

Premier Accord portant sur l'accompagnement de la transformation Numérique chez Orange

ENTRE LES SOUSSIGNES :

la Société Orange SA, dont le siège est situé 78 à 84 rue Olivier de Serres 75505 Paris Cedex 15, et les sociétés françaises du Groupe, dont la liste est annexée au présent accord, représentées par Monsieur Jérôme Barré, en sa qualité de Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe,

d'une part,

Et les organisations syndicales représentatives

- pour la CFDT-F3C M ou Mme Laurent RICHE.....dûment mandaté(e)

- pour la CFE-CGC M ou Mme dûment mandaté(e)

- pour la CGT-FAPT M ou Mmedûment mandaté(e)

- pour FO-COM M ou Mme Ph. C. J. L. Z. A......dûment mandaté(e)

- pour SUD-PTT M ou Mmedûment mandaté(e)

d'autre part.

JTB PS LR

Contenu

Préambule.....	4
Champ d'application de l'accord	6
Chapitre 1- Définir les principes fondamentaux.....	8
1.1. Choisir quelle transformation mener	8
1.2. S'adapter dans un contexte fortement évolutif	8
1.3 Informer les représentant-es du personnel et partager	9
1.4 Se fonder sur les accords existants et garantir l'égalité professionnelle	9
1.5 Faire connaître l'accord à l'ensemble des salarié-es.....	10
Chapitre 2- Identifier les impacts de la transformation numérique	11
2.1 Identifier les impacts sur l'évolution des métiers	11
2.2 Définir l'impact du numérique sur les modes de management	12
2.3 Définir l'impact du numérique sur le rôle de la fonction Ressources Humaines	13
2.4 Définir les enjeux et les ambitions d'une formation numérique et humaine	15
2.5 Définir les nouveaux modes de fonctionnement	16
Chapitre 3- Sensibiliser et Former toutes et tous les salarié-es	18
3.1 Assurer un cadre général.....	18
3.2 Définir le contenu d'une formation numérique et donner à chaque salarié-e la possibilité d'acquérir un socle de connaissances commun	19
3.3 Définir le mode de dispense, définir une formation incluant du numérique et concilier temps de formation et temps de travail.....	20
3.4 Proposer un auto-diagnostic numérique.....	22
Chapitre 4. Accompagner les fonctions managériales et Ressources Humaines.....	24
4.1 Accompagner la fonction managériale.....	24
4.2 Accompagner la fonction Ressources Humaines.....	25
Chapitre 5. Equiper les salarié-es pour un usage adapté du numérique dans les nouveaux modes de fonctionnement	27
5.1 Equiper les salarié-es	27
5.2 Favoriser les nouveaux modes de fonctionnement.....	28
5.3 Tester de nouveaux environnements de travail.....	30
Chapitre 6. Protéger les salariés-es par la prévention des risques liés à l'usage du numérique	32
6.1 Contexte.....	32
6.2 Engagements	33
6.2.1 Rendre effectif le droit à la déconnexion	33
6.2.2 Développer le bon usage des outils numériques.....	35
6.2.3 Proposer un bilan individualisé et collectif des usages numériques	35
6.2.4 Rendre compte de l'utilisation des outils numériques en CNSHSCT	36

6.2.5 Renforcer le rôle des acteurs de prévention et mettre en place un recours en cas de non-respect du droit à la déconnexion	37
6.2.6 Présumer imputable au travail l'accident du télétravailleur survenu pendant son temps de travail	37
Chapitre 7. Protéger les données personnelles, encadrer leur utilisation et améliorer l'offre de service aux salarié-es.....	38
7.1 Contexte.....	38
7.2 Engagements	41
7.2.1 Rappeler les droits numériques des salarié-es et assurer leur applicabilité	41
7.2.2 Faciliter la connaissance des salarié-es de leur droit sur les données personnelles.....	43
7.2.3 Encadrer l'usage des données personnelles par des garanties de traitement.....	43
7.2.4 Proposer une offre de service aux salarié-es.....	45
Chapitre 8. Le rôle des Instances représentatives du personnel dans la transformation numérique	48
8.1 Informer et/ou consulter les représentant-es du personnel.....	48
8.2 Former les représentant-es du personnel aux enjeux du numérique	48
Chapitre 9. Suivi de l'accord.....	48
9.1 Commission de suivi de l'accord.....	48
9.2 Suivi des engagements	49
Chapitre 10. Formalités de dépôt, durée de l'accord et modalités de révision.....	49
10.1 Les formalités de dépôt	49
10.2 La durée de l'accord.....	49
10.3 Les modalités de révision.....	50
ANNEXE 1: socle commun de connaissances	51
ANNEXE 2 : définitions	52
ANNEXE 3: La refonte de l'offre Orange Campus.....	53
ANNEXE 4: l'exemple de la Buzz Box	53
ANNEXE 5: Exemples d'actions communes et dédiées aux fonctions Ressources Humaines ..	54
ANNEXE 6 : Champ d'application de l'accord	54
ANNEXE 7 : Liste des engagements.....	56

Préambule

Cet accord s'inscrit dans un contexte où la numérisation, qui n'est pas que technologique, va bouleverser le travail et ses habitudes concernant l'organisation du travail, les conditions de travail, les usages et les équipements, la charge de travail et avoir un impact sur l'emploi... En tant qu'opérateur engagé et responsable, cette transformation doit permettre d'améliorer les conditions de travail des salarié-es.

Définition de la numérisation

Par numérisation, les parties entendent l'évolution que connaît la société dans son ensemble qui impacte les entreprises tant dans les liens avec leurs salariés que dans leur fonctionnement. Cette évolution est partie de la simple informatisation des processus connue depuis les années 70 (apparition des ordinateurs, développement des nouveaux modes de communication comme le fax puis le mail) pour aboutir à une véritable socialisation de ceux-ci (c'est-à-dire intégrant une dimension collaborative provenant directement de l'influence des réseaux sociaux présents notamment dans la sphère privée) qui permette l'expression des points de vue de chacun et l'échange entre tous les salariés d'une entreprise.

L'accélération et la généralisation du numérique ne se résume pas à l'adoption intensive de nouvelles technologies de l'information et la communication, à la dématérialisation de processus internes ou externes, mais remet en question les organisations et leurs fonctionnements, les métiers, les modes de travail et les modes de management, la vie quotidienne des salariés. C'est une profonde transformation des entreprises qui impacte non seulement les fonctions traditionnelles (ventes, marketing, ressources humaines, communication, fonctions supports, réseaux...), mais aussi tous les niveaux managériaux, y compris les directions opérationnelles et nationales.

Impact de la numérisation sur le travail

La transformation numérique repose sur quatre dimensions ayant un impact sur tous les métiers et les compétences de l'entreprise:

1. L'accessibilité des contenus sur tous les matériels (écrans), en continu et de manière instantanée, dans un contexte d'évolution technologique de plus en plus rapide.
2. La profusion de données disponibles dématérialisées dont l'analyse permet une meilleure connaissance des attentes et besoins des individus.
3. La mise en réseau des personnes de façon instantanée, sécurisée et contextualisée, offrant à chacun (e) la possibilité d'interagir, de partager, recommander, co-rédiger, ... Le développement de ce mode de travail dit « collaboratif » entraîne de nouveaux types d'échanges et initie de nouveaux modes de fonctionnement.
4. Le développement de nouveaux contextes de management, visant à animer un collectif de travail dans une posture plus transversale, plus réactive face aux demandes des clients (prise d'initiative, valorisation des compétences,...) pour concilier développement digital et humain.

Ambitions de l'accord

Dans ce contexte, la volonté d'Orange est de relever le défi de la transformation numérique, source d'opportunités mais porteuse de risques, avec le souci constant de la dimension humaine. Réussir ce défi conduit à adopter une position équilibrée entre l'adoption inconditionnelle du numérique ou à l'opposé, le refus d'entrer dans la transformation numérique, position qui doit permettre de maîtriser le numérique et de le mettre au service des salarié-es et de la stratégie de l'entreprise.

Pour conduire cette transformation, Orange réaffirme certaines convictions :

- le numérique doit demeurer un outil, un média supplémentaire au service d'une mission; en ce sens, tout nouvel outil et/ou méthodologie de travail numérique doit avoir pour ambition de préserver et/ou améliorer les conditions de travail
- il convient donc de s'interroger systématiquement sur sa place et son articulation avec les autres modes de communication, en particulier la relation humaine. Dans tous les métiers, la place du numérique doit être pensée en fonction de l'existant dans une logique de complémentarité et d'efficacité.

- Le numérique ne doit pas devenir un mode exclusif de pilotage managérial, il ne doit pas devenir un facteur conduisant à l'isolement des salarié-es sur leur lieu de travail ou à domicile, ne doit impacter ni la qualité du lien social au sein des équipes, ni le maintien d'une relation de qualité et de respect du salarié tant sur le fond que sur la forme de la communication.
- son adoption nécessite une initiation et une formation différente d'un salarié à l'autre, à la fois sur les outils numériques et sur leurs usages. L'entreprise est donc particulièrement attentive d'une part, à ce que la transformation numérique ne conduise pas à une fracture numérique qui isolerait certain-es salarié-es du numérique notamment concernant la gestion d'équipement, la formation et ~~l'environnement du travail, et d'autre part, au risque de sur utilisation ou~~ d'utilisation non adaptée au travail des outils numériques (hyperconnectivité, multiconnectivité, ...). Elle est aussi attentive au bon équipement de chacun-e.
- la gestion des données salariés, si elle peut permettre une expérience salarié personnalisée, doit faire l'objet d'une grande vigilance et d'une transparence sur leurs utilisations
- enfin, en termes de méthode, la vitesse de la transformation numérique requiert le recours à des tests faisant l'objet de suivi pour s'assurer du succès de cette transformation

Champ d'application de l'accord

Le présent accord s'applique aux sociétés françaises du Groupe dont Orange SA détient directement ou indirectement plus de 50% du capital (annexe 6), sous réserve des possibilités techniques, pouvant le cas échéant, nécessiter des adaptations locales.

L'accord s'applique à l'ensemble des personnels de ces sociétés quel que soit leur statut (personnels fonctionnaires, agents contractuels de droit public et salarié-e-s de droit privé.

Le présent accord ne peut avoir ni pour objet ni pour effet de priver les salarié-e-s des dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles qui leur seraient plus favorables.

Les sociétés non listées en annexe 6, dont Orange SA pourrait à l'avenir détenir directement ou indirectement plus de 50% du capital pourront adhérer au présent accord.

Chapitre 1- Définir les principes fondamentaux

Les parties ont souhaité poser les principes qui seront la base de la conduite de la transformation numérique au sein d'Orange.

1.1. Choisir quelle transformation mener

A ce titre, il est notamment rappelé qu'Orange se doit de conduire la transformation numérique conformément à ses valeurs. Les parties ont souhaité rappeler qu'il n'y a pas de déterminisme en matière de numérique. Celui-ci se doit d'être au service des ~~salarié-es, de leurs métiers. Le numérique au sein d'Orange sera ce que chacun-ne de~~ ses salarié-es en fera.

C'est pourquoi, il est essentiel que ceux/celles-ci maîtrisent l'usage des outils numériques et qu'Orange se fixe comme objectif d'anticiper les risques inhérents à l'usage de ceux-ci et d'en protéger ses salarié-es.

De plus, les parties conviennent que le numérique ne doit pas être un prétexte à la remise en cause unilatérale du contrat de travail (nature, temps, lieu,...).

C'est l'objet des engagements pris aux chapitres suivants.

1.2. S'adapter dans un contexte fortement évolutif

Compte tenu du caractère très évolutif des questions portant sur le numérique, les parties conviennent qu'il s'agit :

- d'un premier accord qui fixe le cadre sur les enjeux de la transformation numérique,
- que cet accord devra nécessairement être complété et amendé au fur et à mesure de toutes évolutions qu'elles soient légales et réglementaires ou autres.

1.3 Informer les représentant-es du personnel et partager

Afin de donner une vision globale de sa stratégie, Orange s'engage à venir présenter sa politique en matière numérique une fois par an en CCUES et en Comité Groupe France.

De plus, conformément à l'article 3.4, les résultats de l'auto diagnostic numérique seront communiqués au CCUES, l'étude prévue à l'article 6.2.4 sera présentée au CNSHSCT et transmise au CHSCT.

Afin de donner de la visibilité et permettre les échanges sur l'ensemble des projets numériques, un Conseil National des transformations numériques est créé. Il sera composé de trois membres des Organisations syndicales représentatives au niveau du Groupe, et des membres de la Direction. Ce Conseil se rencontrera, en tant que de besoin et a minima 2 fois par an.

Ce Conseil a pour mission à la fois de travailler sur des aspects prospectifs à moyen ou long terme et de prendre connaissance des éventuelles initiatives ayant trait à la transformation numérique du Groupe. Ce Conseil pourra émettre des recommandations sur ces sujets. Son rôle est informatif et il ne se substitue pas aux instances légales, en conséquence, il n'a pas pour objet de traiter des sujets relevant du rôle des instances comme le CCUES, les CHSCT, le CNSHSCT, les CE, etc.....

La première réunion du Conseil aura notamment pour objet de définir son plan de travail et ses moyens de fonctionnement.

Indépendamment de ces engagements, il est rappelé que le fait de présenter ces travaux à la commission de suivi de l'accord ou au Conseil ne remet nullement en cause les obligations légales d'information et/ou information-consultation des instances représentatives du personnel.

1.4 Se fonder sur les accords existants et garantir l'égalité professionnelle

Les parties rappellent que d'autres accords ont été négociés et signés, tels que l'accord télétravail du 17 mai 2013, l'accord sur l'organisation du travail en date du 27 septembre 2010, l'accord perspectives-emploi et compétences-développement professionnel-formation-mobilité du 5 mars 2010, l'accord sur l'équilibre Vie Privée, vie

professionnelle du 5 mars 2010, etc., et que ceux-ci contiennent des dispositions et principes dont le présent accord s'inspire et renforce.

Enfin, les parties ont souhaité affirmer que les engagements du présent accord doivent être appliqués à toutes et tous sans discrimination et qu'elles seront attentives à ce que ceux-ci n'induisent pas un biais dans l'égalité professionnelle. Ainsi, les indicateurs du présent accord seront présentés par genre afin de s'en assurer.

1.5 Faire connaître l'accord à l'ensemble des salarié-es

L'entreprise s'engage à promouvoir et à communiquer régulièrement sur les dispositions de l'accord.

~~Afin de favoriser son appropriation, le présent accord est mis en ligne sur l'intranet, un kit de communication et un dispositif numérique et ludique (type « serious game ») seront élaborés et mis à disposition de l'ensemble des salarié-es et des fonctions managériales et RH d'ici fin 2016. Ce dispositif sera présenté à la commission de suivi du présent accord.~~

Les dispositions de l'accord seront présentées à l'équipe dirigeante de l'entreprise, aux CODIR et aux réseaux managériaux et RH.

Le même exercice sera effectué au niveau des établissements principaux dans les 3 mois suivants la signature de l'accord.

Un point régulier sur l'application de l'accord sera effectué auprès de la filière RH, notamment à l'issue des réunions de la Commission nationale de suivi. L'appropriation des mesures de l'accord par les fonctions managériales et RH et la sensibilisation de ces fonctions à ces dispositions feront l'objet d'une vigilance particulière étant donné le rôle clé de ces fonctions dans le déploiement de l'accord.

Chapitre 2- Identifier les impacts de la transformation numérique

Pour accompagner au mieux les salarié-es et les protéger, il est nécessaire de bien identifier les impacts que peut engendrer la transformation numérique. Il est difficile d'être prédictif sur l'étendue exacte de ces impacts. Il conviendra donc de s'interroger régulièrement des impacts de la transformation numérique, en particulier via le Conseil National des transformations numériques Aussi à ce stade deux types d'impacts peuvent être identifiés :

- collectif : évolution des métiers, formation, rôle du management et de la fonction RH, des IRP...
- individuel : prévention des risques psycho-sociaux

Dans le présent chapitre seront soulignées les évolutions relatives aux métiers, aux rôles du management et de la fonction RH, à la formation et aux modes de fonctionnement.

Les chapitres suivants auront pour objet de définir les engagements pris par les parties sur ces sujets.

2.1 Identifier les impacts sur l'évolution des métiers

La transformation numérique a des impacts sur l'emploi et entraîne une évolution des métiers, tant dans l'activité qu'en termes de compétences.

C'est pourquoi, Orange s'engage :

- au maintien des salarié-es dans l'emploi
- à l'accompagnement de leur évolution professionnelle, notamment sur les métiers de demain,
- à se saisir des opportunités liées au numérique pour améliorer l'équilibre des activités entre la région Ile de France et la province.

Compte-tenu du nombre de métiers et des compétences présents au sein d'Orange, le présent accord ne peut identifier les principales évolutions que connaîtront tous les métiers d'Orange.

Dans ce cadre, Orange s'engage à :

- Qualifier, à partir des métiers existants, de grandes catégories de métiers pour faciliter la compréhension et l'accompagnement des transformations (métiers exclusivement numériques, métiers migrant vers le numérique, métiers plus éloignés du numérique). Ce travail pourra mettre en lumière les nouveaux métiers, l'évolution et la disparition d'autres, permettant ainsi de faire le lien avec les formations adaptées.

~~Réaliser, à l'occasion de la présentation annuelle des évolutions du référentiel~~
métiers prévue dans l'accord GPEC du 9 septembre 2014 (article 2.2.1), une présentation des « tendances observées de la digitalisation et d'évolutions prévisibles sur les métiers » et de le présenter à la Commission emploi et formation du CCUES, ainsi qu'à la commission de suivi du présent accord.

2.2 Définir l'impact du numérique sur les modes de management

La transformation numérique, débutée il y a plusieurs années, modifie en profondeur les modes de management classiques et traditionnels, déjà en évolution avec le management de projet et le management d'équipe à distance, et de fait le rôle du manager. En particulier, cette évolution numérique décloisonne et rompt avec la logique de silos. En effet, les réseaux sociaux d'entreprise ou externes permettent à chacun-e, quel que soit son statut hiérarchique, son profil ou son secteur d'activité d'entrer en contact sur un même espace, et donc conduisent à être plus collaboratif.

Le management collaboratif :

- désigne un travail qui n'est plus fondé seulement sur l'organisation hiérarchique traditionnelle. C'est un nouveau mode de travail qui met en collaboration l'ensemble des acteurs d'une même équipe et les équipes entre elle,
- est une nouvelle forme d'organisation du travail, qui revêt trois aspects : communication, coopération, à savoir partage de ressources, et coordination, c'est-à-dire synchronisation entre les actions et les acteurs.

- doit mettre en avant l'intelligence humaine et la solidarité, il doit responsabiliser et motiver les collaborateurs, il doit évaluer le travail de groupe et non plus seulement les individualités.
- est l'occasion de partager ses connaissances et d'en acquérir de nouvelles, de se sentir impliqué et au final de contribuer au bien-être de chacun des membres de l'entreprise.
- conduit le manager à devenir un accompagnateur pour son équipe au quotidien et de favoriser la coopération et la cohésion d'équipe et entre les équipes en prenant en compte les spécificités et les compétences de chaque collaboratrice. Il doit avant tout faire confiance à son équipe en la laissant oser, créer, tout en lui donnant le droit à l'erreur. Il se doit également de créer les conditions nécessaires à la motivation de chacun de ses collaborateurs et à l'atteinte de leurs objectifs, qui devront être clairs et réalisables Il doit créer un environnement positif et du bien-être au travail.

Son principal enjeu est d'instaurer la confiance là où se trouve aujourd'hui encore un management très descendant et de mettre en place de nouveaux modes de collaboration. La confiance repose sur la capacité à pouvoir échanger et partager avec les personnes concernées rapidement et simplement, quel que soit le statut où la fonction. Cela suppose un management de proximité.

C'est pourquoi la Direction d'Orange s'engage à tester avant la fin de l'année 2017 un nouveau dispositif d'entretien individuel permettant une évaluation plus collaborative.

La Direction d'Orange souhaite et accompagnera le passage du management traditionnel au management collaboratif qui se fera d'une façon progressive.

Pour que les managers puissent s'impliquer dans cette transformation et l'accompagner et pour qu'eux/elles mêmes soient en mesure de s'adapter à l'évolution de leurs rôles, une série d'engagements est prise dans le chapitre 4.

2.3 Définir l'impact du numérique sur le rôle de la fonction Ressources Humaines

La révolution numérique qui touche notre entreprise impacte la fonction RH à double titre :

- Pour elle-même : Cette transformation numérique impose de nouveaux défis à la fonction Ressources Humaines. Comment les métiers, les compétences, les postures des Ressources Humaines sont-ils modifiés par le numérique ?
- Et dans son rôle d'accompagnement des changements : Comment les Ressources Humaines peuvent-ils faire évoluer leur responsabilité et renforcer leur rôle de moteur de la transformation des entreprises, permettant d'allier digital et humain ?

Comme pour tout changement d'envergure impactant les hommes et les femmes de l'entreprise, la conduite de la transformation numérique et sa mise en œuvre doivent s'appuyer sur une forte mobilisation de la fonction Ressources Humaines au côté des managers. Les nouvelles façons de travailler bouleversent les pratiques quotidiennes et peuvent être sources d'opportunités ou de risques. Dans ce cadre, la problématique de suivi des managers et salarié-es et de leur bien-être par la fonction Ressources Humaines est primordiale :

- suivi des inégalités : les écarts de compétence entre salariés concernant la maîtrise des nouvelles technologies sont sources d'inégalités.
- suivi des risques psycho-sociaux : le stress, le surmenage, le dépassement d'horaires, peuvent être le résultat de la généralisation du numérique dans l'entreprise

C'est dans la recherche d'un nouvel équilibre que la fonction Ressources Humaines trouve sa place, au travers notamment d'une anticipation et d'une gestion pertinente des emplois et des compétences, d'ambitieuses politiques de formation, de nouvelles formes de management, d'un appui soutenu à la réussite des transformations induites par le numérique et via le développement de communautés de travail et de temps collectifs. Il convient de faire bénéficier les salarié-es des opportunités offertes par le numérique en termes de communication et d'innovation

C'est par une forte présence sur le terrain que la fonction Ressources Humaines pourra mieux accompagner ces évolutions.

Enfin, les impacts du numérique sur les métiers-mêmes de la fonction Ressources Humaines seront à prendre en compte. La fonction Ressources Humaines devra donc être spécifiquement accompagnée en anticipation pour se positionner en réel appui de la transformation numérique.

Pour s'assurer que la fonction Ressources Humaines soit l'actrice d'une transformation numérique réussie, des engagements sont pris au chapitre 4.

2.4 Définir les enjeux et les ambitions d'une formation numérique et humaine

a) Enjeux :

La stratégie du Groupe est de faire d'Orange un « modèle employeur digital et humain »
Rendre le numérique accessible à tous-tous : pour que chaque salarié-e puisse être mis-e en capacité de s'intégrer à la démarche de la numérisation de l'entreprise et afin de prévenir toute fracture numérique dans les années à venir, l'appropriation et la formation au numérique constituent une brique essentielle dans la transition en cours.

En conséquence, le Groupe réaffirme que la sensibilisation et la formation de tous les salarié-es au numérique dans sa globalité dans le cadre du travail constituent un enjeu primordial pour le fonctionnement interne mais aussi pour l'employabilité et le bien-être des salarié-es eux-mêmes.

b) Ambitions pour une dispense de formation numérique et humaine

Le développement des compétences des salariés se renforcera avec les caractéristiques suivantes:

- multimodales, agiles et flexibles : pour répondre à des besoins d'accessibilité maximale, de connectivité, d'apprentissage à grande échelle et de simplicité ;
- personnalisées, valorisantes et certifiantes : pour répondre aux besoins d'autonomie et de valorisation ;
- collaboratives et accompagnées par les managers pour répondre aux besoins de co-construction et d'ouverture vers l'extérieur ;

- efficaces et au service du business actuel et futur pour répondre aux besoins, d'amélioration continue, de réactivité, de couverture internationale et de sécurisation des données ;
- ludiques et évènementielles pour soutenir l'engagement et favoriser l'interactivité ;

Ces solutions d'apprentissage mixeront toutes les possibilités offertes par les nouvelles technologies, et permettront de développer des formations intégrant un mode numérique, et un accompagnement pédagogique.

2.5 Définir les nouveaux modes de fonctionnement

Les outils numériques et les opportunités qu'ils proposent via leurs fonctionnalités de plus en plus sophistiquées bousculent les modes de fonctionnement : les applications sur smartphone, tablette ou autre outil de communication offrent un nombre de services croissants aux salariés (accès à l'annuaire, piazza...), travailler à distance est possible depuis plusieurs années déjà et l'exercice de son activité peut dans certains cas se faire sur un site déporté, à domicile ou en mobilité,, les espaces de travail devenant multiples. Dans cet écosystème, Orange a fait le choix de travailler sur 3 axes :

a. L'équipement et les usages des salarié-es

L'équipement participe à l'adaptation du travail du/de la salarié-e et à l'évolution de son métier actuel et/ou futur et doit donc s'accompagner de la mise à disposition de fonctionnalités permettant un usage professionnel et d'une formation de prise en main.

b. Les nouveaux modes de fonctionnement qui reposent sur le développement du numérique : le travail à distance et les outils collaboratifs.

Le travail à distance a fait l'objet d'un accord signé le 13 mai 2013 qui contribue à la réussite de cette évolution.

Le développement des outils et des modes collaboratif a pour principal objectif de lutter contre le fonctionnement en silo et favoriser la transversalité, enjeu concernant l'ensemble des salarié-es.

Orange a ainsi rendu Piazza accessible à tous/toutes les salarié-es, disponible sur tout terminal (tablette, pc, smartphone), et centré sur l'utilisateur pour lui faciliter l'exercice de son métier.

c. Les nouveaux environnements de travail

Il est possible aujourd'hui de travailler dans différents espaces de travail. Ainsi il est envisageable de penser que le/la salarié-e de 2020 mixera la fréquentation de tiers lieux, de travail à son domicile et de travail dans un espace de travail appartenant à l'entreprise. Si l'entreprise s'est dématérialisée sous l'impulsion de la révolution numérique et de l'explosion des outils nomades, le « bureau » reste l'un des principaux piliers de l'image (externe et interne) et de la cohésion (interne).

La conception et l'aménagement des espaces de travail deviennent donc plus que jamais un outil stratégique et managérial qui va bien au-delà de dimensions techniques : l'espace constitue un véritable vecteur de changement.

Chapitre 3- Sensibiliser et Former toutes et tous les salarié-es

Dans l'esprit de l'article 17 de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 et pour répondre aux ambitions du Groupe les parties ont pris les engagements décrits dans le présent chapitre relatif à la sensibilisation et à la formation des salarié-es, dont les managers, dans la transformation numérique. Ces engagements ont pour objectifs de :

- assurer un cadre général pour répondre aux conséquences de l'évolution des modes de formation décrit au chapitre 2,
- définir le contenu d'une formation numérique et mettre à disposition des salarié-es un socle commun de connaissances
- définir le mode de dispense, définir une formation incluant du numérique et concilier temps de formation et temps de travail
- proposer un auto diagnostic numérique,

3.1 Assurer un cadre général

Pour répondre aux conséquences de l'évolution des modes de formation, il est nécessaire de poser un cadre général et prendre les engagements suivants :

- un droit à l'accompagnement et à la formation de chacun-ne pour que personne ne reste à l'écart,
- la garantie du respect de l'égalité professionnelle,
- une prise en compte de l'hétérogénéité des situations de départs en termes d'accès (qualité, débit, environnement du travail,...), de connaissance et d'intérêt pour éviter la fracture numérique, à ce titre, une attention et un accompagnement particuliers seront portés aux personnes qui éprouveront des difficultés face à cette transformation,
- un renforcement, en particulier pour le management de proximité, de la formation à la conduite du changement et une association au développement des compétences des membres de leurs équipes,

- une formation continue qui, devant les évolutions permanentes des technologies et l'émergence de nouveaux outils, s'effectue de manière récurrente et durable, tout au long de la carrière,
- En tant que garant de la bonne appropriation collective de l'ensemble des outils numériques et pour en favoriser l'usage, la fonction managériale favorise la transmission des savoirs numériques intergénérationnels et veille à ne pas exclure les personnes qui seraient « hors réseaux »,
- La fonction RH devra veiller à ce que les formations favorisent, à l'avenir, des expériences d'apprentissage précisées dans le présent chapitre contribuant ainsi à l'objectif fixé par l'entreprise de 50% de formation incluant du numérique d'ici 2018.

3.2 Définir le contenu d'une formation numérique et donner à chaque salarié-e la possibilité d'acquérir un socle de connaissances commun

a) Définition du contenu

La sensibilisation et la formation des salarié-es du Groupe aux enjeux du numérique à la fois internes à l'entreprise mais également dans un écosystème plus large reposera sur au moins deux axes complémentaires s'adressant à tous les salarié-es :

- un premier axe doit veiller à développer pour chaque salarié-e du Groupe la capacité à comprendre et à maîtriser internet, et à s'approprier, dans leurs usages courants et leurs métiers, les outils numériques (email, messagerie instantanée, réseau social interne,...) et les technologies de l'information. Il comportera un accompagnement spécifique sur l'éducation aux usages des outils numériques permettant d'articuler vie professionnelle et vie privée. Il comportera notamment une sensibilisation sur les droits et devoirs du/de la salarié-e sur les réseaux sociaux (confidentialité, image de marque...)
- un deuxième axe consiste à développer au cœur de l'entreprise la culture numérique et l'intégration de nouveaux modes de fonctionnement.

b) Donner à chaque salarié-e la possibilité d'acquérir un socle de connaissances commun

Pour que chacun-e dispose d'un socle de connaissances commun de savoirs et savoir-faire (présenté en annexe 1), la Digital Academy, est mise à disposition des salarié-es, accessible depuis PC, mobile et tablette, elle est concrètement organisée autour de 3 thèmes :

- enjeux Orange : pour sensibiliser aux enjeux stratégiques du numérique
- innovations et outils Orange : pour mieux connaître les services innovants proposés à nos clients et mieux utiliser les outils internes,
- Orange et les réseaux sociaux : pour mettre en perspective les réseaux sociaux les plus connus et s'en approprier l'utilisation et les risques associés.

Pour aller plus loin sur certaines thématiques, et accompagner au mieux les collaborateurs sur leur compréhension des territoires et leviers de croissance pour le Groupe ou les nouvelles modalités de travail, des visas supplémentaires ont été lancés : Big data, COOC des usages digitaux, piazza ou sécurité des données.

Orange s'engage dans l'alimentation permanente de ce support avec des formations mises à jour régulièrement et plus globalement des dispositifs de montée en compétence sur le numérique.

De plus, la fonction RH prendra toute initiative pour organiser les échanges et les transmissions de compétences des collaborateurs les plus à l'aise avec les outils numériques vers ceux qui le sont moins. La fonction RH favorisera cette entraide et cette solidarité en proximité des différentes équipes, et en décloisonnant les silos organisationnels.

3.3 Définir le mode de dispense, définir une formation incluant du numérique et concilier temps de formation et temps de travail

a) Mode de dispense

Au préalable, les parties souhaitent rappeler que la formation présentielle restera un mode essentiel de dispense de formation et rappellent que l'efficacité pédagogique prévaut et structure le choix de la modalité de formation.

Orange s'attachera à définir le contenu de formation pertinent pour une dispense numérique versus celui requérant une dispense présentielle.

Orange fera évoluer la formation pour produire et dispenser des formations multimodales intégrant du numérique et s'engage à développer de nouvelles solutions d'apprentissage pour accompagner l'évolution des métiers.

b) Définir une formation incluant un mode numérique

Les parties réaffirment et s'entendent sur le fait que pour répondre à la définition de formation intégrant du numérique, le dispositif/programme de formation devra démontrer que celui-ci répond à 4 critères :

- des objectifs de formation
- un programme détaillé intégrant les différentes modalités pédagogiques avec le temps nécessaire à mobiliser
- un accompagnement pédagogique adapté (animateur de classe présentielle, animateur de classe virtuelle, animateur de communauté d'apprentissage, ...)
- une évaluation des résultats, préalable à la reconnaissance, le cas échéant, de nouvelles compétences et qualifications acquises et mises en pratique

Ces dispositifs devront veiller à faciliter l'interactivité entre les apprenant-es d'une part et d'autre part entre les apprenant-es et les formateurs-trices (chat, réseau social, forum de discussion...).

Dès lors que ces critères seront remplis, ces formations seront incluses dans les orientations et le plan de formation de l'année.

c) concilier temps de formation et temps de travail

Conformément à la législation en vigueur, la Direction réaffirme que les formations, quelques soient leurs modalités, demandées par l'entreprise ont vocation à être réalisées sur le temps de travail des salarié-es. Orange, notamment par la voie de sa ligne managériale, devra être vigilante, compte-tenu des possibilités offertes par la numérisation de certaines formations, à faire respecter ce principe. Un bilan, basé sur une enquête, sera présenté en commission de suivi du présent accord permettant de vérifier le respect de ce principe.

Pour réussir cette évolution vers une formation multimodale, Orange s'attachera à un haut niveau de qualité sur les deux axes suivants :

- la qualité de l'information et du soutien apporté aux salarié-es et aux managers sur les dispositifs d'apprentissage proposés
- la qualité de l'accompagnement pédagogique en privilégiant les dispositifs basés sur une animation réalisée par des personnes qualifiées et une interactivité entre apprenants

3.4 Proposer un auto-diagnostic numérique

Pour accompagner chaque salarié-e, Orange s'engage à développer des démarches d'apprentissage personnalisées permettant de proposer des modalités de développement des compétences les plus adaptées à chacun-ne.

En préalable, afin de déterminer les actions d'accompagnement des salarié-es, en vue de prévenir, notamment, la fracture numérique, chaque salarié-e se verra proposer, sur la base du volontariat, dès 2016, un auto diagnostic numérique, permettant d'établir un bilan d'intérêt et de maturité numérique.

Cet outil permettra de tester les dimensions suivantes : connaissance et compréhension du monde numérique, intérêt pour le monde numérique et utilisation et promotion de l'usage du numérique.

A l'issue de l'auto diagnostic, chaque salarié pourra identifier son niveau d'autonomie, et les modalités de développement, dont les formations, utiles pour développer ses connaissances et sa maîtrise du numérique.

L'auto-diagnostic pourra être réalisé au sein des Orange Avenirs avec le soutien d'un conseiller-ère Orange Avenirs, par exemple à l'occasion d'un entretien ou de l'entretien d'évolution professionnelle, A l'issue de ces dispositifs, le/la Conseiller-ère pourra éclairer et aider le/la salarié-e à comprendre les résultats et définir les formations pertinentes.

Le contenu et les modalités de mise en œuvre de l'auto diagnostic numérique seront présentés à la commission de suivi de l'accord.

Les résultats consolidés et anonymisés, établis par Etablissement Principal, seront communiqués au CCUES lors d'une séance annuelle.

Chapitre 4. Accompagner les fonctions managériales et Ressources Humaines

Parce que La Direction d'Orange estime que les fonctions managériales et Ressources Humaines sont des fonctions clé pour accompagner chaque salarié-e dans cette évolution, il est essentiel de prendre une série d'engagements propre à chaque fonction. C'est l'objet du présent chapitre.

Au préalable, Orange souhaite prendre un engagement qui sera commun aux deux fonctions : les objectifs des managers et des acteurs-trices de la fonction RH devront tenir compte des impacts du numérique.

4.1 Accompagner la fonction managériale

Pour réussir cette évolution de rôle, Orange mettra en œuvre plusieurs dispositifs:

- Le référentiel Manager d'Orange sera adapté pour tenir compte de l'évolution du rôle des managers dans la transformation numérique. Il permettra ainsi de donner une ligne directrice commune au rôle attendu de chaque manager.
- Les managers pourront bénéficier d'un droit à l'accompagnement de la part des structures d'Orange Campus pour qu'ils puissent être des acteurs majeurs de la transformation et pour les accompagner dans les changements que celle-ci induit dans leur rôle. En particulier, Orange prend l'engagement de former 80% des managers aux modes collaboratifs d'ici 2018. Ainsi, les programmes de formation s'attacheront :
 - o à détailler les fonctionnements collectifs et/ou de managements transverses ou les fonctionnements en mode projet,
 - o à développer les postures managériales qui facilitent les nouveaux modes collaboratifs en s'attachant notamment à travailler la délégation, l'autonomie, le transverse, l'allocation de ressources transverses,
 - o à faciliter l'appropriation et l'utilisation des outils numériques collaboratifs

- o à renforcer les méthodes d'accompagnement de ses salarié-es dans l'évolution numérique

A titre d'exemple, le programme de formation mis à disposition des managers est joint au présent accord à l'annexe 3.

Enfin, pour l'accompagner, Orange mettra à disposition de tout manager volontaire un dispositif de feed-back de ses équipes. Pour illustrer ce dernier, un exemple (Buzz Box) est joint à l'annexe 4.

Un bilan quantitatif (nombre de managers formés) et qualitatif (retour sur le dispositif de feed-back) de ces dispositifs sera présenté en commission de suivi du présent accord.

4.2 Accompagner la fonction Ressources Humaines

Parce que la fonction RH fait le lien entre management et salarié-es, et que la fonction RH a un rôle de garant de la cohérence globale entre tous les acteurs de l'entreprise, Orange s'engage à, pour les acteurs-trices des Ressources Humaines :

- Les former et les accompagner à l'utilisation raisonnée et équilibrée des outils numériques (engagement)
- Les sensibiliser aux risques liés à l'usage de ces outils (fracture numérique, burn out...)
- ce qu'ils/elles soient garant-es de la qualité de la relation humaine entre les salarié-es qu'elle soit numérique ou pas
- Ce qu'ils/elles soient attentifs-attentives à promouvoir l'égalité professionnelle dans les recrutements notamment
- qu'ils/elles puissent bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans leur montée en compétence d'ici fin 2018

Pour jouer pleinement son rôle, la filière RH bénéficiera, d'une part d'actions communes aux différents acteurs-trices et, d'autre part d'actions dédiées par métier qui seront mises en place, et plus particulièrement par l'Ecole RH d'Orange (cf. annexe 5).

Ces dispositifs adaptés à chaque métier seront régulièrement mis à jour pour tenir compte des besoins d'adaptation et des demandes des salariés. A titre d'exemple, une attention spécifique sera portée aux Conseillers Orange Avenir et aux Responsables

Parcours cadres dans leur capacité à intégrer le numérique pour pouvoir aider les salarié-es dans leurs démarches d'évolution professionnelle (par ex : aide à l'auto diagnostic numérique, comment se présenter/présenter sa candidature sur Piazza, comment mettre en valeurs ses compétences d'utilisation des outils numériques, ...)

Chapitre 5. Equiper les salarié-es pour un usage adapté du numérique dans les nouveaux modes de fonctionnement

C'est sur les trois dimensions définies au Chapitre 2 que les engagements reposent.

En préambule, les parties souhaitent rappeler la nécessité de prendre en compte la situation de chacun-ne dans les thématiques traitées ci-dessous, et notamment la situation des personnels en situation de handicap.

De plus, le déploiement d'un nouvel outil ayant un impact sur les modes de fonctionnement et/ou les métiers devra faire l'objet d'un accompagnement spécifique des salarié-es.

5.1 Equiper les salarié-es

Concernant les équipements mobiles, Orange s'engage sur les axes suivants :

- équiper les salarié-es volontaires d'un terminal conforme à la technologie en cours (4G)
- installer sur ce terminal des applications professionnelles (annuaire groupe, les congés, parapheur....) et mettre à disposition un « App store » interne pour développer les usages mobiles dès 2016
- lancer le programme « USAGE » avec la préparation et l'organisation des ateliers adaptés aux besoins et attentes de chacun-ne d'accompagnement à l'usage des applications professionnelles.

Le bilan de cette opération sera présenté en commission de suivi de l'accord.

Parallèlement, à l'équipement mobile qui permet de développer un socle commun d'usages, des réflexions sur l'adaptation de l'équipement du poste de travail des salariés (pc, tablettes, ...) seront conduites.

Le bilan ces réflexions sera présenté en commission de suivi de l'accord et, le cas échéant, auprès des CHSCT.

Plus globalement, afin d'anticiper l'accessibilité et l'appropriation des outils numériques par tous et toutes les salarié-es, Orange s'engage à se doter d'une organisation visant à enrichir l'expérience salarié-e dont le détail figure au Chapitre 7.

Les parties souhaitent rappeler que l'usage des outils numériques fournis par l'employeur est soumis aux dispositions du chapitre 6 dans un principe de tolérance quant à son utilisation à des fins personnelles – notamment tant que son usage reste licite et ne nuit pas à l'accomplissement des tâches professionnelles. En tout état de cause un message sera adressé au salarié pour l'alerter si sa consommation lors d'un mois donné était excessive au regard de son abonnement professionnel, chaque situation étant appréciée spécifiquement.

Enfin, pour contribuer à la recherche de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, Orange s'engage sur une étude de faisabilité et d'opportunité sur la séparation des communications privées et professionnelles (double terminal, double SIM, ...).

5.2 Favoriser les nouveaux modes de fonctionnement

Deux évolutions principales des modes de fonctionnement reposent sur le développement du numérique : le travail à distance et les outils collaboratifs.

Le travail à distance

Dans ce cadre, les parties ont souhaité réaffirmer les principes de l'accord signé le 17 mai 2013, et notamment l'importance de la dimension collective : l'accès au télétravail est en effet un choix d'organisation du travail qui impacte l'ensemble de l'équipe.

Le mode collaboratif via Piazza

Au préalable, Orange garantit que Piazza n'a pas vocation à être un outil de contrôle de l'activité des salarié-es.

Dans l'optique de la Direction d'orange, pour que Piazza fonctionne pleinement comme un réseau social, deux leviers sont clés :

- d'une part, le profil « enrichi » de chaque salarié qui permet de présenter ses expériences, ses compétences, de mieux se faire connaître et mieux connaître l'autre, de développer et animer son réseau,

- d'autre part, les communautés d'intérêt, de passion, d'expertise ou d'entraide, pour encourager l'implication et la collaboration des uns et des autres pour aller plus loin ensemble.

La réussite de ce projet repose sur la bonne compréhension des enjeux liés aux réseaux sociaux (risques et opportunités, responsabilités), la maîtrise d'un tel outil, la prise en compte de celles et ceux éloigné-es des réseaux sociaux et sur une bonne complémentarité avec les autres outils de communication. C'est pourquoi des dispositifs d'accompagnement et des règles de gouvernance ont été mis en place :

Concernant les dispositifs d'accompagnement :

- un visa Piazza a été lancé dans la Digital Academy
- une réflexion par école métier est en cours pour décliner l'utilisation de Piazza dans chaque métier
- un SPOC (cours en ligne en petit groupe privé) de gestionnaire de communauté a été créé
- une formation spécifique sur l'utilisation Piazza a été élaborée par niveau d'usage (de débutant à confirmé) et est accessible sur la Communauté Support Piazza

Enfin, les parties rappellent que l'utilisation des réseaux sociaux, internes ou externes induit des risques. Afin de sensibiliser les salarié-es à ceux-ci, Orange a mis en place des contenus sur la Digital Academy, qui seront régulièrement mis à jour.

Concernant les règles de gouvernance :

Le fonctionnement de Piazza est soumis à une charte que chaque utilisateur doit signer. Elle rappelle en particulier le droit de propriété intellectuelle, le droit à l'image, le droit à l'oubli, le droit de remords, la confidentialité des données, l'atteinte à l'image de la marque du Groupe, des individus.

Cette charte est en conformité avec les lois et règlements applicables dans les pays où le groupe opère une activité, ainsi que les règlements intérieurs du groupe et de ses filiales, et les autres chartes existantes (charte informatique, charte déontologique, charte d'hygiène et sécurité, etc.).

La modération repose sur un triple niveau :

- Le rôle des animateurs de communautés dans leurs espaces respectifs est clé : fixer les règles de fonctionnement spécifique à leur communauté, être les garants du respect des règles générales au sein de leur espace communautaire.
- Dans une approche globale, le rôle de la gouvernance de l'équipe centrale est de modérer ce qui est contraire aux règles spécifiques du réseau social et aux règles plus générales qui régissent l'Entreprise.
- Le rôle des ressources humaines de l'entité concerné doit être le cas échéant de prendre en charge les cas de dérives qui violent la loi, ou le règlement intérieur en vigueur ainsi que les mesures disciplinaires appropriées, jouer un rôle de conseil dans certains cas de figure (création d'une communauté dont l'objet peut être polémique...)

Enfin, les parties souhaitent également souligner que les points acquis sur Piazza ne doivent en aucun cas être utilisés comme un indicateur de performance individuelle.

5.3 Tester de nouveaux environnements de travail

Afin d'accompagner la conception et l'aménagement de nouveaux espaces de travail Orange s'engage à :

a) lancer le Laboratoire du travail et ainsi faciliter l'émergence de nouvelles voies en matière d'organisation et de pratiques de travail

Grace aux études menées par Orange et par les entreprises, conseils et organismes du domaine, ce « laboratoire du travail » aura pour objectifs de détecter de nouvelles tendances en matière d'environnement de travail et de les tester en mettant en œuvre des pilotes dans les entités. Il s'agira notamment d'identifier et de capitaliser au fil de l'eau les enseignements et les facteurs clés de succès et les difficultés rencontrées.

Ainsi comme cela a été fait à la Villa Bonne Nouvelle, Villa Tolosa ou lors de l'expérience C3C, Orange testera différentes formes d'organisations et de pratiques afin de concevoir au mieux les espaces de travail et les adapter aux métiers.

b) promouvoir et implémenter des principes communs d'aménagements sur ces nouveaux environnements de travail

Les espaces de travail créant un environnement propice aux échanges, à la créativité et à la sociabilité seront favorisés (par exemple le co working). Ils soutiennent le collectif et augmentent les collaborations.

- Ils se devront d'être dans leur aménagement le plus modulaire possible et ainsi reconfigurables et adaptables aux usages des utilisateurs.
- Ils seront pensés afin de garantir plusieurs usages :
 - o celui de se concentrer et permettre aux salariés de s'isoler pour effectuer un travail nécessitant concentration
 - o celui de favoriser la communication/collaboration en en faisant un lieu ouvert qui permette le maximum d'échange entre les parties prenantes facilitant la collaboration : espaces informels, espaces de travail collaboratif (avec digital), espaces connectés, espaces avec bureaux de passage.
 - o celui de pouvoir se ressourcer avec l'aménagement d'espaces de détente et de rencontre conviviaux favorisant le repos, la lecture, et permettant également une proximité échange/travail.

c) Définir des éléments de méthode pour leur lancement

- privilégier dans chaque nouveau projet une approche pluridisciplinaire avec une équipe composée notamment de la direction immobilière Groupe (DIG), de la DRH, des représentants du management, du CHSCT et des parties prenantes externes telles que sociologue, architecte, élu-e local-e, médecin du travail, ergonomes
- mener une réflexion sur l'adaptation de l'espace aux usages en associant le plus en amont possible les utilisateurs de ces nouveaux environnements de travail.

Un bilan des travaux du laboratoire du travail, des principes communs d'aménagement et des éléments de méthode définis sera présenté à la commission de suivi pour en partager les retours d'expérience et les meilleures pratiques.

Chapitre 6. Protéger les salariés-es par la prévention des risques liés à l'usage du numérique

6.1 Contexte

Si les nouveaux modes de fonctionnement peuvent améliorer les conditions de travail (limitation des déplacements inutiles, conciliation de la vie privée et vie professionnelle, facilitation des échanges et des coopérations), l'usage intensif des outils numériques peut se traduire par le sentiment d'une nécessaire disponibilité ou d'une obligation de connexion permanente et sans limite pour les salarié-es, peut contribuer à la fragmentation de l'activité et peut brouiller la frontière entre vie professionnelle, encadrée par la durée légale du travail, et vie privée.

Le droit à la déconnexion est donc à l'ordre du jour chez Orange afin de protéger les salarié-es contre des pratiques intrusives provenant de leurs managers et/ou de leurs collègues et/ou d'eux-mêmes : emails, SMS, messages vocaux, messagerie instantanée, notifications des réseaux sociaux, etc..à toute heure du jour et de la nuit, le week-end, pendant les jours de congés ou de formation.

Notre enjeu est de garantir la bonne utilisation des outils numériques, tout en préservant la santé au travail pour garantir des conditions et un environnement de travail, respectueux de tous.

Les parties considèrent néanmoins que ce droit légitime et nécessaire à la déconnexion n'est pas suffisant car il cherche à contraindre les seuls effets induits par un usage excessif ou incontrôlé des outils numériques mais il ne s'attaque pas aux causes. C'est pourquoi, ce droit s'accompagnera d'une réflexion et de mesure portant sur les causes mêmes des usages excessifs des outils numériques :

- comportement individuel,
- organisation du travail
- absence de formation ou d'évaluation des usages

Les parties conviennent donc de mettre en place des mesures concrètes pour mieux évaluer l'impact du numérique sur les conditions de travail et prévenir les risques

associés (surcharge cognitive, infobésité, hyperconnectivité...) et permettre ainsi une utilisation responsable des outils numériques.

6.2 Engagements

6.2.1 Rendre effectif le droit à la déconnexion

a) La déconnexion hors temps de travail

Les parties rappellent les dispositions de l'article 3 du premier accord sur l'équilibre Vie Privée et Vie professionnelle signé le 5 mars 2010.

« Dans le respect du principe de conciliation vie privée et vie professionnelle, et en dehors des cas exceptionnels, le management respectera des horaires de réunion compris dans les horaires de travail de l'équipe et pour les cadres dans la plage 8h-18h. Cette plage horaire devra faire l'objet d'adaptation en fonction de négociations locales dans le cas où un contexte particulier le justifie.

De façon à prévenir de l'usage de la messagerie professionnelle, le soir, le week-end et pendant les congés, il est rappelé qu'il n'y a pas d'obligation à répondre pendant ces périodes et qu'il est recommandé d'utiliser les fonctions d'envoi différé. »

Les parties souhaitent compléter les dispositions de cet accord en reconnaissant un droit, intangible, à la déconnexion des outils de communication à distance afin de garantir le respect des durées minimales de repos prévues dans la législation en vigueur

Dans ce cadre, Orange recommande et incite ses salarié-es à prévoir des temps de déconnexion et à s'abstenir d'utiliser les outils de communication numériques (notamment l'email) pendant les périodes de repos quotidien et hebdomadaire et de congés, ces outils n'ayant pas vocation à être utilisés pendant ces périodes.

Les parties rappellent que l'employeur doit faire respecter l'organisation de cette déconnexion mais pour que celle-ci soit efficace, elle nécessite l'implication de chacune et, notamment, une exemplarité de la part des managers et des dirigeant-es de l'entreprise dans leur utilisation des outils numériques, essentielle pour promouvoir les bonnes pratiques et entraîner l'adhésion des tous-tes. C'est pourquoi, d'une part la

ligne managériale s'assurera du respect de ce droit et d'autre part, chaque salarié-e doit pouvoir prendre conscience que sa propre utilisation des outils numériques peut être inappropriée et doit respecter ses collègues dans ses usages du numérique.

b) La gestion de la connexion/déconnexion pendant le temps de travail

L'utilisation individuelle des outils numériques, sa gestion dans le cadre de l'organisation du travail peuvent conduire à une sur-sollicitation ou une sous connexion en fonction des personnes.

La gestion de la connexion/déconnexion individuelle de ses outils dans le cadre professionnel doit se réfléchir collectivement en prenant en compte l'activité, les nécessités de service. Dans ce cadre, le management de l'entreprise devra permettre à ce que les managers puissent veiller à organiser des temps collectifs en physique durant lesquels l'utilisation des outils numériques sera déconseillée (ex : réunion de service sans consultation de la messagerie,..) afin d'éviter la sur-sollicitation. La ligne managériale est plus particulièrement appelée à jouer un rôle pour définir collectivement des règles d'accessibilité et partager des repères sur la bonne utilisation de chaque outil numérique à partir de la charte d'usage des outils numériques (ex : utilisation de la messagerie instantanée plutôt que du mail pour des échanges bilatéraux rapides, du réseau social plutôt que du mail pour les documents à partager ou encore du téléphone plutôt que du mail, ou du contact physique).

Dans ce cadre, Orange s'engage aux actions et mesures prévues à l'article 6.2.2 du présent Chapitre.

Ces dispositions s'appliquent aux télétravailleurs et aux salariés nomades (sauf sous astreintes) et à l'ensemble des salarié-es utilisateurs-trices d'outils de connexion à distance.

c) Etude prospective

Enfin, face aux enjeux de la connexion, sur-connexion, sous-connexion et déconnexion dans un contexte professionnel, Orange s'engage à mener, à travers Orange Labs Recherche, un programme de recherche/étude permettant une bonne compréhension

des besoins individuels et collectifs pour gérer de manière adaptée les flux d'information nécessaires à l'intelligence collective de l'entreprise.

6.2.2 Développer le bon usage des outils numériques

La Direction s'engage à poursuivre les actions de sensibilisation/formation sur le bon usage des outils numériques qui prendront plusieurs formes :

- Orange s'engage à mettre en place et à déployer, au sein de la Digital Academy, un visa spécifique sur l'usage des outils numériques, ainsi que des ateliers en présentiel de compréhension et de maîtrise des outils numériques. Orange encouragera les dispositifs de sensibilisation comme la journée sans email.
~~sur la maîtrise des possibilités de déconnexion des outils numériques~~
(messagerie électronique, messagerie instantanée, téléphone portable, gestion des flux sur Piazza...), Orange s'engage à mettre en visibilité et à compléter les dispositifs existants (fiches pratiques)
- sur la prévention/sensibilisation de l'utilisation des outils numériques, notamment lors des périodes de repos (quotidien, hebdomadaire, congés), Orange s'engage à étudier la mise en place d'un pop-up (ou compagnon numérique) rappelant les messages clés d'une bonne utilisation de ces outils. Par exemple : « vous allez envoyer un email à 23h, cet email ne pourrait-il pas être envoyé à des heures traditionnelles de travail ? ». Le résultat de cette étude sera communiqué en commission de suivi du présent accord.
- enfin, la charte de bon usage de la messagerie électronique sera régulièrement diffusée notamment lors de réunions d'équipe et, au-delà, Orange s'engage à diffuser les différentes chartes existantes ou à les compléter régulièrement.

6.2.3 Proposer un bilan individualisé et collectif des usages numériques

Pour aller plus loin dans ses actions de prévention et afin d'aider chaque salarié-e et chaque équipe à prendre conscience de ses propres pratiques, l'entreprise proposera, sur la base du volontariat, de communiquer chaque année aux salarié-es un bilan quantitatif individualisé de ses usages numériques (volume d'emails, utilisation de la messagerie instantanée, utilisation de Piazza...).

Ce dispositif fera l'objet d'une communication et d'une présentation avant sa mise en œuvre et après celle-ci aux services de santé.

Ce bilan sera communiqué uniquement aux services de santé au travail, si le bilan faisait apparaître un usage trop intensif de ces outils et transmis, le cas échéant, de façon anonymisée, aux préventeurs-trices et CHSCT concernés. Dans le cas, où cet usage serait avéré, l'entreprise proposera les actions de prévention adaptées à ces salarié-es.

L'entreprise mettra en œuvre un bilan quantitatif collectif des usages numériques, au niveau d'une équipe ou d'un métier, afin de détecter une surconsommation quotidienne, hebdomadaire et mensuelle, c'est-à-dire supérieure à la moyenne d'une équipe ou d'un métier donné, ou une utilisation anormale des outils numériques le soir ou les week-end. Ce bilan, qui pourra être demandé à l'initiative d'un manager sur son équipe, sera communiqué aux RH et aux services de santé au travail, si le bilan faisait apparaître un usage trop intensif de ces outils. Dans le cas, où cet usage serait avéré, l'entreprise proposera les actions de prévention adaptées, et, le cas échéant, des mesures correctives basées sur l'analyse de l'organisation du travail

La structure et le contenu de ces bilans, ainsi que les étapes de leurs mises en place seront présentés en commission nationale de suivi de l'accord et aux services de santé. Les points relatifs au stockage, durée de conservation et accès aux données sont traités au chapitre 7 du présent accord.

6.2.4 Rendre compte de l'utilisation des outils numériques en CNSHSCT

Une fois par an, une étude sur l'utilisation des outils numériques et l'impact du numérique sur les conditions de travail sera présentée en CNSHSCT et transmise aux CHSCT.

La structure et le contenu de cette étude seront présentés en commission nationale de suivi de l'accord.

6.2.5 Renforcer le rôle des acteurs de prévention et mettre en place un recours en cas de non-respect du droit à la déconnexion

Les préventeurs, les services de santé au travail et d'environnement du travail devront être formés à mieux évaluer les nouveaux risques liés notamment aux modes de fonctionnement numériques pour apprendre à mieux évaluer la charge de travail ressentie et ainsi garantir à chacun la possibilité d'équilibrer ses temps personnels et professionnels. Ils devront également détecter les risques inhérents à l'utilisation des outils numériques. Orange s'engage à un taux de 100% des personnels des services de santé et d'environnement du travail formés à la détection de ces risques (trouble de l'attention, hyperconnectivité,...) d'ici 2018.

De plus, Orange s'engage à intégrer la détection de ces risques dans le numéro d'écoute mis à disposition des salarié-es et à former les intervenants à ces questions.

Enfin, en cas de non- respect du droit à la déconnexion et de dialogue infructueux avec son manager, le/la salarié-e pourra avoir recours à son RRH et/ou aux différents acteurs de prévention et/ou aux Représentants du personnel.

6.2.6 Présumer imputable au travail l'accident du télétravailleur survenu pendant son temps de travail

Les parties réaffirment, dans l'esprit de l'accord Groupe sur le télétravail du 17 mai 2013, la présomption d'imputabilité au travail de l'accident dont est victime un télétravailleur à son domicile ou dans le bureau satellite convenu avec l'entreprise, lorsque cet accident survient pendant les horaires ou plages de télétravail convenus par écrit avec l'entreprise.

Cette présomption est également applicable aux télétravailleurs occasionnels au sens de l'accord Groupe du 17 mai 2013.

Chapitre 7. Protéger les données personnelles, encadrer leur utilisation et améliorer l'offre de service aux salarié-es

7.1 Contexte

a) La production de données numériques

Durant tout le temps de sa présence au sein d'une entreprise, au moyen de l'ensemble des outils numériques utilisés par l'entreprise ou mis à la disposition du salarié pour la réalisation de son activité, ce dernier génère un certain volume de données numériques susceptibles d'être stockées. Les données ainsi produites ne sont pas toutes rattachées à l'identité du salarié, mais parmi celles qui le sont, on peut relever les informations notamment obtenues : lors du recrutement, par la gestion du personnel, par les outils informatiques, lors de l'accès aux locaux, par la vidéo-surveillance...

Pour autant, la numérisation croissante des activités des salariés associée à des capacités nouvelles de stockage et de traitement des données ouvrent des perspectives en matière d'analyses (« Big Data ») susceptibles d'apporter des bénéfices tant pour les salarié-es que pour l'entreprise, sous réserve de la mise en œuvre de certaines garanties.

Ces potentialités nécessitent donc un encadrement détaillé ci-après.

b) Définitions du Big data, données personnelles, données privées et données de santé

Définition du Big Data / Traitement massif de données

Par Big Data, on entend le recueil, le traitement, le partage et la visualisation par des méthodes mathématiques de données très massives, non structurées, de provenance variée, souvent sans lien entre elles. Les analyses de ces traitements de données se différencient de l'informatique décisionnelle classique et visent à éclairer des phénomènes complexes, tels l'évaluation des risques, l'aide à la prise de décision, « expérience client » plus personnalisée et contextualisée, et ceci de façon potentiellement prédictive au moyen d'algorithmes adaptés.

C'est la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 pour transposer la directive européenne de 1995 qui régit le traitement, c'est-à-dire l'opération aboutissant à la constitution informatique d'un fichier ou d'une base de données contenant des données personnelles.

Définition des données personnelles

Au titre de l'article 2 de cette loi « constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement ».

Dans le contexte de l'activité professionnelle, sont considérées comme des données personnelles ~~et donc soumises à la législation évoquée ci-dessus toutes les~~ informations communiquées à l'entreprise lors de l'embauche du/de la salarié-e (état civil, situation familiale...), soit obtenues par l'entreprise en raison du lien juridique (contrat de travail, lien statutaire) qui unit le/la salarié-e à l'entreprise (rémunération, fiche de poste) mais également à travers les différents outils informatiques que l'entreprise met à la disposition du salarié dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, auxquels est rattachée/associée l'identité du salarié.

Orange a conscience des forts enjeux que représentent la sensibilisation des salarié-es sur la connaissance des données personnelles et leurs utilisations.

Définition des données privées

Il n'existe pas de définition légale de la « donnée privée ». Pour autant, on peut considérer qu'une donnée personnelle est « privée » lorsque :

- elle est générée par le/la salarié-e durant l'accomplissement de son activité professionnelle mais qu'elle relève de sa vie privée :
 - o comme la correspondance identifiée comme « privée » ou « personnelle » au sein de l'outil de messagerie professionnelle ;
 - o les documents électroniques également identifiés comme « privé »
 - o mais également, sans être exhaustif, toute information liée à sa vie privée qui révèle des éléments liés à son intimité comme la composition de son foyer fiscal, l'âge des enfants...

- elle est produite par le/la salarié-e en dehors de l'activité professionnelle, sur des supports externes, comme l'activité sur les réseaux sociaux externes ;

L'employeur ne peut accéder à la correspondance privée du/de la salarié-e que dans le cadre d'une enquête ou après avoir obtenu une décision d'un juge. S'agissant des documents l'employeur ne peut y accéder qu'en présence du salarié (ou après l'en avoir informé) sauf risque ou événement particulier pour l'entreprise, par exemple le fichier est indispensable à la poursuite de l'activité de l'entreprise (fichier clients, ou susceptible de contenir des informations indispensables à la poursuite de l'activité...).

Enfin le traitement par l'employeur de données que le/la salarié-e peut être amené-e à générer en dehors de son activité professionnelle, (par exemple les informations qu'il communique sur son compte LinkedIn), pour les rattacher à son identité professionnelle, nécessite son consentement préalable.

Définition des données de santé

Il n'existe pas de définition légale des données médicales.

Néanmoins, la donnée de santé est définie de la façon suivante par l'Agence des Systèmes d'Information Partagés de santé (agence gouvernementale) : « C'est une information relative à la santé d'une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. »

Dans le domaine sanitaire, une donnée de santé à caractère individuel se définit comme une donnée susceptible de révéler l'état pathologique de la personne.

On pourra toutefois préciser que :

- Le secret médical protège des informations recueillies par les professionnels de santé.
- Les cas de dérogation sont prévus par la loi, s'agissant notamment de la rédaction de certains certificats, dont ceux prévus aux articles L.441-6 et L.461.5 du code de la sécurité sociale concernant la déclaration des accidents du travail et maladies professionnelles.

- La fiche médicale d'aptitude est transmise à l'employeur conformément à l'article R.4624-47 du code du travail

7.2 Engagements

Orange prend des engagements pour :

- rappeler les droits numériques du/de la salarié-e et en assurer l'applicabilité: droit au respect de sa vie privée, droit d'accès, droit à l'oubli, droit de rectification (7.2.1)
- faciliter la connaissance par chaque salarié-e de ses droits en matière de données personnelles (7.2.2)
- encadrer l'usage des données personnelles par des garanties de traitement (7.2.3)
- permettre le développement de services personnalisés au profit de chaque salarié-e (7.2.4)

7.2.1 Rappeler les droits numériques des salarié-es et assurer leur applicabilité

Droit au respect de sa vie personnelle

Orange rappelle que dans les limites fixées par la loi et la jurisprudence, chaque salarié-e a droit au respect de sa vie personnelle dans l'entreprise qu'il s'agisse par exemple de sa correspondance personnelle ou des fichiers informatiques présents sur son poste de travail.

Le concept de « vie personnelle » a été dégagé par la jurisprudence à partir de 1994. La notion de « vie privée » ne recouvrant pas toutes les situations, il lui a été préféré le concept de « vie personnelle » qui outre la vie privée proprement dite, l'exercice des libertés civiles (mariage, divorce) et l'exercice des libertés civiques (participation à la vie politique et associative).

De même, « aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance » (article L 1222-4 du Code du travail) et les données personnelles produites par un salarié en dehors du cadre de l'entreprise telles que par exemple leurs activités sur les réseaux sociaux ou celles générées en tant que client grand public des offres de

l'entreprise ne peuvent faire l'objet d'un traitement au titre de l'exécution du contrat de travail par Orange sans le consentement préalable du/de la salarié-e.

Droit d'accès, de rectification et d'oubli

Au titre de l'article 39 de la loi de 1978, les salarié-es disposent d'un droit d'accès à l'ensemble des données le concernant qui sont en la possession de l'entreprise. Outre le respect de cette disposition légale, Orange prend l'engagement d'assurer au/à la salarié-e « un droit d'accès à ses données personnelles qu'il peut corriger ou modifier pour des raisons légitimes avec l'accord de l'entreprise ».

Cela concerne principalement le dossier professionnel du/de la salarié-e, qui comprend ~~des informations relatives à son recrutement, son historique de carrière, sa~~ rémunération, l'évaluation de ses compétences professionnelles (c'est-à-dire les entretiens annuels d'évaluation ou la notation), ou encore son dossier disciplinaire.

L'entreprise peut, au titre de ce même article 39, refuser la communication des données personnelles du/de la salarié-e, lorsque les demandes sont « manifestement abusives », notamment par leur nombre, leurs caractère répétitif ou systématique et/ou quand les données personnelles auxquelles il est demandé accès sont conservées sous une forme excluant manifestement tout risque d'atteinte à la vie privée des personnes concernées et pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux seules finalités d'établissement de statistiques ou de recherche scientifique ou historique ».

Pour satisfaire à cette obligation de communication, l'entreprise a mis en œuvre un certain nombre de tableaux de bord (« mon dossier » disponible sur anoo, Bilan social Individuel, historiques des EI, mes congés ...), accessibles sous différents formats qui restituent les données personnelles des salarié-es. Ainsi l'entreprise communique annuellement la plupart des informations salariales qu'elle détient d'ores et déjà sur le/la salarié-e.

Afin d'assister et guider le/la salarié-e dans sa requête d'accéder à ses données personnelles et également pour l'exercice de son droit à l'oubli, il/elle pourra être assisté-e du « Référent aux données personnelles des salariés ».

Le responsable de traitement est une notion juridique encadrée en France par les dispositions de l'article 34 de la Loi Informatique et Libertés : il s'agit de la personne physique ou morale, qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles.

Chez Orange, la délégation de pouvoir qui accompagne une fonction doit préciser la nature des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exercice de cette fonction.

Le responsable de traitement est en général un responsable métier et maître d'ouvrage.

Le responsable de traitement s'assure de la sécurité et de la protection des données personnelles du traitement dont il a la responsabilité.

7.2.2 Faciliter la connaissance des salarié-es de leur droit sur les données personnelles

Parce que cette sensibilisation est un enjeu important, Orange prend les engagements suivants :

- diffuser les informations et fiches CIL
- élaborer et diffuser une Charte relative aux données personnelles des salarié-es
- instituer un « Référent aux données personnelles » des salarié-es pour assister le/la salarié-e dans sa requête d'accès à ses données (comme décrit au 7.2.1 ci-dessous)
- mettre en visibilité le manuel juridique et de compliance en date du 20 décembre 2013 relatif à la Protection des données à caractère personnel
- mettre en place un visa spécifique sur l'utilisation des données personnelles

Le bilan de ces dispositions sera présenté en commission de suivi du présent accord et du CCUES à sa demande.

7.2.3 Encadrer l'usage des données personnelles par des garanties de traitement

Le Rôle du Correspondant informatique et Libertés

Orange dispose d'un Correspondant Informatique et Libertés (ci-après « CIL »), qui parmi ses missions, doit veiller à s'assurer que toutes les précautions utiles ont été prises pour préserver la protection des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des personnes non autorisées y aient accès.

Les traitements de données personnelles, qu'il s'agisse ou non de celles des salariés, réalisés par l'entreprise sont analysés par le CIL et doivent faire l'objet d'une déclaration dans le registre du CIL interne à l'entreprise. Dans ces déclarations figurent la nature du traitement, les données concernées, leur durée de conservation et les personnes destinataires. Ces déclarations, dans le registre du CIL, sont librement consultables dans l'intranet à l'adresse suivante :

http://intranet.com.ftgroup/teams/v22w/fr/reflex_france/CIL/Pages/registres_CIL_Group_e_FT.aspx

Il est rappelé que dans le cadre de sa politique de « compliance » Orange a publié un manuel juridique et de compliance en date du 20 décembre 2013 relatif à la Protection des données à caractère personnel. Ce document est librement accessible dans l'intranet à l'adresse suivante :

http://intranet.com.intraorange/Documents/pdf/Manuel_Protection_donnees_personnelles.pdf

La Charte relative aux données personnelles des salariés

Afin de préciser le cadre dans lequel s'exerce l'usage des données personnelles des salariés, Orange, a souhaité établir une « Charte relative aux données personnelles des salariés » à laquelle il est fait référence dans ce chapitre.

Cette charte repose sur cinq engagements : la confidentialité, la responsabilité, la transparence, le respect de la vie privée des salariés et la proportionnalité.

Au travers de cet accord, les engagements relatifs aux conditions de légalité de traitement des données sont déclinés à travers les cinq règles suivantes :

- Finalités déterminées, explicites et légitimes du traitement : la collecte doit être en adéquation avec la finalité du traitement et proportionnelle au but poursuivi

- Caractère loyal et licite du traitement des données, lesquelles doivent être adéquates, pertinentes, exactes, complètes et non excessives par rapport à la finalité poursuivie
- Conservation limitée des données, pour une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités poursuivies
- Sécurité du traitement : Orange doit prendre toutes les mesures pour éviter la déformation et/ou l'endommagement des données et éviter leur communication à des tiers non autorisés
- Respect des droits des personnes : droit à l'information, droit d'opposition ("opt-out"), droit d'accès, droit de communication, droit de rectification

Le badge de confiance

Le badge de confiance va être mis en place pour ses client-es. Ce badge est une certification de « confiance » pour les utilisateurs-trices, il donne accès à toutes les données utilisées par une application et l'objet de cette utilisation. Le badge permet également de modifier les autorisations d'accès de l'application aux données de géolocalisation, contacts, photos, etc.....

Parce que la confiance est nécessaire à l'adoption de nouveaux usages, pour ses client-es et pour ses salarié-es, Orange s'engage à mener une étude permettant d'étendre le badge de confiance aux applications utilisées par les salarié-es et qui sera mis en place pour ses client-es.

Les résultats de cette étude seront présentés à la commission de suivi de l'accord.

7.2.4 Proposer une offre de service aux salarié-es

Les principes de l'expérience salarié

Le numérique doit aussi permettre une meilleure prise en compte des attentes des salarié-es à l'instar de ce qui est fait dans la relation client. C'est la raison pour laquelle Orange souhaite s'engager dans une démarche d'expérience salarié qui repose sur une écoute approfondie des salarié-es pour leur délivrer des services correspondants à leurs attentes et si possible personnalisés.

Dans ce cadre, Orange prend plusieurs engagements :

- tout service ou produit lancé pour tous les salarié-es fera l'objet d'une écoute préalable et d'une démarche d'ergonomie pour définir au mieux ce produit ou service
- chaque service sera accompagné d'une information permettant aux salarié-es souhaitant en bénéficier d'exercer pleinement leurs droits quant aux informations personnelles transmises
- la notation de ces produits et services par les salarié-es eux-mêmes et la possibilité de faire des recommandations/modifications
- la publication d'un programme de lancement d'offres et services disponible sur l'intranet, permettant à chaque salarié-e de connaître l'existant et les offres à venir

Les conditions de mise en œuvre de services personnalisés

Pour améliorer l'expérience salarié, Orange peut librement utiliser les données agrégées générées par les salarié-es dans la mesure où celles-ci sont anonymes et non rattachables à l'identité des salarié-es qui les ont générés afin notamment de mettre en œuvre un traitement de ces données, susceptible – à titre d'exemple - de dégager des schémas récurrents, d'optimiser les services d'Orange à destination de ses salariés, d'apprécier la pertinence de mesures déjà déployées.

Dans le respect du cadre légal et des processus décrits au présent chapitre, l'analyse des données personnelles des salarié-es (et donc non anonymes) doit pouvoir être mise au profit des salarié-es eux/elles-mêmes pour leur offrir un service personnalisé. Dans ce cadre, plusieurs besoins peuvent être cités : la prévention des Risques Psycho-Sociaux via par exemple, le suivi de l'absentéisme et le bilan de l'utilisation des outils numériques, une meilleure adéquation des formations proposées aux salarié-es avec leurs parcours de carrière et leurs besoins de développement, une meilleure mobilité choisie en proposant aux salarié-es en mobilité des postes correspondant à leurs attentes et à leurs compétences, un recrutement plus efficace.

Les services personnalisés sur la base de données personnelles doivent répondre à certaines caractéristiques :

- avoir pour finalité d'apporter un service au bénéfice du/de la salarié-e comme de l'entreprise et non conduire à un contrôle du/de la salarié-e ;
- faire l'objet de tests/pilotes afin d'identifier la meilleure manière de mettre en œuvre ces services ;
- respecter les obligations légales, notamment celles citées par l'article 7 de la Loi du 6 janvier 1978 prévoyant le consentement des salarié-es sauf si le traitement mis en œuvre relève de l'intérêt légitime de l'entreprise ;
- présenter une analyse au Conseil national des transformations numériques permettant de s'assurer de la conformité avec les règles de traitement précisées ci-dessus, des modalités d'information et le cas échéant de consentement. Cette présentation ne remettra nullement en cause les obligations légales d'information et/ou information-consultation des instances représentatives du personnel.

Néanmoins, les parties souhaitent rappeler que l'humain doit rester au cœur du dispositif et que ces traitements ne doivent pas remettre en question le rôle du manager dans la prise de décision (exemple dans le recrutement, l'évolution numérique offre au recruteur des méthodes d'analyse massive de données, qui sont une aide au repérage, à la connaissance des candidats, mais la décision de recrutement reste avant tout humaine et partagée avec le manager-recruteur et ne doit faire l'objet d'aucune discrimination).

Chapitre 8. Le rôle des Instances représentatives du personnel dans la transformation numérique

La transformation numérique nécessite l'implication de tous les salarié-es de l'entreprise quel que soit son métier, ses responsabilités, ses missions. Les représentant-es du personnel feront partie de cette transformation. Quel que soit leur mandat, ils/elles seront sollicité-es par les salarié-es, pour les informer, pour les accompagner, pour veiller aux respects des engagements pris par l'entreprise à leurs égards.

Pour que les représentant-es du personnel puisse pleinement remplir ce rôle il est essentiel et nécessaire qu'ils/elles soient informé-es et formé-es.

8.1 Informer et/ou consulter les représentant-es du personnel

Conformément au principe posé au chapitre 1, les parties rappellent que le fait de présenter ces travaux à la commission de suivi de l'accord ne remet nullement en cause les obligations légales d'information et/ou information-consultation des instances représentatives du personnel.

8.2 Former les représentant-es du personnel aux enjeux du numérique

Les représentant-es du personnel bénéficieront de l'ensemble des dispositifs prévus, notamment au chapitre 3, au présent accord, Ces dispositifs pourront être complétés et adaptés le cas échéant.

Les élu-es et mandaté-es des CHSCT bénéficieront également des dispositifs de formation prévus au 6.2.5 relatifs à la détection des risques inhérents à l'utilisation des outils numériques.

Chapitre 9. Suivi de l'accord

9.1 Commission de suivi de l'accord

Les parties conviennent de créer une commission de suivi et de mise en œuvre de l'accord. Elle est composée de 2 représentant-es désigné-es par chacune des

Organisations Syndicales représentatives signataires et de représentant-es de la Direction.

Elle est présidée par le Directeur des Ressources Humaines du Groupe ou son/sa représentant-e. Elle se réunira au minimum un fois par an. Elle peut également être saisie par les Organisations Syndicales en cas de difficultés de mise en œuvre.

9.2 Suivi des engagements

Les parties ont convenu que seront examinés en commission de suivi les engagements figurants en annexe 7.

Les parties ont souhaité rappeler que les salarié-es ont la possibilité de saisir la commission de suivi via les instances représentatives du personnel (Délégué-es du personnel par exemple) en cas de difficulté d'application de l'accord.

Chapitre 10. Formalités de dépôt, durée de l'accord et modalités de révision

10.1 Les formalités de dépôt

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du Travail, le présent accord sera déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris en un exemplaire. Deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique seront transmis à la DIRECCTE d'Ile de France (Unité territoriale de Paris).

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

10.2 La durée de l'accord

Le présent accord, entrant en vigueur le jour qui suit les formalités de dépôt auprès des services compétents, est conclu pour une durée déterminée. L'accord cessera de produire définitivement et irrévocablement ses effets à la date du 31 décembre 2018.

10. 3 Les modalités de révision

Les parties signataires peuvent déposer une demande de révision de tout ou partie des dispositions du présent accord conformément aux articles L.2222-5, L2261-7 et L2261-8 du Code du Travail. Toute demande de révision devra être portée à la connaissance des autres signataires par lettre recommandée avec accusé de réception et être accompagnée d'un projet sur le ou les articles concernés. Les négociations commenceront le plus rapidement possible avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application du présent accord.

Fait à Paris, le 20 avril 2016

La Direction, pour Orange

Monsieur Jérôme Barré

Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe

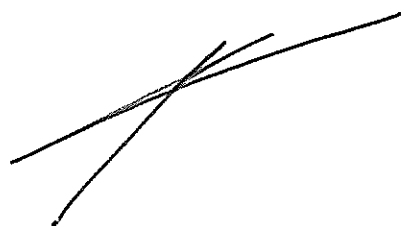


Les organisations syndicales

Pour la CFDT-F3C

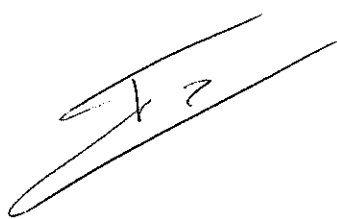
Pour la CFE-CGC

Pour la CGT-FAPT



Pour FO-COM

Pour SUD-PTT



ANNEXE 1: socle commun de connaissances

Le socle commun de connaissances sur le numérique repose sur trois axes :

- Enjeux du digital
- Innovations et outils collaboratifs
- Internet et réseaux sociaux

Enjeux du numérique

Connaître et s'appropriier les enjeux du numérique chez Orange afin d'utiliser un vocabulaire commun et une avoir une bonne compréhension de la manière dont le digital transforme l'entreprise.

Comprendre que le numérique représente une nouvelle façon d'interagir entre les entreprises et les clients, entre les clients et les entreprises et qui concerne tous les secteurs d'activité.

Comprendre l'impact du numérique sur les métiers existants et les nouveaux métiers, et comprendre l'impact sur l'organisation et les nouveaux mode de fonctionnement et de management

Innovations et outils collaboratifs

Connaître les principales innovations, produits et services, lancées par Orange sur le marché grand public : la 4G, la Livebox, le Cloud, la fibre, les solutions de paiement mobile –via les nouvelles technologies comme le NFC, les services Orange et Moi et le Business Lounge, Homelive

Connaître également les solutions de communications proposées par Orange Business Services pour les entreprises, comme business together as a service

Mieux utiliser les principaux outils collaboratifs mis à la disposition des salariés comme communicator, coopnet, vidéoconférence, transfert de fichier et connaître les règles du bon usage de la messagerie électronique

Connaître ce qu'est le big data, en mesurer l'impact sur les métiers et connaître les projets portés par Orange

Se familiariser avec les fonctionnalités de notre réseau social d'entreprise piazza, et maîtriser ses principaux usages (création de compte, partage de documents collaboratifs...)

Comprendre les enjeux en matière de sécurité, et de protection des données personnelles et d'entreprise

Internet et réseaux sociaux

Mieux mettre en perspective les réseaux sociaux les plus connus et s'en approprier l'utilisation.

Comprendre pourquoi Orange a choisi d'être présent sur les réseaux sociaux et s'approprier le travail en réseau.

Connaître les principaux réseaux sociaux où Orange est présent et comprendre que les outils numériques permettent des usages pour articuler vie professionnelle et vie privée.

Etre sensibilisé aux bonnes pratiques d'usage des réseaux sociaux.

ANNEXE 2 : définitions

Un MOOC est un parcours d'apprentissage en ligne au cours duquel de nombreux participants interagissent et partagent leurs compétences.

- « Massive » signifie que ce parcours peut regrouper un nombre illimité de participants,
- « Open » montre qu'il peut être ouvert à tous, quels que soient sa situation géographique et ses connaissances antérieures,
- « Online » annonce qu'il se déroule en ligne,
- « Course » indique qu'il possède un début, une fin et un programme.

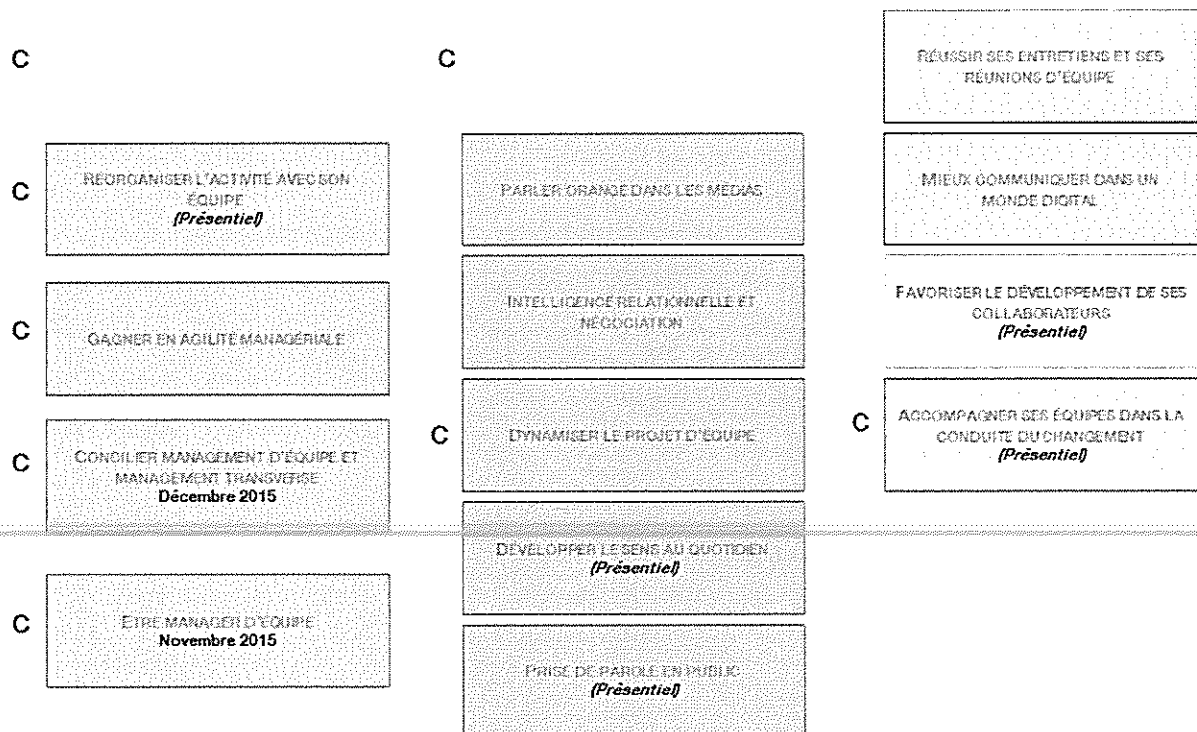
Les MOOCS se déroulent sur une période allant de 4 à 12 semaines, ils traitent de tous les domaines et débouchent le plus souvent sur des évaluations par des pairs, voire des certifications avec tests de type quiz ou mémoire.

Un MOOC se compose de séquences éducatives, avec des activités à mener en individuel ou en équipe, par le biais d'une plateforme à laquelle les participants se connectent pour s'inscrire et suivre les activités proposées. Ces activités sont composées de vidéos enregistrées, des ressources à consulter, des travaux pratiques, des mise en situation, de conférences en live, avec possibilité d'interaction via t'chat ou réseaux sociaux.

Le principe se rapproche de la formation à distance ou de l'e-learning, mais la révolution vient du concept d'ouverture (aucune barrière de compétence ou de frais d'inscription ne sont demandés aux participants), et de la présence d'animateurs tout au long du dispositif pour répondre aux questions dans les forums et transmettre aux experts celles qui nécessitent la réponse d'un professionnel.

Un COOC, acronyme de Corporate Open Online Course est un MOOC prodiguée par une entreprise, pour ses collaborateurs. Un COOC permet de former l'ensemble des collaborateurs d'une entreprise, à tout moment et quelle que soit leur localisation.

ANNEXE 3: La refonte de l'offre Orange Campus



Les formations identifiées avec un C correspondent au programme contribuant au mode collaboratif.

ANNEXE 4: l'exemple de la Buzz Box

Ci-dessous les questions :

1. Je recommanderais Orange comme un endroit où il fait bon travailler
2. Je bénéficie d'un coaching et d'un accompagnement régulier de la part de mon manager
3. Je suis toujours informé(e) des sujets qui me concernent
4. Mon manager se soucie de mon bien être
5. J'ai les équipements et le matériel nécessaires pour faire mon travail
6. Depuis le dernier questionnaire, mon manager a mis en place des actions et je vois les changements

ANNEXE 5: Exemples d'actions communes et dédiées aux fonctions

Ressources Humaines

exemples d'actions communes aux différents acteurs-trices :

- les visas de la Digital Academy dont le visa piazza
- le COOC usages digitaux
- le SPOC community management
- le COOC « digital learning » pour les acteurs de la formation

exemples d'actions dédiées par métier :

- le parcours multimodal de #LaRucheDigitale qui permet aux acteurs de la filière RH d'explorer les tendances RH à l'ère du numérique, de questionner ses pratiques, d'imaginer et d'expérimenter les nouvelles pratiques métiers de demain
 - le nouveau cursus pour les DRH et RRH qui accompagnent la mutation humaine et digitale
 - le cursus certifiant « Ingénieur Formation Orange à l'ère du digital »
- un nouvel espace « Learn & Share » sur piazza avec toute l'offre de service de l'Ecole et la richesse des interactions et partages entre salariés sur leur développement de compétences

ANNEXE 6 : Champ d'application de l'accord

Nom de la société

Altenor

Equant France

FIME

Générale de téléphone

Globecast France

Globecast Reportages

Inoven

Neocles Corporate

Netia

Nordnet

Network Related Services holding (NRS)

OCEAN

OCS

OCWs (ex Obiane SA)

Orange Application for Business (OAB)

Orange Caraïbes

Orange Cloud for Business (OCfB)

Orange Consulting

Orange Cyber Défense (ex Atheos)

Orange Lease

Orange Marine

Orange Prestations TV (OPTV)

Orange Promotion

Orange SA

Orange studio

SOFRECOM

Soft At Home

Telefact

Viaccess

w-HA

ANNEXE 7 : Liste des engagements

Chapitre concerné	Engagements	Suivi
Chapitre 1	le numérique ne doit pas être un prétexte à la remise en cause unilatérale du contrat de travail (nature, temps, lieu,...).	
	1 ^{er} accord qui fixe les enjeux de la transformation numérique	Commission de suivi
	présentation de la politique du Groupe	1/an en CCUES et en CGF
	présentation des résultats de l'auto-diagnostic numérique	en CCUES
	étude sur l'utilisation des outils numériques et l'impact du numérique sur les conditions de travail	1/an en CNSHSCT (structure de l'étude et contenu présentés en Commission de suivi)
	création du Conseil national des mutations numériques	2/an
	mise en ligne de l'accord sur l'intranet + création et mise à disposition de l'ensemble des salarié-es et des fonctions managériales et RH d'un kit de communication et d'un dispositif numérique et ludique (type « serious game)	D'ici fin 2016
	présentation des dispositions de l'accord à l'équipe dirigeante de l'entreprise, aux CODIR et aux réseaux managériaux et RH. Le même exercice sera effectué au niveau des établissements principaux dans les 3 mois suivants la signature de l'accord.	
Chapitre 2	définir les catégories de métiers pour faciliter la compréhension et l'accompagnement des transformations	
	maintenir les salarié-es dans l'emploi et les accompagner dans leur évolution professionnelle	
	Réaliser, à l'occasion de la présentation annuelle des évolutions du référentiel métiers prévue dans l'accord GPEC du 9 septembre 2014 (article 2.2.1), une présentation des « tendances observées de la digitalisation et d'évolutions prévisibles sur les métiers »	Commission emploi et formation du CCUES Commission de suivi
	tester avant la fin de l'année 2017 un nouveau dispositif d'entretien individuel permettant une évaluation plus collaborative	
Chapitre 3	un droit à l'accompagnement et à la formation de chacun-ne pour que personne ne reste à l'écart	
	une prise en compte de l'hétérogénéité des situations de départs en termes d'accès (qualité, débit, environnement du travail,...), de connaissance et d'intérêt pour éviter la fracture numérique, à ce titre, une attention et un accompagnement particuliers seront portés aux personnes qui éprouveront des difficultés face à cette mutation	
	un renforcement, en particulier pour le management de proximité, de la formation à la conduite du changement et une association au développement des compétences des membres de leurs équipes	
	que chacun-e dispose d'un socle de connaissances commun de savoirs et savoir-faire : alimentation permanente de la Digital académie avec des formations mises à jour	
	la fonction RH prendra toute initiative pour organiser les échanges et les transmissions de compétences des collaborateurs les plus à l'aise avec les outils numériques vers ceux qui le sont moins. La fonction RH favorisera cette entraide et cette solidarité en proximité des différentes équipes, et en décloisonnant les silos organisationnels Dès lors que ces critères (formation incluant un mode numérique) seront remplis, ces formations seront incluses dans les orientations et le plan de formation de l'année.	

Chapitre concerné	Engagements	Suivi
Chapitre 3	les formations, quelques soient leurs modalités, demandées par l'entreprise ont vocation à être réalisées sur le temps de travail des salarié-es. Orange, notamment par la voie de sa ligne managériale, devra être vigilante, compte-tenu des possibilités offertes par la numérisation de certaines formations, à faire respecter ce principe.	Un bilan, basé sur une enquête, présenté en commission de suivi
	Orange s'attachera à un haut niveau de qualité sur les deux axes suivants : - la qualité de l'information et du soutien apporté aux salarié-es et aux managers sur les dispositifs d'apprentissage proposés - la qualité de l'accompagnement pédagogique en privilégiant les dispositifs basés sur une animation réalisée par des personnes qualifiées et une interactivité entre apprenants	
	chaque salarié-e se verra proposer, dès 2016, un auto-diagnostic numérique, permettant d'établir un bilan d'intérêt et de maturité digitale	Le contenu et les modalités de mise en œuvre présentés à la commission de suivi de l'accord.
		Résultats consolidés et anonymisés communiqués au CCUES
	formation demandée par l'employeur ont vocation à être réalisées sur le temps de travail des salariés	vigilance sur le respect de ce principe avec bilan présenté en commission de suivi de l'accord
	rappel que l'efficacité pédagogique prévaut et structure le choix de la modalité de formation	
	définition de l'heure de formation digitale	
Chapitre 4	les objectifs des managers et des acteurs-trices de la fonction RH devront tenir compte des impacts du numérique.	
	Adaptation du RMO	bilan quantitatif (nombre de managers formés) et qualitatif (retour sur le dispositif de feed-back) de ces dispositifs sera présenté en commission de suivi
	accompagner chaque manager via Orange Campus	
	engagement à former 80% des managers au mode collaboratif d'ici 2018	
	compléter les dispositifs existants de formation à destination des managers afin de les accompagner dans la compréhension et l'intégration dans leur quotidien de mode de fonctionnements dits collaboratifs.	
	rôle de prévention des risques : possibilité de demander un bilan collectif pour proposer des formations ou modalités de montée en compétence à ses salarié-es	
	mettre à disposition de tout manager volontaire un dispositif de feed-back de ses équipes.	
la filière RH bénéficiera, d'une part d'actions communes aux différents acteurs-trices et, d'autre part d'actions dédiées par métier qui seront mises en place, et plus particulièrement par l'Ecole RH d'Orange		

Chapitre concerné	Engagements	Suivi
Chapitre 5	le déploiement d'un nouvel outil ayant un impact sur les modes de fonctionnement et/ou les métiers devra faire l'objet d'un accompagnement spécifique.	
	Engagement sur l'équipement mobile (App, ateliers de prise en main...)	Bilan de l'opération en commission de suivi
	réflexions sur l'adaptation de l'équipement du poste de travail des salariés	commission de suivi de l'accord et, le cas échéant, auprès des CHSCT.
	Se doter d'une organisation pour anticiper et faciliter l'accessibilité du numérique à tous	
	l'usage des outils numériques fournis par l'employeur est soumis aux dispositions du chapitre 6 dans un principe de tolérance quant à son utilisation à des fins personnelles – notamment tant que son usage reste licite et ne nuit pas à l'accomplissement des tâches professionnelles	
	étude de faisabilité et d'opportunité sur la séparation des communications privées et professionnelles (double terminal, double SIM, ...)	
	une réflexion par école-métier est en cours pour déclinier l'utilisation de Plazza dans chaque métier	
	lancement du laboratoire du travail	commission de suivi
	promouvoir et implémenter des principes communs d'aménagements de ces espaces de travail : - le plus modulaire possible et ainsi reconfigurables et adaptables aux usages des utilisateurs - pensés afin de garantir plusieurs usages (se concentrer, favoriser la communication, se ressourcer...)	
	Définir des éléments de méthode pour leur lancement	
Chapitre 6	reconnaitre un droit intangible à la déconnexion des outils de communication à distance afin de garantir le respect des durées minimales de repos	
	recommander et inciter ses salarié-es à prévoir des temps de déconnexion et à s'abstenir d'utiliser les outils de communication digitaux pendant les périodes de repos.	
	le management de l'entreprise devra permettre à ce que les managers puissent veiller à organiser des temps collectifs en physique durant lesquels l'utilisation des outils numériques sera déconseillée (ex : réunion de service sans consultation de la messagerie,...) afin d'éviter la sur-sollicitation	
	Etude prospective sur la gestion des flux	
	Visa spécifique sur la maîtrise des outils digitaux + remise en visibilité ou compléter les outils permettant la maîtrise des possibilités de déconnexion	
	diffuser les différentes chartes existantes ou à compléter régulièrement.	
	mettre en place d'outils pour permettre au salarié de piloter son usage des outils (bilan individuel + bilan collectif d'équipe)	La structure et le contenu de ces bilans, ainsi que les étapes de leurs mises en place présentés en commission de suivi
	présomption d'accident du travail sera reconnu, si un accident survient au domicile du salarié : extension au télétravailleurs occasionnels	
Etude de la mise en place d'un pop-up (compagnon numérique) pour alerter les salarié-es quant à leur usage des outils numériques	Résultat de l'étude présentée en commission de suivi	

Chapitre concerné	Engagements	Suivi
Chapitre 6	étude auprès des salariés avec restitution en CNSHSCT et transmission aux CHSCT	structure et contenu de l'étude présentés en commission de suivi.
	formation des services de santé (100%)	
	intégrer la détection de ces risques dans le numéro d'écoute mis à disposition des salarié-es et à former les intervenants à ces questions	
	droit de recours	
Chapitre 7	Protéger et encadrer	
	Adopter une Charte d'utilisation des données salariés	
	Faciliter la connaissance : Orange a souhaité prendre les engagements suivants : - diffusion des informations et fiches CIL - diffusion de la Charte relative aux données personnelles des salariés - instituer un « référent aux données personnelles des salariés pour assister le salarié dans sa requête d'accès à ses données (comme décrit au 7.2.4 ci-dessous)	Bilan en commission de suivi et en CCUES à sa demande
	- mettre en visibilité le manuel juridique et de conformité en date du 20 décembre 2013 relatif à la Protection des données à caractère personnel - mettre en place un visa spécifique sur l'utilisation des données personnelles	
	Assurer aux salariés l'accès à leurs données	
	Etude sur la mise en place du badge de confiance	commission de suivi
	Proposer des offres de service personnalisées avec les engagements suivants : - tout service ou produit lancé pour tous les salariés fera l'objet d'une écoute préalable - chaque service sera accompagné d'une information permettant aux salariés souhaitant en bénéficier d'exercer pleinement leurs droits quant aux informations personnelles transmises - la notation de ces produits et services par les salariés eux-mêmes et la possibilité de faire des recommandations/modifications - la publication d'un programme de lancement d'offres et services disponible sur l'intranet, permettant à chaque salarié de connaître l'existant et les offres à venir	Présentation de l'analyse au comité national des mutations numériques
Les services personnalisés sur la base de données personnelles doivent répondre à certaines caractéristiques : - avoir pour finalité d'apporter un service au bénéfice du salarié comme de l'entreprise et non conduire à un contrôle du salarié ; - faire l'objet de tests/pilotes afin d'identifier la meilleure manière de mettre en œuvre ces services - respecter les obligations légales, notamment celles citées par l'article 7 de la Loi du 6 janvier 1978 prévoyant le consentement des salarié-es sauf si le traitement mis en œuvre relève de l'intérêt légitime de l'entreprise - présenter une analyse au conseil national de la transformation numérique permettant de s'assurer de la conformité avec les règles de traitement précisées ci-dessus, des modalités d'information et le cas échéant de consentement.		

Chapitre concerné	Engagements	Suivi
Chapitre 8	Les représentant-es du personnel bénéficieront de l'ensemble des dispositifs prévus, notamment au chapitre 3, au présent accord, Ces dispositifs pourront être complétés et adaptés le cas échéant. Les élu-es et mandaté-es des CHSCT bénéficieront également des dispositifs de formation prévus au 6.2.5 relatifs à la détection des risques inhérents à l'utilisation des outils numériques.	