



O F C A
des télécommunications

12-14 rue de l'église — 75015 Paris — Tél. : 01 44 37 90 30 — Fax : 01 45 77 60 67 — contact@auvicom.info

www.auvicom.info

L'ÉDITORIAL

Dans le contexte de crise économique et financière qui a marqué l'année 2009, les entreprises des télécoms ont poursuivi leurs efforts de formation. Les mutations technologiques et la complexité croissante de l'offre de services expliquent en grande partie cette stratégie.

Afin de répondre à leurs besoins en compétences, les entreprises ont évolué dans leur sollicitation des fonds de la professionnalisation : forte croissance des parcours de formation éligibles au dispositif de périodes de pro-fessionnalisation, et fléchissement des contrats en alternance.

Parue en fin d'exercice, la Loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie a impulsé une nouvelle dimension à la formation ; elle a également inscrit le financement de la formation dans un cadre réglementaire plus contraignant.

La portabilité des droits au DIF, l'élargissement des publics ayant accès aux contrats de professionnalisation, et la contribution au Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP) en soutien aux actions gérées par Pôle Emploi sont notamment trois mesures qui ont impacté les entreprises dans la gestion de leurs ressources humaines.

Les partenaires sociaux de la Branche des télécoms ont signé un accord dès le 20 novembre 2009 visant à répartir le nouvel effort de contribution au FPSPP tout en préservant au mieux les intérêts des entreprises et des salariés de la Branche.

Auvicom soutient les entreprises tant dans leur compréhension de ce nouveau contexte législatif que dans la mise en œuvre de leur politique de formation. Une attention particulière est portée aux TPE/PME : contact systématique avec tout nouvel adhérent, doublement des conseillers formation dédiés à cette cible, élargissement de l'offre d'actions collectives.

Soucieuse d'être **le** partenaire formation de l'ensemble de ses adhérents, Auvicom mobilise son énergie à leur service et veille avec rigueur à honorer ses engagements de financement de formation.

Dider Homeyer,
Vice président

Jérôme Fréri,
Président

L'ACTIVITÉ 2009

Plan +10

	2008	2009
NB de dossiers	2 760	2 735
NB de stagiaires	7 462	7 157
NB d'heures stagiaires	169 454	135 395
Durée moyenne (en heures)	61	50
Coût moyen	2 232 €	2 071 €

Plan -10

	2008	2009
NB de dossiers	159	200
NB de stagiaires	230	269
NB d'heures stagiaires	4 971	6 233
Durée moyenne (en heures)	31	31
Coût moyen	1 617 €	1 617 €

Périodes de professionnalisation

	2008	2009
NB de dossiers	1 236	1 913
Engagements	5 310 384 €	6 162 982 €
NB d'heures stagiaires	222 549	296 475
Durée moyenne (en heures)	176	155
Coût moyen	4 296 €	3 222 €

Répartition hommes/femmes (périodes)

F	H
39,47 %	60,53 %

Catégories socioprofessionnelles (périodes)

	2008	2009
Ouvriers	2	1
Employés	167	598
Techniciens / Agents de maîtrise	250	307
Cadres	808	982
Non répartis	9	25

L'activité « **plan de formation** » des entreprises de plus de 10 salariés confiée à Auvicom est stable depuis deux années consécutives. On note en 2009 un fléchissement de la durée moyenne des formations ainsi que du nombre de stagiaires.

A l'inverse la progression du nombre de dossiers « plan de formation » des entreprises de moins de 10 salariés poursuit son évolution (+26% en 2009).

92% des TPE de la branche ont fait appel à Auvicom en 2009 en vue de financer une moyenne de deux formations par entreprise.

Les **périodes de professionnalisation** poursuivent leur essor (+55%) comme en 2008.

Ce dispositif désormais fortement ancré dans les pratiques de formation des grandes entreprises - 79% des bénéficiaires des parcours de formation concernés travaillent au sein d'entreprises de plus de 2000 salariés - est encore peu connu dans les PME/TPE. On note toutefois qu'il est progressivement utilisé par les entreprises moyennes et petites dans une perspective de montée en compétences de leurs salariés dès lors qu'une information personnalisée leur a été apportée.

Les périodes de professionnalisation sont principalement mises en place en vue de formations techniques et technologiques, ainsi que de formations concernant le domaine commercial.

Le nombre de femmes qui en bénéficient est en nette progression (+6%).

Les salariés concernés sont majoritairement cadres. Toutefois on constate une proportion plus élevée d'employés (+18%).

L'accord de branche dérogatoire 2008 abaissant la durée minimale des périodes de professionnalisation (70 heures au lieu de 90) a été étendu à titre provisoire en 2009. Il a concerné 15% des dossiers.

L'ACTIVITÉ 2009

Nb total de dossiers Contrats de Professionnalisation / Evaluations CQPT

	2008	2009
NB total dossiers	1 404	1 348
Contrats	1 019	771
Evaluations CQPT	382	577

Contrats PROF CDI / CQPT

	2008	2009
NB de dossiers	385	163
Engagements	996 264 €	463 070 €
Durée moyenne (en heures)	263	308
Coût moyen	2 516 €	2 841 €

Contrats PROF CDD / CQPT

	2008	2009
NB de dossiers	634	608
Engagements	2 547 694 €	2 590 561 €
Durée moyenne (en heures)	363	400
Coût moyen	3 939 €	4 261 €

Contrats PROF répartition H / F

	Femmes	Hommes
Contrats prof. CDI	48 %	52 %
Contrats prof. CDD	46 %	54 %

Comme dans la plupart des secteurs économiques, le nombre de contrats de professionnalisation signés dans la branche des télécoms a chuté (- 24%) en 2009 par rapport à l'année précédente, particulièrement en CDI.

La durée moyenne de la formation augmente légèrement, davantage en CDI (+14,4%) qu'en CDD (+10%).

Plus de 3/4 d'entre eux se déroulent dans le cadre contractuel d'un CDD.

La répartition Hommes/Femmes est dans l'ensemble équilibrée.

Les contrats de professionnalisation ciblent majoritairement les métiers de la relation client.

2009 a été l'occasion de fêter le **1000ème certificat de qualification professionnelle des télécoms (CQPT)**.

Depuis leur création en 2005 les deux CQP de la branche rencontrent l'intérêt croissant des entreprises et des salariés : 68 candidats présentés en 2006, 122 en 2007, 382 en 2008, 577 en 2009.

62% d'entre eux travaillent en plateforme d'appels, et ont préparé le certificat de « conseiller clientèle à distance ». 38% exercent leur métier en boutique et ont préparé le certificat de « conseiller clientèle en point de distribution ».

Outre le financement des actions de formation dans lesquels ils s'inscrivent, Auvicom prend à sa charge le processus d'information et d'accompagnement ainsi que les différentes phases de l'évaluation : dossier de preuves, quiz, observation sur site de travail. L'ensemble de cette démarche est assuré par un organisme évaluateur habilité par la Commission paritaire nationale pour l'emploi (CPNE) de la Branche des télécoms.

Le taux de réussite 2009 global des CQPT est de 81%. Il est toutefois plus faible pour le CQP « conseiller clientèle en point de distribution » (72%).

LA COLLECTE 2009

Données au 31 juillet 2010

Collecte (sur masse salariale N-1)

	2009	2010
PLAN +10 salariés	6 532 828 €	6 838 215 €
PLAN -10 salariés	277 164 €	282 103 €
PROF. +10 salariés	14 937 220 €	14 821 443 €
PROF. -10 salariés	104 184 €	104 477 €
TOT. COLLECTE	21 851 397 €	22 046 238 €

Répartition des versements Plan +10

	2009	2010
Versements convent.	2 794 351 €	2 839 227 €
Versements volontaires	3 738 477 €	3 998 988 €
TOT. PLAN +10	6 532 828 €	6 838 215 €

Impact des contributions FPSPP

	Collecte	Contribu- tion FPSPP	Solde dispo. pour les entreprises
Plan +10	6 838 215 €	1 797 799 €	5 040 417 €
Plan -10	282 103 €	25 147 €	256 956 €
Prof.	14 925 920 €	3 635 460 €	11 290 459 €
TOTAL	22 046 238 €	5 458 406 €	16 587 832 €

Dans un contexte économique global de crise, **la collecte Auvicom se maintient avec une légère progression (+0,9%)**.

Les investissements RH importants des entreprises des télécoms s'expliquent à la fois par l'évolution perpétuelle et extrêmement rapide des technologies, et par la complexité croissante de l'offre de services, dans un secteur particulièrement concurrentiel.

Par ailleurs l'accès à tous - grand public et professionnels - des technologies téléphonie et internet a constitué un facteur favorable à l'émergence de multiples TPE, particulièrement en sous-traitance technique et en aval de la filière.

Deux illustrations :

- Le nombre d'entreprises de moins de 10 salariés adhérentes à Auvicom a crû de 47% au cours des trois dernières années.
 - 158 entreprises ont versé pour la première fois en 2010 à Auvicom leurs contributions formation professionnelle et continue.
- Au regard de la structure économique de la Branche, cette croissance a néanmoins peu d'effet sur le montant global de la collecte, l'essentiel de la masse salariale restant concentré sur les six plus grandes entreprises.

La Loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a introduit une **contribution au Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)** déterminée sur la base des obligations légales des employeurs en matière de formation professionnelle et continue.

Les partenaires sociaux de la Branche des télécoms ont signé un accord le 20 novembre 2009 visant à répartir ce nouvel effort tout en préservant au mieux les intérêts des entreprises de la Branche.

De fait, en amputant la collecte 2009, cette contribution réduit de façon significative les fonds disponibles pour les entreprises, tant pour le plan de formation que pour la professionnalisation.

Le tassement des versements volontaires au-delà du minimum conventionnel déjà constaté l'an dernier se poursuit. Au réflexe 2009 de prudence dans un contexte de crise économique s'est ajoutée la réaction des entreprises à la ponction inédite des fonds « plan de formation », dispositif dont le financement était jusqu'alors réservé aux seuls salariés des entreprises.

LES PERSPECTIVES 2010

Structure de l'emploi dans la Branche des Télécoms

Entreprises

< 10	430
10 à 19	50
20 à 49	63
50 à 199	42
200 à 499	15
500 à 1999	6
> 2000	6
TOTAL	612

Répartition des effectifs

	H	F	Total
< 10	990	334	1 324
10 à 19	484	211	695
20 à 49	1 404	546	1 950
50 à 199	2 414	1 438	3 852
200 à 499	3 557	1 860	5 417
500 à 1999	3 536	1 812	5 348
> 2000	29 536	21 627	51 163
TOTAL	41 921	27 828	69 749

Répartition géographique

	IdF	Province	Total
< 10	250	209	459
10 et +	122	31	153
TOTAL	372	240	612
%	61%	39%	

A l'exception de la croissance du nombre de TPE (75% des entreprises ont moins de 10 salariés), la structure de l'emploi au sein du secteur des télécoms se maintient avec ses spécificités

- 6 entreprises concentrent 73% de l'emploi de la Branche
- 61% des entreprises se situent en Ile-de-France

Mobilisé au service de l'ensemble de ses adhérents, Auvicom a retenu trois axes prioritaires pour 2010 :

• Un pilotage plus serré :

La réduction des disponibilités de financement, tant du plan de formation que de la professionnalisation, incite Auvicom à se montrer particulièrement vigilant dans ses conseils aux adhérents et à piloter au plus près ses accords de prise en charge. La volonté paritaire unanime des administrateurs est que l'OPCA honore ses engagements de financement, comme cela a toujours été le cas depuis sa création.

• Un partenariat toujours plus opérationnel avec les grandes entreprises :

Dans le respect des dispositions législatives et conventionnelles, Auvicom travaille en partenariat étroit avec ses interlocuteurs au sein des grandes entreprises dans le double objectif de simplification administrative et de meilleure capacité prévisionnelle des flux de traitement des dossiers.

A l'écoute des différents projets de formation, Auvicom intervient le plus en amont possible afin de faciliter les démarches.

• Une politique de présence renforcée auprès des TPE/PME :

Auvicom ayant pu bénéficier du programme « développeur de l'alternance 2009/2010 » mis en place par l'ex Fonds unique de péréquation (FUP), deux conseillers sur quatre sont désormais dédiés aux TPE/PME.

L'information sur les différents dispositifs de formation et leur financement s'avère le principal déclencheur de demande de formation pour ces entreprises.

L'offre d'actions collectives à destination des entreprises de moins de 10 salariés a été étoffée et comporte la possibilité de suivre tout ou partie de ces formations dans les bassins régionaux.

Une nouvelle action collective spécifique aux entreprises de 10 à 49 salariés portant sur les pratiques managériales a été mise en place en complément de l'abondement dont celles-ci bénéficient depuis plusieurs années pour leur plan de formation.