



# L'essentiel du CCUES

Partager ce que nous avons compris

## Evolution de l'emploi, perspectives emploi et compétences, bilan formation...

réunion des 5 et 6 mai 2015

### ■ Information -consultation sur le rapport obligatoire sur l'évolution de l'emploi et des qualifications pour l'année 2014 et début de l'information-consultation sur la partie Bilan du rapport Perspectives Emploi Compétences\*

\*ces deux sujets constituent des points séparés de l'ordre du jour, mais seront commentés en une seule fois

Le bilan 2014 est présenté au périmètre UES de l'ancienne mandature 2011/2014 c'est à dire hors Orange Promotion et Orange Caraïbes, dont l'intégration est effective au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

### Synthèse sur la force au travail globale en 2014, moins 3,8% en données historiques (- 4 229 ETP) :

- **dont en interne, -4,3% soit -3 792 ETP** ; (effet conjugué des entrées dans les dispositifs de temps partiel senior et de l'accélération des départs en retraite)
- **et en externe, moins 1,9% soit -437 ETP** en données historiques avec une **diminution uniquement sur la sous-traitance** (-486 ETP soit -2,1% vs. 2013)

### Baisse d'activité sur :

- **l'activité service client Grand Public** (6 395 ETP fin 2014 soit -6,2%) compensée par une progression sur les activités d'intervention pour faire face aux événements climatiques et réaliser le programme d'amélioration de la qualité de service (8 950 ETP fin 2014 soit +1,8%)
- **le domaine informatique** (total informatique 4 480 ETP soit -3,6%) tant sur la partie conception (- 21,9%), que développement (-1,7%) et support assistance (-6,0%)

La part de la force au travail externe passe de 21,8% en 2013 à 21,3% en 2014

### Réalisé fin décembre 2014 vs prévisions 2014

- **À fin décembre 2014, les effectifs CDI de l'UES diminuent de -3 035 soit -3,2%** en lien avec les orientations annoncées par le Groupe pour l'année. Tendence confirmée aussi pour le Groupe en France : - 3 011 CDI en pro forma soit - 2,9%. Traduite en ETP (moyenne annuelle), l'évolution des effectifs est de **-4,3%**
- **recrutements externes** : + 961 pour l'UES et +1 565 pour le Groupe en France pour une prévision d'environ 1 400 pour l'année 2014 (Groupe en France) :
- **total des départs de CDI de l'UES : 4 150** pour une prévision d'environ 4 100

- **augmentation des départs en retraite** conformément aux prévisions : **3 556** en 2014 vs 2 980 en 2013 pour l'UES. 67% de ces départs se font suite à un passage en TPS et concernent essentiellement les métiers des domaines client : 1 552 soit 43,6%, réseaux : 1 234 soit 34,7% et supports : 533 soit 15,0%
  - **poursuite des dispositifs en faveur de l'aménagement des fins de carrière pour les seniors** :
    - 11 659 salariés en TPS, +30,2%
    - 186 salariés en TPI soit -62,7% (rappel arrêt du dispositif prévu début 2015 ; dernières entrées rétroactives en début 2013)
    - 1 657 salariés en TPA soit -4,1%.
  - **les mobilités** géographiques (changements de département d'affectation), poursuivent leur progression par rapport à l'année précédente : 2 489 mobilités soit +19,2% (hors l'opération immobilière spécifique OBS à Bagnolet en décembre 2014). Les dispositifs de mobilités fonction publique, PPA et essaimages restent toujours très limités.
  - **les contrats d'alternance progressent** + 884 contrats (+18,1%) conformément aux engagements pris dans l'accord sur l'insertion professionnelle des jeunes de février 2014 pour le plan THD (1 000 alternants supplémentaires à partir de la rentrée 2014 dont 800 seront recrutés en CDI après obtention de leur diplôme en 2015 et 2016). 5 774 jeunes en alternance présents à fin décembre 2014 sur le périmètre de l'UES versus 4 890 à fin décembre 2013
  - **le taux d'insertion professionnelle** progresse à 6,2% pour un taux de référence légal à 4% : 328 ex alternants recrutés en CDI. Ils représentent 34,1% du total des recrutements en CDI. 362 ex alternants ont été recrutés en CDD ce qui représente 20% des embauches de CDD.
- ### Prévisions et orientations 2015 pour le Groupe en France
- Les recrutements externes pour le Groupe en France vont s'élever à environ 1 900 en 2015 et s'intègrent dans l'engagement triennal du Groupe en France : 4 500 sur la période 2013, 2014 et 2015 (dont 3 000 jeunes dans le cadre du contrat de génération)
- ils se répartissent sur les différents domaines métiers :
    - env. 700 sur le domaine client dont environ 350 sur le domaine des services aux entreprises
    - env. 1 000 sur les réseaux
    - env. 80 pour des postes d'experts sur certains métiers transverses ou support

- env. 50 sur les métiers du système d'information
- **les départs en retraite** pour le Groupe France devraient connaître une nouvelle progression en 2015 : environ 3 900 pour le Groupe en France (rappel 3 600 en 2014, 3 000 en 2013 et 900 en 2012). Une large part de ces départs en retraites devrait se faire suite à un passage en TPS et concerner essentiellement les domaines métiers client : environ 1 500 départs, réseaux : environ 1 450 départs, supports : environ 600 départs et informatique : environ 250 départs
- **les autres départs** démissions, licenciements, ruptures conventionnelles... devraient rester dans la tendance 2014 et représenter environ 1 000 sorties de CDI en France, 500 sorties de CDI pour l'UES
- **la mobilité interne** : le plan d'action engagé pour la favoriser et contribuer au développement des parcours professionnels s'articule autour de 3 axes majeurs :
  - augmenter le nombre d'offres disponibles en s'appuyant sur la filière RH et le management dans les territoires (en particulier sur les Délégués Territoriaux à l'Emploi)
  - mieux accompagner la demande des salariés à travers les leviers de la rémunération et les mesures d'accompagnement des mobilités, l'utilisation du télétravail, l'offre de parcours professionnels ...
  - remettre la mobilité au cœur de la politique du Groupe à travers des actions de communication et de sensibilisation des salariés, du management et de la filière RH aux différents niveaux de l'entreprise
- **poursuite des efforts engagés en faveur de l'insertion professionnelle** des jeunes dans le cadre des engagements du nouvel accord du 25 février 2014 :
  - maintenir au moins 5 000 alternants au sein des équipes du Groupe en France auxquels se rajoutent les 1 000 alternants recrutés en 2014 dans le cadre du plan Très Haut Débit.
  - donner une priorité pour l'embauche en CDI aux ex alternants sur les postes juniors à compétences égales qui devrait conduire à recruter environ 1 000 ex alternants en CDI en 2015 à l'issue de leur formation. Parmi ces 1 000 ex alternants recrutés en CDI 2015, 400 correspondront à la première tranche de l'engagement du plan Très Haut Débit
- **poursuite des dispositifs en faveur des seniors** et de l'aménagement de leur deuxième partie de carrière : env. 4 000 entrées dans le TPS sont prévues.
- **Le taux moyen de recours à la sous-traitance** devrait rester stable (environ 21% de la force au travail globale).

#### Synthèses des remarques de la commission emploi et métiers :

Le contexte d'évolution des périmètres et d'analyse des données emplois et compétences depuis 2013 du périmètre de l'UES rendent très compliqué tout comparatif entre les bilans, il ressort pour autant :

- une décroissance des effectifs plus marquée en 2014 qu'en 2013, avec 961 recrutements externes en CDI pour 4 150 départs de CDI...
- une baisse de la Force Au Travail interne de 4,3%
- des dispositifs seniors représentant 14,7% des effectifs au lieu de 12% en 2013
- la conversion de seulement 328 ex-alternants en CDI

#### Les commentaires de la CFE-CGC

##### La disparition de l'emploi par milliers est planifiée pour la période 2013-2015 !

De 2010 à 2012, les 10 000 recrutements opérés avaient permis le maintien de l'emploi au sein de notre groupe en France. Depuis 2013, le choix délibéré de la perte d'emploi régulière est assumé par la Direction.

Pour mémoire, en 2014, l'âge médian des personnels du groupe était de 52,7 ans ; et presque 36% des personnels ont plus de 55 ans. Au vu de sa démographie, notre groupe perdra 30 000 emplois à l'horizon 2020. La forme en « champignon » de la pyramide des âges est spécialement inquiétante, et cela s'est aggravé en 2014.

-3,2% en CDI mais -4,4 % en ETP CDI. Les domaines réseau (30% des CDI de l'UES) et client (44%) concentrent à eux deux les trois quarts de l'effectif CDI de l'UES. Malheureusement, pour ces 2 domaines, les personnels de plus de 55 ans en sont une fraction importante : 44% pour le réseau et 31% pour le domaine client.

L'accord TPS 2013 2015 a été signé par la CFE CGC, mais la Direction se montre irresponsable dans la gestion de l'emploi et déloyale dans l'utilisation qu'elle en fait. Les départs massifs, concentrés à 72% sur les DO, sont catastrophiques pour ceux qui restent et la spirale s'amplifie. Même ceux qui voulaient rester car non satisfaits sur l'aspect financier, préfèrent finalement partir en perdant de l'argent... plutôt que perdre leur santé ou leur équilibre en restant.

De gros départs sont constatés en UI, malgré quelques embauches, c'est la spirale du départ. Tous les personnels doivent devenir de plus en plus « polyvalents » et l'alignement par le bas est la règle.

Quand la direction va-t-elle enfin définir un socle des compétences nécessaires, faire un plan de transfert des compétences - et définir les expertises minimums requises pour piloter la sous-traitance

##### Régions et décentralisation

L'équilibre de l'emploi entre l'IdF et la Province :

Non seulement, l'emploi au sein du groupe se raréfiera mais deviendra de plus en plus mal réparti sur l'Hexagone. Au-delà des chiffres, des salariés souffrent chaque mois de loyers chers en périphérie de la capitale induisant chaque jour des déplacements de plus en plus longs, de plus en plus pénibles au fil des années. Aucune rationalité ne justifie aujourd'hui la concentration actuelle de près d'un salarié sur 3 en Ile de France. Seuls, l'histoire et l'hyper-centralisme ont façonné cet état. La CFE-CGC apprécie qu'enfin sa demande de décentralisation datant de plusieurs années soit entendue par la direction. Mais les délais sont vraiment longs. Nous attendons avec impatience les résultats de la mission « FOSSIER » et surtout des actions concrètes.

L'accord GPEC prévoit l'implantation en région étudiée pour toute nouvelle création d'activité. la CFE-CGC demande de connaître exactement où ont eu lieu géographiquement les créations d'activité en 2014..L'engagement fort dans l'accord doit être respecté.

##### Le recrutement :

en 2014, 997 réalisés sur le périmètre du CCUES bien qu'il représente plus de 90% des effectifs du groupe en France. Les filiales du groupe (environ 10% restants !) concentrent à elles seules 568 embauches. Moins « pire » qu'en 2013, mais pas équitable quand même. Ainsi, la Direction montre-t-elle

clairement sa priorité pour les filiales au détriment de la maison mère et sa vision de l'avenir.

D'autre part sur IMTW, 23 embauches seulement, c'est la mort programmée de l'Innovation... La Force au travail baisse de 6,4% ! Le besoin de jeunes et de sang neuf est vital pour les filiales Innovation (le terme même de R&D ayant disparu). Qui décide des postes externes pour la maison mère et les filiales « favorisées » ?

#### La sous-traitance :

Elle est stable mais reste à un niveau élevé puisqu'elle représente 27,0% de l'emploi interne (ETP interne).

Quelle est la logique qui conduit à choisir la sous-traitance plutôt que l'emploi interne ?

#### VOTE :

FO, CGT, CFDT, SUD, CFE-CGC, CFTC : contre

### ■ Information-consultation sur le bilan formation UES 2014

Le bilan de formation en heures s'affiche à **94,5% du plan 2014 (97% en 2013)** avec une durée moyenne de **7,7 h** comparable à 2013 (7,75h), un **taux d'accès à 82,5% en 2014, (84% en 2013)** et un **nombre d'heures moyen** par salarié de **30,3** (33h en 2013).

**Le taux d'accès des salariés formés des niveaux A et B** atteint 100% des effectifs, un des résultats du plan d'actions des salariés non formés depuis 3 ans qui avait comme priorité d'améliorer l'accès des salariés les moins qualifiés.

**Une proportion plus importante des salariés non cadre a été formée**, tendance déjà observée en 2013. Les salariés de niveau A à D représentent 57% des effectifs et 62% des salariés formés. Le taux d'accès atteint les 90% largement supérieur au taux d'accès global : 82,5%.

**Le taux d'accès des seniors de plus de 45 ans** hors temps libéré est de 87%, ce qui est stable par rapport à 2013, avec un taux accès égal à 98% pour la tranche d'âge de 45 – 54 ans (100% en 2013).

#### L'accompagnement en formation de Conquête 2015

- **Les femmes et les hommes**
  - 92% des managers ont bénéficié d'une formation.
  - Les nouveaux arrivants : 23 825 stagiaires, ont suivi 293 741 heures de formation à travers 42 formations spécifiques.
  - Certifications : 1 418 entrées dont 56% dans le domaine client (soit 879).
- **Les réseaux** : développement des formations liées au renforcement de la couverture et de la montée en débit : **47 274 heures** pour le projet **Déploiement de la FTTH** et **20 484 heures** pour le **Déploiement LTE**, pour un total de **67 758 heures**.
- **Les clients** : forte implication de la **relation client** dans les formations dispensées à l'ensemble des salariés (**1 694 heures** pour DRCE avec « renforcer sa posture client » ; **2 344 heures** pour AGPME « renforcer la posture vendeurs » ; **7 245 heures** AGPRO « renforcer la posture des acteurs Service Client), et intégrée dans toutes les formations techniques également : **12 708 heures** pour renforcer la relation clients à travers les Compétences liées à la posture de service à la DTF.

#### Qualité de la formation

3ème vague du sondage formation réalisée au mois de mars 2014. 22 000 salariés invités à y participer. Plus de 5 000 personnes y ont répondu (**seulement 22%**). Une grande majorité estime que les formations sont en adéquation avec leurs besoins actuels (77%), sont proposées au bon moment (74%), permettent de développer leurs compétences (81%), et d'être à l'aise au travail (74%).

**Cependant, 56% seulement estiment que les formations proposées permettent de préparer l'avenir professionnel dans l'entreprise**, résultats en cohérence avec ceux du baromètre social de juin et décembre 2014 qui mettent en évidence un haut niveau d'attente des collaborateurs quant à leur évolution professionnelle, la visibilité sur les perspectives professionnelles ainsi que les opportunités de développement.

#### Vue par axe de formation

- formations **métiers stables** par rapport à 2013 avec 88% du plan en heures. Elles représentent 68% des heures totales (70% en 2013).
- formations **managériales** en retrait avec 72% de réalisation du plan. Après correction des 30 224 heures non tracées dans le système d'information, ce taux passe à **86%**.
- **formations générales** : **26%** des heures de formation, **en hausse** par rapport à 2013.
- **projets de formation métiers** : **2 027 981 heures**, soit plus de **88%** des prévisions métiers du **plan 2014** et **68%** des heures réalisées. Les 10 principaux projets totalisent plus de 1 300 000 heures de formation, soit plus de 65% sur le cœur de métier de l'entreprise.

#### Domaines et niveaux de classification

- nombre d'heures moyen par salarié : **tendance générale à la baisse**, plus particulièrement dans les domaines « réseaux », « SI » et « contenus ». Les domaines d'emploi « clients » « gestion support » restent **stables**. « Innovation » **continue à croître** (demande de « big data » et « cloud », principalement).

**Évaluation à chaud** : satisfaction globale, **93%**

**Evaluation post-formation** : apprenants, **82%**, managers, **85%**

#### Nos commentaires

Les agrégats de la formation professionnelle du groupe déclinés dans le bilan de formation 2014 sont revus à la baisse, traduits principalement par le **nombre moyen d'heures annuelles**. Les constats sont les suivants :

- Le nombre moyen d'heures de formation par salariés diminue depuis plusieurs années avec 36h en 2011, 32,5 h en 2013 et enfin un peu plus de 30h en 2014. La perte est substantielle avec 6h de formation en moins sur un total de 36h en 4 années pour un salarié, soit une réduction d'1/6<sup>e</sup> !
- Les femmes sont plus fréquemment formées avec un taux de d'accès supérieur de 4% à celui des hommes soit 85% pour les femmes. De plus, la durée moyenne de formation des femmes est supérieure de 2,2 heures à celle des hommes soit 7,5%.

**L'effort de formation rapporté à la masse salariale du groupe** baisse de 2013 à 2014 de 0,2% avec une masse salariale qui elle aussi diminue sensiblement. L'un des engagements du dernier accord GPEC le garantissant à minima à 6% du CA annuel est tenu de justesse avec 6,2% en 2014 !

**Les sondages exprimant l'opinion ou l'avis des salariés sur leur(s) formation(s) nous laissent perplexes.** D'une part, peu d'entre eux se sont exprimés si l'on considère les 5 000 réponses recueillies sur 22 000 salariés questionnés en mars dernier.

D'autre part, les indices de satisfaction avoisinant les 80-90 % concernant l'acquisition de compétences, l'aisance au travail et l'adéquation de la formation aux besoins paraissent très positifs (voire trop !). Les questions posées n'induisent-elles pas une réponse très favorable ? Cependant, ils sont tempérés par l'opinion des salariés concernant l'apport de la formation sur leur avenir professionnel avec 56% d'opinion favorable. Ainsi le salarié d'Orange traduit son sentiment d'épouser les besoins de l'entreprise sans en attendre grand remerciement sur son évolution à moyen terme (sa qualification et sa place au sein de notre groupe) ou sur ses perspectives de promotion.

**Concernant l'égalité professionnelle**, les agrégats majeurs à l'endroit des femmes (durée moyenne annuelle et taux de d'accès) sont en leur faveur. Néanmoins, le bilan ne retranscrit pas les priorités définies dans le dernier accord :

- quelles sont les formations courtes et modulaires à destination des temps partiels ?
- comment les parcours de professionnalisation ont été rendus compatibles avec les contraintes de soutien et de charges familiales ?
- Comment le plafond de verre de l'accès des femmes à la catégorie Dbis a été favorisé en 2014 grâce à la politique de formation ? De même pour le développement de l'assertivité des femmes ?
- Comment l'accès aux métiers techniques par les femmes s'est traduit dans le bilan de formation 2014 en vue de leur féminisation ?

**Concernant l'accord vie privée/ vie professionnelle du 5 mars 2010 :**

Le volume d'heures de formation concernant cet accord baisse de plus de 35% en passant de 125 000 heures en 2013 à 81 000 en 2014. Quelle en est la raison ?

**Concernant l'accord RPS du 6 mai 2010 :**

La diminution du volume global d'heures est quasiment due à la diminution de 42 000 heures de la formation intitulée « prévenir les risques généraux du travail ». Quelle est la raison de cette diminution drastique ; quel est le lien avec les assistantes sociales comme évoqué dans le document ?

**Concernant l'accord organisation du travail du 27 septembre 2010 :**

Le rappel du bilan 2013 n'est pas réalisé. Le total des heures du bilan créditées au « parcours de professionnalisation » est de moitié (46% précisément) de celui prévu au plan (63 000 heures réalisées pour 135 000 heures planifiées).

Avec ce bilan, la professionnalisation reste-t-elle un enjeu majeur de cet accord comme l'affiche la direction dans le bilan 2014 ? Pourtant, les parcours de professionnalisation ont cependant pour vocation de permettre à des salariés désirant changer de métiers, d'acquérir les savoirs et compétences nécessaires à l'exercice du futur métier au travers d'une formation reconnue et promouvante.

**Concernant l'accord sur les seniors et seconde partie de carrières du 31 décembre 2012 :**

Un point favorable sur la formation « maîtriser la fonction tutorale » dont le nombre de stagiaires est passé de 1 200 en 2013 à 2 000 en 2014 avec un volume d'heures quasiment doublé.

**Concernant l'accord sur le télétravail du 17 mai 2013 :**

Le nombre de stagiaires est passé de 2 900 en 2013 à 5 350 en 2014 avec un volume d'heures en conséquence.

**Concernant l'accord GPEC du 09 septembre 2014 :**

Le nombre de stagiaires est en très forte progression en passant de 7 000 à 30 000 ! Cependant cette augmentation se concentre principalement sur les nouveaux arrivants avec un volume d'heures dispensées en nette régression (370 000 en 2013 pour 293 000 en 2014) !

Ces quelques exemples illustrent le manque de liens, l'absence de prise en compte des engagements des accords d'entreprise signés (en l'occurrence GPEC et Égalité Professionnelle...) dans le bilan de formation.

**En conclusion, globalement, l'effort de formation diminue sensiblement de 2013 à 2014 poursuivant ainsi la tendance constatée depuis 2011.**

C'est un mauvais message adressé au salarié auquel les efforts demandés pour combattre la concurrence, suivre à marche forcée le progrès technique - sans évoquer la fameuse digitalisation(!) -, intégrer les réorganisations profondes de notre groupe sont perçus comme un effort permanent et durable ! Les moyens mis en œuvre pour le salarié paraissent complètement décalés par rapport aux efforts qui lui sont demandés. Le salarié est en droit de se poser la question de sa place dans notre groupe, de ses perspectives d'évolution et de sa promotion. En réponse, le bilan de la formation 2014, en baisse chronique depuis quelques années, risque de laisser au personnel un sentiment d'abandon.

**VOTE :**

6 POUR, CFDT

14 CONTRE, CFTC, FO, SUD, CGT

4 abstentions, CFE-CGC

## Vos correspondants CFE-CGC

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

**Retrouvez l'actualité du Groupe Orange et de nos partenaires sur [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)**

Pour nous emmener partout avec vous, vous pouvez télécharger nos applications mobiles ou flasher le code pour vous connecter au site via votre navigateur mobile :



appli iPhone



appli Android



site web