



RSE

Rendez-vous Sans Équipement ?

Février 2022 – IL – Orange France / DEF

Demande-t-on à un boulanger de faire du pain sans farine ou à un agriculteur de labourer sans charrue ? Et à un commercial en charge d'une région (aussi étendue que l'Aquitaine ou l'Occitanie par exemple) de maximiser ses rendez-vous clients sans voiture de service ? Pour Orange, la réponse est « oui » !

Quand la réduction des coûts se maquille en RSE...

Vendeurs embauchés sans véhicule de service

Dès juin 2021, [la CFE-CGC Orange a alerté la Direction](#) sur les effets indésirables de cette nouvelle politique qui :

- ▶ complexifie l'organisation quotidienne des prises de rendez-vous (on ne peut plus démarrer et finir son activité depuis son domicile) ;
- ▶ accroît les kilomètres à réaliser en début et fin de journée (il faut venir chercher une voiture de pool et la rendre le soir) ;
- ▶ diminue massivement le « temps vendeur » (la prise de service, qui intervient au 1^{er} RDV lorsqu'on a une voiture de service, démarre à la prise de véhicule de pool) ;
- ▶ crée une inégalité de traitement entre les vendeurs avec ou sans voiture attribuée ;
- ▶ rend moins attractif un poste pour lequel il est difficile de recruter ;
- ▶ contribue à augmenter le stress et la charge mentale ;
- ▶ génère des coûts indirects ou des émissions carbone supplémentaires (km supplémentaires parcourus avec son véhicule personnel pour venir chercher une voiture de pool) ;
- ▶ engendre une perte directe de chiffre d'affaires pour l'entreprise et de rémunération variable pour les vendeurs si des RDV clients sont manqués pour cause d'indisponibilité de voiture de pool.

La réponse d'Orange France (le 23/11/2021 pour un courrier adressé le 16/07/2021) réaffirme sa volonté de maintenir cette politique, en indiquant :

- ▶ « que la charte Groupe des véhicules professionnels permet d'homogénéiser les principes appliqués en France et ainsi de s'assurer que le dispositif mis en œuvre s'inscrit dans une démarche d'efficacité et d'optimisation des coûts, de qualité et de sécurité dans le service apporté aux bénéficiaires de véhicules professionnels, et d'accompagnement des engagements du Groupe **en particulier en matière de développement durable** » ;
- ▶ qu'elle peut être modulée « au cas par cas selon des critères d'usage conformes à ceux prévus par la charte et sur double validation du Directeur de l'Unité et du Directeur de DEF [...] pour répondre avec discernement aux différentes situations opérationnelles ».

Nouvelle autorisation de remisage à domicile

Depuis début janvier 2022, les vendeurs bénéficiant d'un véhicule de service reçoivent deux documents à signer :

- ▶ [la charte conducteur véhicule](#) Groupe France,
- ▶ une autorisation annuelle de mise à disposition avec remisage à domicile.

Le second document a été modifié par rapport à sa rédaction des années précédentes, et pose au moins deux difficultés :

- ▶ sur le fond, en précisant que la restitution du véhicule de service ne donnera lieu à aucune indemnité, il contrevient à la [DG 14](#), et aux usages dans l'entreprise, qui reconnaissent que la mise à disposition d'un véhicule de service évite l'achat un véhicule personnel pour se rendre sur leur lieu de travail, ce qui justifie la plupart du temps une indemnité compensatrice lors des changements de poste ;
- ▶ sur la forme, en intégrant des liens vers une page générique de l'intranet Orange futé : les documents en lien dans ladite page pourraient changer sans que les personnels concernés en aient connaissance : les documents sur lesquels ils s'engagent doivent donc tous être annexés à l'autorisation annuelle de remisage.

Tant que l'autorisation de mise à disposition avec remisage à domicile n'est pas modifiée, nous préconisons de ne signer que la charte conducteur.

La RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale) d'Orange est mise en avant pour justifier des mesures... qui contribuent surtout au plan Scale-Up de réduction des coûts.

L'utilisation de voitures de pool par les commerciaux déporte vers les personnels les émissions carbone des trajets domicile-travail (scope 3), hors de la comptabilité carbone utilisée par Orange [dans ses indicateurs publics](#), qui n'intègrent actuellement que les [scopes 1 & 2](#), en dégradant leurs conditions de travail et leur productivité.

Quant à la suppression de toute indemnité compensatrice en cas de suppression des voitures de service... no comment !

Manque de transparence...

La réponse d'Orange France à notre courrier de juillet fait apparaître des critères (cumulatifs) d'attribution de véhicules qui ne figurent pas dans les chartes publiées sur l'intranet :

- ▶ nécessité de se déplacer de façon intensive pour exercer son activité professionnelle au moins 3 jours par semaine (10000 kilomètres par an),
- ▶ impossibilité d'utiliser les véhicules en OAP et les transports en commun (ex: horaires spécifiques, multisites,...).

Enfin, cette modification substantielle de l'organisation du travail pour les vendeurs n'a été présentée à aucune Instance Représentative du Personnel.

... et critères problématiques

On peut notamment s'interroger sur l'opportunité de basculer les vendeurs vers des voitures de pool en pleine crise sanitaire... et sur la notion « d'utilisation intensive », qui questionne sur une surcharge de travail imposée aux vendeurs... dans un contexte déjà très dégradé :

- ▶ périmètres de plus en plus vastes ;
- ▶ départs non remplacés et sous-effectifs chroniques ;
- ▶ PVV en berne ;

problèmes d'organisation du travail et en particulier de la production (le plus souvent sous-traitée) qui plombent à la fois les conditions de travail des équipes et la réalisation du chiffre d'affaires.



La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Une politique d'attribution des véhicules transparente, équitable et qui facilite l'activité des vendeurs
- ▶ Une politique RSE construite avec les personnels et non contre eux

Associer social et environnemental

La CFE-CGC Orange est en faveur d'une politique de responsabilité sociale et environnementale d'Orange, si elle :

- ▶ embarque la **prévention** des risques pour les personnels (obligation de l'employeur) ;
- ▶ ne déporte pas ses coûts et son empreinte carbone vers les personnels ;
- ▶ optimise les efforts à fournir pour réaliser les objectifs commerciaux ;

Disposer d'un véhicule de service devrait être un choix proposé aux commerciaux

Selon le contexte de chacun (zone d'exercice, facilité d'accès au lieu de travail sans voiture ...), les vendeurs devraient disposer du choix : utilisation des véhicules de pool, voiture de service avec remisage à domicile, voiture de statut utilisable à titre personnel avec contribution financière du salarié, sur la base de critères simples, équitables et transparents.

Expérimenter de nouvelles formes de RDV

N'est-il pas temps pour Orange d'envisager l'utilisation d'outils digitaux (visio) pour limiter les km parcourus par les vendeurs ? Pour la CFE-CGC Orange, cela pourrait se faire, dans un cadre précis :

- ▶ expérimentation ouverte aux volontaires,
- ▶ avec des garanties en matière de rémunération,
- ▶ avec un accompagnement (formation) pour identifier quand le basculement en visio peut s'avérer pertinent, et comment gérer efficacement un RDV en visio,
- ▶ avec un bilan quantitatif et qualitatif réalisé avec les expérimentateurs.

Vos représentants CFE CGC restent à votre écoute **pour recueillir vos attentes et vos propositions**, pour des modalités d'attribution et d'utilisation des véhicules qui vous permettent d'optimiser votre efficacité commerciale, vos conditions de travail et de santé, et votre empreinte environnementale.

C'est sur cette base que nous pourrons :

- ▶ remonter les bonnes alertes pour obliger l'employeur à agir
- ▶ demander l'ouverture de négociations
- ▶ faire respecter vos droits.



Vos correspondants

Jennifer PUECH – 06 90 51 92 15
Gaëtan ABSALON – 06 96 85 46 26
Lionnel PRANDI – 06 94 45 63 11
Jean Marc DARTAGNAN – 06 89 10 01 12

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG



Cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

