

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^{er} 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