

# Orange Bank : tous « bankable » ?

Groupama Banque, dont Orange détient 65% du capital, sera rebaptisée Orange Bank en janvier prochain. Au 1<sup>er</sup> semestre 2017, une offre de banque sur mobile, Orange Bank, sera proposée à nos clients, avec une gamme de produits et services financiers (compte courant, épargne, crédit – hors immobilier dans un premier temps) et d'assurance. Au démarrage, seule la « banque au quotidien » (compte courant) sera commercialisée par Orange, les autres offres étant vendues directement par Orange Bank. Les réseaux Groupama et Gan continueront en parallèle à commercialiser sous la marque Groupama Banque.

## ■ Quel intérêt stratégique pour Orange ?

Bien que l'usage des technologies de l'information continue de croître, le marché des télécommunications européen stagne. En France, il a diminué en valeur. Orange, qui n'a pas d'offre pour concurrencer les GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon), est concentré sur 2 activités : opérateur d'infrastructures télécoms, et gestionnaire de relation client. En Afrique, Orange Money (porte-monnaie électronique) a séduit 30 millions de clients, au sein d'une population très peu bancarisée. En Pologne, Orange Finance propose déjà une offre de banque mobile... et les agences commercialisent aussi de l'électricité.

Avec Orange Bank, la Direction ambitionne de devenir acteur du monde bancaire en France, puis en Espagne et en Belgique. Un pari audacieux, qui a nécessité d'acquiescer un acteur existant... et qui impose un niveau d'excellence pour percer efficacement.

*L'exécution opérationnelle sera-t-elle à la hauteur ?  
Là est, pour la CFE-CGC Orange, toute la question !*

## ■ 150 points de ventes sélectionnés

L'ouverture d'un compte Orange Bank sera possible dans le réseau des Agences Distribution Orange France (140 points de vente), et de la Générale de Téléphone (9 points de vente). 33 Agences supplémentaires pourraient s'y ajouter si Orange Bank souhaite déployer l'offre dans plus de 140 points de vente.

- Les boutiques retenues sont les points de vente leader sur chaque macro-zone de chalandise prioritaire.
- La permanence d'un conseiller habilité IOBSP y sera obligatoire, sauf en 2017, où, en cas d'absence, les conseillers commerciaux enregistreront une indication, et Orange Bank terminera la souscription.

*Étendre la gamme des produits impose de spécialiser des équipes, et de concentrer le réseau dans des grandes boutiques... au détriment d'une présence physique de la marque Orange sur tout le territoire. Un bon calcul ?*

## ■ 700 conseillers clients habilités IOBSP

En moyenne, 4 conseillers IOBSP (**Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement**) sont prévus par boutique sélectionnée, davantage dans les mégastores.

### La formation IOBSP: 80h dispensées sur 4 semaines

Les candidatures des conseillers volontaires dans les boutiques sélectionnées sont collectées par le responsable de boutique, accompagné de l'équipe projet Orange Bank locale.

### Seront prioritairement formés en phase 1 :

(4 semaines avant le lancement de l'offre... *qui ne sera sans doute prête qu'au T2, pour cause de difficultés sur le SI*)

- les conseillers les plus expérimentés, maîtrisant les nouveaux territoires, disponibles sur la totalité de la période de formation + lancement de l'offre commerciale
- l'adjoint, ou le manager, formé en soutien de son équipe

**Une compensation de la PVC pour les conseillers en formation est prévue, mais son mécanisme reste à préciser.**

*Nous constatons des disparités entre Agences Distribution sur les mesures annoncées !!*

## ■ 4 souscriptions par jour et par boutique

C'est le volume de souscriptions attendu, avec un objectif de 400 000 clients la première année, 2 millions à l'horizon 2020.

- DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES, EFFECTIFS EN BAISSSE, STRESS.....



### Les boutiques ? Déjà à la peine !

L'enquête stress et conditions de travail a révélé une dégradation de la santé des équipes en contact clients, confrontées aux difficultés maximales, par manque d'effectifs et complexité croissante des tâches ([bit.ly/enqueteStress2016](http://bit.ly/enqueteStress2016)).

L'offre Orange Bank s'ajoute à l'activité des conseillers commerciaux, **sans qu'il soit question ni d'augmenter les effectifs en boutique** (les responsables d'Orange Bank s'en sont d'ailleurs inquiétés), **ni de nouveaux avantages pour les conseillers clients**. Celles et ceux qui auront passé

l'habilitation IOBSP seront-ils reconnus ? Tenus de rester 3 ans dans leur boutique (*la règle, non écrite, reste appliquée*), alors que leurs possibilités de mobilité seront pénalisées par le faible nombre de boutiques commercialisant l'offre Orange Bank ?

**Est-ce réaliste ? Motivant pour les équipes ?  
Gage d'une « expérience client incomparable » ?**

La profession d'**Intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de Paiement** (IOBSP) est définie par le Code monétaire et financier. Une **formation**, sanctionnée par l'**habilitation IOBSP**, conditionne l'exercice légal de l'activité.

Orange ne considère pas l'IOBSP comme un métier. Mais l'habilitation est reconnue dans les banques, sociétés de courtage ou mandataires exclusifs en opérations de banque, et permettra aux conseillers commerciaux d'exercer dans d'autres sociétés qu'Orange Bank.

**En savoir + :** [article sur Cbanque](#), [documentation de l'ORIAS](#)

### D'autres emplois en perspective ?

Plusieurs dizaines de postes sous convention collective de la banque sont ouverts sur Orange Jobs, au siège d'Orange Bank à Montreuil (*doublent des effectifs et déménagement en vue, suite aux réorganisations faites par la Direction d'Orange... sans concertation avec les équipes en place !!*), et prochainement sur la plate-forme d'exploitation d'Amiens. Un deuxième site d'exploitation en région pourrait ouvrir en cas de succès.

### ➔ La CFE-CGC Orange propose de lancer l'offre salariés en avant-première

Sur la demande de la CFE-CGC (1<sup>ère</sup> Organisation Syndicale à Groupama Banque), la Direction proposera un avantage à tous les personnels Orange SA, qui sera défini une fois l'offre entièrement finalisée. *Compte-tenu des règles URSSAF, la réduction accordée ne pourra être supérieure à 30%.*

- **Commencer par cette offre permettrait de faire un test « grandeur nature » afin de roder les processus de vente et le parcours digital proposé à nos clients, pour les ajuster si nécessaire avant le lancement commercial.**

### ➔ La CFE-CGC Orange demande à la Direction de s'engager sur :

- le renforcement des effectifs en boutiques, pendant la période de formation des conseillers clients, et au-delà, pour ne pas dégrader les conditions de travail des équipes ;
- la rémunération des actes commerciaux Orange Bank, la compensation de la PVC pendant la formation IOBSP, la reconnaissance monétaire de cette évolution ;
- des évolutions professionnelles et des mobilités volontaires facilitées pour les conseillers qui auront fait l'effort de se former.

## ■ 3 modes de contribution à la commercialisation d'Orange Bank

Le **Service Client Orange par téléphone** ne fera que de l'**information**, renvoyant vers les points de contact web ou téléphoniques de la banque. Les actes commerciaux d'**indication et de souscription** seront réalisés par les **conseillers clients en Boutique Orange**.

	Indication (détection de prospect)	Souscription (ouverture de compte)
quoi ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ présentation de l'application Orange Bank, modalités pour la télécharger,</li> <li>■ vérification et validation des données du client via sa fiche</li> <li>■ remise d'une brochure Orange Bank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ présentation de l'offre personnalisée, des Conditions Générales de Vente et du contrat,</li> <li>■ recueil des pièces justificatives pour l'ouverture du compte (les mêmes que celles demandées pour ouvrir un abonnement mobile),</li> <li>■ signature électronique du contrat par le client.</li> </ul>
quels outils ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ formulaire d'indication accessible via les applications actuelles du conseiller (POC-D sur PC, Nomadis sur tablette)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ interface digitale de souscription avec la même ergonomie intuitive que celle du client,</li> <li>■ les justificatifs seront transmis comme aujourd'hui, par scan ou courrier, pour reprise en back-office par les équipes d'Orange Bank.</li> </ul>
par qui ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ les conseillers de toutes les boutiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ uniquement dans les boutiques sélectionnées,</li> <li>■ par des conseillers ayant obtenu l'habilitation <b>IOBSP (Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement)</b>.</li> </ul>
quelle formation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ formation de 1,5 jour à l'offre commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ formation de 80h / 4 semaines pour obtenir l'habilitation IOBSP</li> </ul>
quelle rému ?	Rémunération de l'indication (pour tous les conseillers) et de la souscription (pour les IOBSP) : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ fait générateur : ouverture du compte par Orange Bank,</li> <li>■ modèle de rémunération PVC avec l'indicateur SAM (Satisfaction, Accompagnement, Multicanalité) 100% Orange.</li> </ul> Le SAM sera calculé par boutique sur la base des indications et des souscriptions réalisées par ses conseillers, les actes réalisés suite à un rebond depuis l'offre Telco étant comptabilisés comme « Orange Bank ». Il sera intégré dans la rémunération de chaque conseiller ayant réalisé au moins un acte Orange Bank.	

**Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)**

**Version électronique avec liens actifs**  
[www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/](http://www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/)

**Vous abonner gratuitement à nos publications :** [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

 [facebook.com/cfecgc.orange](https://facebook.com/cfecgc.orange)  
 [twitter.com/CFECGCOrange](https://twitter.com/CFECGCOrange)

**Vos correspondants CFE-CGC**

Florence Le Lepvrier – 06 89 73 50 07  
Arnaud Chaumeil – 06 75 21 41 12  
Ludovic Dalpiaz – 06 45 19 14 09

**Tous vos contacts CFE-CGC :**  
[bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)