



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : JW-HM/10-02-2022

Orange SA
111, quai du Président Roosevelt
CS 70222
92449 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX
À l'attention de :
Madame Valérie Gardès
Directrice des Ressources Humaines DEF
Monsieur Olivier Mast
Directeur des opérations Orange France

Paris, le 7 février 2022.

Objet : Véhicules des vendeurs en Agence Entreprises

Madame, Monsieur,

Comme nous l'avons déjà remonté, nous constatons la mise en place d'une politique de gestion des véhicules de services inadaptée pour les vendeurs des Agences Entreprises. Sous couvert de RSE, elle masque une politique de réduction des coûts créant des contraintes supplémentaires pour des équipes qui en ont déjà plus qu'il n'est supportable, et qui sont tout à la fois en risque psycho-social et en difficulté croissante pour réaliser le chiffre d'affaires attendu d'eux.

Il est cependant possible de concilier une meilleure efficacité professionnelle avec une diminution des risques, une plus grande satisfaction des vendeurs, et un meilleur bilan carbone global.

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 ;
- augmente le stress et la charge mentale ;
- génère des coûts et/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 ou de moindre disponibilité des vendeurs.

Nouvelle autorisation de remisage à domicile dans certaines Agences Entreprises

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

- [la charte conducteur véhicule](#) Groupe France, publiée sur l'intranet Orange et s'appliquant à tous ;
- dans certaines agences seulement, 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 son lieu de travail, ce qui justifie la plupart du temps une indemnité compensatrice lors des changements de poste impliquant restitution du véhicule ;
- 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.

Précisons que cette charte de remisage à domicile ne figure pas sur Orange futé.

Les personnels qui ont reçu cette nouvelle autorisation de remisage à domicile sont inquiets, craignant notamment qu'à plus ou moins brève échéance on les contraigne aussi à basculer vers des voitures de pool sans compensation, et nous leur avons conseillé de ne pas la signer tant qu'elle comporte les deux défauts indiqués ci-dessus.

Des justifications peu satisfaisantes, peu transparentes... voire très problématiques

Les réponses qui nous ont été apportées jusqu'à présent (par mail le 23 novembre dernier), concernant en particulier l'embauche de nouveaux vendeurs sans véhicules de service, indiquent notamment :

- « 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 ».

Ce mail fait également 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 (10 000 kilomètres par an) ;
- impossibilité d'utiliser les véhicules en OAP et les transports en commun (ex : horaires spécifiques, multisites...).

Cette politique questionne sur plusieurs plans :

1/ Est-il opportun de basculer les vendeurs sur des voitures de pool en pleine crise sanitaire ?

2/ Par ailleurs, les critères « d'utilisation intensive » interrogent sur le principe d'une surcharge de travail implicitement imposée aux vendeurs, dans un contexte déjà très dégradé, générateur de risques psychosociaux que l'employeur a l'obligation légale de prévenir :

.../...

.../...

- périmètres géographiques de plus en plus vastes suite à la fusion des DO, dont ni les personnels ni les organisations syndicales n'étaient demandeurs, et qui génèrent des déplacements supplémentaires pour beaucoup de collaborateurs, au-delà même des vendeurs ;
- départs non remplacés et sous-effectifs chroniques dans les équipes commerciales ;
- objectifs commerciaux de plus en plus difficiles à réaliser ;
- problèmes d'organisation du travail, d'outils et de processus, en particulier Delivery depuis 2016 (en partie sous-traité) qui plombent à la fois les conditions de travail des équipes (certaines sont en réelle détresse psychologique) et la réalisation du chiffre d'affaires.

3/ Notons enfin que cette modification substantielle de l'organisation du travail pour les vendeurs n'a été présentée à aucune Instance Représentative du Personnel.

Une RSE instrumentalisée, alors qu'il est possible de faire autrement

La mise en avant de la RSE comme justification de cette nouvelle politique véhicule apparaît en parallèle comme... du greenwashing ! En effet, 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.

Si la CFE-CGC Orange, et de nombreux collègues, sont tout à fait volontaires pour s'engager dans une politique de réduction de notre empreinte environnementale, nous attendons collectivement que la politique RSE d'Orange associe effectivement social et environnemental. ***La RSE d'Orange doit être construite avec les personnels, et non contre eux, il en va de notre intérêt collectif et citoyen.***

Les commerciaux devraient avoir le choix de leur solution de transport professionnel

Les informations collectées par nos représentants dans les différentes Agences Entreprises montrent qu'une politique rigide crée des effets de bord négatifs qui pourraient être évités : les vendeurs eux-mêmes se crispent sur la conservation d'une voiture de service que dans certains contextes ils rendraient volontiers, s'ils étaient certains qu'on leur en attribue de nouveau une dès qu'ils en exprimeraient le besoin justifié, ou s'inquiètent d'une dégradation prochaine de leurs conditions d'exercice au regard des conditions faites aux nouveaux embauchés.

Outre une meilleure réflexion sur les lieux d'implantation des campus d'Orange (facilité d'accès par les transports publics, centralité par rapport à l'implantation des clients et des personnels...) qui sont loin d'être une clef de décision prioritaire dans de nombreuses réalisations récentes, une politique plus souple et concertée avec chaque intéressé, dans la confiance réciproque, permettrait d'obtenir une équation globale beaucoup plus satisfaisante, pour les personnels, pour l'entreprise, et en matière de prévention des risques, qu'ils soient d'accident, de stress, ou d'émissions carbone.

Chaque vendeur devrait avoir le choix entre différentes solutions, susceptibles de s'adapter au contexte de chacun (zone d'exercice, facilité d'accès au lieu de travail sans voiture...) :

- voiture de pool ;
- voiture de service avec remisage à domicile ;
- voiture de statut utilisable à titre personnel avec contribution financière du collaborateur ;
- remboursement intégral d'un abonnement aux transports publics sur la zone correspondant à sa zone d'exercice professionnel, incluant son domicile (actuellement, dans des zones géographiques comparables, certains vendeurs ont leur abonnement remboursé à 100%, d'autres à 50%) ;
- remboursement des frais d'utilisation d'un scooter, d'une moto ou d'un vélo, voire mise à disposition par l'entreprise de ce type de véhicule, plus adapté qu'une voiture dans certaines zones géographiques (tandis qu'actuellement certains vendeurs financent personnellement leurs trajets en scooter ou moto, parce que c'est la solution la plus efficace pour effectuer leurs RDV) .

Les points clefs qui nous semblent importants dans l'attribution de solutions de transport adaptées, et discutées avec les collaborateurs sont assez simples :

- prise en charge intégrale des frais de déplacement impliqués par l'activité professionnelle des vendeurs dans tous les cas de figure ;
- optimisation du temps de travail utile pour les vendeurs (possibilité de partir en RDV client directement depuis son domicile et de faire le trajet le plus direct pour le rejoindre) ;

.../...

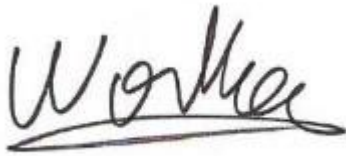
- minimisation des kilomètres parcourus, de la fatigue et des temps de trajet (trajets domicile-travail inclus) ;
- choix de la solution la moins polluante au global (qui se recoupe en partie avec le critère précédent, mais aussi dans le choix du moyen de transport le moins émetteur, en incluant les trajets domicile-travail).

Le tout étant réalisé sur la base des souhaits exprimés par les vendeurs eux-mêmes, et avec la possibilité de changer facilement de solution si la situation du vendeur change (évolution de portefeuille client, déménagement personnel, déménagement du campus...), et qu'il soit financièrement compensé si sa nouvelle situation professionnelle l'oblige par exemple à acquérir un véhicule personnel. Cela réduira également le stress et le sentiment d'injustice : aucun vendeur ne se plaindra que la solution mise à sa disposition coûte, dans l'absolu, moins cher que celle de son collègue, si c'est la solution qu'il ou elle a choisie, parce que c'est la mieux adaptée à sa situation du moment.

Nous espérons qu'Orange saura rapidement mettre en œuvre une politique efficiente pour optimiser les déplacements des vendeurs, et de tous les personnels nomades, dans le sens d'un intérêt collectif bien compris.

La CFE-CGC Orange reste à votre disposition pour y contribuer.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.



Jérôme Wartel
Réfèrent Métier National
Agence Entreprises



Hélène Marcy
Vice-présidente de la CFE-CGC Orange

CC :

- Monsieur Eric Bousquet – Directeur des Relations Sociales Groupe