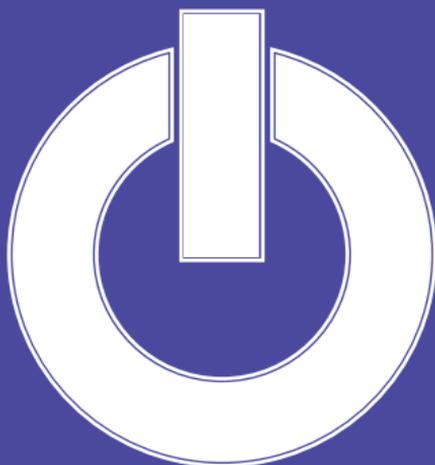




COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
GROUPE ORANGE



# LE NUMÉRIQUE

## DES INFRASTRUCTURES AUX USAGES

[f3c-cfdt.fr](http://f3c-cfdt.fr)

## DES INFRASTRUCTURES AUX USAGES

Le monde économique dans lequel nous vivons subit actuellement de profondes transformations. Son modèle économique, issu du monde industriel du XIX<sup>ème</sup> siècle, touche à sa fin. La transition numérique en cours accentue ces évolutions. Les attentes des clients évoluent. Les possibilités offertes se multiplient.

Là où le client achetait par correspondance et n'avait pas le choix du mode de livraison, il peut désormais choisir comment et par qui il sera livré puis suivre pas à pas son produit, de la fabrication à la livraison.

Là où l'information était rare et exploitée à la main, elle est désormais abondante et traitée instantanément par la machine.

Là où le patron devait s'en remettre à l'expérience du travailleur, il peut désormais suivre dans l'instant tout le détail de la production.

Pour autant, en remettant au cœur du processus industriel l'information et le client, la transition numérique peut changer les positions acquises. Dans ce monde en mouvement, rien n'est écrit sur la localisation de l'emploi, sur la manière de produire, sur les conditions de travail ou sur l'autonomie des salariés.

Passer d'un monde qui séparait les biens et les services à celui où désormais produits, services, information et utilisateur sont intimement imbriqués par les usages, n'est pas un long fleuve tranquille pour les salariés.

C'est de cette évolution que nous proposons aux salariés de débattre, d'en mesurer les implications sur leur emploi et construire ensemble les solutions pour que personne ne reste sur le bord de la route.

### POURQUOI ADHÉRER À LA CFDT ?

- › Comprendre l'évolution économique de nos secteurs
- › Peser sur ces évolutions
- › Une caisse de solidarité
- › Construire avec ses collègues adhérents une parole crédible face à la parole de l'employeur
- › Défendre son avenir professionnel
- › Améliorer ses conditions de travail
- › Profiter de la compétence d'une organisation syndicale reconnue et respectée

## ACTEUR MAJEUR DU NUMÉRIQUE

Pour répondre aux besoins croissants de **stockage de données à distance** des particuliers et des entreprises, ORANGE a conçu le data center « Normandie » à Val-de-Reuil (Eure), qui sera à terme **un des plus grands d'Europe**. 16<sup>ème</sup> site de l'opérateur, il est prévu pour héberger des milliards d'informations, et connecté à un réseau de plus de 50 data centers répartis dans le monde. Il bénéficie de **technologies innovantes pour héberger les données et applications d'Orange et de ses clients avec un haut niveau de sécurité**. Ce nouveau site a vocation à héberger les données et services des clients professionnels et résidentiels. Il constitue l'outil d'accélération des offres de cloud computing du groupe dans le cadre de sa stratégie Conquête 2015. Une soixantaine d'intervenants (prestataires), dont une vingtaine de salariés d'Orange, travaillent dans ce centre.



## IDÉES REÇUES

### VRAI/FAUX



▶ **Avec le numérique, tous les emplois seront très qualifiés.**

**FAUX** : si dans une phase de conception des outils numériques, l'emploi est relativement qualifié comme pour toute phase de conception, dans tout le reste de la vie du produit, des qualifications et des compétences très diverses sont nécessaires. Ce gisement d'emploi se situe plus particulièrement dans « l'interface » entre le numérique et le monde réel (logistique, activités postales, relation client).

▶ **Avec le numérique, il n'y aura plus besoin d'accueillir le public.**

**FAUX** : le numérique transforme profondément la relation au client ou à l'utilisateur. Les opérations simples (prise et suivi de commande, déclarations d'impôts, assurances...) ont moins recours à l'assistance, mais l'interface entre le numérique et le monde réel reste nécessaire (lors de la livraison, de l'installation des produits, pour identifier la personne, ou pour assister le client face à des difficultés plus complexes). L'accueil du public viendra donc de plus en plus solutionner des problèmes complexes. Les entreprises qui sauront se transformer seront bien placées pour capter de la valeur et créer de l'emploi.

▶ **Avec le numérique, l'usage des objets va disparaître.**

**FAUX** : après le web 1.0 des premiers sites internet, puis le web 2.0 des réseaux sociaux et le web 3.0 exploitant données publiques et privées en ligne, l'enjeu des 10 années à venir est le retour des objets dans le numérique. À court terme, ce sont 50 milliards d'objets qui seront connectés par le réseau. Les premières applications sont centrées sur la santé et sur la domotique (piloter finement consommation d'électricité dans la maison par exemple). D'autres usages liés à la sécurité, au transport, à la logistique, à la production décentralisée d'objets (impression 3D) sont industriellement prêts. Cette entrée du numérique dans le monde des objets a des conséquences fortes sur le réseau. De nouvelles solutions techniques comme la 5G mobile permettront de nouvelles formes d'utilisation de tous ces objets connectés.

## LE NUMÉRIQUE, ENJEU DE TERRITOIRE

Le droit de chaque citoyen à disposer d'un débit internet significatif fait souvent l'objet d'importantes discussions. La position portée par la CFDT à ORANGE depuis 2008 fait toujours sens : **le cadre réglementaire doit encourager les investissements dans les infrastructures pour éviter des déploiements fragmentaires.**

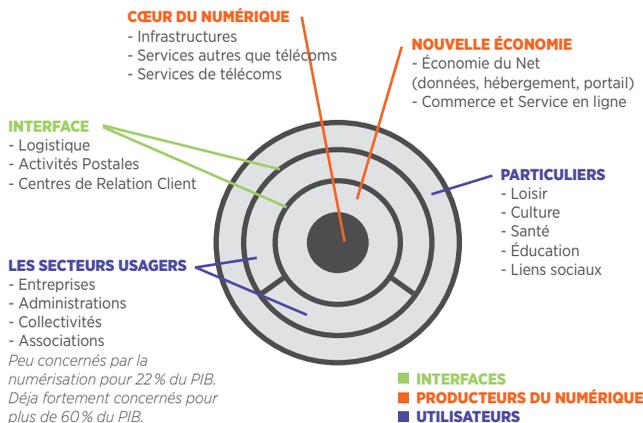
La dimension sociale, tant en matière d'emploi durable et de qualité qu'en terme d'accès au haut débit pour tous à des prix abordables, doit être priorisée dans les politiques européennes autant que nationales.

**Le groupe ORANGE, à travers le développement du très haut débit fibre FTTH et mobile par la 4G, doit continuer fortement à investir dans le domaine des réseaux partout en France.**



*Encore complémentaires, le réseau cuivre cohabite progressivement avec celui de la fibre optique sur l'ensemble du territoire national.*

# LE NUMÉRIQUE DANS L'ÉCONOMIE



Le « cœur du numérique » représente 600 000 salariés qui produisent les services et les biens qui permettent la numérisation de l'économie. La « nouvelle économie » représente les secteurs quasi intégralement numérisés (les portails mais aussi les médias, le commerce sur internet...). Leur modèle économique a déjà été largement transformé.

Les entreprises et administrations sont fortement utilisatrices du numérique. Ces secteurs représentent 60 % de la richesse nationale. Enfin, les secteurs qui permettent d'amener le numérique à la population et aux entreprises (la logistique, La Poste, les centres d'appels...) représentent les gisements d'emplois de demain.

# ACTEURS DU NUMÉRIQUE

## › SSII, éditeurs de logiciels

Très dépendants de l'activité et de la stratégie des donneurs d'ordres. Bénéficient des besoins numériques des autres acteurs, mais peu de capacité à innover et investir dans la fourniture d'usages pour monter dans la chaîne de valeur et réduire leur dépendance aux donneurs d'ordres.

## › Poste et logistique

Bénéficient de la numérisation des autres acteurs et du besoin d'interface avec le client mais dépendent de la stratégie des clients et donneurs d'ordres. Disposent d'un outil industriel moderne et d'un fantastique réseau de proximité. Capacité incertaine à construire des usages pertinents pour les entreprises et les particuliers. Confrontés à la baisse d'activité traditionnelle de leur réseau, sauront-ils en faire un avantage concurrentiel en l'intégrant à des usages numériques ? Sauront-ils innover pour monter dans la chaîne de valeur en utilisant le lien direct aux clients ?

## › Monde des télécoms

Très dépendants des décisions des régulateurs. Bénéficient des besoins de production de la numérisation des autres acteurs. Capacité incertaine à réinventer un modèle économique compatible avec un modèle de production à bas coût. Confrontés au risque de désintermédiation et de perte du monopole de l'accès direct au client. Sauront-ils innover et investir dans de nouveaux usages et limiter le risque de baisse dans la chaîne de valeur ?

## › Centres de relations clients

Très dépendants de l'activité et de la stratégie des donneurs d'ordres. Bénéficient de la numérisation des autres acteurs et du besoin d'interface avec le client. Mais peu de capacité à innover et investir pour rénover les usages de la relation client et réduire leur dépendance vis-à-vis des donneurs d'ordres en montant dans la chaîne de valeur.

# LE DIGITAL, AVENIR D'ORANGE

## **La transformation digitale est devenue un enjeu incontournable pour les entreprises.**

Le moteur de cette transformation repose sur les **convergences** : mobile, fixe, plateforme de services, l'information, le Cloud...

C'est ainsi que le digital est au cœur de la transformation d'ORANGE. Vrai défi pour l'avenir de l'entreprise, cela se traduit par la **modification des usages aussi bien chez nos clients que dans le quotidien professionnel des salariés** (nouvelles méthodes de travail). En effet, l'explosion de la puissance informatique, le développement des mobiles, du e-commerce, la généralisation du Cloud, ont fait émerger une **culture numérique qui modifie les manières de faire et les attitudes**. L'entreprise ORANGE doit s'organiser pour répondre aux nouveaux défis de ce monde numérique et modifier ses façons de communiquer avec l'ensemble des acteurs de son environnement (clients, fournisseurs, salariés...).

La CFDT se satisfait de la reconnaissance par nos ministres des acteurs de la filière numérique. Le **financement des grands chantiers du numérique** (infrastructures et promotion des usages) est une clé de la **compétitivité pour une croissance durable**. C'est aussi à travers le contrat de génération qu'Orange s'est engagé à former 1000 apprentis supplémentaires en 2014 (en plus des 5000 présents chaque année) avec un fort taux d'embauches en UI et à la Direction Technique France (80% seront embauchés) à l'issue de ce plan d'alternance spécifique THD.

C'est aussi la nécessaire montée en compétence des conseillers clients et vendeurs sur l'ensemble des nouveaux produits et terminaux

**Pour la CFDT cela doit s'accompagner par une véritable reconnaissance de l'évolution des compétences et parcours professionnel de ses collaborateurs.**

## CE QUE NOUS AVONS OBTENU

La transition numérique nécessite une stratégie industrielle qui fait cruellement défaut à nos employeurs. La CFDT, investie dans le comité de filière, a obtenu la signature d'un contrat de filière du numérique qui engage les employeurs comme les pouvoirs publics :

- Définition d'une stratégie de filière sur l'emploi, les compétences et les métiers.
- 40 000 jeunes en alternance dans la filière (apprentissage, contrat de professionnalisation...).
- Formation de 10 000 actuels ou futurs salariés pour le déploiement de la fibre optique.
- Développement de démarches de responsabilité sociale des entreprises pour améliorer le rapport entre donneurs d'ordres et sous-traitants de la filière, en particulier entre opérateurs télécom et centres de relations clients.
- Développement du sans contact mobile.
- Développement de projets « villes et territoires numériques » pour accélérer les usages socialement utiles et lutter contre la fracture numérique entre les territoires.

Sur la base des travaux des comités de filière, le gouvernement a lancé **34 plans industriels**. Pour la première fois, le secteur du numérique a été réellement pris en compte puisque 13 de ces 34 plans sont pilotés par la filière. **5 sont liés aux usages** (hôpital numérique, e-éducation, réalité augmentée, services sans contact, Big Data), **3 aux infrastructures et aux matériels** (nanoélectrique, supercalculateurs, robotique), **3 entre infrastructures et usages** (cloud computing, logiciels et systèmes embarqués, objets connectés), **2 sur des enjeux de société** (souveraineté télécoms, cybersécurité).

Un observatoire du numérique a été mis en place en place pour suivre l'évolution de la transition numérique et son impact en particulier sur l'emploi. ([www.observatoire-du-numerique.fr](http://www.observatoire-du-numerique.fr))

Si l'ensemble de ces éléments constitue un progrès, la CFDT veillera à ce que patronat et gouvernement tiennent leurs engagements !

## CE QUE NOUS REVENDIQUONS

La CFDT revendique en premier lieu que nos entreprises se dotent **d'une stratégie économique viable**. Cette stratégie, pour être crédible, doit être partagée avec le personnel et débattue avec les organisations syndicales.

Parce que nous ne croyons pas à la concurrence permanente et éffrénée, **nous souhaitons une régulation** des activités de nos secteurs. Cette régulation doit permettre aux entreprises de construire des partenariats pour construire les usages de demain. Elle doit permettre aux entreprises d'avoir une vision de long terme pour pouvoir investir dans les infrastructures, les biens et les services qui permettront ces usages. Enfin, cette régulation doit être respectueuse de l'ensemble de l'écosystème du numérique, permettre aux entrepreneurs de développer leur idées sans être avalés par les acteurs dominants et aux prestataires de vivre sans être sous une pression infernale des prix.

Des stratégies économiques et une régulation efficace doivent permettre de construire une vision de moyen et de long terme sur l'emploi et donc de construire **une gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences** sur la filière, mais aussi dans chaque secteur et dans chaque entreprise. C'est cette gestion de l'emploi qui permettra d'accompagner les salariés malgré les mutations technologiques et économiques.

**Le développement de la formation pour l'ensemble des salariés en place**, de l'apprentissage pour intégrer les jeunes, de formation initiale adaptée aux enjeux de demain sont des outils importants au service de cette gestion de l'emploi.

Enfin nous savons que **la transition numérique va bouleverser les organisations du travail**. Nous nous battons pour que ce soit l'occasion de les améliorer et non pas de les dégrader au motif de l'amélioration de la productivité.

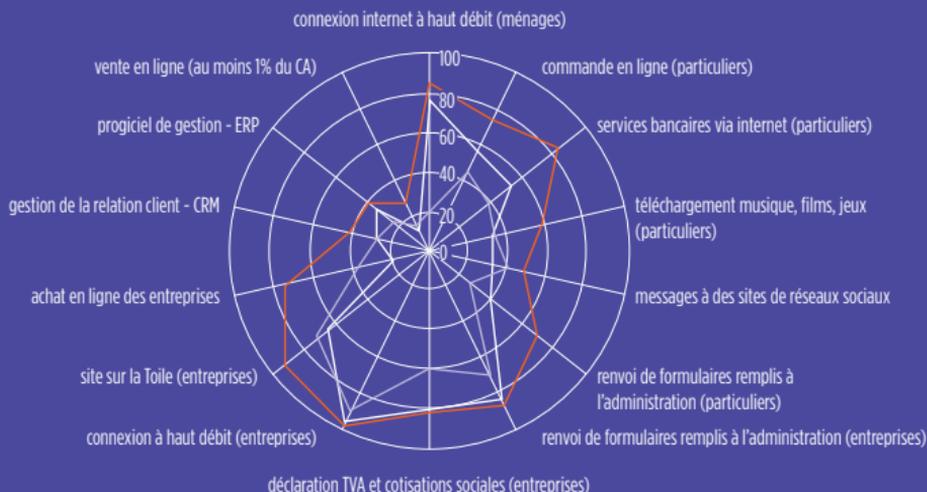


COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
GROUPE ORANGE

# La France dans l'Europe

## ENTREPRISES

## MÉNAGES & PARTICULIERS



## E-ADMINISTRATION

— FRANCE 2012    — UE27 en 2012    — Pays leader en 2012

## Contact

