

# Accord portant sur l'« Accompagnement de la transformation numérique chez Orange »



# Éléments de contexte

# Contexte général 1/2

- En France l'entreprise Orange a été et reste très engagée dans la réflexion sur les évolutions technologiques et leur impact sur le travail
- Bruno Mettling, Directeur RH d'Orange, a remis un rapport au gouvernement en septembre 2015 « Transformation numérique et vie au travail ».
- La loi travail reprend quelques propositions du rapport Mettling et rend obligatoires les négociations sur
  - Les usages des TIC
  - Le droit à la déconnexion
  - Le télétravail
- Orange Premier employeur du numérique, fournisseur d'outils pour la transformation numérique pour les entreprises.
- Orange est un opérateur mondial de Télécommunications
  - 154 000 employés dans le monde – 90 000 en France
  - Un dialogue social renouvelé après la crise sociale de 2009
  - Des instances paritaires pour l'international :
    - Un Comité de Groupe Monde
    - Un Comité de Groupe Europe
    - Une Alliance Mondiale UNI Orange
- Chez Orange les cadres sont au forfait jour



# Contexte général 2/2

- Stratégie de l'entreprise Orange pour 2020 : construire un modèle d'employeur **digital** et **humain**.
  - Digital : transformer la Relation client pour aller vers 50% basée sur le numérique
  - Humain : accompagner les salariés dans la transformation numérique de l'entreprise.
- L'entreprise est à l'initiative de la négociation
- Pour la **CFDT** : nécessité de négocier dans les entreprises les évolutions d'organisation du travail liées au numérique et de fixer des gardes fous
  
- **CFDT** France
  - À l'initiative du 1<sup>er</sup> accord conclu en 2014 fixant le **droit à la déconnexion** dans la branche des Bureaux d'études (2 millions de salariés)
  - Accord interprofessionnel **Qualité de vie au travail** prévoyant aussi l'équilibre vie privée / vie professionnelle et droit de déconnexion
  
- **L'accord ORANGE :**
  - Concerne l'ensemble des sociétés du groupe Orange en France.
  - Premier accord sur la transformation numérique d'une entreprise en France
  - Accord signé en septembre 2016 par CFDT/CGT/FO.
  - Présenté aux représentants des salariés du Comité de Groupe Europe (EWC)
  
- En complément, La CFDT a signé un accord définissant une méthodologie de mesure de la charge de travail.

# L'accord par thèmes

# Le numérique : des opportunités et des risques.

Ce que la CFDT a porté dans les négociations :

- Les **transformations numériques** ne sont pas seulement technologique mais touchent aussi l'organisation, les conditions de travail et l'emploi. On doit parler **des usages plus que des outils**.
- Le numérique est un outil supplémentaire qui doit permettre **l'amélioration des conditions de travail**.
- La CFDT souhaite participer à la réflexion amont sur les évolutions de l'entreprise en lien avec le numérique :
  - Conseil National du Numérique Orange,
  - Les impacts du numérique comme objet du dialogue social



# Enjeux cruciaux : Anticipation, Formation et Accompagnement

- Tous les salariés de l'entreprise doivent être **formés** et **accompagnés** dans l'évolution de leurs métiers et l'appropriation des nouveaux usages pour **éviter une fracture numérique**.
  - mise en place d'un socle de base pour les salariés : autoévaluation de départ, passeport numérique.
  - Formation en amont des managers et des RH, accompagnant la transformation
  - [MANQUE] Anticipation et participation aux plans de formation
- **Anticiper** et donner de la visibilité sur **l'évolution des métiers**
  - Catégorisation des métiers
    - métiers numériques natifs,
    - métiers numériques migrant,
    - métiers augmentés
- Les représentants du personnels, les RH et les services de santé au travail doivent être formés aux **nouveaux types de Risques Psycho Sociaux**.



# Equilibre Vie Pro / Vie Perso

- **Droit de déconnexion** qui ne soit pas une coupure mais une **éducation aux usages**
  - « ... Orange recommande vivement aux salarié-es de ne pas utiliser leur messagerie électronique ou d'autres outils de communication pendant les périodes de repos quotidien et hebdomadaire et de congés, afin de garantir le respect de celles-ci. »
  - Pas de coupure de la messagerie mais mise en place d'un message lors d'envoi de mail à des horaires anormaux pour prise de conscience.
- Respect des **données personnelle des salariés**; notion de données personnelles y compris sur les outils professionnels (messagerie, PC,...)
- **Consentement formel du salarié pour l'usage des ses données**
  - Mise en place du « badge de confiance »
  - Vision transparente claire des algorithmes utilisés sur le traitement des données salariés



# Inclusions de l'Entreprise

- Proposition de bilan individuel et collectif d'usage des outils
  - à l'initiative du salarié
  - si utilisation excessive, traitement par SST
- Indication de mise en place de nouveaux environnements de travail
  - Stratégie du tout Open Space, reconfigurable, flexible
  - contrebalancé par le lancement d'un « laboratoire du travail »
    - détecter de nouvelles tendances en matière d'environnement de travail et de les tester en pilotes dans les entités.
    - Bilans présentés en commission de suivi et au Conseil National du Numérique Orange.
- Promotion importante d'un outil collaboratif d'entreprise
  - Vu comme un risque qu'il ne devienne indispensable alors que l'ergonomie et l'usage ne sont pas là
  - Mélange des genres entre communautés professionnelles et personnelle et manque de modération pour accélérer l'usage
  - Deux rappels à l'ordre de notre part dans les 6 derniers mois
- En parallèle, un projet d'entreprise nommé "Promesse" Orange, s'adresse de manière identique à toutes les filiales et entités du groupe dans le monde.
  - La présentation sous forme de droits et devoirs des salariés vis-à-vis de la transformation « digitale » de l'entreprise inquiète au niveau du Comité de Groupe Europe.
  - **Risque d'être utilisé comme élément à charge dans certains pays**

# Merci