

## La formation en forme. - En forme de quoi ?

### Développement des compétences : on ne se MOOC pas !

- Orientations générales et plan de formation 2016 sont au menu CE du jour.
- En 2014, le volume global de formation était de 198.000 heures, en 2015 de 184.000 heures, soit 14.000 heures en moins. En 2016, 175.000 heures sont prévues, soit encore 9.000 heures de moins.
- Au total de 23.000 heures de formation se sont évaporées en deux ans. Conséquence : le nombre d'heures moyen par salarié est en baisse ; il passe de 36,5 heures en 2014 à 33 heures en 2016. Est-ce bien raisonnable au regard des ambitions d'Essentiels 2020 ?
- Fort heureusement, en 2016, un nombre important de salariés (plus de cinq cents) sera en TPS temps libéré ce qui fera mécaniquement remonter à 35 heures le nombre moyen d'heures de formation par salarié présent.  
**[Demandez votre semaine de formation !](#)**
- Au delà de la quantité, la qualité des formations a aussi son importance. Faudrait-il passer d'une démarche quantitative à une démarche plus qualitative, assurant une bonne employabilité des salariés dans l'entreprise et une meilleure efficacité au quotidien, autrement dit passer d'une obligation fiscale à une obligation sociale de former ?



- Le doublement en un an (de 2 à 4 %) de la part du e-learning (formation à distance) dans le développement des compétences préfigure la multiplication de types de formation aux acronymes barbares. Le MOOC (Massive Open Online Courses) est un cours en ligne ouvert massivement, qui s'adresse donc à un large public, sans restriction particulière ; le COOC (Corporate Open Online Courses) est un MOOC appliqué aux besoins de la formation « Corporate », c'est-à-dire pour Orange, restreint aux salariés de l'entreprise ; enfin le SPOC (Small Private Online Courses) est un petit COOC « privé », réservé à un nombre limité de salariés, animé par un formateur dédié. Il peut être comparé à une classe virtuelle asynchrone. Si vous pensiez que SPOC était un personnage de Star Trek et COOC un site de recettes gastronomiques, c'est raté ! Il vous faudra retomber sur la Planète Orange. Et accepter que, comme d'habitude, la boîte fasse sa petite cuisine.
- Mais la mode 2016 est toujours au « multimode » avec plus de 99.000 heures de formation prévues (57% du total). *Bis repetita placent* (les choses répétées plaisent) en latin dans le texte, pour vous changer de la langue de Shakespeare !
- Enfin, l'accessibilité et le caractère intuitif de l'outil catalogue de formation restent encore à démontrer. Si vous n'avez pas besoin de formation, cela tombe bien : le catalogue de formation vous aidera à ne pas en trouver. Nous nous abstenons lors du vote.

## Assistantes sociales : une présence sur tous les fronts

- La CFE-CGC salue tout le travail de terrain effectué par les assistantes sociales, l'équipe de ces dernières se présentant au complet durant le CE.
- Nous constatons un doublement en 2014 des sollicitations en provenance des cadres, par rapport à 2013. Quelle en est la raison ? S'agit-il des conséquences d'une meilleure visibilité des assistantes sociales qui participent davantage aux réunions d'équipe et sont donc plus sollicitées ? Dans ce cas, ce serait plutôt une bonne nouvelle. Ou bien au contraire est-ce la résultante d'un mal-être croissant des cadres ? Auquel cas il y a lieu de tirer la sonnette d'alarme. D'après les assistantes sociales, s'agissant des cadres, il n'y a rien à signaler de particulier, si ce n'est l'augmentation des demandes de conseil en provenance des managers.
- Les assistantes sociales soulignent également des difficultés financières croissantes des cadres impactés par les réformes fiscales. D'autant que les évolutions des rémunérations et de leur structure (notamment les parts variables) ne sont pas vraiment aux attendus et peuvent mettre en difficulté bon nombre de cadres, la crise aidant.
- La CFE CGC demande à la Direction de qualifier et de suivre cette recrudescence des demandes. La Direction l'accepte ; elle nous promet en outre d'être vigilante. Nous le serons aussi.

## DELIVERY, votre feuilleton fleuve

- Suite de la consultation concernant DELIVERY. Ce projet vise à refondre la chaîne de production de nos offres sur le marché Entreprises. Il s'agit de passer en mode affaires sur les offres.

- Comme souvent par les temps qui courent, DELIVERY vise aussi à fonctionner mieux sans remplacer tous les départs, la Direction nous nous l'avoue sans ambage. Les RAI actuels peuvent évoluer, soit vers RPI (Responsable de Production Intervention) mais il n'y aura pas autant de postes que de RAI, soit vers RAC (Responsable Affaires Client) à l'AE. Pour les salariés qui ne voudront entrer dans l'aventure DELIVERY, la Direction n'est pas inquiète : on arrivera à leur proposer des postes. Mais elle espère que le maximum de salariés optera pour DELIVERY. La Direction s'engage à trouver des points de chute à chacun.

- Le CFE-CGC reconnaît que le projet est attendu par les acteurs du marché Entreprises. Cependant, plusieurs points méritent toute notre attention : le SI, qui n'est pas à jour (il y a de nouvelles applications à intégrer, de nombreuses applis à gérer) ; la reconnaissance des salariés entrant dans le dispositif, qu'il soit question de mesures emplois compétences ou de promotions ; les effectifs. La Direction demande un chèque en blanc aux organisations syndicales, alors que le projet n'est pas abouti. La CFE-CGC revendique une prime à l'entrée dans le dispositif. Et de meilleures classifications.

- Dans le cadre de DELIVERY, la Direction indique une augmentation des promotions : 20% de promotions sur 2 ans ! Tant mieux, mais espérons que cea ne se fera pas au détriment d'autres métiers ou unités...

## Information trimestrielle sur l'activité (T3 2015)

- Bonne nouvelle pour l'AGPRO : pour la 1<sup>ère</sup> fois, le résultat du mois est à l'équilibre par rapport à l'année passée ! Reste à aller chercher des offres pro sur des clients pro. On remarque l'impact très positif du « cocooning ».

- L'AE est aux attendus.
- Sur le marché **Grand Public**, la baisse des volumes d'activité se constate dans toutes les unités (baisse des taux d'appels).
- Le **SCO**, suite à des soucis d'absentéisme, n'a pas pu faire face. La QS s'est dégradée. Cet absentéisme récurrent reste à étudier de plus près. La charge de travail, la charge mentale des activités produisent-elles fatigue et découragement ?

## L'AT : un univers, un seul !

- Tiens, puisque nous sommes au SCO, un petit mot concernant l'évolution de l'AT (Assistance Technique) du SCO de Bordeaux. C'est le seul service en France à traiter des appels techniques Home et Mobile : 65% des appels concernent l'univers Home, 30% l'univers Mobile et seuls 5% concernent les 2 univers à la fois. Cette spécificité conduit à maintenir une double compétence tant pour les conseillers que pour les soutiens métier alors que la demande du client ne repose pas sur cette double demande. A ce titre, aux origines du projet, il y aurait une demande des salariés ayant du mal à prendre en charge l'ensemble des univers

- A terme (fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2016), le SCO servirait les appels entrants des clients sur l'univers Home et Home Fibre tout en proposant à nos clients une relation pro-active sur les items techniques. L'activité Mobile serait transférée.

- Le projet vise à améliorer la satisfaction client, via la mise en place d'appels sortants qualité parcours client, à internaliser du flux à valeur (Home et Home Fibre vs. Mobile), à améliorer la prise en charge de nos clients avec un débordement en UAT (SI Alcatel) et à simplifier l'environnement de travail des conseillers (un seul univers).

**Prochain CE les 17 et 18 décembre 2015**

### Vos représentants CE CFE-CGC :

**Sébastien Muller** Elu Titulaire 0676730926

**Marie-Noëlle d'Arbaumont** Elue Suppléante 0670755395

**Jean-Jacques Marchi** Représentant Syndical 0689923475

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement : <http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-ouest/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

### Activités Sociales et Culturelles des CE

[www.lemilleurdesce.com](http://www.lemilleurdesce.com)

nos lettres nationales : Comprendre & Agir et Épargne & actionariat salariés pour vous abonner : [info@cfecgc-unsaf-orange.org](mailto:info@cfecgc-unsaf-orange.org)

nos blogs : [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)  
[www.adeas.org](http://www.adeas.org)

 [www.facebook.com/cfecgc.orange](http://www.facebook.com/cfecgc.orange)

 [www.twitter.com/CFECGCOrange](http://www.twitter.com/CFECGCOrange)