

■ Consultation sur le projet de plan de formation 2016

Rappel des enjeux stratégiques de la Division

Les différentes directions du périmètre des Fonctions Support partagent 3 axes stratégiques :

- être le premier acteur du développement d'une offre de service interne de qualité pour une expérience salarié à la hauteur de ses ambitions pour l'expérience des clients
- définir les politiques et les projets en accompagnement d'Essentiels2020
- contribuer à maintenir l'équilibre entre qualité sociale et performance économique

Rappel des enjeux en termes d'emplois et de compétences

Les enjeux de la Division Fonctions Support en termes d'emploi et de compétences se définissent autour de 3 défis :

- le défi démographique
 - poursuivre la politique emploi sur les Fonctions Support : accompagner la décroissance des effectifs tout en assurant ses missions et en gardant l'engagement de ceux qui restent
 - développer la gestion de parcours professionnels pour favoriser la mobilité vers les métiers d'avenir (Futur'o)
- le défi des compétences
 - identifier les compétences critiques et mettre en place les actions adaptées (recrutement, parcours professionnel, formation, projet « Mes compétences »)
 - intégrer les réflexions en transverse filière de métiers sur la prospective des métiers et des compétences nécessaires à l'évolution du business
- le défi du digital
 - travailler autrement : développer l'usage des outils digitaux, le mode projet, le co-working, le mode collaboratif, travail à distance, projet « Les étableurs »...
 - apprendre autrement (MOOC, SPOC, Orange Learning, Digital academy, nouveau Piazza...)
 - poursuivre l'optimisation et la digitalisation des process

Remarques de la commission formation (extraits)

Le nombre d'heures de formation pour 2016 s'établit à 100 200 environ et présente une stabilité par rapport à 2015 pour les deux périmètres fusionnés (finances : 25 302, support 74 761). Cette stabilité permet de faire remonter légèrement le nombre d'heures moyen par salarié de 20 h à 20,5 h par l'effet mécanique de la baisse des effectifs prévue sur cette période. De même pour le taux d'accès à la formation qui est prévu à 79 %. Ce taux était de 75% pour Finance et 76% pour Supports en 2015.

La commission observe que [...] le calcul de ces indicateurs est impacté par la baisse importante des effectifs, conséquence des départs nombreux attendus sur 2016.

A effectif constant, ces indicateurs présenteraient une évolution négative comme les années antérieures. La commission estime que l'effort de formation n'est pas suffisant compte tenu des projets de transformation en accompagnement d'« Essentiels2020 ». De même, la commission s'interroge sur la pertinence des indicateurs [qui prennent] en compte dans leur calcul, des salariés en TPS temps libéré et en Mécénat de Compétences qui se forment moins que les salariés toujours dans l'entreprise. [...]

En conclusion, [...] La commission note que l'acteur principal de la formation en mode digital est le salarié lui-même, avec l'accompagnement de son manager, une fois de plus sollicité dans son rôle actif mais [dont le] temps de disponibilité n'est pas élastique.

Par cette nouvelle dynamique d'apprentissage, l'entreprise a comme objectif que la formation professionnelle devienne « un monde virtuel » dans lequel l'ensemble des acteurs, ingénieurs formation, formateurs, managers et salariés-stagiaires pourront contribuer à la réussite d'Essentiels2020.

L'entreprise souhaite qu'ainsi, les salariés puissent évoluer vers des métiers correspondants aux besoins du Groupe et ces nouveaux dispositifs flexibles en matière de formation professionnelle permettent d'en préparer l'avenir en le dotant d'un dispositif structuré et opérationnel afin de disposer des compétences qui lui seront nécessaires à moyen et long terme.

La commission s'interroge sur l'efficacité de ces dispositifs de formation en mode digital, certes plus flexibles mais devant lesquels le salarié non aguerri à la maîtrise des moyens informatiques peut facilement perdre pied et pâtir d'un sentiment d'insatisfaction et de repli sur soi. L'offre formation digitale impose une rupture culturelle dans le processus de formation. Celle-ci n'est pas implicite [et] doit être accompagnée...

La commission alerte l'entreprise sur les risques psycho sociaux conséquence de ces situations non décelées. L'accompagnement des salariés dans ces nouveaux modes d'apprentissage est donc nécessaire, indispensable. Au-delà du management, une structure spécifique doit être développée afin d'assurer cette mission. C'est ce que demande la commission et à travers elle l'ensemble des élus du CE Fonctions Supports et Finance.

Nos commentaires

La CFE-CGC tient à saluer le travail réalisé afin de présenter en séance un plan de formation 2016 le mieux abouti possible, pour autant, tout en reconnaissant que l'exercice soit complexe à réaliser, nous observons une adaptation toute relative de ce plan de formation aux ambitions de transformation de l'Entreprise, rappelées dans Essentiels2020.

Qu'on en juge à partir de quelques exemples:

- alors que les projets de transformations successivement présentés en cette instance s'appuient tous sans exception sur le levier de la formation, le nombre moyen d'heures par salarié formé prévu par direction oscille entre 21h pour le plus haut et 8h30 pour le plus bas... bien trop faible au regard des enjeux !
- accélération de la digitalisation, agilité, transversalité... En somme, une forte mobilisation attendue des personnels de Fonctions Support et Finances quand seuls 243 sur 5 909 suivront un parcours de professionnalisation, un parcours «O», ces métiers prioritaires, un cursus, une certification,

VAE ou enfin un bilan de compétences... ce qui ne représente que 4% des effectifs, formés pour répondre aux fortes ambitions de l'Entreprise.

- seulement deux Certificats de Qualification Professionnelle de la Branche Télécommunications, certificats qui contribuent à la performance commerciale de l'Entreprise, puisqu'il s'agit de conseillers client du réseau des boutiques, Smart Stores et de conseillers client sur les plateaux d'appels. Est-ce bien suffisant pour soutenir l'axe stratégique de l'enchantement client ?

Au regard des besoins exprimés au cours de cette année 2015, et des craintes légitimes de certains personnels face aux exigences de l'Entreprise en termes de nouvelles compétences, l'offre formation 2016 manque d'envergure qualitative et devrait être augmentée en quantité de 50% !!

Dès-lors, la CFE-CGC souhaite participer activement à l'élaboration d'un plan de formation réellement opérationnel face aux exigences de professionnalisation des personnels pour lever véritablement leurs inquiétudes de l'avenir et les assurer qu'ils seront armés pour relever les défis de l'entreprise.

La CFE-CGC s'est donc abstenue lors du vote.

Vote :

CFE-CGC, CGT, SUD : abstention

CFDT, CFTC, FO : contre

Vos correspondants CFE-CGC

Marc ARNOLD – Martine BACCINI – Armelle BARTHELEMY – Fabrice BARRAUD - Jacques BERTHELIER –
Elodie BOURGEOIS – Alain CANOVAS – Hervé CHEVAL – Jean Luc CHRISTOPHE – Serge CLEMENT –
Jean-Marc DARTAGNAN – Philippe DELEU – Thierry DENYS – Désirée DE ROSE – José DIAS – Jean François ETIENNE –
Patrick EONO – Paul FABRE – Laure FALEMPIN – Jacques FUMAGALI – Muriel GAULIN - Patricia GARCIA –
Frédéric HAUTEJA – July HURY – Jocelyne JOVENIN – Aïcha KHALFAOUI – Brigitte KUSCH – Patricia LENOEL –
Frédérique LIMIDO-MILESI – Walter LIPPLER – Isabelle LUBERT – Karl-Stéphan LUCAS – Loïc MARTIN
– Nicole MERI – Jean-Claude MINET – Elisabeth MUNOZ – Brigitte NAKUL – Pascal OLLIVIER –
Karine OLIVIER-SORTAIS – Michel PEHAU – Michèle PETEAU – Jean Michel POIZEAU – Brigitte POUPARD –
Jacquelin RANANJASON – Zahra SAYAD – Safira SOW – Snezana STEVOVIC – Philippe SUDRE – Vivek TAYAL –
Louise TORELLI - Catherine TOURET – Sébastien WEBER - Frédéric VAN IMPE – Christian TRUONG NGOC

Tout ce que la Direction vous tait est sur le web CFE-CGC !

www.cfecgc-orange.org

■ Emportez-nous sur votre mobile ou tablette !



application iPhone



application Android



accès via navigateur