

Lien permanent de l'article :
<http://munci.org/article1120.html>

MAJ 06.09.2009 (rubrique 0. Vrais et faux sous-traitants, alinéa
1)

Emploi et conditions de travail en SSII : tour d'horizon des problèmes et désavantages (relativement) fréquents

Rubrique : DOSSIERS, POSITIONS - SSII, Syntec -

Date de publication : 6 septembre 2009
(Date de première parution : 7 mars 2007)

MUNCI

Introduction :

Une vue d'ensemble des différents problèmes et désavantages (par rapport à l'emploi en fixe) rencontrés plus ou moins fréquemment dans bon nombre de SSII (plus généralement de sociétés de service/conseil)...

Corps :

Depuis plusieurs années, les débats sur nos forums de discussions, les témoignages que nous recevons, le suivi de la presse professionnelle et nos propres expériences nous permettent de dresser un tableau assez critique des conditions de l'emploi et de travail en SSII à travers un certain nombre de problèmes et de désavantages (par rapport à l'emploi en fixe) relativement fréquents.

Bien entendu, il ne s'agit pas de généraliser ces constats à l'ensemble de nos sociétés de services et de conseil, ni de les "diaboliser" excessivement.

Non seulement il y a de nombreuses disparités entre elles, mais il ne fait aucun doute que l'informaticien en SSII a de bonnes raisons d'être plus satisfait de son sort que de nombreux autres travailleurs... tout au moins quand le marché se porte bien.

Nous constatons néanmoins que les griefs évoqués ci-dessous relèvent de problèmes structurels et non pas conjoncturels, c'est bien là le point le plus préoccupant...

Voici donc un inventaire des divers PROBLÈMES et DÉSAVANTAGES SOUVENT rencontrés dans nos SSII (plus généralement dans nos sociétés de service/conseil)... en gardant bien à l'esprit :

- ▶ que SOUVENT ne signifie évidemment pas TOUJOURS : selon les points évoqués, cela va de quelquefois à très souvent.
 - ▶ que ces constats ne peuvent être généralisés à l'ensemble des sociétés en question
 - ▶ que, s'agissant de "désavantages", nous avons surtout voulu faire une comparaison avec la situation des informaticiens embauchés en fixe dans les entreprises traditionnelles - dites entreprises utilisatrices, ou utilisateurs - c'est à dire dans les "vraies entreprises" !
- Néanmoins, il est évident que les griefs exposés ici ne se limitent pas aux seules SSII, loin s'en faut, disons plutôt qu'ils concernent plus particulièrement les SSII...

Nous retiendrons principalement les **points en caractères gras** dans le tour d'horizon ci-dessous.

0. VRAIS et FAUX SOUS-TRAITANTS

- ▶ **Un modèle économique trop souvent calqué sur celui de l'intérim :**
Autrefois appelées SSCI (Société de Services et de Conseils en Informatique) [1], le modèle des SSII, plus généralement des sociétés de service/conseil, s'est progressivement perverti en France depuis les années 80 sous l'effet, d'une part, d'une réglementation trop laxiste et largement contournée en matière de sous-traitance et de prêt de main d'oeuvre (cas des prestations en régie, ou assistance technique), d'autre part de la toute puissance des commerciaux dans la gestion de ces sociétés, la GRH et la relation clientèle (à notre connaissance, aucune autre activité de services ou d'expertise n'a subi une telle dérive commerciale dans l'économie française...). Dès lors, un grand nombre de SSII sont en réalité de simples loueurs de main d'œuvre et non de vrais fournisseurs de services, c'est à dire de véritables sociétés d'expertise. Ce sont là de faux sous-traitants qui se rendent coupables avec leurs clients de prêts illicites de main-d'œuvre (généralement à but exclusif) et délits de marchandage dans les prestations d'assistance technique (régie) [2].

Derrière des présentations commerciales souvent fort valorisantes (...), ces sociétés "d'intérim de luxe" (*que l'on retrouve principalement parmi les SSII "généralistes" de moins de 100 personnes qui regroupent 97% des entreprises du secteur pour 52% des effectifs, mais aussi parmi les grandes "usines à régie"...*) n'offrent généralement pas de valeur ajoutée à leurs collaborateurs (accompagnement de carrière/politiques RH/formations, capitalisation/transfert des connaissances, veille métier/technologique, encadrement technique/tutorat pour les débutants...etc) pas plus qu'à leurs clients (absence de pôle(s) de compétence(s), de savoir-faire spécifique et de conseil, incapacité à gérer des projets au forfait, absence de certifications fournisseurs/normes de qualité...etc). En jouant simplement le rôle d'intermédiaires commerciaux monnayant les compétences de leurs collaborateurs aux clients (collaborateurs qui sont bien souvent davantage subordonnés aux clients plutôt qu'à leur propre hiérarchie et ce en toute illégalité...), ces nouveaux entremetteurs de "matière grise" représentent une concurrence abusive à l'égard des professionnels autonomes (et bien souvent des intermédiaires inutiles entre ces prestataires, véritables experts, et les clients), mais aussi vis à vis des sociétés de portage.

A l'opposé, les vraies sociétés de service et de conseil dont le métier repose sur un ou plusieurs domaine(s) d'expertise(s) bénéficiant aussi bien aux collaborateurs qu'aux clients (sociétés - ou agences/business units de grandes sociétés - réellement spécialisées dans un ou plusieurs domaines technologiques, applicatifs, métiers avec apport d'une réelle valeur ajoutée pour les clients et les salariés), sur la gestion de projets au forfait, ou bien encore sur l'innovation, pâtissent autant que les "marchands de viande" de la mauvaise image des SSII.

Rappelons par ailleurs que la prestation de services ne doit relever que de la seule expertise adossée aux compétences sensibles et indisponibles chez le client utilisateur, tout en étant dédiée à une exécution précise et contractuelle d'une prestation bien identifiée et délimitée, ce est rarement le cas des prestations de régie (notamment chez les grands comptes).

La régie, qui concerne environ un tiers des salariés de sociétés de services/conseil selon nos estimations (soit entre 50 000 et 100 000 salariés détachés), est d'ailleurs très clairement un type de prestation illégal au regard de la réglementation sur le prêt de main d'œuvre (les opérations à but lucratif ayant pour objet exclusif le prêt de main-d'œuvre sont réservées aux entreprises de travail temporaire) et surtout de la [réponse ministérielle N°29546 - JOAN 20 mars 2000 - relative à la sous-traitance](#) :

"En ce qui concerne les opérations à but lucratif ayant pour objet exclusif le prêt de main-d'œuvre, et par lequel le prestataire facture à son client une prestation dont le montant est supérieur au coût de la main-d'œuvre mise à disposition, l'article L. 125-3 du code du travail précise qu'elles ne peuvent s'opérer que dans le seul cadre du travail temporaire, avec les garanties qu'impose la loi. En dehors de ce cas, ce type d'opération est illicite."

Il est frappant de constater que ni le Syntec ni le Cigref ne prennent réellement leur responsabilité sur cet enjeu majeur que doit être la régulation des sociétés de services IT, et ce ni par la promotion de critères de différenciation (ex. référentiel de bonnes pratiques et critères sélectifs d'admission au Syntec / critères de sélection des prestataires pour le Cigref), ni par des programmes d'accompagnement des petites sociétés (Syntec), ni même simplement par des prises de position.

La Charte Cigref/Syntec de 2003 apporte des recommandations intéressantes mais vise seulement à manager la relation client en *"favorisant l'utilisation optimale des systèmes et technologies d'informations comme vecteur de création de valeur pour les entreprises"*.

Tant que cette situation perdurera, situation dans laquelle se côtoient "vraies sociétés de service" et "fausses sociétés d'intérim" sans que l'on puisse toujours séparer aisément "le bon grain de l'ivraie", c'est l'ensemble du secteur qui continuera à avoir mauvaise presse...

Le [Rapport Chaudron sur les tiers-employeurs](#), remis en février 2009 au Ministre du Travail, apporte enfin des constats lucides et des propositions novatrices en matière de prêt de main d'œuvre, remettant clairement en cause le contexte actuel de la prestation de services telle que pratiquée par bon nombre de nos sociétés de service.

- **De surcroît, le secteur souffre d'un sur-nombre de petites entreprises, d'un sous-nombre de grandes et moyennes sociétés, et d'une concentration excessivement lente [3]** (signe du conservatisme de ses

dirigeants...) : cette situation freine les possibilités de meilleurs politiques RH, rémunérations, évolutions de carrière et avantages sociaux au sein des sociétés, mais aussi la capacité à remporter les plus grands appels d'offre (et ce, de plus en plus souvent, au profit des grandes SSII étrangères notamment indiennes). Elle est exacerbée par la multiplication des filiales dans les groupes et le blocage des effectifs dans les petites sociétés pour éviter les effets de seuil (et donc les "contraintes sociales"...). Elle condamne les petits acteurs à de la sous-traitance en cascade et au rachat par des investisseurs/groupes étrangers. Elle encourage mécaniquement le turnover, participe au déficit d'attractivité de notre secteur et de nos métiers.

1. OFFRES D'EMPLOI ET RECRUTEMENTS

► **Surnombre des offres d'emploi fictives, des recrutements abandonnés et du turnover (rotations de personnel) => très forte disproportion entre les offres d'emplois, les recrutements "bruts" et les créations d'emploi nettes [4].**

OR, une évaluation faussée de notre marché du travail (basée uniquement sur les volumes d'offres d'emploi et de recrutements bruts ainsi que sur les prétendues "difficultés de recrutement" annoncées par nos employeurs... au lieu des [créations d'emploi nettes](#) et du [taux de chômage sectoriel](#)) peut avoir des conséquences néfastes en termes de politiques publiques, de décisions économiques/syndicales et de choix de carrière pour les étudiants : flexibilité accrue sur le marché du travail, offshore mieux légitimé (notamment auprès des [pouvoirs publics et par l'administration](#)), immigration économique injustifiée (c'est précisément sur les volumes d'offres d'emplois et de recrutements que s'est basé le gouvernement pour établir en 2008 les listes de ["métiers en tension" ouverts à l'immigration économique](#) avec en premier lieu les métiers de l'informatique), abus de financements publics (ex. formations financées par les Assedic pour le compte de SSII), multiplication des filières de formation en informatique (avec risque consécutif d'excédent de main d'oeuvre sur le marché du travail, ex : années 2001-2004)...

Constats : seule 1 offre d'emploi en informatique sur 2 débouche réellement sur une embauche, la part des recrutements abandonnés en cours de procédure est deux fois plus élevée dans l'informatique que tous secteurs confondus.

Un rapport inégalé sur le marché du travail : en moyenne, 1 création d'emploi nette... pour 3,5 recrutements... pour 8 offres d'emplois !!

(exemple en 2007 (chiffres Apec) : 10 980 créations d'emploi nettes... pour 37 830 recrutements... pour 76 000 offres d'emplois)

Principales raisons :

. Packages d'abonnements (bi)annuels aux jobboards, offres utilisées à des fins commerciales (porteuses de bonne image pour la société), stockage de CV, offres diffusées dans la perspective d'un contrat de prestation / en réponse à un appel d'offres (...puis recrutements annulés en raison de la non-conclusion du contrat commercial / par tous les autres prestataires non retenus dans l'appel d'offres), annulations pour diverses raisons d'ordre budgétaire ou économique, « espionnage économique » à des fins commerciales et bien entendu la forte "spécialisation" des offres (recherche de moutons à cinq pattes)... les SSII sont les meilleurs clients des sites de recrutements (notamment celui de l'Apec) !

. Un turnover moyen de 15% (le record parmi tous les secteurs d'activité !), deux fois plus important que dans la moyenne des sociétés [5] (fins de contrats : 50% de démissions, 25% de licenciements et ruptures de périodes d'essai, 25% autres).

. Des plans de recrutement souvent gonflés pour donner une bonne image de la société mais qui ne font qu'anticiper la plupart du temps un turnover élevé !

Il doivent même inciter les candidats à la prudence quand ils sont de toute évidence disproportionnés (en règle générale >20%) par rapport aux effectifs de la société car ceci cache très souvent un turnover anormalement élevé du à des problèmes internes (*salaires ou évolution de carrière bloqués, missions inadéquates (par rapport aux*

compétences) sans formations d'adaptation, problèmes de management ou de contournement du droit du travail, mobilité géographique excessive ou non désirée...etc).

Selon l'Apec, les prévisions annuelles de recrutement ne sont d'ailleurs jamais tenues dans le secteur.

- ▶ **Forte discrimination à l'embauche sur le critère d'âge (quadras, quinquas [6]...** surtout pour les profils les plus techniques - développement, systèmes, réseaux, administrateurs - qui représentent 80% des postes d'informaticiens) résultant le plus souvent du dictat des clients qui laissent aux SSII la responsabilité d'assumer le recrutement et la gestion des compétences des informaticiens tout en leur imposant leurs critères de sélection avec une présentation préalable des candidats (et sélection sur CV).

Le secteur s'enfoncé toujours plus dans un modèle économique basé sur le JEUNISME (moyenne d'âge : 34 ans, une des plus basses de tous les secteurs d'activité, en comparaison l'âge médian des actifs en France est de 39 ans), avec une accélération rapide et illusoire des débuts de carrière qui s'avère dangereuse au final pour l'allongement des durées d'activité (voir 5. CARRIÈRE, FORMATION), où les marges sont faites principalement sur les jeunes et où les plus expérimentés ("seniors") se retrouvent paradoxalement les moins employables notamment pour des questions de salaire et de mobilité professionnelle/géographique. Les reconversions d'informaticiens sont fréquentes passé la quarantaine.

Plus généralement, l'informatique est l'un des secteurs le plus en retard (avec la presse et l'audiovisuel dit-on) en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises [7].

On note d'ailleurs que la discrimination à l'embauche frappe aussi de plein fouet les handicapés [8].

- ▶ Flexibilité et recrutements "stop and go" : les SSII sont pour la plupart des sociétés de "fluidification de la main d'oeuvre" chargées d'absorber les chocs de la conjoncture ainsi que la flexibilité que les clients reportent sur elles (à défaut de pouvoir l'obtenir plus facilement chez eux), d'où une dépendance très forte des recrutements avec les [cycles d'investissements](#).

Les politiques de recrutement sont généralement à "flux tendus" : le stock des ressources humaines (variables d'ajustement de la conjoncture) doit s'adapter en permanence au volume d'affaires pour que le taux d'intercontrat soit le plus faible possible (d'où la tentation du contrat de mission), les ajustements se faisant au moyen des licenciements et incitations à la démission (voir "nombreux licenciements abusifs" dans 6. MANAGEMENT et GRH). La visibilité réelle sur le marché, en terme de carnets de commandes, est de l'ordre de 6 à 12 mois seulement pour la majorité des SSII.

Des recrutements qui se font donc essentiellement sur mission plutôt que sur profil (sauf en cas de très bonne conjoncture) : un avantage potentiel à court terme mais qui n'enlève pas les incertitudes à moyen terme et qui explique pourquoi les SSII sont pour la plupart des "sociétés d'intérim de luxe".

- ▶ Communication alléchante mais souvent trompeuse (slogans, plaquettes, discours stéréotypés... nouveau : les ["recrutements ludiques"](#)) : dans la plupart des cas, ce sont là des subterfuges qui ne font que masquer la pauvreté de l'offre de la plupart des SSII.

Le salaire, le poste et le lieu de travail après embauche ne correspondent pas toujours aux annonces, les recruteurs (souvent des assistant-e-s de recrutement stagiaires) ne connaissent rien ou si peu à l'informatique...

- ▶ Concentration géographique très forte de l'emploi sur l'Île de France (environ 60% des postes d'informaticiens, et plus de 70% des offres d'emploi), une situation qui ne semble guère évoluer malgré le développement des centres de services en province et qui ne convient pas à tout le monde...

- ▶ Un taux de CDI certes un peu plus élevé que le taux moyen du marché du travail (95% contre 87%) mais moins élevé que dans les entreprises utilisatrices et avec un taux de CDD en progression (74% de CDI pour 26% de CDD

signés en 2006). Un avantage à nuancer fortement du fait de l'importance des licenciements (*voir "nombreux licenciements abusifs" dans 6. MANAGEMENT et GRH*).

2. RÉMUNÉRATIONS

- ▶ **Inférieures à celles en entreprises utilisatrices (la rémunération moyenne des ingénieurs en SSII est la plus basse du marché, juste devant l'agriculture, selon les enquêtes du CNISF et de l'APEC [9]).**

Point significatif : les minima salariaux dans la Branche Syntec sont plus bas que ceux appliqués dans les Conventions de la Métallurgie et des Banques.

La hausse des rémunérations n'est effective que :

- . lors des phases de forte croissance du marché
- . pour les débutants (des jeunes diplômés...aux premières années de carrière)
- . à l'embauche (débauchages...)

La plupart des informaticiens en poste et expérimentés (> 10 ans exp) subissent pour la plupart une stagnation de leur rémunération et s'en plaignent de plus en plus fréquemment [10].

Les rémunérations sont très inégales selon les régions, les compétences, les entreprises... elles sont souvent basses (voire très basses en étant alignées sur les minima conventionnels) en province dans les PME.

Sur le long terme, elles sont soumises à différents facteurs de blocage :

- . tout d'abord la réduction des coûts, objectif prioritaire des clients et des prestataires, qui a pour conséquences principales les pressions sur la masse salariale ainsi que le dérobement au coût du travail par le "cercle vicieux" des délocalisations offshore / onshore (ces pratiques freinant mécaniquement à leur tour les rémunérations tout en créant du dumping social, cf. *la partie 8. DUMPING SOCIAL...*)
- . autres facteurs de blocage des rémunérations : leur indexation fréquente sur le Taux Journalier Moyen (TJM), à savoir le prix de facturation du collaborateur au client, la sous-traitance en cascade du fait des marges intermédiaires (tout particulièrement pour les indépendants) ainsi que les pratiques commerciales excessives (enchères inversées...).

- ▶ Gestion de la rémunération de plus en plus individualisée et axée sur la part variable (elle-même souvent liée aux marges d'exploitation...et aux aléas des projets + inégalités dans le versement des primes favorisant les chefs de projet et managers).
- ▶ Fortes inégalités salariales entre les emplois d'ingénieurs et les emplois commerciaux (qui représentent entre 20 et 30% du CA sans aucune contribution à la satisfaction client... les commerciaux touchent de fortes commissions à la fin des missions et/ou à leur prise de commande)
- ▶ Rareté ou faiblesse de la participation/intéressement.
- ▶ Heures supplémentaires non prises en compte et quasiment jamais payées (surtout pour les ETAM).
- ▶ Minima conventionnels particulièrement bas (jusqu'au mois de juillet 2007, la moitié de la classification ETAM était en dessous du SMIC !!!)
- ▶ Versement de la prime de vacances non systématique (et souvent intégrée à la rémunération brute...)

3. TRAVAIL

- ▶ **Présentation préalable du collaborateur au client avant chaque nouvelle mission équivalent à un entretien de sélection (traficotage fréquent du CV par le commercial posant des risques ultérieurs au collaborateur, comme un licenciement pour insuffisance professionnelle ou de résultats...).**
Rappelons que le client n'a aucun droit de regard sur le personnel du prestataire dans le cadre d'une prestation de service IT (1er indice d'un prêt illicite de main d'œuvre : les entretiens chez le client, et avec eux le transfert de subordination, ne sont valables que dans le cadre de l'intérim... pas de la sous-traitance et encore moins de l'expertise).
- ▶ **Isolement fréquent des collaborateurs en régie (cas des 2/3 des informaticiens en clientèle) avec des missions qui peuvent s'éterniser.**
- ▶ **Double subordination client + manager fréquente bien qu'illégale : les collaborateurs, parfois pris en porte-à-faux vis du client, ignorent qu'ils sont souvent au centre d'un prêt illicite de main d'œuvre voire d'un délit de marchandage.**
- ▶ **Contrats de travail présentant souvent des clauses illicites ou abusives (ex. clauses de dédit-formation sur la durée et/ou le montant, clauses de mobilité sur le périmètre, clauses de non-concurrence/confidentialité sur l'étendue et/ou la contrepartie...) : les SSII ont horreur du partage des risques !**
- ▶ **Ordres de mission souvent inexistant (malgré [article 51 de la CCN Syntec](#)),** ou bien établis a minima, entraînant de nombreuses incertitudes et des litiges fréquents sur les conditions des missions (nature exacte, durée prévisible, et surtout modalités de remboursement des frais...)
- ▶ **Obligation d'assumer le cas échéant des fonctions ou tâches différentes voire inférieures à celles assumées habituellement (pour une durée maximum de 6 mois...en théorie : [article 8 de la CCN Syntec](#))**
- ▶ **Temps de travail : accord de branche très complexe avec trois modalités de classification des cadres, ceux-ci étant souvent incapables de connaître la leur avec certitude du fait de l'absence (fréquente) de sa mention dans le contrat de travail.**
- ▶ **Stress professionnel et pression morale souvent importants (véritables outils de management).**
Principaux facteurs anxiogènes et sources de dépressions au travail :
 - . Horaires à rallonge (heures supplémentaires souvent mal ou non prises en compte)
 - . Contraintes sur les délais de livraison, objectifs difficiles voire impossibles à atteindre (motivation entretenue artificiellement par des primes variables de plus en plus fréquentes, et parfois par les systèmes de notation et entretiens d'évaluation des salariés)
 - ... conséquences directes de la réduction des coûts.
 - . Problèmes de management et mauvaise reconnaissance des salariés détachés (la hiérarchie est souvent multiple et fragmentée entre le client et la SSII, la pseudo-autonomie accordée au salarié déporte en réalité la responsabilité de l'entreprise sur l'individu qui pourra ainsi être licencié plus facilement).
 - . L'industrialisation des services avec ses indicateurs, SLA (accords sur la qualité de service), certifications et référentiels en tous genres où réduction des coûts, normes de qualité et respect des délais font souvent mauvais

ménage

. Des métiers en évolution constante, soumis à des effets de mode et de marketing important, où la nécessité de se remettre en cause est permanente (auto-formation, veille personnelle...), et ajouté à cela des incertitudes courantes sur l'avenir des sociétés et des missions (restructurations, changements incessants de stratégie des clients...)

. De la pression morale... au harcèlement moral, le summum du stress professionnel (nombreux témoignages sur nos forums)

On signale chaque année des suicides d'informaticiens au travail [\[11\]](#).

- ▶ Conditions de travail parfois médiocres dans des bureaux exigus, des open-space ou des bureaux "d'entassement" ne remplissant pas toujours les réglementations en vigueur et recommandations Afnor relatives à l'aménagement des lieux de travail, que ça soit chez les clients ou même aux sièges de certaines SSII (non prévus pour accueillir la majorité des collaborateurs !).
- ▶ Dates de congés et RTT souvent fixées en périodes d'intercontrat par le manager en dernier ressort ([article 26 de la Convention](#)) et parfois même, en toute illégalité, par le client.
- ▶ Périodes d'intercontrat sans véritable cadre juridique et souvent synonymes d'inactivité à défaut de formations ou projets internes
- ▶ Pressions commerciales sur le collaborateur (invité parfois à être plus "pro-actif" vis à vis du client, c'est à dire faire aussi un travail de commercial !)
- ▶ Possibilité de participation ou de conduite de projets offshore (ingrat et sans intérêt sur le plan professionnel : surabondance des spécifications et des tests, problèmes de communication, différences culturelles ou liées au management, lourdeurs et lenteurs du travail à distance, turnover des équipes offshore, etc....)
- ▶ Possibilité d'astreintes, de travail de nuit et le dimanche.

4. DÉPLACEMENTS ET MOBILITÉ GÉOGRAPHIQUE

- ▶ **Déplacement régulier du lieu de travail avec l'alternance des missions dont la durée moyenne est de 6-12 mois (au moins 2/3 des collaborateurs des SSII sont détachés en clientèle, avec parfois même plusieurs missions à des endroits différents).**
- ▶ **Clause de mobilité quasi-généralisée dans les contrats et mobilité de plus en plus fréquente en France comme à l'étranger (cas général : pas de prime spéciale... simple remboursement des frais)**
- ▶ Problèmes assez courants de remboursements de frais professionnels, défraiements et compensations (ex. temps de trajet) avec notamment le système des "indemnités forfaitaires de frais".
- ▶ Déménagement de plus en plus souvent exigé en cas de mobilité lointaine.
- ▶

Chantage à la mobilité (mutation) souvent utilisé comme moyen d'incitation à la démission (licenciements fréquents pour cause de refus de mobilité).

On comprend mieux pourquoi les SSII raffolent des jeunes célibataires (question souvent posée au cours des entretiens de recrutement) : la vie de famille y est parfois impossible ou, tout au moins, en prend un sacré coup !

5. CARRIÈRE, FORMATION

- ▶ **Absence de participation à un vrai projet d'entreprise (facteur essentiel de motivation et d'attachement à l'entreprise...).**
- ▶ **Catalogage et enfermement dans un profil-type (moins de polyvalence que dans les entreprises utilisatrices).**
- ▶ **Classification professionnelle dévalorisée (difficultés à se positionner dans la grille de classification, sous-classification fréquente par rapport au salaire dans les contrats de travail).**
- ▶ **GRH et GPEC au rabais [12]** (des progrès récents, toutefois, dans certaines SSII) : beaucoup de DRH et managers estiment qu'il ne sert à rien de rechercher à fidéliser les collaborateurs en investissant sur le capital humain (formations/gestion des compétences...) d'une part en raison de leur "bougeotte" (turnover élevé dans beaucoup de SSII), d'autre part en raison de la relative imprévisibilité des futures missions et des difficultés supposées à mettre en oeuvre la GPEC (en raison de l'évolution relativement rapide de nos métiers et des technologies).
- ▶ Evolution professionnelle et accès à la formation aléatoires (au petit bonheur la chance des missions et de l'évaluation approximative de managers qui n'encadrent pas au quotidien les collaborateurs détachés en clientèle).
- ▶ Des débuts de carrière accélérés, répondant certes à l'ambition légitime des plus jeunes (ex. chefs de projet, consultants métiers ou architectes SI après 2 ou 3 années de carrière, voire même parfois à peine sortis des grandes écoles ! Ceci sous fond d'arrivisme et parfois d'élitisme savamment entretenus par nos DRH et managers...), mais qui font de notre secteur des services IT un secteur où l'expérience n'est plus suffisamment valorisée et où l'on est souvent considéré comme "vieux" dès la quarantaine, ou "trop cher" après une dizaine d'années d'expérience (*voir 1. OFFRES D'EMPLOI ET RECRUTEMENTS*).
Tout ceci ne fait que nuire au professionnalisme de nos métiers, à la réussite et à la qualité des projets, à la confiance des clients (les moins naïfs...) et surtout à l'allongement des durées d'activité (reconversions fréquentes de "seniors").
- ▶ Faiblesse chronique de la formation dans la plupart des SSII :
 - . Le FAFIEC, l'OPCA de la branche Syntec, est excédentaire chaque année [13] (il est arrivé qu'une partie des fonds excédentaires soient reversés indirectement aux sociétés, sans compter que certaines SSII magouillent avec le Fafiec : faux contrats de formation, création de pseudo-centres de formation internes, négociation de tarifs préférentiels avec les organismes de formation sans répercussion sur les remboursements du Fafiec de façon à payer les salaires des collaborateurs avec la différence...etc)
 - . Nombre de salariés formés dans les SSII inférieur à celui tous secteurs confondus et à celui des informaticiens dans les entreprises utilisatrices, selon une étude Apec 2001 [14].

. Les formations sont le plus souvent des formations d'appoint dans le cadre de missions chez des clients (il n'est d'ailleurs pas rare qu'elles soient payées par les clients !)

En période de crise, beaucoup de SSII rechignent à former leurs collaborateurs en raison de la faiblesse des budgets, préférant bien souvent la voie du licenciement. En période de bonne conjoncture, les mêmes estiment qu'il n'y a pas assez de temps pour cela... il faut faire du chiffre tant que c'est possible ! Si bien que l'autoformation avec les "moyens du bord" est le plus souvent la règle...

Il y a néanmoins des progrès récents dans la branche Syntec [15].

- ▶ Difficultés à disposer du DIF (surtout en période de démission) en raison du refus d'employeurs, ou au contraire, de son "détournement" (DIF imposé au collaborateur contre son gré au titre d'une formation d'appoint en mission).
- ▶ Formations de non-informaticiens (scientifiques, commerciaux, littéraires/sciences-humaines...etc) aux métiers de l'informatique via des stages de formation courts (allant de quelques semaines à quelques mois) : outre le fait que ces formations sont parfois des "voies de garage", leur trop courte durée ne permet pas de former de véritables informaticiens disposant des compétences suffisantes pour une bonne intégration professionnelle et une bonne évolution de carrière. Ce sont d'ailleurs bien souvent ces profils qui sont les premières victimes des licenciements et plans sociaux en période de crise.
De surcroît, ce "dumping professionnel" porte un préjudice croissant à l'intégrité de nos métiers : un clivage est en effet de plus en plus perceptible dans les projets entre les informaticiens réellement compétents...et les "pseudos-informaticiens" (ce qui, au demeurant, est le dernier soucis de la plupart des SSII...)
Reconnaissons toutefois que l'on peut très bien être informaticien de formation et "insuffisamment compétent" dans le cadre d'un projet, et ce pour de multiples raisons (formation initiale trop théorique, compétences non adaptées au projet, difficultés d'adaptation...etc) !!

6. MANAGEMENT et GRH (Gestion des Ressources Humaines)

- ▶ **Rattachement hiérarchique à des managers/commerciaux faisant office de responsables RH (visions de rentabilité court-termistes, manque de compétences en législation sociale, décalage entre les politiques RH et leur application sur le terrain par méconnaissance des accords signés avec les IRP...)**
- ▶ **Problèmes d'éthique assez courants (contournements du droit du travail et des dispositions conventionnelles, clauses abusives dans les contrats, cas de harcèlement moral...)**
- ▶ **Nombreux licenciements abusifs pour motifs personnels, qui sont trois fois plus nombreux que les licenciements économiques [16]** . Cas les plus fréquents : le refus de mission et le refus de mobilité (cas légitimes en cas de mission inadaptée ou inférieure à ses compétences, ou bien de mission imaginaire à l'autre bout de la France...), la faute imaginaire ou l'insuffisance professionnelle (cas généralement non justifiés). Plus rarement : l'insuffisance de résultats, la perte de confiance (motif pourtant désuet) et autres motifs bidons.
Autres situations délictueuses : les transactions irrégulières et les ruptures abusives de périodes d'essai (souvent doublées)... les inspections du travail et les prud'hommes connaissent très bien les SSII !

7. DÉMOCRATIE SOCIALE ET AVANTAGES SOCIAUX

- ▶ **Rareté des IRP (Instances Représentatives du Personnel) et des syndicats pour mieux s'informer, se défendre et surtout signer des accords d'entreprise favorables aux salariés (ex.**

salaires/participation/intéressement, temps de travail, égalité H/F, GPEC...etc).

Et quand ceux-ci sont bien présents, les délits d'entraves ou inversement les copinages avec la direction ne sont pas rares...

- ▶ Rareté des avantages sociaux (profitant surtout à la direction et aux salariés travaillant au siège).
- ▶ Comités d'entreprise (CE) souvent "vassalisés" par la direction ou par des cadres proches.
- ▶ Multiplication des filiales pour éviter les effets de seuil (et donc les "contraintes" sociales).
- ▶ Reporting social (bilans sociaux) quasi-inexistant ou médiocre.

8. DUMPING SOCIAL

- ▶ **Par l'immigration économique** : recours fréquent, par les SSII et par certaines grandes entreprises, à une main d'oeuvre flexible et bon marché provenant des pays "low-cost" (Inde, Maghreb, Europe de l'Est...) - soit par embauche directe, soit par le recours à de pseudo-indépendants, soit de plus en plus fréquemment par détachement de salariés (carte de séjour "salarié en mission") depuis des SSII ou filiales offshore - d'informaticiens étrangers souvent payés en deçà des salaires réels du marché voire au niveau des minima salariaux conventionnels (quand ce n'est pas en toute illégalité avec les salaires de leurs pays d'origine...) [17].
- ▶ **Par l'exploitation de stagiaires dans des conditions de "sous-salariat"** : facturation aux clients de stagiaires-prestataires (gratifiés a minima) placés sur des projets commerciaux (forfaits ou détachements chez le client...), stages de durée excessive (afin de coller à la durée des projets qui dépassent souvent les 6 mois), recours à des stagiaires étrangers flexibles et très très bon marché... [18]

9. CONVENTION COLLECTIVE SYNTEC

- ▶ Une convention ancienne et "fourre-tout" considérée comme l'une des moins favorables aux salariés (malgré un certain nombre de petites dispositions intéressantes mais très peu connues et appliquées...)
- ▶ Problèmes de dialogue social dans la branche Syntec (blocages fréquents dans les négociations paritaires).

10. INDÉPENDANTS et TPE

- ▶ **Politiques anti-concurrentielles de référencement des prestataires par les grands comptes** à l'avantage des grandes et moyennes SSII conduisant les petites SSII et les indépendants à de la sous-traitance en cascade.
- ▶ **Verrouillage commercial du marché par les SSII** : environ la moitié des professionnels autonomes se voient contraints au "passage obligé" par une SSII pour leurs missions chez les grands comptes voire même de plus en plus souvent chez les PME (intermédiaires purement commerciaux et donc superflus dans la plupart des cas, avec

pour conséquences une baisse des marges d'environ 15-20% et parfois des problèmes niveau MOA/MOE par manque d'autonomie...)

...etc etc etc

Cette liste n'est pas exhaustive... informaticiens, nous comptons sur vous pour nous aider à la compléter et à l'améliorer (écrivez-nous ou apportez vos commentaires ci-dessous).

Nous travaillons également sur plusieurs projets collaboratifs relatifs aux SSII (pièges à l'embauche lors des entretiens avec les recruteurs, pièges liés au contrat de travail, pièges liés à la convention Syntec, pièges des SSII à l'encontre des clients...), chacun est invité à y participer sur notre [WIKI](#).

OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES

1. Une prise de conscience souvent tardive...

Bien souvent, **les débutants n'ont pas encore pris conscience de ces réalités** et se contentent d'une fiche de paye relativement correcte sans trop penser aux lendemains...

Empreints d'une vision court-termiste, beaucoup jouent aux "mercenaires de SSII" quand le marché leur est favorable... au grand dam de nos managers !

Par méconnaissance du monde du travail (parfois, aussi, en raison d'une certaine naïveté...), beaucoup se suffisent du "**moins-disant social et professionnel**" qui est souvent la norme dans nos SSII.

Il est vrai qu'entre 5 et 10 ans suffisent généralement à y voir plus clair... voire plus tôt en cas de crise.

Rappelons qu'un grand nombre d'informaticiens sont définitivement "écSurés" des SSII après avoir été virés comme des malpropres dans les années 2001 à 2004 (à lire à ce sujet : liens [1](#) et [2](#)), tout en sachant que les [licenciements \(pour la plupart abusifs\) continuent dans les SSII...](#)

2. Les SSII ont aussi leurs avantages...

... en début de carrière ! C'est beaucoup moins évident pour les profils les plus expérimentés (>10 ans exp), notamment en seconde partie de carrière...

La mobilité professionnelle est le principal avantage des SSII :

- ▶ Connaissance d'entreprises et de secteurs différents (favorise l'adaptabilité professionnelle et les relations humaines, mais au prix de l'instabilité du lieu de travail...).
- ▶ Variété des projets et des technologies (peut être aussi le cas dans les bonnes DSI des entreprises utilisatrices, ce qui suppose une bonne gestion des équipes et des projets).
- ▶ Meilleures possibilités de carrière pour l'expertise technique et la gestion de projet (peut être aussi le cas dans les entreprises utilisatrices avec une bonne gestion des compétences).
- ▶ Efforts récents sur le plan de la formation (actions collectives du FAFIEC, professionnalisation, CQP...etc) dans certaines SSII.

Quant à la mobilité géographique, elle peut être perçue comme un avantage pour certains... et un désavantage pour beaucoup d'autres (mobilité forcée) !

A lire : [Dix bonnes raisons de travailler en SSII](#) (01informatique, mars 2000)

3. Une évolution... dans quel sens ?

Impossible de répondre de manière catégorique...

Certaines choses semblent évoluer plutôt dans le bon sens sous l'impulsion des partenaires sociaux (ex. [formation](#)), d'autres dans le mauvais sens (ex. jeunisme, mobilité géographique imposée, rémunération...).

Pour finir, il faut signaler ces [initiatives intéressantes](#) qui pourraient bien préfigurer l'avenir des sociétés de service... sans oublier le statut intéressant des coopératives (SCIC/SCOP) où l'on est "salarié-indépendant", c'est à dire à la fois acteur et co-décideur...

A LIRE ÉGALEMENT :

- ▶ [Chronique des conflits sociaux dans les sociétés IT \(SSII, éditeurs, télécoms...\) et les DSI](#)
 - ▶ [Dix conseils pour bien choisir sa SSII](#) (01 Informatique, avril 2007)
 - ▶ [Guide de survie en SSII](#) (LeMondelInformatique, juin 2007)
 - ▶ [Qu'est-ce qu'une SSII ?](#) (par la rédaction de developpez.com)
 - ▶ [Le livre noir du consulting](#) (pamphlet d'origine inconnue...)
-

[1] Voir [L'histoire des SSII](#)

[2] Voir [Régie, forfait, prêt de main d'oeuvre, Prêt de main d'oeuvre, vraie/fausse sous-traitance, régie... le rapport Chaudron relance le débat !, Informaticiens... bientôt tous PRESTATAIRES ?](#) et [\[Ressources juridiques\] Sous-traitance et Prestation de service, Délit de marchandage et Prêt illicite de main d'oeuvre, Externalisation et Transfert de personnel](#)

[3] Voir [\[Etude\] Syntec : concentration ou consolidation du secteur Logiciels & Services ?](#)

[4] Voir [Une approche critique des données de l'emploi informatique \(et ses nombreuses disparités...\), \[Etude\] Informatique : beaucoup d'offres mais un faible taux de recrutements \(Apec\), \[Etude\] SSII. le trompe l'oeil de "l'effet pénurie" \(Apec\), SSII : les offres d'emploi croissent plus rapidement que les recrutements, \[Syntec Informatique\] Observatoire social 2005](#)

[5] Voir [Turnover des cadres : record peu glorieux pour les SSII ! \(Apec\)](#)

[6] Voir [Seniors : les premiers discriminés sur le marché du travail](#)

[7] Voir [l'avis de la consultante, Laetitia de Gaulle, associée au cabinet Sense](#)

[8] Voir [Emploi des personnes handicapées : le secteur informatique est à la traîne](#)

[9] Voir [Enquête Cnif 2009 : le secteur IT \(SSII, éditeurs...\) toujours à la traîne sur les salaires et l'innovation](#) et [Salaires moyens à l'embauche des cadres en SSII : 34k€ \(vs 35k€ tous secteurs confondus...\)](#)

[10] Voir revue de presse en bas de [Chronique des conflits sociaux dans les sociétés IT \(SSII, éditeurs, télécoms...\) et les DSI](#)

[11] Voir [Conditions de travail](#)

[12] Voir [GRH-Carrière](#)

[13] Voir [\[FAFIEC\] Rapport d'activité 2006-2007 : les fonds de la formation toujours sous-utilisés](#)

[14] Voir [\[Apec\] 43 % des cadres informatiques \(mais 36% en SSII\) ont reçu une formation en 2001](#)

[15] Voir [Enfin la formation décolle dans la branche Syntec !](#)

[16] Voir [Les chiffres des licenciements dans les services informatiques \(SSII, éditeurs...\)](#)

[17] Voir [L'onshore en France...ou le dumping social en informatique](#)

[18] Voir [Position du Munci/Specis\(UNSa\) sur les stages en SSII](#)