

Caen. Orange accueille ses premiers apprentis en alternance



La salle de travail dédiée aux premiers apprentis formés par Orange depuis l'ouverture de son centre de formation à Caen notamment. Depuis le confinement, ils télétravaillent tous. DR

Maëva Delahaye et Iliès Balghi, tout comme trois autres jeunes, sont les premiers à avoir intégré, depuis le 19 octobre, une formation en alternance de technicien au Centre de formation d'apprentis d'Orange, à Caen. Mais depuis le confinement, ils télétravaillent.

Maëva Delahaye et Iliès Balghi, tout comme trois autres jeunes, sont les premiers à avoir intégré, depuis le 19 octobre, une formation en alternance de technicien au Centre de formation d'apprentis d'Orange à Caen.

Sélectionnés sur 792 candidatures, ils ont ainsi obtenu une des vingt et une places en formation en alternance chez Orange. Les seize autres apprentis font leur classe à Paris, Blagnac, Toulouse et Lyon. Ils vont ainsi pendant 24 mois plancher pour devenir

technicien du service client Entreprise. Leur mission, s'ils réussissent l'examen et qu'ils sont ensuite embauchés, sera de trouver la source d'un dysfonctionnement et proposer la mise en service des solutions adaptées à chaque client.

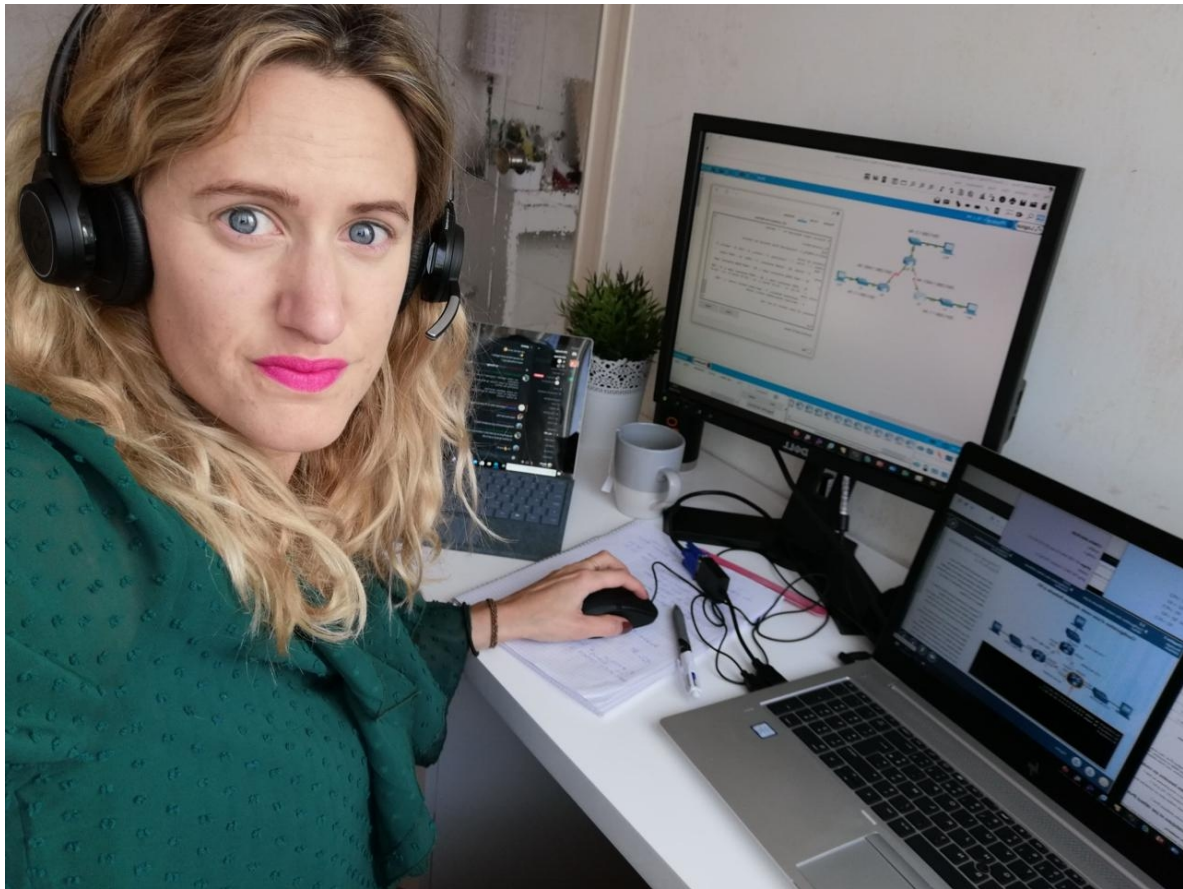
Mais si avant le confinement ils bénéficiaient d'une salle qui leur était dédiée à Caen, depuis le confinement les apprentis sont 100 % en télétravail. Leurs trois tuteurs leur ont fait découvrir les missions, les outils, les clients du service en télétravail. Les apprentis font également le point, tous les soirs, avec leurs tuteurs et le responsable du service par téléphone afin de garder le lien et s'assurer que tout se passe bien.



Iliès Balghi a intégré la formation Orange. DR

Iliès, 24 ans, habite à Hérouville-Saint-Clair : « J'ai découvert cette formation technicien du service client *via* internet. J'ai eu un bac STMG en ressources humaines. Puis, j'ai voulu faire un BTS en alternance dans la relation clientèle mais c'était très compliqué de trouver un contrat en alternance. J'ai arrêté au bout d'un an et j'ai ensuite travaillé comme conseiller clientèle pour Webhelp et Armatiss. J'aime beaucoup la relation client mais moins dans la vente et j'adore l'informatique. Donc quand j'ai vu cette formation qui alliait les deux et me permettait d'obtenir bac plus deux si je validais mes examens, ça m'a plu. Depuis le confinement, nous travaillons chez nous. Nous ne pouvons plus être en présentiel au centre de formation des apprentis

d'Orange à Caen. Mais même si on n'a pas le même contact humain avec les autres, ça va. J'ai la fibre et un bon ordinateur et on arrive à s'entraider et à rester soudés ».



Maëva Delahaye fait comme Iliès Balghi, partie des candidats retenus pour suivre une formation Orange en alternance. DR

Maëva, elle, a 27 ans, et a un parcours un peu différent : « J'ai obtenu un bac sanitaire et social, puis j'ai travaillé en Ehpad, comme aide-soignante, mais aussi en soins de suite et de réadaptation et dans un service avec des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Ensuite, je suis partie au Portugal pour travailler dans un service client et ça m'a plu. Quand je suis revenue en France, j'ai souhaité avoir d'autres responsabilités. J'ai donc postulé chez Orange pour cette formation. Si j'ai mon examen, j'aurai un niveau bac plus deux. Et par la suite, j'aimerais acquérir plus de responsabilités encore au sein de l'entreprise et devenir, pourquoi pas, agent qualité par exemple. Quand nous étions au centre Orange de formation des apprentis à Caen, on voyait nos tuteurs et les autres personnes en formation. On pouvait interagir facilement. Mais en télétravail cela fonctionne très bien aussi ».



Marc Maouche, délégué régional Orange Normandie. DR

Orange a lancé son centre de formation il y a un mois

Marc Maouche, délégué régional Orange Normandie explique comment et pourquoi Orange a ouvert un centre de formation des apprentis.

Depuis quand avez-vous ouvert ce centre d'apprentis ?

Le Groupe Orange a saisi l'opportunité offerte par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Depuis un mois, nous avons lancé notre Centre de formation des apprentis pour partager notre savoir-faire et accompagner la digitalisation de notre société. Nous y proposons une expérience d'alternance personnalisée à cinq promotions de futurs diplômés. Ils ont ainsi la possibilité de devenir techniciens du service client comme Maëva et Iliès. D'autres suivent une formation pour être ingénieur cloud ou ingénieur et technicien en cybersécurité ou data analyste. Ce CFA est ouvert aux jeunes en formation initiale et aux personnes en réorientation. L'idée est de former des jeunes aux métiers de demain.

Combien avez-vous d'alternants en Normandie ?

Soixante et un alternants sont recrutés cette année pour la Normandie dont 29 hommes et 32 femmes principalement sur les métiers de la relation client et les

métiers techniques de l'intervention. Mais aussi dans la communication-marketing. Sans oublier l'innovation et le commerce : (niveaux ingénieurs). 34 % ont bac plus deux, 19 % : bac plus 3 ; 10 % ont le niveau bac ou en dessous et 54 % ont bac plus cinq.

Quelle était la spécificité de Caen avant le confinement ?

Hors période de confinement, les personnes en formation à Caen bénéficient d'une salle entièrement aménagée pour leurs cours. Cela leur permet d'être au plus près des équipes. Et ils sont en immersion 100 % en entreprise puisque les cours dispensés par l'école d'informatique l'IPI à Paris, sont digitaux. Ce qui correspond bien à leur formation.

Seront-ils tous employés ensuite par Orange ?

Quand ils réussissent leur examen, 80 % des apprentis trouvent un travail chez nous. Il y a également des passerelles. On a, par exemple, un jeune homme qui a fini son DUT et qui fait sa licence chez nous. C'est en fonction des besoins et des candidats.

Nathalie TRAVADON.