

Compte-rendu de la Commission Emploi Formation (CEF) Thales Services du 27 janvier 2017

Ordre du jour

- 1) Démarrage du plan 2017
- 2) Liste des programmes de certification
- 3) CPC
- 4) CIF
- 5) Point sur les formations satisfaction client
- 6) Formation maitres d'apprentissage
- 7) Divers.

Participants

Stéphanie LIOTAUD	Conseillère Formation
Christine VICTOIRE	DRH
Anthony PERROCHEAU	CFDT, président de la CEF
Magalie CRUCHON	CFDT
Lubiku MIANKEBA	CFDT
Jean-Michel VAN NUVEL	CFDT
Arnaud BONNET	CFDT
Alexandre MACHON	CFE-CGC
Samuel BRUNEL	CFE-CGC
Stéphane MERIODEAU	CGT

Excusés et/ou absents :

Loic CLOUP	CFE-CGC
Noel DANIEL	CFDT
Patrick ABENZA	CGT

Lieu : Thales Services Vélizy, bât. Magellan, salle Renoir

Durée : 2 h 30

1. Démarrage du plan 2017

Présentation du document sur le planning EDP et le montage du plan

- Le pourcentage de formations entérinées lors de l'EDP par le manager et le managé, mais refusées suite à des arbitrages, n'est pas connu.
- Cependant, de nombreuses remontées de terrain font état de demandes de formations annulées a posteriori (ie lors des délibérations après EDP) faute de budget.

Une insuffisance de budget sert à chaque fois de motif.

L'explication de la Direction est que tous les managers ne se sentent pas à l'aise et ont parfois du mal à refuser une formation pendant l'entretien de développement professionnel. Ils tableraient parfois sur un arbitrage ultérieur avec les RH. Lors de cet arbitrage, ils ont l'information budgétaire qu'ils ne possédaient pas lors de l'EDP. Par ailleurs, la Direction peut être amenée à faire des choix prioritaires de formation de grande ampleur, comme cela a été le cas pour Chorus-2.

Tous les partenaires présents alertent la Direction sur :

- 1) Le manque d'information exprimé par certains managers de terrain sur la construction du plan. Ce manque de communication avant l'EDP semble persister même après. Illustration une fois les arbitrages rendus, l'absence de communication auprès des salariés impactés, sur les justifications et les axes de formations devenues prioritaires et la population cible.
- 2) Le nombre important de refus, cette fois-ci, justifié, quelle que soit l'expérience du manager, argumentaire de la RH à l'appui, en invoquant non seulement un budget contraint, mais aussi la priorité donnée aux formations « Satisfaction Client ».
- 3) Le fait que ce discours-ci n'est pas en phase avec le message passé par la Direction générale lors des réunions d'information annuelle en cours
- 4) Le risque que ce qui précède étouffe la confiance retrouvée pour les EDP depuis la mise en place de la nouvelle organisation Thales Services

Lors de l'arbitrage, le chef de développement travaille normalement avec le responsable de CCL. Certains uniquement via des remontées d'informations, d'autres en participant aux arbitrages.

Il est à noter que très souvent l'EAA arrivant après la décision d'arbitrage sur les formations, le début de cet entretien est utilisé pour communiquer au salarié la décision prise. Ceci est dommage car les 2 sujets devraient être traités séparément. Le risque est de voir les formations comme une récompense pour des objectifs atteints. Objectifs atteints qui peuvent a contrario être une explication d'un refus de formation alors plus justifiable.

Outil eHR-Together/Mes formations : Le champ « motif », apparaissant lors d'un passage du pointeur de souris sur le statut « refusé » d'une formation, n'est relié à aucune zone de saisie mais à une liste de choix réduite. La Direction va se renseigner sur ce point. Cependant, le salarié peut obtenir une clarification sur simple demande par mail sa hiérarchie directe.

Question posée en fin de séance : Le statut « reporté » pour mes formations est parfois indiqué, de quoi s'agit-il ? Réponse : ce statut est utilisé lorsqu'une action de formation n'est pas possible dans l'immédiat, car dépendant, par exemple, d'une évaluation préalable ou d'un dossier d'éligibilité. C'est le cas, entre autres, du bilan de compétences.

A noter que le site de Castres semble avoir plusieurs cas de formations reportées. Ce sujet doit être approfondi et vérifié.

2. Liste des programmes de certifications (Java, microsoft, etc...) prévus pour 2017

Présentation de la liste des formations qualifiantes prévues

3 VAE et 11 CQPM sont prévus, ainsi que de nombreuses autres certifications (dont 19 en Scrum Master).

3. CPC : état d'avancement des passages cadres

La commission du 17 novembre 2016 a examiné 8 dossiers (3 femmes candidates)

- 4 devront réaliser un mémoire,
- 2 devront passer un CPC,
- 2 ?

Une seconde commission aura lieu prochainement pour 4 candidats.

Les soutenances de l'année précédente se dérouleront fin février (4 mémoires).

S'agissant des questions logistiques liées à formation FORCYS, il est préférable que les salariés concernés contactent directement la conseillère formation au fait de cela (e.g. Stéphanie Liotaud).

4. CIF (Congé Individuel Formation)

En 2016, 8 personnes ont bénéficié d'un CIF. Il n'y a eu aucun report ou refus de formation.

Les sujets ont été divers : Big Data, cyber sécurité, maroquinerie, réseau, etc.

Pas d'informations sur le nombre de candidats refusés par le FONGECIF.

5. Point sur les formations satisfaction client

Présentation de la nouvelle fiche de formation « Développer la culture et l'orientation Client chez TS » par Vincent Chabot, directeur satisfaction Client et qualité.

La formation se base surtout, dans sa seconde partie, sur de la mise en situation et du coaching. Elle est propre à Thales Services, même si elle a été conçue, au départ, avec l'aide du cabinet « White Consulting ».

Elle a d'abord été testée lors de plusieurs sessions réalisées courant 2016 (9 ?)

Cette formation de 2 sessions de 7h, séparées par un intervalle de 3 semaines, est destinée à toutes les populations. Elle n'est donc pas réservée à une famille professionnelle particulière, contrairement aux transparents présentés (ils seront corrigés).

Elle est décrite dans une fiche disponible sur l'intranet (Développer la culture et l'orientation Client chez TS)

.

Elle s'articule autour :

- Du savoir être, du relationnel,
- De l'apport en termes d'outillage,
- Du changement des mentalités, des comportements (e.g. éviter le consensus tribal, s'intéresser à aux collaborateurs qui ont systématiquement des problèmes avec les Clients...)

Les changements de comportements vis-à-vis de nos Clients ne pourront se faire que lorsque ceux-ci s'opéreront également au sein de nos équipes. Il n'est pas possible de décréter un changement.

La qualité du Delivery qui fait aussi partie intégrante de la satisfaction Client sera développée, elle, plus tard.

Une cellule « culture Client » a été créée et apporte le support nécessaire pendant la période d'inter-sessions.

En 2017, ce plan de formation concernera 180 personnes (15 x 12 personnes). Les objectifs initiaux ont dû être réduits afin de conserver un équilibre entre ce type de formation et les autres formations au plan 2017. Cependant, le cycle de cette formation doit s'observer sur une durée de 2 ou 3 ans.

Un ciblage des actions de formation prioritaire est donc en cours. Des managers initiateurs bien ciblés vont être désignés sur l'ensemble du territoire. Ils auront ensuite pour mission « d'essaimer » leurs acquis afin de toucher une population toujours plus vaste.

Le personnel en assistance technique n'est pas concerné par ce premier cycle de formation. La Direction constate en effet une culture Client supérieure pour ces collègues en contact permanent avec les Clients. Mais ils ne sont pas oubliés, surtout qu'ils sont de ceux qui ont le plus mal vécu les mauvais résultats de l'enquête de satisfaction Client.

Le calendrier prévisionnel prévoit 10 sessions (2 en 2016 et 8 en 2017). Les premières sessions ont connu un taux de remplissage de 100%.

Les équipes formées ne proviennent pas de populations homogènes. Elles sont constituées à la fois de managers, de commerciaux, de techniques...

Le but de cette formation est de tourner plus Thales Services vers le Client. Le Client ne doit plus être perçu comme un problème, en passant d'une société endogène vers une société exogène.

A noter que cette formation n'a pas pu être proposée lors des EDP car elle est entrée au catalogue après la campagne EDP 2016. Par ailleurs, son budget propre avec une population cible limitée, n'est pas à mélanger avec celui des formations standard.

6. Formation maitres d'apprentissage

La convention métallurgie prévoit que le maitre d'apprentissage puisse bénéficier d'une formation de 40h maximum. Les coûts pédagogiques de ces heures pouvant être pris en charge par l'OPCAIM à hauteur de 40 heures.

Actuellement, seul le guide du tutorat Thales est distribué aux tuteurs, mais les mêmes questions reviennent.. La Direction propose la mise en place d'un atelier d'1h30 piloté par les RRH et les chargés de recrutement TS. Les partenaires trouvent que cette durée est insuffisante, une journée minimum serait nécessaire afin d'aborder un minimum les problématiques auxquelles peut être confronté un maitre d'apprentissage.

Une partie de la formation d'animateur pourrait être reprise dans cet atelier, notamment la partie pédagogique.

7. Planning des prochaines réunions

Date	Réunion	Action
Mardi 31 Janvier	CE	
Mardi 28 Février	CE	
Mardi 24 Mars 10h00	CEF : salle Vermeer (Magellan RdC)	
Mardi 28 Mars	CE	
Mercredi 19 Avril 10h30	CEF sans Direction : salle Rodin, bâtiment Cartier	Restitution expertise Syndex stratégie et GPEC
Mardi 25 Avril	CE	
Mercredi 26 Avril	CE extraordinaire	Restitution expertise Syndex stratégie et GPEC
Vendredi 28 Avril 10h00	CEF : salle Vermeer (Magellan RdC)	
Mardi 30 Mai	CE	
Mardi 27 Juin	CE	
Mardi 25 Juillet	CE	

<< Fin du compte-rendu >>