



# L'essentiel du CCUES

*Partager ce que nous avons compris*

## Orientations Formation 2016

30 juin et 1er juillet 2015

### ■ Information-consultation des élus du CCUES sur les orientations Formation 2016

#### Synthèse de la commission formation

Les orientations de la formation 2016 sont présentées au travers des prismes liés aux solutions d'apprentissage, le programme Orange learning et les métiers et compétences d'avenir avec un focus particulier sur 16 métiers à fort volume de recrutements, les programmes Futur'O.

Le lien plus fort et plus cohérent entre la formation, les métiers et les compétences rentre bien dans le cadre du nouvel accord GPEC du 9 septembre 2014.

**ORANGE LEARNING** : Ce programme conçu pour permettre aux personnels de devenir « acteurs du développement de leurs compétences » est fondé sur de nouvelles solutions d'apprentissage mixant toutes les possibilités offertes par les nouvelles technologies. Un parcours apprenant a été défini permettant ainsi à chacun de se situer dans une démarche lisible et accessible.

La commission a insisté entre autre sur le fait que le programme s'appuyant sur l'autodiagnostic et la recherche personnelle d'une formation sur le portail unifié Orange learning, le temps laissé à cette démarche doit être identifié et organisé par la ligne managériale.

**FUTUR'O** : Ce programme conçu pour renforcer le lien avec la GPEC permet de mettre en œuvre des plans d'actions afin d'accompagner les personnels vers des métiers d'avenir recruteurs à moyen ou long terme. Parmi ces métiers, à hauteur d'environ 40 aujourd'hui, 16 d'entre eux sont mis en exergue touchant les domaines de la vente et service grand public, le réseau et l'informatique, la vente et le service entreprises, les ressources humaines.

La commission est intervenue sur le fait que certains métiers comme web conseiller ou les métiers de l'expertise ne figurent pas dans la liste préétablie, liste dont il est bien pris note qu'elle n'était pas figée et pourrait être amendée, en fonction de la stratégie de l'entreprise. La commission a insisté particulièrement sur la communication auprès des salariés. Ce programme visant à porter à la connaissance de tous les métiers d'avenir recruteurs, il est essentiel que chaque salarié puisse être informé et trouver facilement le point d'entrée utile. L'entreprise a choisi la publication sur jobsmap.

Les formations mises en œuvre sous principe d'alternance avec immersion dans le nouveau métier peuvent être de longue durée et engendrer une absence importante du salarié. L'entreprise spécifie que le salarié restera rattaché à l'entité de départ, entité qui sera autorisée à le remplacer dans le cadre de la mesure 1 du plan fluidité. Un budget sera prévu à cet effet.

**ORIENTATIONS DE LA FORMATION** : Ces orientations sont présentées à 3 ans en lien avec Essentiels2020. Les bilans et plans continueront de faire l'objet d'une présentation annuelle conformément à l'accord GPEC ;

Sur l'expérience salarié, la commission a pris acte de la volonté de l'entreprise de créer les conditions qui leur permettent d'être acteurs de la transformation au service de l'expérience client. Cependant elle rappelle que, notamment dans les services où les départs sont importants, il est aussi nécessaire de donner tous les moyens humains, matériels, un SI performant, pour répondre aux besoins de l'activité.

Les modules digitaux prenant une place de plus en plus prépondérante dans les solutions d'apprentissage puisqu'à horizon 2018, 50% seront intégrés dans les formations, la commission a souhaité que le temps passé lors des formations e-learning soit évalué et comptabilisé dans les bilans de formation. En réponse à cette demande, l'entreprise précise que les formations digitales avec accompagnement pédagogique seront comptabilisées dans le plan. Elle prévoit un temps moyen de connexion basé sur la durée habituelle constatée pour suivre ce type de formation.

Enfin sur l'évaluation, la commission a pris acte qu'un nouveau système sera mis en place en 2016 avec Orange Learning ainsi qu'une meilleure évaluation de l'impact des formations sur le développement individuel et collectif afin de s'assurer de la cohérence de l'offre mise en place. La commission précise que mesurer l'impact est complexe. Cela ne vise pas simplement l'atteinte des résultats quantitatifs mais aussi l'approche qualitative du salarié, son savoir être, son savoir-faire, dans son environnement professionnel, environnement où la qualité des process et la fiabilité du SI tiennent une place importante.

#### Nos commentaires (extraits):

Voici réitérée l'**essentiel'attitude** ! Digitale & humaine sont les principales caractéristiques de ce programme version triennale ! Mais au-delà des mots, quelles sont les probables réalités de ce programme ?

**Orange Learning** et ses 10 priorités s'appuyant sur de nouvelles solutions d'apprentissage a pour ambition de faire vivre à chaque salarié une expérience unique ! Pour autant il est clair qu'il faudra qu'une professionnalisation des acteurs de la formation, et des managers eux-mêmes, précède l'autonomisation des salariés face à la largeur et la profondeur de la gamme de l'offre de formation proposée ! Entre « réalité augmentée », « serious games », « SPOC », « MOOC » et autres « COOC ? Quelle cuisine ! Quel menu choisir en fonction de quel appétit ?

Plus sérieusement, alors que ça et là, des projets de « mise en réseau de la formation multicanale régionale » tentent de devenir réalité, nous sommes en droit de nous interroger quant à l'accompagnement des salariés face à cette volonté ou nécessité

d'autonomisation. « Digitaliser » n'est pas un gros mot ... à condition que cela ne s'accompagne pas de la réduction du nombre d'heures par salariés ou du taux d'accès !

Dans le peu d'éléments quantitatifs dont nous disposons, nous notons que l'ambition annuelle est revue sensiblement à la baisse en termes d'heures de formation/salarié : 30h/an vs 32,5 en 2014. Nous soulignons néanmoins l'ambition de passer à 95% de taux d'accès à la formation d'ici 3 ans et y serons attentifs.

S'agissant de **futur'O**, notons que des salariés exercent d'ores et déjà lesdits métiers (ex : conseiller commercial en AD), et sont donc confortés quant à la pérennité de leur emploi à moyen et long terme. En revanche, nous nous inquiétons de l'absence dans cette liste du métier Conseiller Client en SCO par exemple; SCO pourtant créés afin de « ré-enchanter » la relation client !? Le métier de Technicien d'Intervention en UI n'apparaît pas plus...

Pour autant, concernant **futur'o** toujours, nous rappelons que la CFE-CGC qui avait insisté sur la nécessité de réactiver les parcours de professionnalisation, en CCUES à maintes reprises et particulièrement lors du RDV à l'emploi du 26 janvier 2015, a été entendue. Pour mémoire, notre délégation avait proposé à Stéphane Richard de mener une réflexion sur les nouveaux métiers induits par la digitalisation et définir de nouveaux parcours de professionnalisation. Ces propositions faisaient sens, et ces 40 métiers éligibles au parcours de professionnalisation dans le projet **futur'o** en sont la preuve.

**Au final malgré tout, la crainte formulée par la CFE-CGC repose sur la relative confusion qui règne autour de ce programme aussi ambitieux qu'incertain dans sa compréhension, mise en œuvre et réalisation.**

**VOTE :**

Abstention : CFE-CGC, CFDT, CFTC, FO

Contre : STC, SUD, CGT

## Vos correspondants CFE-CGC

Georges Beauvais (CE SCE), Maxence d'Eprenesnil (CE IMTW), Noël Fayeaux (CE DO Centre Est),  
Frédérique Limido-Milesi (CE Fonctions Support Finances), Franca Lostys (CE Orange France Siège),  
Eric Picot (CE DO Normandie Centre), Elisabeth Rivier (CE DO Ile de France),  
Christian Simon (CE DTSI), Philippe Vidal (Représentant syndical)



Tout ce que la Direction vous tait  
**est sur le web CFE-CGC !**  
[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)



■ Emportez-nous sur votre mobile ou tablette !



application iPhone



application Android



accès via navigateur

■ Abonnez-vous gratuitement !

La CFE-CGC vous informe sur l'actualité du Groupe Orange, décryptée par notre organisation. Parmi les thèmes que nous abordons régulièrement : emploi, rémunération, conditions de travail, stratégie d'entreprise, analyse des résultats, actualité sociale.

vous abonner en ligne : <http://bit.ly/abiCFE-CGC>

télécharger notre livret d'engagement :

<http://bit.ly/livretCFE-CGC>

adhérer : <http://bit.ly/adhererCFE-CGC>