

# Pôle national d'Accompagnement des Situations Complexes

Direction de la Qualité de Vie et des  
Conditions de Travail

Octobre 2024

Interne Orange



# Missions et organisation

## ▪ Missions du pôle national

Au sein de la DRH Groupe, le Pôle national d'accompagnement RH des situations individuelles et collectives complexes

- accompagne de **bout en bout** les acteurs RH et les managers dans des situations individuelles et collectives complexes,
- en **mobilisant** et **coordonnant** si besoin l'ensemble des expertises RH nécessaires (expertise RH, prévention et santé au travail, relations sociales, service social du travail, médiation, juridique...).

## ▪ Organisation du pôle national

Le pôle national, rattaché à la DQVCT d'Orange en France, est composé :

- d'un Directeur du pôle : Bertrand Cubillé,
- de 8 acteurs du soutien RH national
  - organisés en **portefeuilles d'entités** et qui interviennent en **binôme** auprès des acteurs du soutien de proximité, pour l'accompagnement des situations individuelles et collectives,
  - qui sont également **référents** sur les dispositifs de traitement des situations complexes (exemple : HSVT...) pour le pôle national,
- d'un médecin conseil : Nicole Honorat
- d'un Président : Yves-André Leroux



# Offre de services

**Accompagner** de bout en bout les acteurs RH/managers dans des situations individuelles ou collectives complexes, en partenariat avec les expertises.

Accompagner des situations individuelles ou collectives humaines complexes (présentant différents types et niveaux de risques), en lien avec les acteurs locaux pour sécuriser la prise de décisions et les actions.

Mettre à disposition de tous des dispositifs et cadres d'action RH communs, pour une approche cohérente et homogène sur l'ensemble du territoire France.

Consolider les pratiques professionnelles de la filière RH et du management, pour renforcer l'efficacité opérationnelle face aux situations humaines sensibles.

Piloter un Observatoire des situations à risques, pour les analyser et proposer des axes de prévention Orange en France.

# Modalités de saisine

- Le pôle peut être saisi par un DRH, son délégataire ou un acteur de soutien RH de Division / DO / Direction Nationale, ainsi que par le médecin coordinateur ou la coordonnatrice des Assistants Sociaux du Travail.
- Chaque situation est prise en charge par un binôme au sein du pôle.
- Le binôme national
  - demeure l'interlocuteur unique de l'acteur local pendant toute la durée du traitement de la situation.
  - qualifie la situation avec une approche pluridisciplinaire et accompagne l'acteur local de bout en bout.
- Le Président du pôle peut être saisi par :
  - un Délégué Syndical Central, un Délégué Syndical Central Adjoint ou un membre de la CPRPPST,
  - le manager du pôle national,
  - les binômes du pôle national,
  - les DRH de Division.
- Le recours au Président dans l'exercice de sa fonction permet de traiter les situations très singulières qui n'ont pu être résolues aux bornes des binômes nationaux.

# Organisation des binômes par entités

Entités	Binômes
Orange France Siège (dont DGP, DEC et EM)	Carole Beladina – Régis Aubert
DO Ile de France	Lucie Nicolas – Stéphanie Picard
DO Grand Ouest	Régis Aubert – Stéphanie Picard
DO Grand Sud Est	Isabelle Soulard – Régis Aubert
DO Grand Sud Ouest	Anne Mangou – Marie Viborel
DO Grand Nord Est	Carole Beladina – Isabelle Soulard
DO Réunion Mayotte et DO Antilles Guyane	Carole Beladina – Isabelle Soulard
DSI et DTOF	Anne Mangou – Vincent Roché
DEF	Marie Viborel – Stéphanie Picard
Orange Wholesale	Régis Aubert – Stéphanie Picard
Orange Innovation	Marie Viborel – Stéphanie Picard
Orange Business	Isabelle Soulard – Régis Aubert
Fonctions Corporate	Lucie Nicolas – Vincent Roché

# Merci

# Annexes

# Les différents types de situations

## ▪ Situation simple

- Peut être traitée en s'appuyant sur les fiches pratiques et documents existants
- Cadre d'action simple à opérationnaliser
- Ex : discipline

## ▪ Situation compliquée

- Embarque un ou deux critères nécessitant un niveau d'expertise important pour traiter la situation
- Nécessite une capacité à opérationnaliser le cadre de l'action proposé par les experts
- Ex : carrière/rémunération AFO

## ▪ Situation complexe

- Présente des critères multifactoriels
- Nécessite l'articulation de plusieurs expertises
- Peut nécessiter un dépaysement
- Présente un risque fort médiatique, humain, contentieux ou qui risque d'être instrumentalisées
- Ex : médical/discipline/carrière

# **Modalités d'accompagnement des situations adressées au pôle national : parcours pour une situation qualifiée de complexe**

## **Les Situations complexes :**

- présentent des critères multifactoriels,**
- Peuvent nécessiter un dépaysement,**
- présentent un risque fort médiatique, humain, contentieux ou d'instrumentalisation,**
- nécessitent un accompagnement par le binôme du pôle.**

## **Le binôme aide les acteurs locaux à :**

- définir une stratégie en évaluant les risques humains, sociaux, médiatique et juridique,**
- adopter une posture sécurisante pour tous,**
- relire et valider les courriers engageant la responsabilité de l'entreprise,**
- structurer et/ou formaliser des préconisations pour prise de décision par le DRH de l'entité concernée.**

# Les référents du pôle national ASCO

Domaines dont le pôle National a la responsabilité et le portage du cadre d'action	Référent	Référent adjoint	Autres contributeurs
Dispositif HSVT	Lucie N	Stéphanie P	tous les membres de l'équipe
Dispositif IAPR et relations avec les prestataires externes	Regis A	Stéphanie P Lucie N	tous les membres de l'équipe
Dispositif Requête COMEX	Vincent R	Lucie N	tous les membres de l'équipe
Dispositif Mobilité solidaire	Stéphanie P	Vincent R	tous les membres de l'équipe
Dispositif Décès Brutaux/TS	Isabelle S	Carole B	tous les membres de l'équipe
Animation et Professionnalisation des acteurs du soutien RH local	Carole B	Régis A	tous les membres de l'équipe
Professionnalisation des DRH, du management avec la fonction RH	Isabelle S	Régis A	tous les membres de l'équipe
Pilotage de l'observatoire des risques	Anne M	Isabelle S	tous les membres de l'équipe
Pilotage de la Médiation	Anne M	Marie V	tous les membres de l'équipe
Animation professionnalisation supervision des médiateurs	Marie V	Stéphanie P	tous les membres de l'équipe
Supervision des acteurs soutien	Stéphanie P	Marie V	tous les membres de l'équipe
WeCare Pôle ASC (Requêtes Comex, HSVT, Situations complexes)	Lucie N	Vincent R	tous les membres de l'équipe