et surtout les salaires sont plus faibles ;

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

Les économies escomptées sur les salaires sont particulièrement importantes dans une activité dont la masse salariale représente environ 60 % des charges.

En ce qui concerne la France, les pays concernés sont le Maroc, la Tunisie, mais aussi la Pologne, la Slovaquie et le Sénégal.

## 2) Les conséquences des délocalisations :

\* Dans les pays industrialisés :

Elles sont majoritairement négatives : suppressions d'emplois, chantage accru sur les salaires, les conditions de travail. Cela accentue les restructurations des entreprises et les suppressions d'emplois. Le seul point positif des délocalisations pour les salariés du Nord est la possibilité de supprimer des 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 pour les salariés du Sud, car souvent les salaires sont plus élevés que le salaire moyen et fait appel à une main d'œuvre qualifiée sous ou peu employée.

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.

Les conditions de travail sont aussi mauvaises qu'en France : stress, flexibilité... mais sans les droits sociaux.

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 une attitude a consisté à vouloir freiner les déplacements de marchandises et de capitaux. La seule réponse était donc une réponse souverainiste : produisons français.

Nous refusons une telle position.

La seule attitude sérieuse que nous devons mener est de casser la logique patronale qui consiste à la diviser les salariés. Nous devons créer une solidarité internationale afin d'empêcher le patronat de jouer les salariés les uns contre les autres et d'instaurer une précarisation généralisée.

Notre participation aux Forums Sociaux participe d'une telle démarche.

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.

Nous devons revendiquer l'obtention des mêmes acquis, 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 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 énormément 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.

---

Vous pouvez trouver de nombreuses informations sur notre site [www.sudptt.fr](http://www.sudptt.fr), et en ce qui concerne les centres d'appels à <http://www.sudptt.fr/telecoms/pratique/Centreappel.html>