Le Monde
DIMANCHE 18 - LUNDI 19 SEPTEMBRE 2022

Chez Orange, la tension monte d'un cran

La patronne, Christel Heydemann, affronte un climat social instable et les doutes de salariés sur sa stratégie

L'état de grâce aura duré moins de cent jours. Le 8 juillet, soit quatre-vingt-quatorze jours après sa nomination, Christel Heydemann, la nouvelle directrice générale d'Orange, répond en direct vidéo, sur le réseau interne du groupe, aux questions des salariés.

Entre canapés et coussins, la mise en scène se veut décontractée. Mais le décor peine à cacher la tension. Les questions *« ne sont pas toutes tendres »*, avertit l'animatrice de l'émission, elle-même cadre d'Orange. Sur les 918 questions retenues, beaucoup tournent autour du salaire de la directrice générale, potentiellement une fois et demie plus élevé que celui de son prédécesseur, Stéphane Richard, alors que, dans le même temps, l'augmentation prévue pour les salariés plafonne à 3 % pour 2022. Christel Heydemann pourrait percevoir jusqu'à 2,25 millions d'euros cette année, dont 1,35 million de variable.

« J'entends la colère et l'anxiété liées au pouvoir d'achat », confie Christel Heydemann dans cette vidéo vue par *Le Monde*, et *« je ne suis pas là pour défendre le niveau de rémunération des dirigeants »* en général. Mais, *« sur mon salaire, beaucoup de choses dites ne sont pas réelles »*, s'agace la dirigeante : *« Mon salaire fixe est plus bas que celui de Stéphane Richard (…), et je n'augmenterai en théorie mon salaire par rapport à mon prédécesseur que si l'entreprise surperforme, et donc cela voudra dire que l'ensemble des collaborateurs auront eu des bonus, car nous aurons dépassé nos objectifs. »*

Le *« one-woman-show »* de Christel Heydemann, selon les mots de la CGT, ne fait pas rire les syndicats. *« C'est choquant »*, résume Pascale Abdessamad, élue SUD-PTT. La vidéo a contribué à renforcer l'alignement des organisations syndicales : en chœur, elles appellent, depuis plusieurs semaines, à une réouverture des discussions sur les salaires, après le désaccord sur les négociations obligatoires pour 2022.

« Nous sommes prêts à discuter de la mise en œuvre des dispositions autorisées par la récente loi sur le pouvoir d'achat, afin de compenser une partie des effets de l'inflation, mais en tenant compte de la marge de manœuvre financière limitée du groupe », répond Gervais Pellissier, directeur général adjoint d'Orange. Un comité social et économique central est convoqué, sur ce sujet, le 22 septembre.

Orange n'est pas la seule entreprise française à connaître ce genre de tensions salariales face à l'inflation. Mais la mobilisation unanime des syndicats de l'opérateur reflète un malaise profond.

Mise en œuvre après le Covid-19, la réorganisation des bureaux en « flex desk », selon laquelle chaque salarié ne dispose plus d'un poste de travail attitré, nourrit un sentiment d'inconfort. Encore plus après l'échec, cet été, des négociations sur une revalorisation de la prime de télétravail. Le plan de départ visant les salariés les plus âgés crée des surcharges de travail dans certains métiers. Et les mesures d'économies renforcées – déplacements réduits, séminaires annulés… – ajoutent à la mauvaise humeur ambiante.

Plus inquiétant, les suicides de plusieurs salariés depuis le début de l'année ont ravivé le spectre de la crise sociale de 2009. Depuis ce tragique épisode, l'opérateur ne communique plus le nombre précis de suicides. Mais il indique que, cette année, trois familles ont demandé la classification en accident du travail. Des commissions d'enquête, internes ou externes, ont été lancées, et un comité social et économique extraordinaire a été convoqué en juillet sur ce sujet.

Christel Heydemann, la patronne d'Orange, lors de la Rencontre des entrepreneurs de France, organisée par le Medef, à Paris, le 30 août. LAFARGUE RAPHAEL/ABACA

« Nous sommes prêts à discuter, mais en tenant compte de la marge de manœuvre financière limitée du groupe »
GERVAIS PELLISSIER
directeur général adjoint d'Orange

« Le niveau de tension est en train de grimper dans l'entreprise », s'inquiète Elisa Mistral, déléguée centrale CFDT. Selon elle, il faut *« refaire le point sur tous les accords signés en 2010 après la crise sociale, pour savoir si ces accords sont encore connus ou s'ils ont été oubliés »*. Ce sera l'une des priorités du nouveau DRH, Vincent Lecerf, nommé le 12 septembre.

Les inquiétudes montent au fur et à mesure des interrogations sur la stratégie du groupe. Les réorganisations lancées chez Orange Business Services, la division consacrée aux entreprises, et dans le réseau de boutiques seront-elles étendues à d'autres activités ? Le départ, annoncé le 12 septembre, du directeur général d'Orange Bank, Paul de Leusse, pour la société d'investissement Sienna, n'est pas fait pour rassurer les salariés de la banque mobile sur son avenir dans le groupe.

« La montée en puissance de Michaël Trabbia, l'homme de l'innovation chez Orange, annonce-t-elle de profonds changements pour les activités réseaux, dont les bases sont ébranlées par le développement des logiciels ? », interroge un cadre. *« Nous sommes conscients que le climat social est plus fragile qu'il ne l'était il y a trois ou cinq ans. Le contexte global, géopolitique, inflationniste et sanitaire, est incertain et inquiétant pour nous tous. Nous devons veiller à prendre en compte les conséquences que pourraient avoir les plans de transformation pour l'ensemble des salariés, notamment les plus fragiles »*, reconnaît M. Pellissier.

Choc culturel

Christel Heydemann ne veut encore rien dire de la nouvelle stratégie qu'elle dévoilera en février 2023. Mais il est probable qu'elle passera par un changement de culture. *« Frappée »* par *« l'engagement, l'attachement à l'entreprise et le niveau d'expertise »* des salariés d'Orange, la directrice générale s'interroge sur leur *« rapport au temps »*. *« Peut-être que je suis frustrée de nature et que j'ai envie d'aller vite, mais, parfois, je me dis : "Mais pourquoi prend-on autant de temps pour faire certaines choses ou prendre certaines décisions ?" »*, explique-t-elle.

Le comité exécutif (comex) a été le premier à faire les frais de ce choc culturel. Christel Heydemann a déjà remplacé 40 % de son comex. Et d'autres mouvements sont attendus au moment de l'annonce du plan stratégique. De quoi mettre l'état-major sous tension. Jacques Aschenbroich, qui a pris la présidence du conseil d'administration d'Orange au moment de la nomination de Christel Heydemann, affirme lui aussi son autorité.

Selon une source proche, les relations sont tendues entre le président et le directeur financier, Ramon Fernandez, à qui on demande plus de justifications sur la marche financière du groupe. *« Je suis combative et j'ai beaucoup d'énergie. Ceux qui espèrent me faire baisser en énergie, vous ne pouvez pas compter là-dessus »*, dit Mme Heydemann aux salariés, plus habitués ces dernières années au ton paternaliste de Stéphane Richard. Les temps ont changé. ■

OLIVIER PINAUD

Coupures électriques : les télécoms veulent éviter un scénario noir

Les opérateurs, qui craignent une extinction de leurs réseaux mobiles, demandent à figurer dans la liste des clients exemptés de délestage

Comment s'assurer qu'en cas de coupure électrique volontaire (délestage) les réseaux télécoms continuent de fonctionner ? Le gestionnaire du réseau d'électricité (RTE) a beau penser qu'une *« mobilisation générale »* permettra d'échapper aux délestages cet hiver, la question provoque des sueurs froides chez les opérateurs télécoms et jusqu'aux cabinets ministériels. Car, sans électricité, plus d'antennes relais et, donc, plus de téléphonie mobile.

Or, aujourd'hui, près de 90 % des appels d'urgence sont passés depuis un mobile. Personne ne veut revivre le drame de la panne, le 2 juin 2021, des numéros d'urgence gérés par Orange : six personnes sont mortes faute de n'avoir pu joindre les secours. Identifié depuis des semaines, le sujet a été évoqué, le 13 septembre, lors d'une première réunion entre Jean-Noël Barrot, le nouveau ministre délégué chargé de la transition numérique et des télécommunications, et les opérateurs. Un nouveau rendez-vous est prévu pour début octobre pour trouver la solution et rassurer tout le monde.

« Aucune garantie d'Enedis »

Depuis des mois, les télécoms demandent à figurer dans la liste des *« clients prioritaires »* exemptés de délestage telle que fixée par l'arrêté du 5 juillet 1990, au même titre que les hôpitaux ou les installations industrielles indispensables à la défense nationale. Les opérateurs aimeraient aussi être fixés techniquement. *« A ce jour, nous n'avons aucune garantie technique de la part d'Enedis qui nous permette de nous assurer qu'une antenne relais ne serait pas coupée lors d'un délestage »*, explique Liza Bellulo, secrétaire générale de Bouygues Telecom.

Enedis, la filiale d'EDF chargée de la gestion du réseau de distribution d'électricité, assure être *« en capacité d'isoler techniquement les tronçons de réseau moyenne tension alimentant ces clients prioritaires en cas de coupures exceptionnelles »* et rappelle que *« des installations d'opérateurs télécoms peuvent être définies par les préfectures comme étant à exclure »* des délestages.

Mais Enedis ne veut pas porter seule la responsabilité d'une éventuelle coupure. *« Un extrait du guide Orsec G5 sur le rétablissement et l'approvisionnement d'urgence des réseaux électricité, communications électroniques, eau, gaz, hydrocarbures rappelle que l'utilisateur dont l'activité ne peut pas supporter une coupure ou une interruption d'un réseau doit s'équiper de moyens palliatifs propres »*, souligne le gestionnaire du réseau.

En clair, les opérateurs télécoms doivent installer au pied de leurs antennes des groupes électrogènes ou des batteries capables de prendre le relais du réseau électrique. *« Certains sites majeurs disposent déjà de groupes électrogènes ou de microbatteries, mais c'est inenvisageable pour les 60 000 tours de téléphonie mobile que compte la France »*, rétorque SFR, qui dit réfléchir assidûment au sujet.

En attendant de trouver la solution, et en croisant les doigts pour que le réseau électrique français échappe à un délestage cet hiver, Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free sont prêts à jouer le jeu des économies supplémentaires demandées par le gouvernement, même s'ils rappellent ne représenter collectivement que 1 % de la consommation électrique nationale.

Sensibiliser les abonnés

« Nous pouvons agir sur des leviers d'amélioration qui n'affectent ni le fonctionnement ni la qualité de notre réseau, comme la mise en veille de certaines fréquences la nuit ou l'arrêt de l'éclairage de nos boutiques en dehors des heures d'ouvertures », détaille Liza Bellulo.

Orange, SFR et Free promettent, eux aussi, d'agir pour réduire la consommation d'énergie de leurs bureaux et boutiques, ce qui leur permettrait au passage d'alléger leur facture. Ils prévoient enfin de sensibiliser leurs abonnés aux économies faciles, par exemple en programmant l'extinction de leur box Internet ou du Wi-Fi la nuit.

Regarder la télévision par la télévision numérique terrestre (TNT), et non plus par le biais des box, permettrait aussi de réduire la consommation, souligne opportunément le diffuseur TDF. Il rappelle, selon une étude européenne réalisée en 2021, que la TNT nécessite quatorze fois moins d'électricité que la télévision par Internet. ■

O. PI.