



orange SA

Décembre 2017

ORANGE FAIT DE LA BANQUE... MAIS TOUJOURS "NO MONEY" POUR SES SALARIE-ES !

Après des mois de tests pour assurer un système d'information fiable et une interface efficace sur les mobiles, Orange Bank est lancée depuis le 2 Novembre ! Alors que les banques proposent des abonnements mobile, Orange devient Bank. Ces nouveaux territoires de concurrences entre les entreprises de services ne sont pas sans conséquences sur les emplois, leur rémunération et les conditions de travail.

Les débuts sont malgré tout difficiles, Orange rencontre des difficultés pour arriver sans bug à l'ouverture des comptes, les sms et/ou mails délivrant les codes d'accès n'arrivent parfois jamais...

En parallèle le PDG se félicite déjà des 30 000 ouvertures de comptes dans les dix premiers jours.

Des objectifs et services ambitieux !

2 millions de clients d'ici 2024 !

400.000 clients dès la première année, Orange parie sur la gratuité et l'instantanéité de son offre de banque 100% mobile. Pour l'instant, Orange Bank se limite au compte courant, mais compte lancer ses premiers prêts à la consommation et immobiliers, dès 2018.

Stéphane Richard l'a dit « je veux être le Free de la banque » et disrupter le secteur bancaire... Par ailleurs, Orange dispose de 27 millions de clients mobile, un atout clé pour démarrer aujourd'hui en France, en Espagne dès 2018, puis dans d'autres pays. Et pour cela, Orange Bank a du temps. Stéphane Richard s'est dit prêt à perdre de l'argent (100 millions par an) pendant les cinq prochaines années !!!

Lorsque l'on sait que Sud et plus de 10 000 salarié-es ont signé une pétition demandant 500€ tout de suite au vu des bons résultats 2017 et pour compenser une participation, pas à la hauteur du travail produit par les salarié-es, il y a de quoi s'insurger !

Des boutiques déjà en peine...

L'enquête stress 2016 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.

Le lancement arrive juste avant le début de la

période commerciale de Noël (qui concentre un quart des ventes en boutique) période déjà tendue et chargée à cause du manque d'effectif chronique existant dans le réseau de distribution. Pas certain-e que l'arrivée de la banque va faciliter les choses ?

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 inquiété-es), ni de nouveaux avantages ou reconnaissance pour les conseillers clients.

Orange Bank, c'est parti !



PVC... À découvert

Du fait du manque d'emploi, les boutiques ont déjà du mal à absorber les flux « classiques », le lancement de la banque risque une fois de plus de peser lourd sur les épaules des vendeur-ses.

Cela risque d'être la double peine pour les salarié-es du réseau de distribution déjà en pénurie d'effectif. En effet, c'est directement leur rémunération qui va être impactée (PVC), car nous le savons, trop d'attente en boutique = insatisfaction client, item important de rémunération de la PVC.

Pour Sud, il est déplorable que la rémunération des salarié-es du réseau de distribution soit la résultante du manque d'emploi et de recrutement. Si l'entreprise mène une politique de disette de l'emploi, elle ne doit pas en faire payer le prix fort à ses salarié-es !

Reconnaissance : mais t'es où ? Pas là !

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.

Pourtant, l'habilitation est reconnue dans les banques, sociétés de courtage ou mandataires exclusifs en opérations de banque et permettra même aux conseiller-es commerciaux d'exercer dans d'autres sociétés qu'Orange Bank !

Sud s'indigne que la direction n'ait pas prévu de reconnaître la formation et la certification bancaire des salarié-es qui vendent dès aujourd'hui les offres bancaires. Sud revendique la reconnaissance de l'évolution du métier et des nouvelles qualifications. L'implication des salarié-es concerné-es doit se traduire par des promotions et des augmentations de salaire.

Pas question non plus que les salarié-es certifié-es IOBSP soient bloqué-es sur leur poste sans pouvoir postuler ailleurs, sans pouvoir changer d'unité du fait de leur agrément ! Il semblerait que certaines DO aient oublié ce « détail », Sud se charge dès aujourd'hui de faire remonter au niveau national.

Ubérisation bancaire...

En parallèle Altice (SFR) qui connaît de gros déboires boursiers en ce moment a déjà annoncé le

lancement de Altice bank avant 2019. Côté banques « classiques » le mot d'ordre est fermeture, en effet, LCL a annoncé que 240 points de vente fermeront en France d'ici 2019, le groupe Banque Populaire – Caisse d'Épargne en fermera 5 % d'ici 2020 soit 400 c'est-à-dire autant que la Société Générale.

En milieu rural où le maillage est moins dense, les agences voient leurs horaires réduits et les salarié-es se partagent souvent entre deux agences... Pour Sud, même si nous comprenons que le développement des services bancaires sur le mobile fasse partie de notre « siècle », il ne doit en aucun cas se substituer aux réseaux physiques, ne doit pas organiser la désertification rurale, ni participer à la fracture numérique.



Élémentaire mon cher Watson !

Il s'appelle Watson, derrière ce sympathique prénom se cache sans doute l'avenir des banques sur le numérique.

Watson désigne en effet un programme d'intelligence artificielle conçu par l'Américain IBM, dont Orange va se servir pour assister les client-es 24h/24h et 7j/7j, c'est un conseiller clients virtuel, capable de répondre à des demandes concernant pas exemple, la réalisation d'un virement, la perte d'une CB... il est aussi capable de faire l'analyse sémantique d'un texte et d'en comprendre le sens, permettre d'automatiser par exemple le traitement de mails, de les orienter vers les bons interlocuteurs sans intervention humaine.

Les conséquences sur l'emploi de cette automatisation et robotisation sont désastreuses. Un nouvel outil « digital » qui on l'aura compris, va permettre à Orange de réaliser des gains de productivité énormes.

Sud propose que les gains soient redistribués aux salarié-es et s'accompagne d'une diminution du temps de travail à 32H.