

Text 29

À l'heure du dîner, il arrive souvent que les Britanniques reçoivent un appel téléphonique leur proposant tel ou tel service commercial. Seul le léger accent du démarcheur trahit parfois, l'origine lointaine de cet appel : dans 90 % des cas, il s'agit de l'Inde. Depuis quelques années, un nombre accru d'entreprises du royaume ont « externalisé » des dizaines de milliers d'emplois, pour l'essentiel en Asie. Les Indiens maîtrisent la langue anglaise et disposent souvent d'un fort bagage de connaissances informatiques ou comptables. Les employés en contact téléphonique avec la clientèle britannique se présentent à elle sous un prénom d'emprunt anglo-saxon. Leur formation comprend des séances de familiarisation avec la culture britannique, par exemple la projection d'épisodes de feuilletons télévisés, ou des rudiments de cuisine anglaise. Ces créations d'emplois nouveaux en Asie n'ont presque jamais entraîné de licenciements en Grande-Bretagne, seulement des reconversions internes aux entreprises. Elles ont même parfois permis d'éviter des plans sociaux.

Le Monde, 10 septembre 2004