

LA FORMATION

Documents de Henri Corbé, Jean-Pierre Gauthier, François Jollé, Pierre Le Dantec,
Jean-Jacques Pouliquen

1 – Chronologie des évènements

Le Service Formation de la SLE est créé le 1^{er} janvier 1972, avec l'arrivée de François Jollé. Il reste seul quelques mois, installé au bâtiment 2 près du Service Chantiers. Le rôle du service est de donner une formation générale sur le système E10A aux nouveaux embauchés qui arrivent alors par vagues.

Courant 1972 arrivent successivement Michel Ménez et Henri Corbé pour dispenser les cours. M. Ménez élabore le plan d'un panneau animé montrant les échanges entre les organes du E10 lors de l'établissement et de la rupture de communication.

Les critères d'embauche pour la formation semblaient être : avoir une expérience dans l'enseignement et être breton (garantie supplémentaire de rester à Lannion) !

Le rôle des formateurs était d'expliquer le fonctionnement du système E10 : fonctionnement du matériel (rôle et fonctionnement des cartes), du logiciel (il fallait alors se débrouiller avec les listings des programmes). H. Corbé se souvient avoir fait un organigramme du logiciel du multienregistreur (le logiciel MR ne comportait alors que 64 phases).

Les formateurs n'avaient alors qu'un petit temps d'avance sur les nouveaux embauchés : on apprenait ce qu'on allait diffuser quelques jours plus tard. Ils avaient le soutien et les conseils du responsable (« si vous n'êtes pas sûrs d'une info, dites-la avec assurance, ça passe ! »)

Début 1973 arrive Jean-Paul Lovat. Il a pour première mission la réalisation du panneau animé puis de maquettes pour l'étude des composants des cartes.

La formation des clients a commencé par les Polonais, dont l'un était particulièrement brillant.

En 1974, M. Ménez quitte le Service Formation pour la Plateforme d'essais. Nikita Kotenkoff rejoint le service.

En 1975, JP. Lovat va monter une maquette de bric et de broc : un mini cœur de chaîne E10A en 2 baies plus un mini CSAD et ça marche ! Il va assurer le début de la formation pratique pour les Maltais et les nouveaux embauchés qui arrivent en nombre. Il réalise également une baie qui assure les fonctions CSAL+GSM+GSC (vendue plus tard aux Mexicains).

En 1975 également, le Service Formation est transféré à Tréguier dans les locaux de l'ancien hospice. Le service devient une petite entreprise des artisans de la formation qui s'adresse aux nouveaux embauchés de Lannion bien sûr, aux employés de Vélizy qui sont affectés au produit E10 et aux premiers clients français et étrangers (Mexicains, Finlandais, Ivoiriens, Tunisiens, Sud Africains, Syriens et en même temps Israéliens).

Quelques remarques sur ces premières formations :

- Les cours aux Mexicains ont failli se faire en espagnol : Jacques L'huillier nous a donné des cours d'espagnol dans ce but, on n'avait peur de rien, mais finalement les cours eurent lieu en Français, les Mexicains ayant suivi des cours intensifs de français avant de venir à Lannion. Ils étaient venus en famille et c'est le groupe avec lequel il y a eu le plus d'échanges hors Alcatel. Ils ont aussi participé au traditionnel tournoi de foot avec les chantiers et la formation.
- Les Ivoiriens nous ont offert du Nescafé en guise de café ivoirien.
- Les repas du midi étaient pris au restaurant Le Cheval Blanc (avec tête de veau le mardi !)

En 1978, F. Jollé quitte le Service Formation et devient ingénieur d'affaires du contrat E10 Niveau2 pour le Mexique. Il est remplacé par T. Turenne qui est aussi chef du service Documentation.

En 1979, M. Ménez, alors responsable de la Plateforme, prend aussi la responsabilité du Service Formation. JP Lovat, encore avec les mêmes moyens, crée une nouvelle maquette E10B.

En 1981, JP Lovat est détaché pour 3 ans en Afrique du Sud. Jean Jacques Crocq rejoint le service.

En 1983, le service est transféré à Kerampont, ancien hôpital de Lannion, le but étant de maintenir les clients éloignés des services d'études du E10 et aussi de gagner de la place pour agrandir le service.

Fin 1988, la réunion des centres de formation de Lannion et de St Ouen est annoncée.

En 1990, le service de Lannion est transféré dans les locaux ex-LMT de Lannion (bâtiment 10). Sur les 150 personnes employées à St Ouen, une petite trentaine accepte de suivre et de s'installer à Lannion. Un très bon accueil par les « Lannionnais » facilite l'intégration des « Parisiens ». Michel Perroche devient le directeur de ce nouvel ensemble.

Une immense salle des maquettes, considérée comme une des plus grandes de France, est construite pour la diffusion des cours sur les différents équipements Alcatel.



De 1990 à 1991, des sessions de travaux pratiques sont mises en place avec des exercices réalisés en réel sur les maquettes permettant l'enregistrement des réponses système sur des documents élèves personnalisés (la consommation de colle glu a fortement augmenté à l'IFA à cette époque là !).

De 1992 à 1995, un essai d'industrialisation des documents de formation est tenté avec la création des fameux BAT (bon à tirer) qui s'avère lourde à gérer sous forme papier mais qui s'accélère sous forme informatisée.

Et en parallèle, un important effort est fait pour améliorer l'aspect pédagogique des formations par la mise en place de la méthode CRI (Criterion Referenced Instruction)

En 1998/99, des outils multimédia (CDROM, vidéo) sont mis au point pour l'autoformation sur le système E10 avec présentation au Salon International des Télécoms de Monaco en 1999.

De 1990 à 2000, 71 nationalités différentes sont passées à l'IFA et la gentillesse de l'accueil de Jeannette Briand fait qu'elle est connue dans le monde entier (quel que soit le pays où j'ai pu travailler, on me demandait des nouvelles de Jeannette).

Certains stagiaires étaient haut en couleur, les Mongols avec leurs tenues traditionnelles, certains Equatoriens avec leurs curieux chapeaux ronds, les Emiratis avec leurs keffiehs et leurs longues djellabas blanches, certains africains avec leur boubous bariolés, et la liste est très longue...

La rencontre avec toutes ces cultures différentes constituait un des attraits principaux du travail à l'IFA.

En 1996 arrive Alain Hubermann en tant que nouveau directeur de l'IFA.

A partir de 1996, l'activité de transfert de compétence vers les clients dans le domaine de la formation s'est accélérée avec comme exemples marquants :

- le Vietnam, création d'un centre de formation E10 au sein de l'université des Telecoms d'Hanoi,
- la Malaisie, création d'une filière de formation E10 à l'école supérieure des Telecoms de Kuala Lumpur,
- le Sénégal, coopération avec l'Institut National des Télécoms pour la mise en place d'un système complet de formation pour les futurs ingénieurs télécoms,
- et bien d'autres encore, mais on ne peut pas tous les énumérer.

En 1998, l'activité est transférée dans les locaux actuels d'Alcatel-Lucent.

2 – Anecdotes

Voici quelques anecdotes relatives à la formation de nos stagiaires recueillies auprès de Jeannette Briand, en charge de l'accueil à Alcatel University.



- En 1985, formation des stagiaires Chinois. Plusieurs groupes se sont succédés, ils étaient gérés par Jean-Paul Lemaire. Ils étaient hébergés dans des maisons individuelles mais ne maîtrisaient pas vraiment nos standards d'habitation et de façon de vivre. Les coquilles d'œufs étaient jetées directement par terre d'où des conflits avec le personnel de ménage que CIT envoyait chez eux. Nous comprîmes très tard qu'à l'époque la notion de poubelle leur était totalement inconnue !

Quand ils furent logés au Cosmos et dotés de vélos, à l'initiative de Martine Clec'h, ils

allèrent ramasser des algues en bord de mer puis les mirent à sécher sur les cordes à linge, avant de les incorporer dans leur cuisine !

- Les Africains n'aimaient pas les draps et dormaient directement dans les couvertures.

- Des Egyptiens avaient acheté des poulets vivants au marché et furent arrêtés par la maréchaussée car ils les abattaient sur le bord de la route !

- Beaucoup de stagiaires allaient le vendredi après-midi prier à Guingamp. On disait à l'époque qu'ils se rendaient à la « Mosquée – Mammouth » (remplacée plus tard par Carrefour), car un lieu de prière avait été aménagé dans les sous-sols d'un immeuble face au supermarché et il était convenu que les taxis passaient les reprendre à Mammouth après la prière.

- Lorsque l'IFA est arrivé à Lannion (anciens locaux de LMT), nous avons passé un partenariat avec la section BTS-Tourisme du lycée Bossuet et le service accueil (Jeannette) organisait des week-ends d'excursions pendant lesquels les stagiaires étaient accompagnés par des élèves de ce BTS.

- En 1989 arrivèrent les premiers stagiaires roumains. Ils découvraient les riches conditions de vie des occidentaux, les magasins bien achalandés, les possibilités de choix, ... A Paris, lors d'une excursion organisée par l'IFA, ils se cotisèrent pour offrir aux accompagnatrices des échantillons de parfum Chanel !

- En pleine perestroïka, nous avons reçu un groupe de Mongols (gérés par Yannick Quéguiner). Ce merveilleux pays venait de s'ouvrir sur le monde occidental et ils allaient découvrir les bienfaits de la consommation ! Bien entendu, la barrière de la langue était assez importante. Le contrat stipulait clairement que les cours seraient en Anglais mais leur maîtrise de la langue était pour le moins ... approximative ! Nous nous aidions d'un dictionnaire anglais / russe et ils traduisaient ensuite du russe (qu'ils maîtrisaient parfaitement) en mongol. Un jour, ils demandèrent au formateur de les accompagner pour acheter un poste de radio. Les critères de choix se limitaient au prix et la nécessité d'acheter du matériel chinois (l'idée étant que la réparation éventuelle en serait facilitée !). Le choix fut vite fait et les voilà propriétaires d'un poste de radio « à bas coût ». Le lendemain matin, ils arrivent à l'IFA et une profonde tristesse se lisait sur leurs visages. La radio avait cessé de fonctionner. Le formateur leur explique que c'était prévisible étant donné leurs critères de sélection mais qu'ils n'avaient pas à s'inquiéter puisque le matériel était sous garantie. Un nouveau problème apparut car la notion de garantie leur était totalement inconnue. Ils comprenaient que le formateur se chargeait de faire réparer l'objet et allait ensuite le leur expédier en Mongolie. Pour eux, c'était peine perdue étant donné le nombre de douaniers qu'il faudrait soudoyer pour que le poste de radio arrive à destination (belle mentalité !). Devant leur incompréhension, le formateur, le soir même, les ramène chez Leclerc et, à leur grande stupéfaction, leur demande de choisir sur l'étagère le nouveau poste de radio que leur proposait la vendeuse. Ils venaient de comprendre ce que garantie voulait dire. Dans la voiture, au retour, ils avouèrent au formateur que le système capitaliste avait quand même du bon !

- Certains pays n'étaient pas encore sortis d'une chape politique qui les contraignait ... à se taire. Plusieurs groupes, notamment de Pologne ou du Vietnam, arrivaient accompagnés d'un commissaire politique qui, bien entendu, ne comprenait rien au contenu du cours mais se limitait à essayer de comprendre les questions que pouvaient poser ses congénères pour savoir s'il n'y avait pas de dérive. Deux groupes de stagiaires vietnamiens, accompagnés d'un seul commissaire politique, arrivèrent en même temps, l'un pour suivre des cours sur les systèmes de transmission, l'autre (plus nombreux) pour suivre des cours sur les systèmes de commutation. Il se trouve qu'à l'époque nous n'avions que très peu de maquettes de transmission et nous avons l'habitude d'aller effectuer les travaux pratiques à Ormes (banlieue d'Orléans) en fin de séjour. Malheureusement cela posait un problème insoluble au commissaire politique et il refusa que les « transmetteurs » se déplacent à Ormes car il ne pouvait plus les surveiller. En dernière semaine, les pauvres

« transmetteurs » refirent donc la théorie qu'ils avaient déjà faite pour meubler le temps et ils ne purent jamais effectuer de travaux pratiques mais en fin de séjour ils signèrent quand même une excellente évaluation !

- Conformément aux contrats, les stagiaires recevaient de l'argent français pour couvrir leurs frais (hébergement, nourriture, ... et argent de poche). Une fois par semaine, Jeannette venait distribuer les enveloppes. Plusieurs stagiaires mettaient de l'argent de côté dans une enveloppe qu'ils venaient eux-mêmes mettre dans le coffre du service financier. Les enveloppes étaient cachetées et même certains y ajoutaient un cheveu maintenu par un adhésif pour être sûr que personne n'irait ouvrir l'enveloppe. Il semblerait que le procédé était courant dans certains pays !

- Toujours dans la rubrique « argent », des Equatoriens avouaient qu'avec tout cet argent qu'ils économisaient pendant leur séjour parmi nous, ils pouvaient s'acheter 2 emplacements de taxi chez eux et qu'ils quitteraient les télécoms dès leur arrivée. Un mois « d'indemnité Alcatel » représentait pour certains quelques années de salaires !

Il nous est souvent arrivé, notamment avec les Africains, de les voir se présenter le dernier jour avec du gros électroménager (réfrigérateur, gazinière, four, lave-linge) qu'il a fallu mettre dans les containers d'expédition du matériel E10 !

Un jour, une stagiaire de Sierra Leone se présenta avec ... 49 chaises de jardin. Il est clair que parfois il devait être difficile de faire passer tout ce matériel comme équipement indispensable au fonctionnement d'un commutateur, ou alors il fallait user d'un autre type d'argument pour convaincre les douaniers !

- Nous avons également vu plusieurs stagiaires « profiter » de leur séjour pour effectuer un check-up complet à l'hôpital et beaucoup se faisaient soigner les dents.

- L'état des lieux des appartements après le passage de certains stagiaires était parfois assez impressionnant. Comment pouvait-on arriver à un tel résultat au bout de quelques semaines ? Nous avons vu des Pakistanais repasser leur linge sur la moquette ... en reposant le fer directement sur la moquette.

3 – Extraits de la réalisation des contrats

Les relations avec le personnel des clients

Nous avons à faire face à la formation du personnel client, domaine nouveau, qui ne se pose pas avec les télécommunications françaises, qui sont parfaitement organisées à cet égard.

Bien entendu, tout commence par la formation théorique qui est dispensée par les soins de F. Jollé, recruté à cette fin, avec le concours au départ de M. Menez et H. Corbé. La SLE loue des locaux tout à fait appropriés: ceux de l'ancien hospice des vieillards de Tréguier, autrefois tenu par des religieuses qui ont laissé quelques porte-manteaux faits de tibias humains fichés dans le mur du vestiaire. Voilà qui incite au sérieux.....

La formation pratique se fait ensuite sur les sites. Nous ne sommes pas des exploitants, notre expérience d'opérateur se limite à celle du personnel du service chantier. En faisant participer le personnel du client aux essais de mises en service, nous réussissons néanmoins à le décomplexer devant des matériels tout nouveaux. Il faut à tout prix que leur "entraînement" soit suffisant pour éviter la panique qui peut saisir tel ou tel de ces techniciens clients devant une panne; surtout s'ils sont dirigés par des chefs terrorisés à l'idée qu'un ministre ne soit mis au courant d'un problème.

Des relations s'établissent entre les techniciens SLE et le personnel d'exploitation des clients. Très rapidement l'idée germe du dépannage par téléphone. C'est pour le personnel

exploitant une bouée de sauvetage essentielle, d'autant qu'il peut obtenir quelqu'un de confiance et qu'il connaît. C'est l'origine du service de téléassistance, créé à côté des maquettes. Il implique l'obligation d'astreintes à domicile permettant de répondre 24 heures sur 24 à toute demande.

Le Mexique et la formation client

En 1978, F. Jollé a la chance d'avoir pour élèves une bonne douzaine de Mexicains, dont il s'occupe merveilleusement;...et qui laissent un souvenir impérissable dans le Trégor. Ils séjournent environ six mois chez nous, avant d'aller, en 1979, exploiter le nouveau commutateur de Tlahuac-Milpa-Alta, dans la banlieue sud de Mexico... Pensions-nous! Ils quittent Lannion en nous laissant rassurés sur la future équipe d'exploitation; ils ont reçu la meilleure formation possible. Cette formation est délicate puisque le contrat Mexique prévoit la fourniture d'un central unique en son genre: le niveau 2, qui emprunte beaucoup au E10 niveau 1, lequel est en cours de développement. F. Jollé doit faire quelques acrobaties, mais la satisfaction des spécificités mexicaines passe par le nouveau produit.

Les cours se terminent à peu près à la date d'ouverture du chantier, juste au moment de la reprise de la formation par la CIT. L'administration mexicaine (Telmex) est très consciencieuse. Soucieuse d'avoir des services au courant de ce nouveau système, inédit sur son continent et si différent de ce qui y existait jusqu'alors, elle nous a détaché en formation un ingénieur de chaque service.

Le chantier ouvert, nous découvrons qu'aucun des stagiaires pour lesquels nous nous étions donné tant de peine n'est disponible pour l'exploitation: ils ont tous rejoint leur service d'origine. Raté! F. Jollé, devenu ingénieur d'affaires Mexique, doit organiser, sur place, une formation pour une nouvelle équipe d'exploitants.

La leçon de cette histoire est que nous ferons désormais très attention à l'organisation de nos clients et que nous nous efforcerons de leur poser les bonnes questions avant d'agir. D'ailleurs, dans la suite de nos aventures, nous découvrons que la localisation à Saint-Ouen de ce service de formation est une mauvaise idée. Aux portes de Paris et du métro, quelle belle occasion de s'offrir des vacances parisiennes aux frais de la CIT! Nous découvrirons très vite que nos stagiaires sont fils ou neveux de ministres et qu'ils n'éprouvent aucun intérêt pour les cours que nous leur prodiguons. D'ailleurs, rentrés dans leurs pays, ils auront bien d'autres activités que celle de faire fonctionner un commutateur, si moderne soit-il.

Cette tendance est assez systématique, quel que soit le pays client. Par ailleurs, comment refuser un stage pour son neveu à celui qui nous signe le contrat? La solution sera trouvée: le retour à Lannion de ce service formation, qui deviendra l'IFA (Institut de Formation d'Alcatel). Malgré tous ses charmes, le Trégor est moins attractif et plus propice au travail que la place Pigalle à quelques stations de métro! Les stagiaires sont, depuis lors, beaucoup plus proches des besoins de l'exploitation. Notre "punition" est de continuer à nous occuper de ces stagiaires; M. Clec'h nous y aidera beaucoup. Nous allons bientôt découvrir que la meilleure formation consiste, après une formation théorique, à entraîner les futurs exploitants au moyen d'un chantier école (une maquette est nécessaire) puis à utiliser ce personnel pendant la phase de mise en service. Pour les distraire le week-end et pour leurs déplacements dans le Trégor, J. L'Huillier mettra à leur disposition quelques voitures des chantiers (4L). (Les chinois ne sachant pas conduire seront équipés de bicyclettes). Nous aurons la surprise de découvrir certains lundis matin que nos stagiaires sont allés à Londres, d'autres à Lourdes!

4 – Glossaire

CIT : Compagnie Industrielle des Télécommunications
CNET : Centre National d'Etudes des Télécommunications
CSAL : Concentrateur Satellite d'Abonnés
CSAD : Concentrateur Satellite d'Abonnés
E10A : Commutateur Electronique Temporel de 1971 à 1981
E10B : Commutateur Electronique Temporel de 1981 à 2001
GSC : Groupe de Synchronisation de Circuits à signalisation sémaphore :
GSM : Groupe de Synchronisation de Multiplex (MIC)
IFA : Institut de Formation Alcatel
LMT : Le Matériel Téléphonique
SLE : Société Lannionnaise d'Electronique
Telmex : Téléphonos de Mexico (Administration mexicaine)