

Orange s'engage à relever le défi des compétences pour que le monde numérique soit source d'opportunités professionnelles

- Les bouleversements technologiques et leurs effets sur le monde du travail nécessitent de s'adapter en continu. Relever le défi des compétences de demain devient une priorité au cœur du plan stratégique d'Orange « Engage 2025 ».
- Orange Campus, initialement dédié à la formation des managers, évolue et s'ouvre à l'ensemble des collaborateurs du Groupe ainsi qu'à de nouveaux publics externes, leur offrant une expérience d'apprentissage plus ouverte, plus inclusive, plus innovante et personnalisée. Le Groupe s'appuie également sur de nouveaux formats pédagogiques à l'instar de la formation en situation de travail (FEST).
- Enfin, Orange annonce la création de son propre Centre de Formation d'Apprentis (CFA) dès la rentrée 2020.

Construire ensemble l'entreprise de demain : relever le défi de compétences

Les nouvelles technologies ouvrent un monde d'opportunités professionnelles pour demain et font évoluer dans le même temps le travail, les métiers et les compétences requises à un rythme et une ampleur sans précédent. Ces changements nécessitent un renouvellement permanent des compétences : selon certaines études, 85% des métiers en 2030 n'existent pas aujourd'hui¹.

Chez Orange, nous sommes directement concernés par ces mutations, d'autant qu'en 2025, la physionomie de notre Groupe sera différente de celle que nous connaissons aujourd'hui : plus internationale, plus orientée B2B, plus jeune, tout en restant multigénérationnelle, et à la pointe des nouvelles technologies.

Pour accompagner cette évolution, Orange va investir plus de 1,5 milliard d'euros dans un programme ambitieux de développement des compétences et de reconversion professionnelle, ouvert à tous les collaborateurs dans le monde. Cet engagement vise à renforcer, adapter ou renouveler les compétences de ses 148 000 salariés, tout en s'adressant à de nouveaux publics externes afin de contribuer à la construction des viviers d'emploi de demain.

¹ Dell et l'Institut pour le Futur, 2017

Pour relever ce défi des compétences, Orange se fixe trois grandes priorités :

- Renforcer son expertise tech : d'ici cinq ans, le Groupe compte doubler le nombre de ses experts pour dépasser les 20 000 personnes. Cela passera par le développement des compétences en interne et l'intégration de nouveaux profils dans des domaines clés comme la virtualisation des réseaux, le cloud computing, la data, l'intelligence artificielle (IA), le code et la cybersécurité.
- Développer dans tous ses métiers, la pratique et les usages de la data, de l'IA et de la cybersécurité, notamment au sein des équipes marketing et de gestion des réseaux. Il s'agira d'accompagner la généralisation de ces nouvelles technologies et de bénéficier des opportunités associées. Au-delà de ces utilisateurs avertis, c'est bien l'ensemble des salariés d'Orange qui seront sensibilisés à ces nouveaux savoir-faire.
- Offrir à chaque salarié l'opportunité de développer ses *soft skills*, quels que soient son activité et son pays, pour renforcer la dynamique collective au service des clients. Orange a l'ambition de former 100% des salariés à ces compétences clés d'ici 2025.

« Il est important pour nous de confirmer aujourd'hui notre engagement en tant qu'acteur leader et responsable dans la formation de nos collaborateurs sur les métiers du numérique et dans l'accompagnement de tous nos salariés. Nous sommes convaincus que la transformation durable d'Orange sera liée à la capacité de chacune et chacun à apprendre autrement, à partager ses savoirs et ses connaissances et que la conjugaison des compétences techniques et des soft skills est une des clés de nos succès futurs », précise Valérie Le Boulanger, Directrice Exécutive des Ressources Humaines du Groupe Orange.

Pour répondre à ces priorités, le Groupe structure son dispositif de formation en trois axes :

Initialement dédié à la formation des managers, Orange Campus évolue et s'ouvre à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et à de nouveaux publics externes

Orange Campus devient une école en réseau, plus ouverte et inclusive

Organisée autour de quatre domaines prioritaires - data/IA, cybersécurité, management et compétences pour tous (*soft skills*) - Orange Campus devient une école en réseau ouverte à l'ensemble des salariés et à de nouveaux publics externes, en s'appuyant sur ses experts métiers, ses plateformes digitales ainsi que sur des lieux dédiés en France, en Europe et en Afrique.

Les formations proposées seront progressivement personnalisées, alliant des dispositifs courts de sensibilisation voire d'approfondissement, à des cycles longs d'expertise ou de reconversion professionnelle, certifiants ou diplômants.

Orange Campus ouvre également ses portes au monde extérieur avec l'apport de partenaires de référence, comme cela a déjà été fait avec le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) et l'Union des Industries et Métiers de la Métallurgie (UIMM), en France et en Afrique, dans la cybersécurité. Le Groupe entend poursuivre cette dynamique sur chacun des quatre domaines prioritaires d'Orange Campus.

Face à la pénurie de compétences dans le secteur du numérique, Orange Campus s'associe par ailleurs à des initiatives destinées à former des publics externes, futurs viviers de profils adaptés aux besoins du Groupe et plus globalement au marché du travail. C'est dans ce

contexte que l'entreprise a déjà noué un partenariat avec Microsoft en créant la première promotion Orange de « l'Ecole IA Microsoft powered by Simplon », et est devenu partenaire de la Grande Ecole du Numérique pour soutenir plus de 700 formations labellisées.

Orange Campus devient une école plus innovante et personnalisée

Les méthodes d'apprentissage sont en train d'évoluer. Il y a cinq ans à peine, l'essentiel des formations se déroulait en salle. Chez Orange, nous pensons que d'ici 2025 celles-ci s'enrichiront de nouvelles approches plus immersives aux côtés des formats digitaux.

Grâce à des plateformes multiples (présentielle, réalité virtuelle, applications mobiles, etc...) et des outils innovants, Orange Campus offre une nouvelle expérience d'apprentissage qui favorise l'engagement individuel et collectif des apprenants :

- Plusieurs formations, notamment à la prise de parole en public, bénéficient déjà des apports de la réalité virtuelle.
- Dans le domaine de la cybersécurité, les parcours intègrent dorénavant l'utilisation d'une application mobile, ainsi que des mises en situation originales, sous la forme « d'escape games » ou de « hacking rooms ».

L'entreprise capitalisera également sur le développement rapide de l'IA pour renforcer la personnalisation de ses dispositifs et aller au-delà de simples recommandations pour ses salariés.

La formation en situation de travail, pour être au plus proche de la réalité des salariés

Le deuxième axe repose sur le déploiement à grande échelle, d'ici 2025, de la formation en situation de travail (FEST), pour en faire une modalité pédagogique de référence au sein du Groupe. Plus individualisé, ce format court ou long permet aux salariés d'apprendre et de progresser en situation réelle, avec le soutien d'un accompagnateur dédié, et sur la base d'objectifs définis avec leur manager. Désormais reconnu par la loi « pour la Liberté de choisir son avenir professionnel », ce dispositif favorise une montée en compétences directement opérationnelle.

Convaincu par l'efficacité de ce nouveau mode d'apprentissage, Orange anticipe un développement soutenu de ce type de formation dans les années à venir. En 2019, plus de 500 salariés ont bénéficié de cette démarche en France et en Tunisie, dans des domaines aussi variés que l'intervention réseau, les systèmes d'information, les ressources humaines et le management. Le Groupe se fixe pour objectif de l'étendre auprès de 4 000 collaborateurs à minima en 2020.

Orange annonce la création de son premier Centre de Formation d'Apprentis en 2020

Fort de son expertise reconnue dans les métiers du numérique, Orange va lancer son propre CFA pour soutenir ses ambitions, partager son savoir-faire et accompagner la digitalisation de notre société. Le Groupe est déjà un acteur historique de la formation par alternance avec quelques 3 500 apprentis en France en 2019, en collaboration avec plus de 300 centres de formation. Adossé à Orange Campus, le CFA offrira dès la rentrée 2020, à cinq promotions de futurs diplômés, la possibilité de devenir technicien service client,

ingénieur cloud, ingénieur et technicien en cybersécurité ou data analyst. Il sera ouvert aux jeunes en formation initiale et aux personnes en réorientation et permettra à Orange d'attirer de nouveaux talents aux profils diversifiés sur des métiers prioritaires pour l'entreprise.

Le Groupe, conscient de la profondeur des changements qui concerneront une grande majorité des métiers dans les années à venir, prépare dès aujourd'hui l'ensemble de ses collaborateurs aux compétences de demain. Cette dynamique collective sera menée grâce à un dialogue permanent avec le corps social de l'entreprise, pour faire de ces transformations autant d'opportunités pour ses salariés.



Focus Orange Campus : la formation aux nouveaux enjeux technologiques est indissociable de l'accompagnement du développement humain et managérial des collaborateurs du Groupe.

Sensibiliser les collaborateurs aux multiples facettes de la cybersécurité sur le long terme grâce à des outils de formation continue.

Permettre le développement de nouveaux talents et l'accès à des opportunités pour les collaborateurs en les accompagnant sur la compréhension de l'Intelligence Artificielle.

Accompagner le développement humain des collaborateurs en proposant des formations transversales axées sur les soft skills et le développement des compétences collectives.

Accompagner les managers en leur dédiant une communauté de partage et en leur proposant des programmes dédiés à la co-construction de modèles agiles et adaptables aux nouvelles formes d'organisation.

Accompagner les cadres dirigeants et leurs équipes dans leurs Enjeux Collectifs.

Le mobile learning, un outil efficace d'acculturation à la cybersécurité

Les formes multiples de la cybersécurité, de la reconnaissance d'un *phishing* au fonctionnement d'un antivirus en passant par l'évolution de la réglementation autour de la protection des données personnelles, sont devenues un enjeu stratégique pour les entreprises. Pour Orange, cela devient une expertise stratégique, essentielle pour construire un monde numérique de confiance. Elle doit aussi devenir une culture commune à tous les collaborateurs, ce qui fait de la sensibilisation de tous à la cybersécurité un des défis ambitieux des prochaines années.

Avec un mobile, on peut désormais se former quand on veut, où on veut. C'est aussi un outil très adapté à un apprentissage basique qui peut associer des modalités pédagogiques diverses, intégrant des formats de plus en plus répandus comme les jeux, les défis, les communautés. La formation personnalisable offre un format souple et facile d'accès, que ce soit pour comprendre les bases ou approfondir un concept large ou répondre immédiatement à une question précise.

L'application est construite en 5 modules de 30mn : une introduction à la cybersécurité et des sujets spécifiques comme la sécurité des infrastructures, la sécurité des hôtes ou encore la sécurité des données. En pratique, l'apprenant peut profiter de différents outils pour apprendre seul ou à travers une expérience de groupe (dispositifs ludiques, gamification, quizz, cours, mémos, etc...).

Tout est fait pour apprendre facilement, à son rythme, avec plaisir et sans contrainte. Et comme on se prend au jeu, on compte sur les notifications de l'application qui nous propose les activités du jour ou encore mieux, dès qu'on a 5 minutes, on utilise la fonction « Shake'n learn » en secouant son mobile pour réviser un concept ou une définition.

Partager une culture commune de l'Intelligence Artificielle : libérer les potentiels.

Aujourd'hui, chez Orange, l'IA n'est plus seulement une affaire de spécialistes. Elle est au cœur d'une stratégie qui concerne tous les métiers et devient un point de référence pour une nouvelle culture qu'il nous appartient de partager avec le plus grand nombre. Cette acculturation est une priorité clé du développement des compétences.

La diffusion des nouveaux outils et pratiques liées au traitement de la Data et aux différentes formes prise par l'Intelligence Artificielle au sein de tous les métiers offre des opportunités de développement multiples : la personnalisation de l'expérience clients et salariés, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle ou encore l'automatisation des processus. Devant l'ampleur de ces transformations, Orange Campus développe un ensemble de programmes pédagogiques pour non seulement démystifier une technologie encore complexe mais aussi permettre à tous de bénéficier entièrement de l'efficacité de ces outils dans leur travail quotidien.

Orange Campus propose une approche volontairement ludique et originale pour expliquer des concepts et enjeux encore techniquement difficiles d'accès pour les non spécialistes. Une web-série « IA story » a été réalisée avec les experts en Data IA du Groupe.¹³ épisodes dont les cinq premiers sont déjà à disposition sur PC et mobile pour tous les salariés du Groupe en français et en anglais. Au-delà de l'acculturation, Orange Campus met à disposition des modules de découverte des techniques et des modes de fonctionnement de l'IA, puis, au besoin, des formations pour développer une expertise métier.



Permettre à chacun de développer ses *softs skills* en continu

Chez Orange, nous avons identifié en particulier des compétences qui favorisent les dynamiques agiles et collectives, optimisent l'expérience client ou encore, facilitent les pratiques digitales. Parmi elles, la capacité à communiquer avec impact est une priorité pour l'ensemble de nos collaborateurs.

Orange Campus propose une préparation via des modules digitaux d'acculturation, accessibles à tous sur notre plateforme Orange Learning. C'est une première étape en autonomie pour comprendre et intégrer les leviers de la prise de parole en public et de la communication avec impact. La formation s'appuie sur des outils multiples afin de s'adapter aux besoins de chacun : e-learning, vidéos, podcasts pour apprendre à mieux élaborer ses messages, pour travailler sa respiration, sa voix et son ancrage corporel sont quelques-uns

des nombreux sujets abordés. Nous avons également engagé des partenariats avec des plateformes et des fournisseurs de contenus de formation comme Kokoroe.

Grâce à la technologie de la réalité virtuelle, le programme d'apprentissage est complété par une mise en situation immersive qui augmente son efficacité. Le principe consiste à équiper l'apprenant d'un casque pour le plonger dans un espace virtuel. Il prend la parole face à un auditoire virtuel plus ou moins attentif et il peut ainsi travailler sa capacité d'adaptation, sa capacité à convaincre, peut corriger ses erreurs et gagner en confiance. L'atelier de 45 minutes est mené avec un accompagnateur qui guide l'apprenant, analyse avec lui ses points forts, ses progrès et apporte des conseils.



Les promesses tenues du social learning pour les managers

Orange Campus Management a lancé il y a 3 ans, sur le réseau social d'entreprise du Groupe « Piazza », la communauté des managers. Objectif : offrir aux managers un espace digital pour partager leurs expériences, questionner leurs pratiques, apprendre autrement, continuer de progresser dans leur développement » et partager.

Trois ans après, elle est la 1ère communauté sur les 35 000 communautés de Piazza, avec plus de 6000 abonnés et la dynamique est toujours croissante. Les managers y bénéficient de conseils simples et pratiques sur leurs problématiques managériales quotidiennes, partagent des retours d'expérience et des bonnes pratiques, découvrent des contenus inspirants et rafraîchissants ou encore participent à des conférences, des webinaires et d'autres animations conçues avec et pour eux.

Une des clés du succès : une offre riche et diversifiée en français et en anglais de contenus et d'activités répondant aux multiples attentes des managers : questionnement, réseautage, liberté d'expression, culture managériale, chacun s'y retrouve y compris dans la pluralité des formats (articles, replay de conférences, vidéos, jeux, fiches, webinaires...). Autre parti pris gagnant : rendre les managers, animateurs de la communauté, en leur demandant de prendre chacun à leur tour, pour une semaine, la place du rédacteur en chef du contenu, en favorisant les discussions, en les mettant à contribution pour témoigner et partager leurs pratiques. Sur l'espace Piazza Orange Campus Management, l'expérience d'apprentissage s'enrichit entre pairs, avant, pendant et après les formations.

Accompagner les cadres dirigeants et leurs équipes dans leurs Enjeux Collectifs.

A la différence d'une démarche de formation traditionnelle, l'offre Enjeux Collectifs :

- S'attache à faire évoluer des comportements non pas individuels, au sens pris isolément, mais bien individuels et/ou collectifs au service d'enjeux « business » d'une équipe, d'une « Business Unit », d'une division.

- Est mis en œuvre sur une équipe réelle dans son écosystème.
- S'applique sur des groupes de 10 à 700 personnes.
- S'entreprind sur un temps relativement long, de 6 à 18 mois.

Deux aspects de l'enjeu défini sont traités par le groupe de managers : le pourquoi ? Et le comment ? Dans le cas, par exemple, d'un enjeu d'agilité organisationnelle ou comment faire fonctionner un collectif en mode agile : Orange Campus Management forme et accompagne les managers à la constitution de l'organisation et à la définition des rôles et missions clés, à la structuration des fonctionnements en cercles agiles, et aux modalités de fonctionnement au quotidien dans le cadre des réunions stratégiques, de gouvernance et opérationnelles.

Avec plus de 100 programmes et plus de 5000 managers accompagnés en 2019, les « Enjeux Collectifs » associent transformation et formation, pour faire évoluer les postures et les pratiques managériales, afin d'adopter de nouveaux modes de fonctionnement nécessaires à la réalisation de leurs enjeux « business » et faire face à un environnement toujours plus complexe et incertain.



A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 41 milliards d'euros en 2018 et 148 000 salariés au 30 septembre 2019, dont 88 000 en France. Le Groupe servait 268 millions de clients dans le monde au 30 septembre 2019, dont 209 millions de clients mobiles et 21 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services. En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 » qui, guidé par l'exemplarité sociale et environnementale, a pour but de réinventer son métier d'opérateur. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe sera un employeur attractif et responsable, adapté aux métiers émergents.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange). *Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

Contacts presse : Tom Wright ; tom.wright@orange.com ; 01 44 44 93 93 ; Victor Cohen ; Havas Paris ; victor.cohen@havas.com ; 06 25 66 11 06