

Etats-Unis

Tensions dans la « nouvelle économie » : la grève chez Verizon, un conflit exemplaire ?

Catherine SAUVIAT

Le 6 août dernier, une grève éclatait dans la première entreprise de téléphonie locale aux Etats-Unis, *Verizon Communications*, dans le cadre du renouvellement de la convention collective de ses 86 000 travailleurs syndiqués. Cette grève, localisée dans douze Etats de la côte Est ainsi que dans le district de Columbia et de la capitale américaine Washington, a été initiée par les deux syndicats représentatifs de l'entreprise, *Communication Workers of America* (CWA) et *International Brotherhood of Electrical Workers* (IBEW), tous deux affiliés à l'AFL-CIO. Elle devait durer dix-neuf jours à l'issue desquels les syndicats ont obtenu satisfaction sur presque tous les points de leurs revendications, non sans quelques concessions.

Dans le cadre du renouvellement de cette convention collective, la principale demande syndicale portait sur le fait de pouvoir organiser rapidement et facilement de nouveaux membres au sein de la filiale de téléphone mobile de *Verizon Communications* (*Verizon Wireless*). Cette revendication est une réponse au processus de désyndicalisation qui affecte le secteur des télécommunications (traditionnellement syndiqué), du fait des

restructurations et des fusions-acquisitions ainsi que de la déréglementation ayant bouleversé sa configuration à partir des années quatre-vingt. La plupart des entreprises cherchent en effet à se positionner aujourd'hui sur les segments les plus modernes et les plus dynamiques des télécommunications comme la téléphonie mobile, le câble et Internet. En ce qui concerne *Verizon Wireless*, CWA et IBEW demandaient donc de pouvoir contourner la tenue d'élections à bulletin secret sous l'égide du NLRB, procédure longue, bureaucratique et à l'aboutissement incertain, au profit d'une pratique en usage qui consiste à recueillir directement une majorité de signatures réclamant la présence syndicale (*card check recognition*). Cette revendication syndicale était accompagnée d'une demande de « neutralité », visant à ce que les employeurs n'interviennent pas contre les syndicats durant la campagne d'organisation. En outre, les conditions de travail, notamment la limitation du stress et des heures supplémentaires exigées par la direction de *Verizon Communications*, étaient parmi les autres principaux enjeux de la négociation de même que la sécurité de l'emploi des travailleurs syndiqués,

ETATS-UNIS

menacée par le transfert d'activités dans des régions ou des établissements non syndiqués.

Ce conflit a retenu l'attention en ce qu'il a levé un coin du voile du rapport salarial qui prévaut aux Etats-Unis dans les entreprises ou les secteurs de haute technologie, malgré tous les discours léniants qui fleurissent ici et là sur la « nouvelle économie » et le rôle privilégié qu'y tient le « capital humain ». D'autre part, il s'agissait d'un enjeu déterminant pour les syndicats américains qui ont du mal à s'implanter dans les activités économiques nouvelles et en forte croissance, et dont l'influence diminue du fait de la réorganisation de la production et du développement de nouvelles branches d'activité liées aux nouvelles technologies.

Enfin, cette victoire syndicale, bien que locale, a des retombées qui dépassent l'entreprise ou même le secteur des télécommunications ; elle revêt une très grande importance pour l'avenir du syndicalisme aux Etats-Unis, qu'il s'agisse de sa capacité à gagner de nouvelles couches salariées dans de nouveaux secteurs de l'économie, de son combat pour l'amélioration des conditions de travail et de rémunération de millions de travailleurs ou bien encore de sa lutte pour la réduction des inégalités au sein du salariat. Elle montre également que la grève, loin d'être un moyen d'action périmé, reste une arme syndicale efficace quand elle est bien préparée et bien menée.

Un secteur en voie de concentration rapide par fusions-acquisitions

Le secteur du téléphone, longtemps organisé autour du système des *Baby Bell*, lesquelles jouissaient d'une situation de monopole naturel dans le cadre des communications locales et de longue

distance, a donné le ton des restructurations dans le secteur des télécommunications. Au sein de cet ensemble, la division du travail s'organisait comme suit : AT&T fournissait les services de télécommunications « longue distance » tandis que les opérateurs des services de télécommunications locales étaient les compagnies de téléphone *Bell* ; *Western Electric*, une filiale d'AT&T, produisait l'équipement téléphonique et les laboratoires *Bell* faisaient de la recherche. En 1984, sur décision du ministère de la Justice et en application de la loi anti-trust, les liens entre AT&T, alors premier employeur privé aux Etats-Unis, et les vingt-deux compagnies *Bell* éclatent ; le système est réorganisé en sept compagnies régionales, dont plusieurs ont fusionné depuis.

A partir de là, AT&T entreprend une phase intense de restructuration en procédant à de nombreux licenciements et en acquérant des firmes non syndiquées, opérant ce faisant une véritable saignée dans ses effectifs syndiqués : de 1984 à 1992, la firme se débarrasse ainsi de 62 000 salariés syndiqués, tandis que 45 000 autres travailleurs syndiqués acceptent des indemnités de départ et près de 26 000 autres disparaissent par départ naturel . D'autres réductions d'emplois ont également lieu dans les compagnies régionales. En conséquence, le taux de syndicalisation du secteur qui était de 55 % en 1983, juste avant le démantèlement, marque un déclin notable : en 2000, un quart seulement des salariés sont encore syndiqués et les disparités selon les entreprises sont très importantes, comme le montre le tableau ci-après.

La déréglementation du secteur en 1996 (ouverture des marchés des *Baby Bell* à la concurrence et ouverture du mar-

LA GREVE CHEZ VERIZON, UN CONFLIT EXEMPLAIRE ?

ché des télécommunications « longue distance ») va encore accentuer un peu plus ce phénomène en permettant à des firmes non syndiquées de pénétrer le marché des télécommunications (MCI et *Sprint*). De même, les compagnies de téléphone locales se mettent à sous-traiter une part de leurs activités à des firmes non syndiquées et réduisent leur main-d'œuvre syndiquée par la mise en préretraite et par le versement d'indemnités de départ. C'est également à ce moment là qu'AT&T externalise son activité d'équipement et sa division informatique qui deviendront respectivement *Lucent Technologies Inc.* et *NCR Computer*.

Les deux syndicats représentatifs du secteur sont le CWA et l'IBEW, dont les relations ont constamment oscillé entre concurrence et coopération depuis la Seconde guerre mondiale. CWA est le plus important des deux : il représente 630 000

ses membres dans l'édition, la TV par câble, les nouveaux médias, la santé ou encore les services de distribution de gaz et d'électricité. Ensemble, les deux syndicats se battent contre la tendance à la décentralisation de la négociation collective au sein d'AT&T et des compagnies locales.

Dès 1996 pourtant, des différences apparaissent selon les établissements au niveau des clauses d'indexation des salaires sur les prix (COLA) et de la part variable de la rémunération dans les conventions collectives. Dans la dernière en date au sein d'AT&T (1998-2001), on observe très nettement une extension des formes de rémunération fondées sur les performances individuelles, les mêmes que celles utilisées pour rémunérer les managers. Les travailleurs d'AT&T reçoivent désormais des bonus liés à des objectifs de valorisation de l'action, de

L'état de la syndicalisation dans les principales entreprises américaines de télécommunication à fin 1999

Firmes	Nombre de salariés syndiqués	Taux de syndicalisation (en %)	Total salariés
Verizon *	138 500	57	244 000
SBC *	129 600	63	204 500
AT&T *	36 400	25	148 000
BellSouth*	52 400	54	96 200
US West*/Quest	38 800	50	78 300
Sprint	9 700	13	77 600
Worldcom	0	0	77 000
ALLTEL	2 100	9	24 400
Nextel	0	0	15 000
VoiceStream	0	0	8 200
US Cellular	0	0	4 800

travailleurs des secteurs publics et privés dans les télécommunications nord-américaines (Etats-Unis, Canada et Puerto Rico). On trouve également certains de

Les plus grandes variations apparaissent néanmoins sur la question de la sécurité de l'emploi, devenue l'enjeu le plus

important de la négociation avec les procédures de reconnaissance syndicale. Sur cette question, le CWA et IBEW préfèrent généralement obtenir la reconnaissance syndicale à travers le recueil de signatures de la part des salariés, ce qui évite la tenue d'élections et ouvre directement la voie à la négociation collective quand une majorité de salariés ont signé une carte exprimant leur désir d'être représentés par un syndicat. Les syndicats sont en particulier soucieux d'obtenir cette reconnaissance dans les nouvelles activités de télécommunications, comme le téléphone cellulaire, qui sont l'objet d'intenses restructurations dans le secteur. Cet enjeu est particulièrement important du fait des fusions qui ne cessent de bouleverser le périmètre des entreprises et d'accélérer le processus de concentration, et de l'accélération des acquisitions de firmes non syndiquées par des firmes syndiquées.

Syndicalisation et conditions de travail, principaux enjeux de la grève

Verizon Communications est issu de la fusion récente entre deux compagnies régionales, *Bell Atlantic* (une compagnie locale) et *GTE Corp.* (une compagnie qui opère dans plus de douze Etats). Cette grève est le second conflit que connaît l'entreprise depuis cette fusion, après une grève de dix-sept jours en 1989 chez *Nynex*, qui allait devenir *Verizon Communications* à la suite de son acquisition par *Bell Atlantic* en 1996. Elle a duré près de trois semaines (dix-huit jours au total du 6 au 24 août) et a concerné un tiers des ef-

fectifs de la firme, techniciens et opérateurs des Etats de la côte Est (87 000 sur 260 000 salariés au total). Contrairement

à la situation qui prévaut dans d'autres secteurs de l'économie américaine, la population syndiquée du secteur des télécommunications n'est pas composée majoritairement de travailleurs manuels.

Les enjeux du conflit pour le renouvellement du contrat d'une durée de trois ans sont révélateurs des conditions de travail dans les entreprises de services de la « nouvelle économie », où les salariés en lien direct avec le marché et la clientèle subissent de plein fouet les effets de la flexibilité imposée par les employeurs. Ils ont concerné principalement la limitation des heures supplémentaires qui peuvent représenter jusqu'à quinze à vingt heures par semaine pour certains salariés de *Verizon Communications*. La question plus générale du stress des employés (notamment les femmes qui travaillent dans les *call centers* et dont les temps d'appels aux clients sont contrôlés) dû non seulement aux heures supplémentaires qui perturbent la vie privée mais aussi à l'attribution unilatérale de jours de repos par l'employeur (sans prévenir suffisamment longtemps à l'avance) a été soulevée, de même que la sécurité de l'emploi à travers le transfert de certaines activités de l'entreprise dans d'autres régions ou d'autres établissements non syndiqués. Les deux syndicats de l'entreprise impliqués dans ce conflit, IBEW et CWA, cherchent également à organiser plus facilement les travailleurs de *Verizon Wireless*, la filiale commune de *Verizon Communications* et du groupe britannique *Vodafone*, aujourd'hui la première entreprise de téléphonie sans fil aux Etats-Unis. Leur objectif est de recueillir directement une majorité de signatures de cartes syndicales. Jusqu'à présent, seuls quarante-huit techniciens (tous localisés à New York) sont syndiqués sur les 32 000

LA GREVE CHEZ VERIZON, UN CONFLIT EXEMPLAIRE ?

salariés que compte *Verizon Wireless*, contre 80 % de la main-d'œuvre chez *Verizon Communications*. Or les travailleurs non syndiqués de *Verizon Wireless* gagnent seulement 70 % du salaire de leurs collègues syndiqués, sans compter des prestations sociales plus faibles.

Dans la nouvelle convention collective, les augmentations de salaire concédées par la direction de *Verizon Communications* sont de 12 % sur trois ans, ce qui portera le taux horaire de base d'un opérateur syndiqué à New York à 29,25 \$ en 2003 (soit près de 220 FF) . Pour ces mêmes salariés, il est également prévu des *stock options* (100 pour les travailleurs à temps complet et 50 pour ceux qui travaillent à temps partiel, ce qui est symbolique au regard des 2 720 millions d'actions de l'entreprise actuellement en circulation) et des augmentations étalées sur trois ans à hauteur de 14 % de leurs prestations retraite.

Les syndicats ont toutefois consenti pour la première fois que des primes, pouvant aller jusqu'à 10 % de leur salaire de base, soient octroyées à certains salariés sur la base de leurs performances et non plus de leur ancienneté .

Le résultat le plus satisfaisant pour les syndicats est sans doute l'accord de l'employeur pour la reconnaissance syndicale, à condition qu'ils obtiennent 55 % de signatures de salariés exprimant le désir d'être syndiqué . Cette reconnaissance ne deviendra effective que dans un délai de six mois. La victoire des syndicats sur ce point est cependant limitée aux seules régions en grève et ne vaudra que pour les 8 000 salariés des régions concernées (l'ancien territoire de *Bell Atlantic* mais pas celui de *GTE* ni celui de son partenaire *Vodafone*) sur les 32 000 salariés de *Verizon Wireless*, soit un quart de son per-

sonnel salarié. De surcroît, la convention collective limite sévèrement les possibilités pour l'employeur de transférer des opérations à des travailleurs non syndiqués ou dans des régions non syndiquées. La proportion de salariés syndiqués dont les emplois pourront ainsi être transférés dans une autre région est fixée à 0,7 % par an et la zone du transfert ne pourra excéder celle d'un comté administratif, comme l'avaient demandé les syndicats. Le nouvel accord permet désormais aux travailleurs syndiqués d'installer et de s'occuper de la maintenance de nouvelles lignes à débit rapide, ce qui était confié auparavant par l'entreprise à des travailleurs non syndiqués. En échange, la direction se réserve le droit de sélectionner les travailleurs en question sur des critères autres que ceux de l'ancienneté. Enfin, les opérateurs syndiqués ont obtenu de pouvoir faire une pause de 30 mn chaque jour durant les appels téléphoniques, de même que les mères célibataires voient dans certaines zones leurs heures supplémentaires se limiter à 7,5 heures maximum par semaine (contre 20 heures couramment avant la grève).

Le syndicalisme américain à la conquête de la « nouvelle économie »

Cette grève a sans doute un caractère exemplaire dans la mesure où elle concerne une entreprise qui cherche aujourd'hui à se positionner dans les secteurs de haute technologie (elle vient récemment d'acquérir *NorthPoint*, une firme spécialisée dans Internet), et dans laquelle les conditions de travail sont particulièrement difficiles (notamment pour les travailleurs des *call centers* qui sont en contact permanent avec les clients et de qui on exige parfois des semaines de travail de 55 heures). En même temps, l'issue de ce conflit est l'expression d'un

ETATS-UNIS

rapport de forces favorable aux syndicats qui n'est pas forcément transposable ailleurs. Car *Verizon Communications* est localisé dans les Etats de la côte Nord-Est des Etats-Unis, où le syndicalisme est en général plus fort que dans d'autres régions (notamment à New York, siège social de la compagnie). Il est probable néanmoins que les termes de cette convention collective serviront de référence l'année prochaine lors du renouvellement des contrats qui vont engager les anciennes *Baby Bell*, ces compagnies régionales qui faisaient autrefois partie d'AT&T (*SBC*, *GTE*, *Bell South* et *US West*).

Cette victoire syndicale salue les efforts récents entrepris par l'AFL-CIO qui, avec l'aide de ses syndicats affiliés au niveau national et local, a réorienté ses ressources humaines et financières vers des tâches d'organisation. La mobilisation des leaders et membres des syndicats dans le cadre des campagnes d'organisation, le développement et la mise en œuvre de stratégies et de tactiques plus efficaces, ont produit des résultats remarquables ces dernières années. Deux faits méritent d'être soulignés de ce point de vue.

D'une part, la fédération des travailleurs du textile, *Unite*, a réussi à obtenir un vote favorable à la représentation syndicale dans six établissements de la plus grande entreprise textile du pays (*Fieldcrest Cannon*) pour 5 200 travailleurs, après quatre-vingt-treize années de désert syndical et quatre élections infructueuses. C'est la première fois que les employeurs renonçaient à user de toutes sortes de tactiques illégales et appelaient simplement les travailleurs à voter non à la syndicalisation. Cette victoire est néanmoins toute relative car elle

n'est que la première étape d'un processus très long qui aboutira, si tout se passe bien, à la négociation collective et elle peut toujours être remise en cause par une fermeture ultérieure de l'entreprise pour délocalisation.

D'autre part, l'AFL-CIO a pris, à la fin des années quatre-vingt-dix, une initiative originale en direction des nombreux salariés temporaires des entreprises de haute technologie (informatique et télécommunications) de la côte Ouest. A la différence des salariés permanents, ces salariés temporaires n'ont aucun des avantages salariaux (*stock options*) et sociaux (congé maladie et congés annuels, assurance santé et retraites, etc.) des premiers. L'AFL-CIO a donc décidé d'ouvrir une agence de travail temporaire dans la *Silicon Valley*, qui offre une protection sociale complémentaire plus intéressante que celle d'agences privées, « transportable » d'une entreprise à l'autre ainsi que des cours de formation permanente. Le CWA a ainsi pu gagner seize nouveaux membres parmi les travailleurs temporaires de Microsoft. Certes, cette victoire est plus symbolique qu'autre chose. Mais elle rend compte de la volonté des dirigeants de la centrale américaine de mettre tout en œuvre afin d'organiser des salariés, jusqu'à présent délaissés et peu attirés par les syndicats.

Sources :

New York Times, Washington Post, Business Week, Labor Notes, et site internet de CWA.