



L'essentiel du CCUES

Partager ce que nous avons compris

Bilan plan de formation 1^{er} semestre 2015

23 septembre 2015

■ Information sur le projet de bilan Formation du S1 2015

Quelques chiffres clés

- Budget consommé à hauteur de 47,8 % du plan annuel.
- 15,2h de formation en moyenne par salarié.
- 750 000H de formation interne.
- 1 292 000 h en présentiel soit 90% des heures, 43 000 h en virtuel soit 13 % des heures et 126 000 h digitales non comptabilisées dans le bilan soit 7 % des heures.
- **65 % des formations en catégorie 1** (assurer le maintien des compétences des personnels dans leur poste de travail et professionnaliser les collaborateurs dont le métier est en forte évolution ou évoluant vers un nouveau métier),
35% en catégorie 2 (développement de compétences permettant d'acquérir ou de certifier de nouvelles compétences qui seront mobilisables dans le cadre du parcours professionnel du salarié) ;
1 270 certifications dont 293 CQPT (Certificat de Qualification Professionnelle des Télécoms).
- taux d'accès des seniors de + de 45 ans hors temps libéré : 59,02 %.

Priorités du Plan 2015

- **anticiper le développement des compétences des salariés** en proposant des formations répondant aux besoins business actuels et futurs ; identification et suivi des projets structurants accompagnant les priorités stratégiques de chaque division ; intégration de la GPEC opérationnelle dans les orientations et des plans de chaque CE.
 - **Réalisations :**
 - 8 779 heures de formation dispensées dans le domaine de la 4G / 35 159 heures dans le domaine FTTH / 3 261 heures sur Homelive
 - création d'un référentiel dédié aux projets structurants
 - Par rapport aux objectifs de formation retenus dans le cadre de l'accord GPEC, réalisation à 67% du plan de formation 2015 dès le S1.
- **promouvoir une démarche d'apprentissage permanent** et accompagner les parcours professionnels des salariés dans leur diversité :
Formation des nouveaux arrivants, des salariés en changement de poste et des jeunes en alternance ;
Mise en visibilité des parcours de professionnalisation et des cursus nouveaux arrivants dans l'outil « mon itinéraire » ;

Poursuite de la certification et validation des acquis de l'expérience, développement des badges et certifications « digitales »

- **Réalisations :**
 - formation des nouveaux arrivants, 238 000 heures (représente 70% de réalisation du Plan 2015) auxquelles s'ajoutent près de 118 000 heures dédiées aux jeunes en alternance (apprentissage et contrat pro).
 - 254 parcours de professionnalisation ont été enregistrés au S1 2015 (490 au Plan 2015).
 - 1 270 certifications ont été obtenues au cours du S1 2015, principalement dans le domaine Clients Orange France.
- **être moteur sur l'innovation en développement des compétences** et favoriser le partage d'expériences au sein du Groupe ; généralisation du multimode pour améliorer les apprentissages (classe virtuelle, e-learning, web TV, MOOC,...) ; développement des communautés d'apprenants (co-développement, réseaux sociaux,...)
 - **Réalisations :**
 - progression de 2% par rapport au premier semestre 2014, le multimode se développe progressivement.
- **accompagner l'accélération de la digitalisation interne et externe du Groupe** en formant les collaborateurs aux enjeux et à l'impact du digital dans chaque métier ; développement des compétences digitales dans tous les métiers ; digitalisation des dispositifs de formation ; professionnalisation les acteurs de la formation à la formation dans un monde digital.
 - **Réalisations :**
 - plus de 126 000 heures de formation digitales ont été réalisées au S1 2015 et non comptabilisées en formation.
 - Un COOC sur les usages digitaux a été développé à l'intention des salariés. 79 420 salariés ont désormais leur passeport digital.
 - SPOC pour les Community Manager

Petit lexique de la formation digitale

Mooc : Massive online open course, cours en ligne ouverts à tous (par ex. de certaines universités, voir la plate-forme [FUN](#))

Cooc : Corporate online open course, cours en ligne dispensés par une société auprès de ses clients ou salariés.

Spoc : Small private online course, cours en ligne en cercle restreint (nombre d'accès volontairement limité).

Sooc : Small online open course, cours en ligne ouverts à tous mais suffisamment spécialisés pour restreindre naturellement le nombre potentiel de personnes intéressées.

Application des accords signés et du contrat social

■ Accord sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle du 05 mars 2010

→ Sur le projet « Développer son efficacité personnelle et professionnelle », 2 105 stagiaires se sont inscrits pour plus de 27 000 heures. La formation « Développer les capacités de synthèse » suscite l'intérêt au S1 2015 avec plus de 3 000 heures dispensées pour 143 stagiaires.

■ Accord sur l'évaluation et la prévention des risques psycho-sociaux du 06 mai 2010

→ « Prévenir le stress/gérer les situations difficiles » reste un objectif fort au S1 2015, avec notamment :

- « Gestion des situations difficiles en relation client - collaborateurs » (4 172 heures pour 298 stagiaires)
- « RPS Risques Psychosociaux » (1 316 heures pour 94 stagiaires)
- « Mieux prendre en compte l'impact des projets sur le travail des salariés » (763 heures pour 59 stagiaires)

→ « Prévenir les risques au travail » reste prioritaire pour les techniciens, conseillers et managers en relation client.

→ Dans l'objectif « Améliorer la qualité de vie au travail », ce sont principalement des formations sur la posture et le travail sur écran qui ont été réalisées (920 heures pour 308 stagiaires).

■ Accord pour de nouveaux principes généraux d'organisation du travail du 27 Septembre 2010

→ La professionnalisation et la certification des formateurs restent un enjeu majeur dans le cadre de cet accord.

- Parcours de professionnalisation : plan 2015, 490, S1 2015, 254
- Professionnaliser formateurs et acteurs formation : plan 2015, 786, S1 2015, 1 117
- Certifications des formateurs : plan 2015, 94, S1 2015, 146

L'entreprise annonce 254 parcours de professionnalisation en cours ou sorties de parcours sur les 490 prévus dans le plan.

La Commission, par souci de compréhension et de meilleure lisibilité des parcours professionnels, a souhaité que soient davantage explicités, dans le bilan annuel, les choix de formations des 2 752 salariés qui ont changé de métiers au cours du S1 (parcours de professionnalisation, montée en compétence, cursus etc.). En effet, pour la Commission, la volonté de l'entreprise de favoriser la mobilité interne doit pouvoir se traduire par des formations clairement identifiées.

■ Accord sur l'insertion des jeunes du 28 février 2011

La formation des tuteurs s'est amplifiée au S1 2015. Le programme de certification concerne 11 tuteurs.

1 745 tuteurs et 21 949 heures de formation, principalement sur l'article « Maîtriser la fonction tutorale » cette année.

Pour mémoire, l'offre en tutorat prévoit que « tout nouveau maître d'apprentissage et/ou tuteur de contrat de professionnalisation se voit systématiquement proposer une formation de deux jours ».

172 contrats de professionnalisation pour les moins de 26 ans sur 352 au total réalisés pour 118 000h de formation.

2 504 contrats d'apprentissage réalisés pour 35 853 heures de formation.

Il est annoncé 154 000 heures de formation consacrées à la formation des alternants.

La Commission a souhaité par ailleurs avoir une traçabilité spécifique sur la formation des 1 000 alternants du plan THD. Une étude est mise en œuvre pour assurer la traçabilité de ces heures.

■ Accord sur la gestion de la carrière des porteurs de mandats du 9 septembre 2011

Suite aux élections de Novembre 2014, la formation des élus est importante au S1 2015 (585 stagiaires au S1 2015 contre 63 au S1 2014) conformément aux prévisions (47% de réalisation). Les heures sont plus particulièrement réalisées sur les formations dédiées aux délégués du personnel.

■ Accord sur l'emploi des seniors et les mesures en faveur des deuxièmes parties de carrière du 31 décembre 2012

Avec 63% de réalisation des objectifs à fin juin, les engagements sont tenus sur cet accord :

- 80% des heures prévues au plan sont réalisées sur la formation « Se préparer à la retraite »,
- 44% sur la formation tutorale, en lien avec la politique de l'emploi.
- 52 % sur la formation « transmettre les savoirs et compétences ».

Dans le cadre de l'accord, pour ce premier semestre 2015, 62 431 salariés sont concernés :

	45 / 49 ans	50 / 54 ans	55 / 59 ans	+ de 60 ans
salariés formés	7 199	10 917	15 688	3 148
effectif	10 861	15 136	26 509	9 925
Taux d'accès	66,3%	72,1%	59,2%	31,7%
heures réalisées	174 917	239 089	267 899	45 593

- avec 36 952 salariés formés, le taux d'accès global des + de 45 ans à la formation est de 59%.
- le nombre d'heure de formation par collaborateur est de 19,7 heures, largement supérieur au nombre d'heures moyen (15,2 heures).

■ Accord sur le télétravail du 17 mai 2013

Rappel de l'annexe 4 de l'accord :

1. Savoir travailler et animer une réunion à distance dans le cadre du télétravail (3h en coopnet + confcall) : Rappel des moyens de réussite d'une réunion à distance, outils et méthodes. Concerne tout collaborateur en télétravail ou souhaitant s'orienter sur cette démarche.

2. Bases du télétravail : stratégies de communication pour les employés qui travaillent à distance (autoformation en ligne) Méthodes pour rester présent au bureau tout en étant absent physiquement : pourquoi la notion de confiance est si importante entre les télétravailleurs, leurs collègues et leurs responsables.

3. Bases du télétravail : optimisation de la productivité en tant qu'employé à distance (autoformation en ligne) Présentation du télétravail ; permet de déterminer si le télétravail est fait pour le collaborateur étant donné son type d'emploi et les tâches qu'il

implique. Informations pour aider à installer son bureau à domicile.

Le niveau de réalisation à 42% de l'objectif annuel sur ce thème démontre le maintien d'intérêt des salariés au développement de l'efficacité en télétravail.

Avec Orange Campus, 2 nouveaux cursus ont été créés pour le management à distance.

A partir de Septembre 2015, un serious game (en français « jeu sérieux » est une application qui combine une intention sérieuse de type pédagogique avec des ressorts ludiques) est lancé pour la sensibilisation au télétravail à domicile. Il ne sera pas comptabilisé en formation.

■ **Accord sur le contrat intergénérationnel du 27 septembre 2013**

→ **Se préparer à la retraite**

1 269 Stagiaires (≥ 55ans) ,17 562 heures

→ **Maîtriser la fonction tutorale**

95 Stagiaires (≥ 55ans), 1 281heures

→ **Transmettre les savoirs et les compétences**

53 Stagiaires (≥ 55ans), 512heures

■ **Accord en faveur des personnes en situation de handicap du 24 janvier 2014**

Plus de 2 500 heures ont été réalisées au S1 2015 sur la question du handicap, en baisse significative par rapport au S1 2014 (4 043 heures) due à une érosion de la demande.

- 35 sessions « démystifions le handicap » (soit 282 stagiaires formés) visant à sensibiliser les managers, les collaborateurs et la fonction RH à l'intégration des salariés handicapés ont été réalisées.
- 24 salariés ont été formés au module « S'exprimer en langues des signes », demandes en augmentation par rapport au S1 2014 (12).
- 15 managers ont suivi le module « Je manage des personnes en situation de handicap » au S1 2015.

■ **Accord pour l'alternance et les stages du 25 février 2014**

Les apprentis et contrats pro ont bénéficié cette année de près de 118 000 heures de formation, essentiellement sur les compétences de la relation client.

■ **Accord GPEC du 09 septembre 2014**

→ Le nombre de stagiaires dépasse les prévisions (116% de réalisation) et le nombre d'heures est très satisfaisant (67% de réalisation) à mi-année.

- Intégration des nouveaux arrivants :
Plan 2015 : 20 107, S1 2015 : 23 162
- Professionnaliser la filière RH : élaborer le plan individuel de développement des compétences (formation des RH)
Plan 2015 : 1 916, S1 2015 : 2 714
- Préparer et construire un projet professionnel
Plan 2015 : 297, S1 2015 : 253
- Réaliser un bilan de compétences
Plan 2015 :139, S1 2015 : 30

Deux points ont attiré l'attention de la Commission :

1. L'intégration des nouveaux arrivants où règne à chaque bilan un flou artistique laissant place aux interprétations diverses et variées. 238 000 h ont été consacrées au S1 à 15 726 salariés soit un taux de réalisation à 70%. La Commission regrette qu'il n'y ait pas suffisamment de distinction entre les nouveaux salariés entrant dans l'UES, les salariés changeant de périmètre de métier et les alternants.

2. Sur les bilans de compétence : 26 recensés au S1, 420 heures comptabilisées dans le projet mobilité des formations générales. Il semblerait que ce soit des bilans externes, en effet ceux réalisés par Orange Avenir sont des bilans professionnels non comptabilisés dans le plan. La Commission, toujours par souci d'une meilleure lisibilité des parcours professionnels, souhaite qu'un recensement soit fait sur ces 2 sortes de bilans.

Enfin, sur les conditions de mise en œuvre des périodes de professionnalisation, 16 périodes ont été validées au S1 2015 pour une prévision de 600 dans le plan, 480 avait été validées au S1 2014. La Commission fait plusieurs remarques sur ce sujet :

- Constat d'une baisse importante due, semble-t-il, aux nouveaux critères très restrictifs de l'éligibilité des formations sur lesquels l'entreprise s'engage à travailler.
- La Commission professionnalisation d'OPCALIA-Télécom a validé l'ensemble des dossiers présentés et cependant, dans la rédaction sur ce sujet, on pourrait comprendre que ce n'est pas le cas.
- La notion de plus de 45 ans est toute relative car cette notion n'existe pas dans la loi et, si dans les accords de branche elle existe, c'est seulement en tant que public prioritaire. Cette rédaction entraîne, du coup, une incohérence entre cette définition et la moyenne d'âge des salariés ayant suivi une période de professionnalisation à savoir 40 ans.
- Il existe maintenant un accord de branche qui permet de suivre les formations de moins de 70 heures et donc, d'utiliser ce dispositif pour des formations courtes inscrites à l'inventaire. Nous reconnaissons, cependant, que cet accord a été signé tardivement et n'a pu avoir d'impact sur le nombre de périodes au S1 2015

Bilan de formation

Par axe :

- Les formations métiers, globalement conformes, en réalisation, par rapport au S1 2014 avec 45% du plan en heures. Elles représentent 64% des heures totales (69 % au S1 2014). Cette légère baisse est en rapport avec les certifications managériales Orange France transférées en axe management.
- Les formations managériales sont en hausse avec 60% de réalisation du plan, dont plus de 73 000 heures sur les formations managériales OF (40% des heures).
- Les formations générales représentent 23% des heures de formation, en baisse par rapport au S1 2014. Le taux de réalisation est de 53% car les réalisations du projet « Santé et Sécurité » subissent une érosion de la demande.

Par projet de formation :

Les projets de formation métiers représentent plus de 918 000 heures, soit plus de 45% des prévisions métiers du plan 2015 et

64% des heures globales réalisées. Les 10 principaux projets totalisent plus de 600 000 heures de formation, soit plus de 65,6% sur le cœur de métier de l'entreprise.

Evaluation de la formation

La 4ème vague du sondage formation a été réalisée au mois de mars 2015. 22 000 salariés ont été invités à y participer. Plus de 5 600 personnes y ont répondu. Les résultats confirment la perception positive des salariés de la formation au sein de l'entreprise. Une grande majorité des salariés estime que les formations :

- sont en adéquation avec leurs besoins actuels (76%),
- sont proposées au bon moment (70%),
- permettent de développer leurs compétences (84%),
- et d'être à l'aise au travail (75%)
- sont adaptées à leurs contraintes (73%).

Cette nouvelle question sur les contraintes des salariés (durée, rythme, déplacement, ...) reflète l'expérience salarié-apprenant et représente un nouvel indicateur qui demande une vigilance particulière pour l'ensemble des écoles.

La majorité des salariés considèrent le Digital Learning comme une opportunité : 68% des salariés ont suivi au moins une formation digitale dont 12% plus de 3 formations digitales.

Cependant, 53% seulement estiment que les formations proposées permettent de préparer l'avenir professionnel dans l'entreprise (indicateur en baisse : 56% en 2014).

Depuis le lancement de ce sondage, l'ensemble des items s'est amélioré pour cette 4ème année.

Ces résultats sont en cohérence avec ceux du baromètre social de juin 2015 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.

Certifications, VAE et bilan de compétence

1 270 salariés sont sortis au S1 2015, majoritairement dans les domaines clients sur les programmes suivants :

- Les certifications managériales Orange France
- 293 CQPT (Certificat de Qualification Professionnelle des Télécoms)

26 bilans de compétences sont recensés au S1 2015, principalement en E.

Conditions de mise en œuvre des périodes, des contrats de professionnalisation et du Droit Individuel à la Formation

16 périodes de professionnalisation¹ ont été validées au S1 2015 par la commission de professionnalisation d'Opcalia, répondant aux critères définis par la branche des télécommunications, notamment les salariés dont la qualification doit accompagner l'évolution des technologies et des organisations ou salariés âgés de plus de 45 ans et les formations répondant aux priorités définies par la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi :

La moyenne d'âge des salariés ayant bénéficié d'une période de professionnalisation est de 40 ans (dont 25% ont 45 ans et plus).

La durée moyenne des formations est de 226,8 heures au S1 2015 s'inscrivant dans une fourchette allant de 90 heures à 600 heures. Les deux domaines d'activités prépondérants des périodes de professionnalisation concernent les salariés du domaine client et ceux du domaine technique.

Conformément aux orientations politiques données, 352 contrats de professionnalisation ont été conclus au S1 2015 soit une progression de 3,8% dont 93,8% pour le domaine client.

Les salariés sont recrutés en contrat à durée déterminée et bénéficient d'une formation réalisée en alternance. Un tuteur assure leur accompagnement durant toute la durée du contrat.

Les bénéficiaires des contrats de professionnalisation sont des jeunes de moins de 26 ans (172) ou des personnes âgées de 26 ans et plus, inscrites à Pôle Emploi (180). Le taux de féminisation est de 56,5%.

Nos commentaires

Les élus CFE-CGC tiennent tout d'abord à saluer le rédacteur comme le relecteur attentif de ce long, très long rapport d'information de 141 pages, et notamment les membres de la Commission formation.

Force est de constater que celui-ci est aussi détaillé que complet et qu'il n'appelle de notre part que peu de remarques. Pour autant, si les indicateurs semblent globalement satisfaisants, le fait que 53% seulement de personnels considèrent que les formations permettent de préparer l'avenir professionnel pose néanmoins question.

La CFE-CGC s'interroge également sur le fait que le taux d'accès à la formation baisse légèrement (63,6% versus 64%) tandis que 118 000 heures sur 1 440 000 sont consacrées aux alternants, qui viennent améliorer le taux d'accès à la formation comme indiqué dans le rapport.

Nous souhaitons par ailleurs attirer l'attention sur le fait que les « passeports Digitaux », considérés comme une formation, ne servent pas de prétexte à refuser une autre formation à un salarié et aurions aimé un peu plus de détail sur la stratégie d'articulation, à terme, entre les différents type de formation MOOC, COOC, SPOC sur les différents métiers ou cible.

Enfin, terminons cette intervention en saluant l'effort important porté sur les certifications et VAE qui triplent quasiment d'année en année (980 en 2014, 2 797 au plan 2015, 834 entrées au S1 2015, 1 270 sorties et 391 en cours)

Vos correspondants CFE-CGC

**Georges Beauvais (SCE),
Maxence d'Epemesnil (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)**

¹ La période de professionnalisation permet à l'employeur de former ses salariés les plus fragilisés pour leur permettre d'acquérir une qualification professionnelle. Son objectif principal : maintenir dans l'emploi les salariés en contrat à durée indéterminée [...] Elle comprend des actions d'évaluation, de formation et d'accompagnement et associe des enseignements généraux, professionnels et technologiques.

Sa raison d'être : permettre l'acquisition d'une qualification professionnelle, ou d'accéder à des certifications inscrites à l'inventaire établi par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP), ou encore d'accéder au socle de connaissances et de compétences défini par décret.