



CFE-CGC Orange
Madame Le Lepvrier, Référente Métiers
des AD
Mr Seurin, Délégué Syndical Central UES
Orange
10/12 rue Saint Amand
75015 PARIS

Arcueil, le 3 mars 2021

Objet : Crise sanitaire - fermeture des boutiques et maintien de la Part Variable Commerciale (PVC)

Madame, Monsieur,

Dans votre courrier daté du 16 février 2021, vous exprimez votre incompréhension quant aux dispositions prises par l'entreprise suite à la fermeture d'une partie de son réseau de distribution physique, nécessitée par les mesures gouvernementales du 28 janvier dernier.

En réponse, je souhaite vous apporter les éléments d'information et de contexte ci-après, que ce soit en matière de poursuite d'activité ou de rémunération.

Comme lors du premier confinement, l'entreprise a fait le choix de ne pas recourir au chômage partiel. En privilégiant le positionnement des salariés en ASA Covid, l'entreprise leur garantit ainsi la perception de l'intégralité de leur rémunération fixe.

En moyenne des dernières parts variables versées, ce choix est financièrement plus avantageux pour nos salariés qu'une rémunération en chômage partiel, basée sur les rémunérations fixe et variable.

Cette décision est également synonyme d'équité entre les collaborateurs fonctionnaires du réseau Orange et les salariés de droit privé, le chômage partiel étant ouvert par essence aux seuls salariés de droit privé.

Concernant le maintien de la part variable, la période que nous traversons actuellement est très différente de celle du premier confinement 2020 à laquelle vous vous référez. En mars 2020, l'ensemble de notre réseau de points de vente avait été contraint de stopper son activité, alors qu'aujourd'hui seul un tiers de ce dernier est à l'arrêt.

La garantie de la PVC, dans les conditions que vous suggérez, nous semble susceptible de pénaliser les salariés exerçant une activité dans les boutiques demeurées ouvertes selon les règles nominales de calcul de la part variable grand public.

Concernant le télétravail, le choix de ne pas ouvrir cette modalité de travail aux salariés du réseau distribution, n'est nullement un choix dogmatique mais un choix raisonné qui tient compte de la nature des activités exercées par nos conseillers.

L'accueil des clients, la vente, la gestion des stocks, qui représentent plus de 80% du quotidien de nos conseillers, sont par essence des activités adhérentes à la boutique et ne sauraient donc être exercées à distance.



Notre choix trouve également sa raison d'être dans la complexité d'équiper et de former dans des conditions peu évidentes ces mêmes conseillers en matériel informatique pour travailler depuis leur domicile.

Je vous confirme en conséquence le choix de l'entreprise de privilégier, en dehors de l'entraide, la réalisation des autres activités (entretien individuel, formation) au sein de sites Orange. Leurs conditions de réalisation y semblent préférables tant sur un plan pratique que sur un plan humain, puisque le retour sur site permet au salarié de retrouver tout ou partie de l'équipe de la boutique.

Concernant l'entraide, proposer à des conseillers de poursuivre leur activité commerciale en SCO pourrait paraître séduisant du fait de la proximité apparente des métiers de conseiller boutique et de conseiller client par téléphone. Dans la réalité, l'entraide entre les 2 canaux s'avère complexe en particulier dans un contexte où la majorité de nos sites SCO sont fermés. Elle se heurte à des complexités opérationnelles (équipement des conseillers boutiques, acculturation de ces derniers à une législation et à des outils différents, encadrement des renforts) qu'il semble difficile de dépasser dans les circonstances actuelles.

Concernant le dispositif « Let Me Help », la décision a été prise de ne pas le réactiver dans nos agences distribution. Ce choix résulte des enseignements issus de la première mise en œuvre du dispositif : une solution par le biais du seul mobile, dont peuvent être équipés nos conseillers, n'est pas viable dans le temps pour des raisons d'ergonomie. Nous réfléchissons cependant à sa possible réactivation sur site Orange ou en boutique afin d'offrir aux éventuels contributeurs à « Let Me Help » de meilleures conditions de sécurité et d'exercice de l'activité.

L'ensemble de ces éléments synthétise la logique qui a prévalu dans les prises de décisions, aussi bien en termes d'entraide, de télétravail ou de rémunération.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "FD", with a long horizontal line extending to the right.

Fabienne Dulac
Directrice Générale Adjointe,
CEO Orange France