

Élaboration d'une stratégie dans le contexte de la mondialisation du marché du travail

Révolution mondiale de la mobilité

Gestion planétaire des ressources en main-d'œuvre

Introduction

Le présent rapport porte sur la tendance observée en ce qui concerne la délocalisation des emplois du secteur des services; cette délocalisation s'effectue au détriment des régions du monde où le coût de la main d'oeuvre est élevé vers des régions dans lesquelles le niveau des rémunérations est inférieur, où les conditions d'emploi risquent d'être moins bonnes et les droits des travailleurs moins bien respectés. Ce processus est parfois connu sous le nom, même si cela ne sert pas à grand chose, de « délocalisation ».

Nous commençons déjà à nous rendre compte qu'il s'agit d'un phénomène de première importance : nous avons le vif sentiment que nous sommes au début d'une forte augmentation du nombre d'emplois du secteur des services délocalisés à l'échelon mondial, qui pourrait être comparée à la migration des emplois dans le secteur manufacturier des pays développés vers les pays en développement il y a une génération. Aujourd'hui, comme avant, ce processus pose des problèmes importants pour les syndicats tant aux niveaux national qu'international.

Comment les syndicats, notamment ceux qui sont du « mauvais » côté de ce processus de délocalisation, doivent-ils réagir ?

Il est possible d'imaginer un « scénario catastrophe » : poussés à défendre les emplois, les syndicats se trouvent amenés à réagir en résistant avec ténacité au changement à tout prix. Cette position peut être facilement exploitée par des intérêts hostiles au syndicalisme qui décrivent les syndicats comme des institutions conservatrices dont la seule préoccupation est de défendre des intérêts sectoriels et qui ne sont pas capables de s'adapter aux mutations. Les syndicats ne parviennent ni à susciter un débat public plus large sur la mondialisation ni à créer des alliances plus vastes. Les nouveaux membres potentiels d'un syndicat ne voient pas vraiment l'intérêt d'adhérer à un syndicat, d'où une diminution du taux de syndicalisation.

Pire encore, cette stratégie ne parvient pas à atteindre son objectif qui est de maintenir le statu quo. Les emplois disparaissent et le nombre de travailleurs syndiqués continue de diminuer. Pendant ce temps-là, on assiste à une migration des emplois vers des pays où les conditions d'emploi ne sont pas bonnes - mais où les travailleurs considèrent les syndicats étrangers comme hostiles à leurs propres intérêts et n'ont aucune motivation pour créer leurs propres structures syndicales. Tout sentiment d'appartenir à un mouvement international reposant sur la solidarité et le soutien mutuel disparaît. Tous les éléments sont réunis pour que commence une véritable « course vers le bas ».

Y a-t-il une autre solution face à ce tableau peu réjouissant ? Dans le présent rapport, nous montrerons que, même s'il existe des problèmes considérables, les syndicats ont néanmoins la possibilité de tirer parti de situations potentiellement difficiles. Nous ferons, avant tout, ressortir que toute démarche portera ses fruits pour autant que les syndicats agissent à *l'échelon international* en jouant un rôle actif aux *deux extrémités* de la trajectoire de la migration des emplois. Nous ferons observer en outre qu'il est plus facile de lutter, au niveau national, pour des emplois décents convenablement payés si les syndicats en font de même au niveau mondial. Autrement dit, un sens affirmé de l'internationalisme n'est pas seulement un bon principe syndical, mais cela devient de plus en plus un moyen d'action pragmatique et efficace.

Dans ce contexte général, nous proposerons, dans le présent rapport, aux syndicats qui se trouvent directement concernés par cette question certaines tactiques et certains stratagèmes, mais il ne faut pas s'attendre à ce que cela suffise en soi. Pour lutter avec efficacité, contre la migration des emplois du secteur des services, les syndicats doivent comprendre la situation générale, qui est celle d'une économie de plus en plus mondialisée où la nature des emplois et du travail évolue, dans certains cas, de manière très radicale.

Il est également difficile de traiter de manière satisfaisante de la migration des emplois à l'échelon international sans également traiter de questions qui tournent autour de la migration des *travailleurs* au niveau international, qui est l'autre aspect de la même question, ce que nous ferons donc brièvement dans le présent rapport. Ces deux questions nécessitent que les organisations syndicales fassent preuve d'ingéniosité.

Enfin, il est impossible d'examiner la question de la migration des emplois du secteur des services sans être au courant des travaux de l'OMC, notamment en ce qui concerne l'AGCS (l'Accord général sur le commerce des services). Nous examinerons brièvement cette question dans la conclusion du rapport. Le message que nous voulons faire passer ici est le suivant : il faut marteler au niveau national les critiques formulées par les syndicats à l'égard de l'OMC, à savoir la non-prise en considération des normes fondamentales du travail dans les accords de l'OMC et l'absence de transparence dans le fonctionnement de l'institution.

La situation actuelle

Un certain nombre d'affiliés d'UNI ont déjà directement mis en œuvre des mesures visant à affronter la nouvelle situation provoquée par la migration des emplois du secteur des services. Nous citerons quelques exemples :

- Aux États-Unis, le syndicat WashTech, qui organise les travailleurs des TI à Seattle et dans l'État de Washington (affiliée au syndicat Communications Workers of America) a demandé aux pouvoirs publics de prendre des mesures pour défendre les emplois dans les secteurs des technologies de pointe. AFL-CIO et WashTech ont remis une déclaration à une commission de la Chambre des représentants une pétition chargée d'examiner la question.
- Au Royaume-Uni, le syndicat Communication Workers Union (CWU) a lancé une campagne très médiatisée contre le projet de BT visant à délocaliser en Inde plus de

2 000 emplois dans les centres d'appel. Le syndicat des professionnels des télécoms, Connect, a récemment signé un accord avec BT, dans lequel cette société s'engage expressément à ce que la délocalisation ne soit pas la cause de suppressions d'emploi et à adopter une démarche socialement acceptable *vis-à-vis* de ses salariés dans les pays en développement.

« Le CWU a indiqué clairement que nous n'avons rien contre l'Inde ni contre les travailleurs indiens. C'est contre BT que nous nous battons. »¹

- Également au Royaume-Uni, le syndicat bancaire UNIFI mène actuellement des négociations avec un certain nombre de banques qui envisagent de délocaliser leurs activités de centre d'appel en Inde et en Asie de l'Est. UNIFI a établi un document intitulé « Guide de la mondialisation à l'intention des négociateurs ».

« Il ne s'agit pas d'une campagne visant à défendre des emplois ou des travailleurs britanniques; la situation est beaucoup plus complexe que cela et, quoi qu'il en soit, le Royaume-Uni étant un importateur net de main-d'œuvre, toute rhétorique à relent xénophobe est donc totalement inappropriée. »

Ed Sweeney, Secrétaire général d'UNIFI²

- En Australie, le syndicat du secteur financier a critiqué l'annonce faite par AXA de son intention de délocaliser des emplois de Melbourne et de Brisbane vers Bangalore. AXA a commencé à délocaliser des emplois d'Australie vers Inde en 2000³.
- En Inde, des Forums de professionnels de TI, affiliés à UNI, ont été établis avec succès dans de nombreux centres indiens de TI pour représenter les intérêts des jeunes Indiens travaillant dans ce secteur. Les travailleurs des centres d'appel comptent parmi les membres de ces forums.

Comme nous pouvons déjà le constater de manière évidente, la question de la migration des emplois de services dans des pays éloignés concerne potentiellement de nombreux secteurs industriels. En ce qui concerne les secteurs qui relèvent d'UNI, ceux qui sont peut-être le plus directement touchés sont les suivants : les *IBITS* (télé-conception et télé-maintenance de logiciels), la *finance* (délocalisation des services de traitement administratif et des centres d'appel) et les *télécoms* (délocalisation des centres d'appel). Toutefois, d'autres secteurs relevant d'UNI sont aussi directement confrontés à ce phénomène.

Dans le *commerce*, par exemple, la croissance du commerce électronique permet de transférer des opérations de détail à l'étranger et de desservir des marchés nationaux depuis l'étranger. Pour les détaillants, la Chine est en passe de devenir le pays qui revêt une importance primordiale en tant que réservoir de main d'oeuvre et qu'acheteur. Dans le secteur *graphique*, on a assisté à une très forte migration internationale des activités pré-*presse*, notamment celles concernant la saisie de textes de données et le traitement électronique de photos et d'archives : trois sociétés spécialisées dans la saisie des données (SPI à Manille et les bureaux de Thomson Press et Macmillan en Inde) emploient, à elles trois, plus de 6 000 personnes.

Dans le secteur des *médias* et des *spectacles*, la croissance des médias numérisés permet très largement de délocaliser les activités à l'échelon international. Dans le secteur des *voyages*, la société Ebookers aurait économisé 2 millions de dollars en trois mois en transférant d'Europe en

l'Inde un grand nombre de ses activités, notamment les services de traitement administratif et les services à la clientèle.

L'externalisation est possible même dans des secteurs où cela peut paraître surprenant comme les *services de gestion d'immeuble* : par exemple, on trouve, dans un rapport publié récemment, des observations sur la manière dont les caméras de sécurité installées dans des parkings automobiles aux États-Unis sont reliées à un organisme de télésurveillance situé dans les îles du Cap-Vert en Afrique⁴.

Quelques risques de méprise

Avant d'aller plus loin, il convient de noter les points suivants :

- *Le problème n'est pas simplement celui de la « délocalisation »*. Il existe un lien entre la tendance observée en ce qui concerne la migration des emplois du secteur des services et le problème de la délocalisation, mais ces deux éléments ne sont pas semblables. Les entreprises projetant de délocaliser des emplois de services dans des pays éloignés ont souvent choisi d'externaliser ces fonctions, mais, dans certains cas, les tâches peuvent toujours être exécutées en interne, par exemple par une filiale. De même, l'externalisation est fréquente alors que les emplois demeurent dans le pays d'origine (le syndicat du Royaume-Uni UNIFI fait observer que, sur les 3 300 emplois externalisés par la Banque HSBC au Royaume-Uni en 2002, 3 000 l'ont été vers d'autres sociétés au Royaume-Uni et seulement 300 à l'étranger⁵).
- *Le terme « offshore » peut prêter à confusion*. À l'origine, le terme « offshore » était habituellement employé pour désigner des pays, tels que les îles des Caraïbes, qui établissaient des structures de saisie de données dans les années 70 et 80 pour le compte de clients nord-américains. Ce terme ne semble pas convenir pour de grands pays comme l'Inde et la Chine. Le terme français « délocalisation » pourrait être aussi utilisé en anglais.
- *La tendance ne se limite pas aux pays anglophones*. D'autres pays sont également touchés. En France, la tendance à la délocalisation devient une question importante qui retient l'attention des médias (par exemple, le Président de Cap Gemini Ernst and Young a récemment comparé ce qui se passe dans le secteur des TI en France à la restructuration de l'industrie textile dans le passé). Les syndicats allemands et autrichiens sont préoccupés par le transfert éventuel des emplois vers les pays d'Europe centrale et orientale.

En ce qui concerne les centres d'appel, des entreprises françaises se tournent vers des pays d'Afrique francophone comme Maurice et le Maroc. L'Amérique latine présente un intérêt évident pour les entreprises espagnoles qui veulent transférer leurs activités à l'étranger, tandis que Lufthansa a ouvert un centre d'appel germanophone au Cap, par exemple.

- *Il ne s'agit pas d'une simple opposition entre le Nord et le Sud*. Il est simpliste de penser qu'e le problème se limite au transfert des emplois du secteur des services de pays développés dans des pays en développement. Le pays dans lequel les services informatiques sont le plus externalisés est, de fait, l'Irlande (principalement grâce à l'installation des centres de développement de grandes sociétés informatiques telles que Microsoft et Dell). L'Inde vient au deuxième rang, mais elle est suivie par Israël et le Canada⁶.

Les pays en développement risquent, pour leur part, de se trouver du mauvais côté du processus de la migration des emplois. L'Inde, par exemple, a déjà constaté que la Chine représentait une menace potentielle (les entreprises indiennes ont réagi en ouvrant leurs propres bureaux en Chine). Certaines sociétés indiennes de centres d'appel offrent maintenant des services en d'autres langues qu'en anglais : Mphasis, dont le siège est situé à Mumbai, a un centre d'appel en espagnol à Tijuana (Mexique), par exemple⁷.

- *Les conditions de travail ne sont pas nécessairement déplorables.* La migration des emplois du secteur des services touche directement, pour la première fois, les travailleurs non manuels et les professions libérales dans les pays développés. Lorsque les emplois dans l'industrie manufacturière, notamment dans le secteur textile, ont migré, il y a une génération, vers des pays où les coûts de production étaient inférieurs, il était de bon ton, dans de nombreux cas, de parler des conditions de travail déplorables auxquelles les travailleurs étaient soumis et sont encore soumis aujourd'hui. Mais cela n'est pas nécessairement le cas pour les emplois de la nouvelle économie.

En Inde, par exemple, les salariés des centres d'appel possèdent un très bon niveau d'instruction et possèdent généralement un diplôme d'ingénieur ou d'informaticien et les conditions matérielles dans lesquelles ils travaillent sont aussi généralement bonnes – il s'agit le plus souvent d'immeubles aménagés spécialement dans des parcs d'activités accueillant des sociétés informatiques à la périphérie de villes comme Bangalore et Mumbai (Bombay). Pour donner un exemple, la délégation du comité d'entreprise européen d'AXA qui s'est rendue, à Bangalore en mai 2003, dans la filiale d'AXA spécialisée dans la fourniture de services aux entreprises a constaté que « les locaux de bureaux sont mieux que dans la plupart des principaux bureaux d'AXA au Royaume-Uni »⁸.

Par contre, il ne faut pas tomber dans le piège inverse qui serait de s'abstenir de tout jugement critique. Il semble, par exemple, que les centres d'appel indiens connaissent les mêmes problèmes (taux élevé de rotation du personnel et faibles possibilités d'évolution de carrière) que ceux que connaissent de nombreux centres d'appel dans les pays développés⁹.

Il faut également tenir compte des conditions de vie et des conditions sociales, et pas simplement du cadre de travail. Il est difficile de savoir si les droits syndicaux sont respectés : selon certaines sources, dans ses usines indiennes, Dell, par exemple, se comporterait de manière fortement antisyndicale.

- *L'internalisation peut également poser des problèmes.* Tout emploi externalisé est également un emploi internalisé – tout dépend uniquement de l'endroit dans le monde où vous vous trouvez.

L'internalisation peut également poser des problèmes, notamment si les responsables locaux de l'entreprise n'ont plus de droit de regard sur les décisions essentielles. Travailler pour le compte d'un client éloigné n'est pas nécessairement un élément positif pour une entreprise dans un pays en développement si c'est le client, et non les dirigeants de l'entreprise, qui décide, en dernier ressort, de l'avenir de l'entreprise.

La tendance à la migration dans le secteur des services

Certains emplois nécessiteront toujours un contact personnel ou une proximité physique avec le client. Toutefois, le développement des technologies de l'information et la possibilité de transmettre des données numériques par des liaisons de télécommunication offrent une nouvelle possibilité de mondialiser la fourniture de certains services.

Tout a commencé par le transfert d'activités relatives au traitement et à la saisie de données qui nécessitent du personnel relativement peu qualifié (comme le travail administratif ordinaire lié au traitement des souches de billets d'avion et des demandes de cartes de crédit) d'Amérique du Nord et d'Europe vers des pays comme la Jamaïque, la Barbade, les Philippines et le Mexique. Les activités nécessitant de meilleures qualifications, comme le développement de logiciels, étaient généralement exécutées dans le cadre du mécanisme inverse qui consiste à déplacer les travailleurs vers le travail, ce que l'on appelle par exemple la « programmation sur contrat » des informaticiens indiens qui travaillent en régie pour des entreprises américaines aux États-Unis.

Cependant, depuis cette époque, beaucoup de choses ont changé. L'Inde, en particulier, est rapidement devenue, ces dernières années, une destination pour la conception de logiciels et les activités en rapport avec les TI. Le taux annuel de croissance cumulé du secteur des TI a été, tout au long des années 90, supérieur à plus de 50%, ce qui est un chiffre ahurissant. Ce secteur, dont la valeur s'élevait à environ 175 millions de dollars en 1989/1990, pesait 5,7 milliards de dollars dix ans plus tard.

L'association indienne NASSCOM (Association nationale des sociétés informatiques et de services) est fortement convaincue que cette croissance se poursuivra. Dans son bulletin intitulé « Strategic Review » publié en 2003, elle indique que, selon toute probabilité, les clients feront appel de manière beaucoup plus fréquente aux sociétés d'informatique indiennes :

« À l'heure actuelle, plus d'un millier de clients externalisent moins de 1% de leur budget informatique, ce qui laisse supposer qu'il existe une demande latente considérable. Même dans le segment relativement stable que constituent les 20 premiers clients, il existe une énorme différence dans le pourcentage du budget informatique externalisé en Inde. La confiance croissante des entreprises dans le modèle offshore devrait entraîner une explosion de la croissance de ce segment¹⁰ ».

NASSCOM a notamment remarqué que, dans les prochaines années, l'expansion se concentrera principalement sur les *services rendus possibles par les technologies de l'information*. Ces services englobent les éléments suivants : la gestion informatique (par exemple, la gestion et l'entretien de réseaux), des services liés aux ressources humaines (tels que la préparation de la paie), des services financiers (comme la facturation des clients, la comptabilité des projets et la comptabilisation des immobilisations), et la gestion de la clientèle (enquêtes de satisfaction auprès des consommateurs, traitement des commandes et centres d'appel). Dans la pratique, c'est ce dernier secteur – les centres d'appel – qui représente maintenant la part la plus importante du marché indien, en croissance rapide, des services rendus possibles par les technologies de l'information. Selon les estimations, au moins 100 000 personnes, principalement des jeunes, travaillent en qualité d'opérateurs de centres d'appel en Inde.

Le sentiment de confiance exprimé par NASSCOM semble être partagé par un certain nombre de consultants, si l'on en juge d'après les rapports qu'ils publient. Le cabinet d'analyse américain Forrester Research, a récemment laissé entendre que 3,3 millions d'emplois de bureau,

représentant 136 milliards de dollars de rémunération, pourraient, d'ici à 2015, être externalisés des États-Unis vers des pays où les coûts sont inférieurs. L'auteur de l'étude, John McCarthy, a indiqué que les entreprises qui ont recours à l'offshore estiment qu'elles pourraient obtenir un travail de meilleure qualité pour un coût inférieur de 50% à ce que cela leur coûterait sur le marché national. En Europe, Gartner a laissé entendre que le marché de l'externalisation offshore pourrait croître de 40% en 2003. D'après les prévisions de Deloitte Consulting, au cours des cinq prochaines années, 2 millions d'emplois dans le secteur financier disparaîtront dans les pays occidentaux et les 100 premières institutions financières mondiales économiseront 138 milliards de dollars grâce à la délocalisation de leurs activités¹¹.

Une certaine prudence est peut-être nécessaire. Il se peut, par exemple, que ces rapports expriment l'intérêt propre qu'ont les consultants à encourager le développement de la tendance à l'externalisation. Il arrive aussi parfois que cette tendance soit inversée. Par exemple, le détaillant australien Myer a récemment rapatrié son centre d'appel de cartes de crédit (exploité par GE capital) de l'Inde vers l'Australie. Cette décision a été prise à la suite d'une vive réaction du public provoquée en grande partie par la diffusion télévisée au début de 2003 d'un documentaire intitulé « Diverted to Delhi ». Il ressort également d'un rapport récent publié par le cabinet d'analyse Datamonitor que la « bulle » indienne des centres d'appel pourrait bien se dégonfler. Quoi qu'il en soit, des histoires comme celles-ci vont clairement à contre-courant.

C'est surtout l'Inde qui a retenu l'attention en raison de la croissance stupéfiante de son secteur informatique. Aux Philippines, le secteur des TI, qui représente environ un sixième de celui de l'Inde, est également important. D'autres pays ont été recensés comme ceux dont le secteur des TI devrait connaître une forte croissance dans les prochaines années; il s'agit notamment de l'Ukraine, de la Russie, de la République tchèque, de la Pologne, de la Chine, du Pakistan, du Brésil, de l'Argentine et du Mexique. Selon l'ASSCOM, les concurrents les plus sérieux sont l'Argentine, la République tchèque et la Chine.

Le principal facteur déterminant qui incite les entreprises à envisager une délocalisation vers des pays tels que l'Inde est, bien entendu, le niveau inférieur des coûts supportés. Même si, selon les normes indiennes, les salariés du secteur des TI sont relativement bien payés, leur rémunération représente une fraction de ce que gagnent leurs collègues des pays occidentaux pour un travail similaire. Selon l'ASSCOM, un employé coûte en moyenne, en Inde, 5 880 US\$ par an. Le directeur général d'une société indienne de centres d'appel a estimé récemment qu'un transfert des activités en Inde permettrait de réduire les coûts, au total, de 40 ou 50%.

Il n'est pas facile de trouver des taux de rémunération comparables pour d'autres pays. L'une des sources est l'ASSCOM qui avance les chiffres suivants : le salaire d'un employé du secteur des TI est de 6 000 US\$ par an en Russie, 6 400 US\$ en République tchèque et 8 900 US\$ en Chine (bien qu'il existe des écarts importants en Chine même). L'ASSCOM ne citant pas ses sources, ces chiffres peuvent être sujets à caution¹²; toutefois, quels que soient les chiffres exacts, les niveaux de rémunération dans les pays destinataires potentiels, notamment dans les pays en développement, sont très nettement inférieurs aux niveaux comparables dans les pays occidentaux.

En première ligne: quelques tactiques et stratégies syndicales pour lutter contre la migration des emplois

Le premier devoir des syndicats est de défendre les intérêts de leurs membres et rien n'est plus important que la défense de leur emploi et de leurs conditions de vie lorsque ces intérêts sont menacés. Les syndicats voudront donc trouver les meilleurs outils possibles à utiliser pour lutter contre la migration des emplois.

Par ailleurs, pour mettre en œuvre une tactique appropriée, les syndicats doivent avoir une conscience stratégique des tendances économiques à long terme. La mondialisation des activités des entreprises s'accompagnera d'une tendance croissante à délocaliser les emplois, du moins ceux qui nécessitent de faibles qualifications, de régions où les rémunérations sont élevées vers des régions où elles sont plus faibles. Si les syndicats ne comprennent pas ce processus, ils risquent d'adopter une tactique qui ne marchera pas. Le fait pour les syndicats de ne pas expliquer ces réalités en détail à leur membres revient, dans un certain sens, à leur mentir.

Quels sont les tactiques et les stratagèmes que nous pouvons donc adopter ? Nous présentons ici quelques suggestions, et notamment des exemples de bonnes pratiques mises en œuvre par les affiliés d'UNI.

a) Le plus tôt sera le mieux

Il faut nettement mieux que les syndicats interviennent activement auprès des entreprises au début du stade de la planification pour éviter de devoir intervenir ultérieurement lorsque la décision de délocaliser les activités a déjà été prise.

Exemple: UNIFI syndicalise les employés de banque d'HSBC au Royaume-Uni. HSBC est une banque présente dans le monde entier qui fournit des services sur le marché du Royaume-Uni à partir de centres situés en Inde, en Chine et en Malaisie. UNIFI a élaboré une « Charte de la mondialisation » qu'elle a soumise à HSBC. Elle demande notamment :

- qu'HSBC et UNIFI gèrent conjointement le processus de changement résultant de projets dont l'objectif est de mondialiser des emplois situés au Royaume-Uni
- qu'HSBC adopte des pratiques éthiques en matière d'emploi dans tous ses établissements au niveau mondial.

UNIFI demande également dans cette Charte qu'il n'y ait pas de licenciements obligatoires, qu'il y ait davantage de possibilités de formation tout au long de la vie, et qu'UNIFI soit informé, au moins 12 mois à l'avance, des projets visant à mondialiser des emplois situés au Royaume-Uni. Le syndicat se sert maintenant de la Charte comme outil de négociation dans ses discussions avec la banque.

Exemple: Amicus (Royaume-Uni/Irlande) a établi, l'intention des négociateurs, une Liste de points concernant l'offshore. Il est notamment demandé aux négociateurs de « faire tout ce qui est en leur pouvoir avant la signature d'un contrat ou d'un accord d'externalisation ». Cette liste comporte une série de huit questions à poser aux employeurs :

- Pourquoi avez-vous pris cette décision ?
- Pouvons-nous avoir un exemplaire du plan d'entreprise ?
- Quelle sera l'économie financière pour l'organisation ?
- Quelle proportion de l'économie financière proposez-vous de partager avec les salariés au Royaume-Uni et quelles seront les répercussions sur notre salaire et nos conditions de travail ?
- Quelles assurances pouvez-vous offrir en matière de sécurité d'emploi à vos salariés au Royaume-Uni ?
- Quelles sont les références de la nouvelle organisation en ce qui concerne les rémunérations et les conditions de travail de ces salariés, la liberté syndicale/la syndicalisation et quels sont les résultats qu'elle a obtenus dans le cadre d'autres contrats ?

- Avez-vous procédé à une évaluation des risques en ce qui concerne le modèle onshore/offshore et pouvons-nous en avoir un exemplaire ?
- Pouvons-nous avoir un exemplaire du contrat avec l'entreprise offshore et de l'accord de niveau de service ?

b) Renforcer la syndicalisation

Les syndicats devraient considérer les signes avant-coureurs que sont les mesures prises par un employeur dans le but de décentrer ou délocaliser ses activités comme une occasion *concrète* d'améliorer le niveau de syndicalisation dans l'entreprise. C'est le moment où un plus grand nombre de travailleurs commencent à se rendre compte de l'importance de la force collective d'un syndicat; une entreprise dans laquelle le taux de syndicalisation est bon participera également à toute négociation ou campagne future nécessaire.

Exemple: Les « techies » du secteur des TI ont peut-être la réputation d'être individualistes et les entreprises informatiques de haute technologie celle d'être antisyndicales, ce qui n'empêche pas des initiatives via le Web telles que Alliance@IBM, WashTech (Washington Alliance of Technology Workers) and Techsunite.org d'essayer de syndiquer des collègues travaillant dans le secteur de pointe. L'éventualité que des employés des TI quittent la Côte Ouest des États-Unis est utilisée comme moyen pour renforcer la syndicalisation.

« L'initiative prise par des sociétés américaines de délocaliser des centaines de milliers d'emplois dans le secteur des TI aux États-Unis marque un changement d'orientation qui différencie le secteur des hautes technologies du XXI^e siècle de celui du XX^e... Cette stratégie de la mondialisation impose une nouvelle marche à suivre immédiate. Le temps est venu pour nous d'affirmer notre droit fondamental de nous organiser et de négocier collectivement avec nos employeurs... Notre vision d'avenir doit être fondée sur l'équité et les occasions à saisir – une vision partagée par des employeurs et des employés fortement motivés grâce auxquels le secteur connaît un tel succès. Seule la syndicalisation nous permettra d'atteindre notre objectif »¹³.
(Marcus Courtney, Président de WashTech)

c) Renforcer la nécessité d'une formation appropriée tout au long de la vie

Les syndicats ont longtemps souligné l'importance de permettre aux travailleurs de bénéficier d'une formation appropriée tout au long de la vie. Cette question devient encore plus urgente dans le contexte de la migration des emplois au niveau mondial : en général, plus le niveau de qualification nécessaire est élevé, moins il est probable que l'emploi sera délocalisé.

En outre, compte tenu de la vitesse à laquelle les technologies évoluent, il faut maintenant réactualiser les connaissances professionnelles beaucoup plus souvent qu'auparavant.

Dans de nombreux pays, les syndicats sont reconnus comme étant des partenaires sociaux capables de collaborer avec les gouvernements et les organisations d'employeurs en vue d'améliorer la formation professionnelle. Les syndicats voudront peut-être également aider leurs membres de manière directe en leur offrant des possibilités de formation propres.

Exemple: L'Association of Professional Engineers, Scientists and Managers Australia (APESMA) a mis sur pied, en collaboration avec un certain nombre d'universités (dont, depuis peu, La Trobe), une formation débouchant sur un diplôme d'école de gestion (option Gestion des technologies) à l'intention de ses membres. Cette formation est également assurée dans le cadre d'un enseignement à distance et représente, actuellement, environ 23 pour cent de toutes les formations qui débouchent sur un diplôme de gestion en Australie. Selon le syndicat, le programme établi dans le cadre de cette formation a non seulement une incidence positive sur les perspectives d'avancement de ses

membres, mais il a également contribué à accroître la notoriété de l'APESMA en tant qu'organisation très professionnelle.

d) Examiner avec plus de précision les coûts et les avantages liés la migration des activités

Les écarts de coûts de main-d'œuvre entre pays développés et pays en développement (et dans certaines régions du monde, comme entre l'Europe occidentale et l'Europe orientale) sont tels que les avantages apparents que présente pour les entreprises la délocalisation de leurs activités vers des pays où les coûts sont plus faibles peuvent être très importants (argument qui est, par conséquent, très difficile à contrer).

Par exemple, si l'on n'approfondit pas la question, un centre d'appel aux États-Unis dont les salariés gagnent, disons, 20 000 US\$ n'est absolument pas compétitif par rapport à un centre d'appel en Inde dont les salariés gagnent entre 4 000 et 5 000 US\$ par an.

Il faudrait inciter les entreprises à ne pas se borner à faire des comparaisons superficielles. Un autre problème dont il faut tenir compte (comme Amicus le fait observer dans son Guide à l'intention des négociateurs mentionné plus haut) est le risque accru éventuel que présente pour les activités d'une entreprise une délocalisation géographique.

En ce qui concerne les sociétés financières, un problème particulier est celui de garantir l'intégrité des données financières. Un compte rendu publié en première page dans le Financial Times au début de 2003 a attiré l'attention sur l'infiltration des centres d'appel par des associations criminelles organisées qui essaient d'avoir accès à des informations personnelles et confidentielles¹⁴. Selon le cas, un centre d'appel interne offre une plus grande sécurité qu'un centre d'appel délocalisé.

Il peut également y avoir des répercussions sur le niveau des services à la clientèle et sur la qualité, non en raison du niveau de compétence des travailleurs travaillant dans les pays éloignés, mais simplement à cause des différences relatives aux connaissances, à l'accent ou à la culture locale.

La décision prise par Dell de traiter à Bangalore les demandes d'informations techniques venant des clients est un exemple qui a suscité des critiques dans la presse. Le journaliste new-yorkais, Reggie Nadelson, a écrit ce qui suit : « tout a commencé le jour où j'ai appelé la société où j'avais acheté mon PC pour demander de l'aide car mon ordinateur était tombé en panne... Malgré les belles promesses faites par Dell quant au service après-vente, j'ai découvert que mon interlocuteur se trouvait en Inde... Pour faire réparer mon ordinateur, j'aurais dû organiser le transport avec la personne qui se trouvait en Inde puis expédier mon ordinateur au Tennessee. J'étais furieux... Le village mondial ne m'intéresse pas. Pourquoi fallait-il que je m'adresse à quelqu'un qui se trouvait en Inde et que j'envoie mon ordinateur au Tennessee ? Pourquoi ne pouvais-je pas faire effectuer la réparation sur place ?¹⁵ ».

Le mécontentement des consommateurs suscité par le caractère impersonnel de certains centres d'appel est de plus en plus évident. Par exemple, en réaction à la tendance qui consiste à centraliser la gestion des relations avec la clientèle, une banque du Royaume-Uni a fait passer récemment un spot publicitaire à la télévision pour expliquer que ses clients, à la différence de ceux de ses concurrents, pouvaient téléphoner directement à leurs succursales locales pour leur demander de l'aide et des informations, comme au bon vieux temps.

Le CWA (États-Unis) a déclaré lors de la Conférence mondiale d'UNI Télécoms en juin 2003 que, d'après les données dont il disposait, la satisfaction des clients était supérieure de 40 pour cent lorsqu'ils avaient affaire à un centre d'appel interne par rapport à un centre d'appel externalisé¹⁶.

e) Ne pas se limiter au seul résultat financier

Même en tenant compte des coûts cachés liés à la délocalisation d'activités, l'économie que représente la délocalisation pour l'entreprise sera dans de nombreux cas, manifeste.

Cela s'explique en partie par le fait qu'il est possible d'externaliser certains des coûts associés à cette décision. Par exemple, le coût à long terme des mesures prises pour faire face à la fermeture d'un centre d'appel, peut-être dans une région qui a déjà souffert de la désindustrialisation, sera probablement pris en charge par le secteur public. Il est vraisemblable que ce sera le budget de l'État qui servira à financer le coût du chômage et de la protection sociale, de même que les dépenses liées aux problèmes de santé, physique ou mentale, dont souffrent les chômeurs, et d'autres mesures visant à revitaliser la région aux niveaux économique et social.

Ce point n'est pas nécessairement facile à faire valoir. Les syndicats peuvent, peut-être, créer des alliances avec des organisations de la société civile et des ONG qui incitent les entreprises à ne pas se limiter au « seul résultat financier ». Les campagnes organisées récemment afin de promouvoir la responsabilité sociale des entreprises ont mis l'accent sur un « triple seuil de rentabilité » dans le cadre duquel les coûts et avantages sociaux et environnementaux liés aux agissements d'une entreprise font également l'objet d'une évaluation. Il convient d'approfondir le concept de valeur intéressante pour les parties prenantes et non pour les actionnaires.

Le problème à surmonter, bien entendu, est que les entreprises peuvent faire valoir que leur seule obligation fiduciaire sur laquelle elles se fondent, en l'état actuel de la législation et du monde, consiste simplement à s'efforcer d'obtenir une rentabilité financière maximale pour les investisseurs.

La syndicalisation à l'échelon mondial

L'objectif des syndicats devrait être de veiller à ce que la représentation des travailleurs soit assurée et qu'il existe de bonnes conditions d'emploi dans toutes les activités de la société employeur partout dans le monde, quel que soit le pays où elle est implantée. Cela présente un double avantage, à savoir contribuer à lutter contre la délocalisation des emplois à laquelle procèdent les entreprises sans trop réfléchir en fonction des occasions qui se présentent et renforcer le cadre international des relations du travail à long terme.

Ce qu'il faut comprendre, c'est que le développement de nouvelles zones de prospérité dans le monde consolide les prospérités déjà existantes. Il ne les affaiblit pas... Pour que cet échange gagnant-gagnant soit profitable à tous, et pour qu'il ait co-développement, le syndicalisme doit agir au Nord et au Sud. Au Nord, pour donner aux salariés les conditions d'accès à des emplois durables, par la formation tout au long de la vie par exemple, ainsi que des garanties sociales face aux restructurations et à la mobilité. Au Sud, le syndicalisme doit promouvoir des droits sociaux qui permettent que les richesses produites profitent aux salariés concernés.

a) *Utiliser les codes de pratique internationaux*

Il existe un certain nombre de codes de pratique et de lignes directrices reconnus internationalement que les syndicats peuvent utiliser lorsqu'ils négocient avec des employeurs et dont ils peuvent aussi se servir comme arme de propagande et arme publicitaire en cas de conflit social dû à la migration des emplois.

La Déclaration de l'OIT sur les principes fondamentaux et les droits au travail, adoptée en 1998, constitue le fondement de l'appel lancé par l'OIT en faveur du « travail décent ». Elle définit quatre normes fondamentales du travail, dont « la liberté syndicale et la reconnaissance effective du droit de négocier collectivement ». La Déclaration tripartite de l'OIT sur les principes concernant les entreprises multinationales et la politique sociale, adoptée, en premier lieu, en 1997 puis révisée ultérieurement (tout dernièrement en 2000), est un autre outil utile dans la mesure où des organisations d'employeurs ont participé à l'élaboration du document aux côtés de syndicats et de gouvernements. L'OIT a récemment publié un Guide de la Déclaration dont le sous-titre est intitulé « *Knowing and Using Universal Guidelines for Social Responsibility* », dans lequel figurent des propositions intéressantes.

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales et les Principes du gouvernement d'entreprise élaborés par l'OCDE, même s'ils n'ont pas de caractère contraignant, peuvent être également utiles. Dans le premier document figure un engagement aux termes duquel les entreprises s'engagent « à respecter le droit de leurs salariés d'être représentés par des syndicats ». Le Pacte mondial de l'ONU, proposé par Kofi Annan lors du Forum économique mondial de 1999, réaffirme le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective.

UNI a publié un rapport détaillé sur ces initiatives et d'autres initiatives internationales comparables : ce rapport est intitulé « Entreprises responsables ? Guide d'UNI sur les codes de pratique internationaux ».

b) *Accords-cadres*

Ces dernières années, les syndicats ont remporté un certain succès au niveau international en encourageant des multinationales à accepter publiquement de respecter les normes fondamentales du travail à l'échelon international par le biais du mécanisme des accords-cadres.

Exemple: UNI a elle-même signé un certain nombre d'accords-cadres avec différentes sociétés multinationales. Dans le premier accord de ce type qu'elle a conclu avec Telefónica, par exemple, figurent des clauses portant sur les points suivants : liberté syndicale et reconnaissance des syndicats, bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité, respect de la législation nationale relative au salaire minimum et au nombre maximal de jours ouvrables fixé par les pays.

Les accords-cadres peuvent être accusés, peut-être de manière inévitable, d'être vagues et d'avoir une portée trop générale. Ils présentent cependant l'avantage (en particulier en ce qui concerne les codes de pratique adoptés unilatéralement par les entreprises qui s'efforcent de

démontrer leur attachement à la responsabilité sociale des entreprises) d'être des accords négociés qui permettent aux syndicats de jouer un rôle officiel.

Toutefois, en cas d'externalisation des emplois, les accords-cadres risquent de n'avoir qu'une portée limitée. Les accords-cadres conclus récemment se sont au moins efforcés d'étendre les principes fondamentaux ayant fait l'objet d'un accord aux sous-traitants. Il est écrit dans l'accord conclu avec Daimler Chrysler, par exemple, que l'entreprise « attend de ses fournisseurs qu'ils incorporent ces principes pour qu'ils servent de base aux relations » qu'elle entretient avec eux. Néanmoins, la possibilité qu'a le syndicat de surveiller si ces clauses sont effectivement appliquées risque d'être limitée.

c) Comité d'entreprise régionaux et mondiaux

Il existe un autre mécanisme qui permet de veiller à ce que les entreprises offrent des conditions d'emploi et de salaires acceptables dans tous les pays où elles sont implantées : la création de comités d'entreprise régionaux et, éventuellement, mondiaux. L'importance que revêtent les comités d'entreprise mondiaux en tant qu'objectif syndical a été reconnue au Congrès mondial qui a eu lieu à Berlin en 2001 et a donné naissance à UNI, dans la résolution intitulée « Cyber-solidarité : les multinationales et le capital des travailleurs ».

Exemple: UNI Finance a participé aux travaux qui ont conduit à la création du comité d'entreprise pour la région Afrique de la Barclays Bank, et à l'élaboration de propositions visant à créer un comité d'entreprise chez HSBC pour la région de l'Asie de l'Est. Un nouveau comité d'entreprise mondial établi au sein de la banque NatWest a malheureusement cessé ses activités à la suite du rachat de NatWest par une banque concurrente.

Le fait que les activités délocalisées n'entrent pas dans le domaine de compétence direct des comités d'entreprise pose un problème. Il faut également admettre que les perspectives à court terme en ce qui concerne l'efficacité des comités d'entreprise mondiaux ne sont pas bonnes.

Néanmoins, même si les entreprises ne reconnaissent pas les comités d'entreprise, le nombre croissant de structures transfrontières institutionnalisées qui créent des liens entre des syndicats organisant les travailleurs dans la même entreprise est sans conteste une évolution positive qu'UNI devrait s'efforcer d'encourager.

Exemple: Le Comité de coordination et syndicat ibéro-américain du groupe de la Banco Santander (CCSCS) regroupe des syndicats qui représentent des travailleurs du groupe Santander en Espagne, au Portugal, au Brésil, en Argentine, au Chili, au Paraguay et en Uruguay, et coordonne les actions menées à l'échelon international; le Comité assure la coordination d'une journée conjointe de lutte en Amérique latine en septembre 2003. Des initiatives similaires sont prévues pour d'autres banques, y compris BBVA et ABN-AMRO.

d) Créer un nouveau syndicalisme: l'exemple de l'Inde

La croissance du secteur des TI en Inde est allée de pair avec le développement rapide d'une main-d'œuvre qualifiée gonflée chaque année par l'arrivée de nouveaux ingénieurs et informaticiens. Selon les estimations, environ 60 000 à 70 000 diplômés trouvent un emploi chaque année dans ce secteur où la main-d'œuvre est très jeune, la plupart des salariés ayant moins de 30 ans.

Après plusieurs tentatives avortées tout au long des années 90 visant à organiser le secteur en Inde, des professionnels des TI ont mis au point, ces trois dernières années, leur propre forme d'organisation collective qui vise à représenter leurs intérêts en tant que travailleurs. Le Forum des professionnels des TI à Bangalore dans l'État du Karnataka a été créé lors de la tenue d'une réunion publique dans la ville à la fin de 2000, à laquelle ont participé environ 200 personnes; depuis cette date, des sections ont été créées dans d'autres villes de l'État, notamment Mysore et Hubli. Un Forum des professionnels des TI a été également créé en 2000 à Hyderabad dans l'État d'Andhra Pradesh avec tout autant de succès. Il possède des bureaux à Bangalore et à Hyderabad.

Tout dernièrement, d'autres sections ont été établies dans d'autres grands centres de TI en Inde. Un Forum des professionnels des TI a été officiellement créé en juillet 2003 dans l'État de Maharashtra dont les bureaux se trouvent à Mumbai; de même, une semaine plus tard, un Forum a été créé dans l'État du Tamil Nadu et le centre de ses activités se trouve à Chennai.

UNI et un certain nombre de ses affiliés dans les pays développés ont appuyé la création de forums de professionnels des TI en Inde en mettant à leur disposition du personnel durant la phase de démarrage et en contribuant au capital d'amorçage. Les forums s'efforcent maintenant de faire en sorte que les cotisations de leurs membres leur permettent d'assurer leur viabilité financière. Le choix du terme neutre « forums » est délibéré; les organisations ne souhaitent pas qu'on les assimile à des syndicats car elles craignent que ce terme paraisse rébarbatif à leurs membres potentiels qui n'ont aucune tradition syndicale. De même, elles préfèrent parler de « professionnels des TI » et non de « travailleurs ».

Néanmoins, les activités qu'elles mettent en œuvre à l'intention de leurs membres sont connues de nombreux syndicats. Le Forum de Bangalore, par exemple, s'est inquiété du nombre de suicides dans le secteur des TI, qu'il attribue au stress professionnel. La fatigue oculaire provoquée par le temps excessif passé devant les écrans d'ordinateur est un autre sujet de préoccupation, de même que les maux de dos dus à de mauvaises postures au travail.

Les forums peuvent être considérés comme pouvant présager une nouvelle forme de représentation des travailleurs, adaptée aux besoins des nouvelles industries dans un nouveau siècle.

e) Créer un nouveau syndicalisme : quelques observations générales

L'évolution des Forums de professionnels des TI en Inde permet d'espérer que les organisations syndicales dans le monde développé pourront collaborer de manière efficace avec leurs homologues dans les pays en développement pour faire en sorte que les travailleurs de la nouvelle économie soient syndiqués comme il convient. Toutefois, les forums sont encore au stade préliminaire de leur développement. Il n'est pas non plus nécessairement inévitable que cette sorte d'évolution se reproduise dans chaque pays vers lequel les emplois sont délocalisés. Dans certains pays, par exemple la Chine, il est extrêmement difficile de syndiquer les travailleurs de manière efficace.

Un problème particulier se pose si les emplois du secteur des services sont délocalisés vers des zones franches industrielles fermées ou des zones commerciales spécialisées de même type

dans lesquelles les droits en matière d'emploi sont limités. Cela a posé un grave problème dans le secteur manufacturier et il est trop tôt pour dire si ce problème se posera également pour le secteur des services.

Tous les jours, de nouvelles mesures antisyndicales sont prises dans les zones franches industrielles pour contrer les tentatives émanant de travailleurs de plus en plus nombreux qui veulent se syndiquer et adhérer à un syndicat. Et les entreprises savent que tout ce qu'elles ont à faire est de transférer leur production en Chine où toute organisation syndicale légitime est réprimée avec férocité et où il y a peu de risques que la communauté internationale sache ce qu'il s'y passe.
(CISL)¹⁸

Les syndicats des pays développés doivent faire preuve de la plus grande créativité possible pour lutter contre la mondialisation. Il est important que les syndicats de pays en développement, dont les ressources sont plus limitées, bénéficient d'un soutien, notamment financier, mais il peut être possible de dépasser ce cadre et de faire en sorte que les activités syndicales de caractère général soient davantage axées sur l'action menée au niveau international. Dans le cas, par exemple, d'entreprises syndiquées dans lesquelles des activités ont été transférées à l'étranger dans une entreprise non syndiquée, il serait intéressant de voir s'il serait possible pour le syndicat du pays d'origine d'offrir ses services aux travailleurs de l'entreprise où les activités ont été délocalisées et de leur proposer de devenir membres associés.

En regardant un peu plus loin dans l'avenir, il est possible d'affirmer que l'évolution actuelle de la situation préfigure un changement plus fondamental dans le mode de fonctionnement des entreprises et que l'utilisation actuelle de l'externalisation pourrait s'étendre et aboutir à une désagrégation plus générale de la structure traditionnellement intégrée des entreprises, c'est-à-dire à une plus grande atomisation. Cette forme d'évolution modifierait les rapports des salariés avec leur employeur (en fait, cela conduirait probablement au développement de l'activité indépendante et à de nouvelles formes de relations contractuelles atypiques); les syndicats devraient anticiper ces changements et veiller à mettre en place des structures et des services capables de répondre aux besoins des nouvelles générations de travailleurs.

Le contexte plus large

a) La migration de la main-d'œuvre

Comme cela a été mentionné précédemment, la migration des emplois et la migration des travailleurs sont deux questions très étroitement liées – les deux aspects de la même question.

Une analyse détaillée de la question de l'émigration et de l'immigration déborde du cadre du présent rapport. Néanmoins, toute mesure prise à l'échelon international par un syndicat pour faire face à la délocalisation des emplois, qui n'établit pas un lien entre cette tendance et la migration des travailleurs, serait déséquilibrée, ce qui ne serait pas satisfaisant.

Il existe des liens évidents: par exemple, l'essor du secteur des TI indien a été étroitement lié à la tendance qui existait précédemment, à savoir le recrutement d'informaticiens indiens qui travaillaient en régie dans les pays occidentaux. Ce qui a changé est simplement que les entreprises clientes qui font appel à l'expertise indienne dans le domaine des TI ne se contentent

plus de déplacer les travailleurs vers le travail et elles envisagent maintenant tout à fait l'idée d'amener le travail aux travailleurs.

Comme pour la délocalisation des activités, il faut également, lors de l'examen de la question de la migration, éviter tout repli à caractère xénophobe.

Il faut aussi dépasser le cadre étroit de la syndicalisation dans chaque pays, l'objectif étant la mise en œuvre d'un syndicalisme global de portée mondiale. Dans ce cas, l'un des principes fondamentaux est de faire en sorte que les travailleurs migrants jouissent des mêmes droits et de la même protection en matière d'emploi que les travailleurs originaires du pays, et notamment du droit de participer à la vie syndicale locale.

À cet égard, une histoire inquiétante est celle de programmeurs et analystes indiens travaillant en Australie pour l'entreprise de télécommunication Telstra (toujours détenue à 50,1 pour cent par l'État), dont la rémunération est très nettement inférieure à celle des travailleurs australiens qui font le même travail. D'après un rapport publié en avril 2003 dans le journal Herald Sun, le salaire des spécialistes indiens est de 12 000 A\$, alors que le salaire versé habituellement pour ce travail est d'environ 60 000 A\$¹⁹.

Cet exemple démontre qu'il ne suffit pas de veiller au respect des conditions en matière d'emploi et du salaire minimum dans le pays d'accueil; la question fondamentale est de faire en sorte que les travailleurs migrants bénéficient de conditions de salaire et d'emploi *comparables* à celles dont bénéficient les autres travailleurs.

Le Passeport qu'UNI a mis en place est un moyen concret important d'atteindre cet objectif : il a déjà été utilisé, avec succès, par des membres de syndicats affiliés à UNI travaillant à l'étranger pour demander de l'aide et des conseils à des affiliés d'UNI dans le nouveau pays dans lequel ils travaillent. Toutefois, il se peut que, dans certains cas, le fonctionnement du système de Passeport laisse à désirer. L'idée du Passeport doit être encore approfondie et UNI et ses affiliés doivent en sorte de disposer des ressources nécessaires pour pouvoir donner suite comme il convient aux demandes d'aide qui leur sont adressées. UNI a demandé à ses affiliés de prévoir sur leur site Web une section dans laquelle figurent des renseignements destinés tout particulièrement aux détenteurs de Passeports d'UNI.

Nous avons indiqué dans le présent rapport que les syndicats doivent mettre en place, à l'échelon international, des mesures intelligemment conçues pour faire face au problème de la délocalisation des activités. Ils doivent faire de même pour ce qui est du problème de la migration. Comme on peut le lire dans le récent rapport du BIT intitulé « *Sustainable Migration Policies in a Globalizing World* », « il faut gérer la migration par la coopération... ». Il ne peut y avoir de politiques de migration viables sans avantages réciproques pour les migrants et leurs employeurs, ainsi que pour les pays d'origine et les pays d'accueil. La reconnaissance de ces avantages dans tous les pays concernés, leur calcul et l'examen de la façon dont il est possible d'accroître et de répartir les avantages liés à la migration et d'atténuer les coûts annexes sont des questions fondamentales...²⁰.

La migration est, en partie, une riposte aux disparités économiques qui existent à l'échelon mondial. Il y a, d'ailleurs, tout lieu de penser que la création d'emplois décents, assortie de conditions d'emploi équitables et satisfaisantes, et la protection de l'emploi dans des pays, dans

lesquels ces conditions et cette protection n'existaient pas jusqu'à présent, réduiront la pression exercée sur les pays développés par les migrants économiques, y compris ceux qui jugeaient nécessaire d'entrer dans un pays de manière illégale. À l'inverse, cela signifie que si les pays développés devaient essayer de lutter contre le problème de plus en plus sensible de la délocalisation des activités en se contentant d'ériger des barrières protectionnistes, ils finiraient probablement en fin de compte par constater qu'en contrepartie, ils augmentent la pression qu'exercent les migrants sur leur économie.

b) AGCS

Tout rapport intitulé « La mondialisation et la migration des emplois du secteur des services » se doit de relever, même brièvement, l'importance que revêt l'Accord général sur le commerce des services de l'OMC (AGCS).

L'AGCS est le cadre stratégique dans lequel sont conçues les règles du commerce international qui sont à l'origine de la migration observée dans le monde entier dans le secteur des services. L'AGCS, dans sa version actuelle, a trait non seulement à la fourniture transfrontière de services par des entreprises, mais également à la présence de travailleurs fournissant des services dans un autre pays que leur pays d'origine.

Les Fédérations syndicales internationales, notamment UNI, ont critiqué quant au fond le fonctionnement actuel de l'AGCS; ces critiques ont été formulées dans la Déclaration syndicale présentée à l'occasion de la Conférence ministérielle de l'OMC qui a eu lieu à Cancun en septembre 2003²¹. UNI a également élaboré un Guide détaillé de l'AGCS²².

Pour des raisons de place, nous ne répéterons pas une nouvelle fois ces arguments dans le présent rapport. Il convient peut-être toutefois de noter que les syndicats, même s'ils ne ménagent pas leurs critiques à l'égard de l'AGCS sous sa forme actuelle, demandent la refonte de cet accord, non sa suppression. Le commerce des services au niveau mondial est un élément de l'économie mondiale et nécessite, en tant que tel, la conclusion d'un accord international approprié. C'est, d'ailleurs, par ce qu'il fait nécessairement partie d'un système économique mondial bien réglementé et que les syndicats ont mené une campagne aussi vigoureuse pour que l'OMC devienne une organisation démocratique, tenue de rendre compte de son action, et que les accords commerciaux internationaux prévoient de protéger convenablement les normes fondamentales du travail.

Conclusion

Nous avons affirmé, dans le présent rapport, que les organisations syndicales, aux niveaux national et international, doivent faire preuve d'ingéniosité face au problème de la délocalisation des activités à l'étranger.

Les syndicats devraient s'efforcer d'imposer trois conditions lorsqu'il est question de délocaliser des emplois : la première, apporter un soutien effectif aux travailleurs et à tous ceux qui sont concernés lorsque des emplois sont menacés; la deuxième, respecter, dans le monde entier, les

droits fondamentaux des travailleurs; et, la troisième, consulter les représentants des travailleurs et négocier avec eux avant toute proposition de changement.

Il s'agit, bien entendu, dans la pratique d'une tâche difficile pour les syndicats. Il incombe donc, en particulier, à UNI et aux autres Fédérations syndicales internationales, de mettre en œuvre des mesures appropriées.

Globalement, nous devons prendre les mesures suivantes :

- renforcer le syndicalisme à l'échelon international :
en encourageant concrètement la solidarité entre les syndicats des pays développés et ceux des pays en développement; en se félicitant de l'apparition de formes embryonnaires de syndicalisme dans de nouvelles industries et nouveaux pays en tenant compte du fait qu'elles peuvent être différentes des structures syndicales traditionnelles.
- créer des partenariats stratégiques:
en s'efforçant de collaborer avec les organisations de la société civile et les ONG qui sont également visées par les répercussions de la mondialisation; il pourrait notamment s'agir d'organisations de développement, d'organisations de protection de l'environnement et d'organismes de défense des consommateurs.
- s'opposer à la forme actuelle de mondialisation :
en redéfinissant les termes du commerce international et en trouvant des variantes à la forme actuelle de mondialisation conduite par les entreprises, et en s'efforçant d'intégrer les activités de l'OIT.

En conclusion, il est difficile de trouver mieux que la phrase employée par l'affilié d'UNI, Amicus (Royaume-Uni/Irlande), dans le Guide de la délocalisation qu'elle a établi à l'intention des négociateurs :

Agir localement, syndiquer mondialement.

¹ Source: note d'information du CWU sur l'externalisation.

² Source: Cyber-fusion UNIFI, 17 juillet 2003.

³ Voir, par exemple, les sites www.washtech.org, www.cwa-union.org, www.techsunite.org, www.cwa.org.uk, www.fsunion.org.au.

⁴ Afriboxes, Telecenters, Cybercafes: ICT in Africa, Mike Jensen, Co-operation South issue 1, 2001.

⁵ Guide de la mondialisation établi par UNIFI à l'intention des négociateurs.

⁶ NASSCOM Strategic Review 2003, p. 84.

⁷ Service wave ripples outwards, Kozem Merchant, Financial Times FT IT Review, 2 juillet 2003.

⁸ Rapport du Comité d'entreprise européen sur les services fournis par AXA aux entreprises, Bangalore, mai 2003.

⁹ Voir, par exemple, Sudesh Prasad, Call Center Training: All is not well, www.ciol.com/content/special/ites/article/detail.asp?arid=24540.

¹⁰ NASSCOM, Strategic Review 2003, p. 41.

¹¹ Pour de plus amples informations, voir, par exemple, The New Global Job Shift, Pete Engardio et al, Business Week, 3 février 2003; Looking for Savings on distant Horizons, Nuala Moran, Financial Times FT IT Review, 2 juillet 2003.

¹² NASSCOM, Strategic Review 2003, p. 84-86.

¹³ IT outsourcing trends underscore the need to take action, Marcus Courtney, WashTech news, 31 juillet 2003.

¹⁴ African gangs infiltrate banks, Thomas Catán and Michael Peel, Financial Times, 3 mars 2003.

¹⁵ All over the shop, Reggie Nadelson, Financial Times How to Spend It magazine, n.d. (2002).

¹⁶ Conférence mondiale d'UNI Telecom, la riposte des syndicats face à la gestion planétaire des ressources en main-d'œuvre.

¹⁷ Ce qu'il faut comprendre, c'est que le développement de nouvelles zones de prospérité dans le monde consolide les prospérités déjà existantes. Il ne les affaiblit pas... Pour que cet échange gagnant-gagnant soit profitable à tous, et pour qu'il ait co-développement, le syndicalisme doit agir au Nord et au Sud. Au Nord, pour donner aux salariés les conditions d'accès à des emplois durables, par la formation tout au long de la vie par exemple, ainsi que des garanties sociales face aux restructurations et à la mobilité. Au Sud, le syndicalisme doit promouvoir des droits sociaux qui permettent que les richesses produites profitent aux salariés concernés.

(www.cfdt.fr/actu/inter/actualite/monde/2002/actu236.htm).

¹⁸ CISL, Export Processing Zones – Symbols of Exploitation and a Development Dead-End, septembre 2003.

¹⁹ Tanya Giles and Mathew Charles, Herald Sun, 22 avril 2003.

²⁰ Sustainable Migration Policies in a Globalizing World, Philip L Martin, ILS (OIT), mars 2003.

²¹ Déclaration syndicale concernant l'ordre du jour de la cinquième Conférence ministérielle de l'Organisation mondiale du commerce, Cancun, 10-14 septembre 2003.

²² UNI: Questions et réponses sur l'Accord général du commerce des services de l'OMC, 6 mai 2003.