

Orange développe une VAE collective pour son personnel technique

La démarche de VAE collective constitue pour le groupe une *“action inédite et innovante”* sur les métiers techniques, qui valorise les savoirs et les savoir-faire des techniciens. [France Télécom-Orange](#) a célébré le 11 mai dernier la réussite de 215 de ses techniciens engagés dans une démarche de VAE collective pour l'obtention de diplômes d'État.

Cette démarche, visant à valoriser *“les femmes et les hommes qui sont au cœur du développement de l'entreprise”*, s'inscrit dans le plan *“Conquêtes 2015”*. Présenté en juillet 2010 par Stéphane Richard, directeur général du groupe, ce plan d'action sur cinq ans a pour ambition de faire d'Orange *“l'opérateur préféré de l'ensemble des parties prenantes : ses salariés, ses clients, ses actionnaires et, plus largement, la société dans laquelle le groupe évolue”*. À ce titre, la priorité, ou *“la première conquête”*, ce sont les salariés d'Orange. L'entreprise s'engage à établir une nouvelle vision des ressources humaines, un nouveau style de management et des valeurs communes.

Au sein du groupe, en France, il existe 28 unités d'intervention, ce qui représente un effectif de 25 000 personnes. Parmi ces 28 unités, 3 étaient concernées par cette opération de VAE collective qui a permis à une quinzaine de techniciens d'intervention d'obtenir un diplôme d'État.

Cela s'est traduit notamment par *“des parcours professionnels motivants : des compétences reconnues, valorisées, une mobilité fondée sur le volontariat, des opportunités à l'international”*, a souligné Stéphane Richard. La démarche de VAE collective constitue une *“action inédite et innovante sur les métiers techniques qui valorise les savoirs et les savoir-faire des techniciens”*. La réussite de ce programme est en majeure partie fondée sur l'engagement des acteurs de l'entreprise et sur l'appui technique des partenaires externes. Les techniciens ont ainsi bénéficié d'un soutien de la part de leurs managers et d'un accompagnement personnalisé des responsables des ressources humaines locaux.

Orange et ses partenaires - l'Afpa, les Universités Paris-XIII et Rennes-I - soulignent, au nombre des *“facteurs clés du succès”*, la *“proximité”* du dispositif : les bilans et l'accompagnement se sont déroulés au plan local, au sein de l'espace mobilité assurant les conditions de confidentialité des entretiens - et sur le temps de travail. De son côté, le ministère de l'Emploi, représenté par la Délégation générale à l'emploi et la formation professionnelle (DGEFP), a facilité le dépôt et le traitement des dossiers en permettant à France Télécom-Orange de les regrouper par région. Un atout certain du caractère collectif de la démarche retenu par le groupe.

Entretien avec Alain Bétant, délégué à la formation au sein de la direction technique de France Télécom-Orange

Qu'est-ce qui caractérise cette VAE collective ?

Une première opération de VAE collective a été menée dès 2007 par la direction territoriale Nord en faveur des techniciens d'intervention clients des marchés *“entreprise”* et *“grand public”*. En février 2010, nous avons généralisé cette action au plan national. Cela nous a d'ailleurs apporté un gain de temps, notamment sur le choix des diplômes proposés aux salariés concernés par exemple, car une VAE collective reste longue à construire. Cette démarche s'est adressée à 7 300 techniciens d'intervention répartis dans 26 unités d'intervention. Nous n'avons pas retenu de diplômes de l'Éducation nationale, mais des titres professionnels du ministère chargé de l'Emploi et référencés au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) : *“Technicien réseaux et*

télécommunication d'entreprise" (TRTE, niveau IV) et "Installateur de réseaux câblés de communication" (IRCC, niveau V).

Comment l'avez-vous mise en œuvre ?

Nous avons travaillé avec l'Afpa, dont l'implantation régionale a favorisé un accompagnement des techniciens dans la démarche VAE. L'association a réalisé un premier "filtrage" des demandes, avant de procéder à un accompagnement des candidats. Pour l'obtention des deux titres visés, ces derniers ont été dans l'obligation de suivre une formation relative à la construction et le dépannage de réseaux coaxiaux et de fibres optiques (pour l'IRCC) et une formation téléphonie PABX [1] et serveur informatique (pour le TRTE). Ces formations ont été réalisées par l'Afpa dans le cadre de 48 sessions de formation organisées dans 9 campus de l'association. Cette opération collective pilotée au plan national, avec un calendrier commun et un accompagnement personnalisé, était relayée sur le plan régional par un correspondant Afpa et un responsable "développement des compétences" dans chaque unité d'intervention France Télécom-Orange. Dans ce cadre, 189 techniciens ont obtenu leur titre professionnel, soit le TRTE, soit l'IRCC.

De quelle manière avez-vous présenté ce projet pour obtenir l'adhésion des techniciens ?

Au préalable, nous avons bien sûr communiqué, pendant une période de deux mois. Le projet a été présenté à la direction technique France, puis au sein de tous les comités de direction présents au sein de chaque unité d'intervention. Nous avons précisé que l'entrée dans la démarche VAE ne comprenait aucune contrepartie (augmentation salariale, promotion, etc.), d'autant que le groupe prend tout en charge.

Il s'agissait de valoriser les compétences des techniciens sans diplôme, dont la moyenne d'âge est de 50 ans, et de tous les autres, sans aucune discrimination. D'ailleurs, certains techniciens se sont demandés ce que pouvait cacher une telle initiative de la part du groupe. Mais cette démarche illustre le nouveau "contrat social" de l'entreprise, à savoir développer les certifications, promouvoir les métiers de la direction technique et la VAE dans les domaines techniques. Et aussi la reconnaissance personnelle des techniciens.

Avec quels résultats ?

De nombreux techniciens ayant refusé de s'engager dans cette démarche ont maintenant tendance à vouloir en bénéficier. De plus, puisque l'opération a bien fonctionné, nous avons lancé deux autres VAE collectives, en partenariat avec des Universités et des IUT : la première concerne les 2 800 techniciens d'exploitation et la seconde, les 2 600 techniciens des unités de pilotage réseaux (UPR). Les diplômes visés sont les mêmes pour les deux populations, à savoir un DUT (diplôme universitaire de technologie) réseaux et télécommunications (niveau III) et une licence professionnelle dans le même domaine (niveau II). Pour le moment, 26 techniciens d'exploitation engagés dans la démarche VAE ont obtenu leur diplôme, sans avoir recours à une formation complémentaire, et 8 ont procédé à une validation partielle de leurs compétences. D'autres techniciens d'exploitation, ainsi que les techniciens des UPR, constituent actuellement leur dossier par rapport aux deux diplômes visés. Sur l'ensemble de ces opérations de VAE collectives, plus de 300 techniciens de la direction technique France auront obtenu un diplôme de niveau V à II.

[1] *Private automatic branch exchange*, commutateur téléphonique servant à relier les postes d'un établissement avec le réseau