

Ces entreprises dont les développeurs travaillent en Lettonie

TRAVAIL La Poste comme Swisscom délocalisent des emplois informatiques hors de Suisse, apprenait-on récemment. Un procédé qui n'est pas nouveau mais qui tend à se renforcer depuis la pandémie, non sans amener certaines questions et défis

JULIE EIGENMANN

La délocalisation de métiers de l'informatique à l'étranger devient-elle toujours plus fréquente en Suisse? Fin septembre, CH Media révélait que de nombreux emplois informatiques de Swisscom devraient être délocalisés: entre 1000 et 1400 collaborateurs devraient à moyen terme être employés aux Pays-Bas et en Lettonie, contre 600 à 800 actuellement. Plus tôt le même mois, Tamedia révélait que La Poste prévoit de supprimer 200 postes de travail pour les transférer au Portugal, mais sans licencier, selon l'entreprise.

Optimisation des coûts et pénurie de personnel

A l'image de ces deux sociétés, la délocalisation de postes dans l'IT (technologies de l'information, soit l'informatique) vers l'étranger semble connaître une accélération. «Les professions axées sur le support IT ou les infrastructures sont moins recrutées, d'autant moins qu'ils sont plus souvent délocalisés, vers l'Europe de l'Est par exemple, depuis la pandémie et les possibilités de travail à distance», confiait récemment au *Temps* Jordan Cajot, directeur commercial technologie et transformation pour le cabinet de recrutement Robert Walters Suisse.

Délocaliser des postes en informatique n'est cependant pas fondamentalement nouveau. David Raedler, avocat au barreau, spécialisé en droit du travail et en protection des données, a vu plusieurs entreprises procéder ainsi ces dernières années, pour des tâches liées à l'informatique ou au marketing. «Mais il est moins courant qu'il s'agisse d'entreprises publiques ou parapubliques», commente-t-il.

Véronique Kämpfen, directrice de la communication de la Fédération des entreprises romandes à Genève, voit aussi depuis des années des entreprises déléguer à l'étranger certaines activités, dans l'informatique ou les

ressources humaines. «Cela indique notamment un manque de personnes formées dans certains domaines, souligne-t-elle. Ce choix se fait pour une question de disponibilité de main-d'œuvre ainsi que de coûts.»

C'est peu ou prou ce que défend La Poste, qui dit depuis 2023 réagir avec son nouveau site à Lisbonne à la pénurie de personnel qualifié dans l'informatique. Les considérations économiques et la pression croissante exercée par les coûts jouent également un rôle. Ces dernières années, La Poste a créé plus de 250 postes informatiques en Suisse, où la grande majorité des emplois dans ce domaine continuent d'être pourvus, développe toutefois la société, qui indique avoir ouvert en 2024 un nouveau site informatique à Lausanne. Elle rappelle financer l'ensemble de ses prestations avec ses propres recettes et ne recevoir aucune subvention.

La décision de Swisscom semble portée par des considérations similaires, avec des postes concernés principalement dans le développement informatique. «L'optimisation des coûts reste un thème central, indique l'entreprise, qui souligne aussi que le projet de délocalisation sera géré par le biais de fluctuations naturelles, dans la mesure du possible. La part des collaborateurs dans ces centres représentera jusqu'en 2027 moins de 10% des effectifs de Swisscom Suisse. L'entreprise a créé des centres DevOps à Riga (Lettonie) et Rotterdam (Pays-Bas) il y a plusieurs années déjà. «Ils permettent un accès flexible à des spécialistes qualifiés tout en renforçant la compétitivité de l'entreprise», indique la

société, qui précise: «Les salaires dans les centres à l'étranger sont adaptés aux conditions locales. Swisscom a été récompensée à Riga comme l'un des employeurs les plus équitables.»

Du côté des syndicats, on voit ce phénomène d'un très mauvais œil. «Les collaborateurs informatiques en Suisse subissent une pression sur les coûts», déplore Dominik Fitze, porte-parole pour le secteur TIC, qui craint aussi des licenciements. «Dans le cas des entreprises proches de la Confédération, il ne faut toutefois pas

«Ce choix se fait pour une question de disponibilité de main-d'œuvre ainsi que de coûts»

VÉRONIQUE KÄMPFEN, DIRECTRICE DE LA COMMUNICATION DE LA FÉDÉRATION DES ENTREPRISES ROMANDES À GENÈVE

seulement tenir compte des arguments économiques, mais aussi des intérêts sociaux et sécuritaires, insiste-t-il. L'externalisation du savoir-faire et des compétences clés à l'étranger comporte des risques considérables, comme la fuite des connaissances qui affaiblit la capacité d'innovation et la compétitivité à long terme. L'externalisation des emplois informatiques à l'étranger est une mauvaise voie, qui met gravement en péril l'avenir de la place économique suisse.»

La délocalisation peut par ailleurs représenter un défi de coordination et de collaboration entre la Suisse et l'étranger. Que Swisscom nuance: «Nous mettons en œuvre des modèles de travail modernes et flexibles, tout en maintenant des standards élevés de coordination. Les directives internes assurent une intégration fluide des collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail.» Du côté de La Poste, on assure que «la collaboration entre nos spécialistes informatiques en Suisse et au Portugal se passe très bien. Nos collègues de Lisbonne sont étroitement intégrés à nos activités en Suisse.»

Des «coûts de coordination plus élevés»

Lorsqu'une activité est complètement externalisée, la coordination entre la Suisse et l'étranger s'avère souvent plus simple, remarque David Raedler, mentionnant un possible ressentiment, des problèmes de langue ou de temporalité lorsque l'équipe est éclatée entre plusieurs pays.

«On peut douter que les économies réalisées grâce à la baisse des salaires compensent les coûts de coordination plus élevés», avertit ainsi Dominik Fitze de Syndicom. «Tout dépend des tâches, certaines peuvent se faire facilement à distance, estime pour sa part Véronique Kämpfen de la FER Genève. Il peut parfois y avoir des retours de balancier vers la Suisse, si la délocalisation pose problème en matière de culture d'entreprise, par exemple.»

C'est qu'entre deux pays, la question de la culture d'entreprise se pose d'autant plus. Ariane Curdy en sait quelque chose: elle intervient dans les organisations avec sa société CTRL Culture Relations pour développer des compétences interculturelles. «Des différences organisationnelles, notamment, peuvent se faire sentir entre collaborateurs de diverses nationalités qui travaillent au même endroit. A distance, la problématique se renforce.»

Il s'agit donc selon elle d'anticiper les différences, notamment en rendant explicites les attentes de part et d'autre. «On part souvent de l'idée qu'un même métier signifie des paramètres identiques. Mais ce n'est pas forcément le cas.» ■

LICENCIEMENTS

Quel droit du travail?

La délocalisation pose certaines questions, notamment en matière de droit du travail. Mais licencier en Suisse dans le cadre d'une délocalisation n'est pas abusif en tant que tel. En revanche, selon le nombre de personnes impactées et l'établissement affecté, les règles relatives au licenciement collectif peuvent s'appliquer, indique l'avocat David Raedler. Quant au statut des nouveaux travailleurs à l'étranger, il dépend du modèle choisi par l'organisation. «Bien souvent, la société mandate une entreprise sur place qui emploie elle-même des collaborateurs. Dans ce cas, ils ne sont pas soumis à un contrat de travail suisse, limitant ainsi à son égard l'essentiel des risques légaux en droit du travail.» ■ J. E.