



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

La NEWSLETTER internationale

COMITÉ GROUPE EUROPÉEN

Accélération des transformations

Mars 2024

- Orange Bank, un immense gâchis
- Europe : 145 possibles suppressions d'emploi pour améliorer la marge où la démonstration de l'absurdité du pilotage par les coûts...
- Orange Bank, rendu d'avis du CGE

Vos représentants CFDT du CGE-CGM*



Isabel Lejeune TO



Olivier Berducou



Anita Iriart-Sorhondo



Eric Carbonnier



Nadia Zak-Calvet



David Margirier

*CGE comité groupe Européen
CGM : Comité Groupe Monde

ORANGE BANK, UN IMMENSE GACHIS 2

Que ce soit le caprice d'un ancien inspecteur des finances devenu PDG d'Orange ou le résultat d'une réflexion stratégique, Orange s'est lancé dans le secteur bancaire en 2017. L'objectif initial était de créer des synergies techniques et commerciales via le réseau de boutiques Orange en s'appuyant sur l'expérience de Groupama.



Photo: libre.de.droits, Adobe Stock, 80252484

EUROPE : 145 POSSIBLES SUPPRESSIONS D'EMPLOI POUR AMÉLIORER LA MARGE OU LA DÉMONSTRATION DE L'ABSURDITÉ DU PILOTAGE PAR LES COÛTS... 4

En octobre 2022, la direction avait annoncé 145 licenciements en Europe (hors France et Angleterre). À l'époque, elle avait affirmé qu'il n'y aurait pas d'autres licenciements à prévoir. Cependant, un an plus tard, le discours a changé. La direction indique vouloir désormais supprimer 145 emplois supplémentaires au sein d'Orange Business Europe et de Digital Service Europe - des -. Quelles autres surprises nous réserve 2024 Il est difficile en fait de dire si la direction en a une vision claire.



Photo: libre.de.droits, Adobe Stock, 80252484

ORANGE BANK, RENDU D'AVIS DU CGE 5

Avis intermédiaire du CGE Orange sur le projet de désengagement du Groupe Orange du secteur d'activité de banque de détail en France, Espagne et Belgique.



Photo: libre.de.droits, Adobe Stock, 80252484



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

ORANGE BANK

Un immense gâchis

Que ce soit le caprice d'un ancien inspecteur des finances devenu PDG d'Orange ou le résultat d'une réflexion stratégique, Orange s'est lancé dans le secteur bancaire en 2017. L'objectif initial était de créer des synergies techniques et commerciales via le réseau de boutiques Orange en s'appuyant sur l'expérience de Groupama.

UN IMMENSE GÂCHIS FINANCIER

Face aux difficultés, en 2022, un projet massif a été lancé pour atteindre l'équilibre financier d'Orange Bank. Mais il a malheureusement été interrompu brusquement entraînant des pertes additionnelles sans avoir eu le temps d'atteindre ses objectifs. En effet, Stéphane Richard parti, Orange a pris la décision d'amorcer un processus de cession d'Orange Bank. Ce processus devrait aboutir à une fermeture définitive de la banque pour 2025. Cette cession s'annonce coûteuse pour Orange, car, tout comme lors de la vente d'Orange Cinéma Séries (OCS), notre entreprise devra indemniser l'acheteur... L'impact financier d'Orange Bank sur les comptes du groupe pourrait être colossal.



Photo libre de droits Adobe Stock
406755449

TROIS PAYS SONT CONCERNÉS PAR ORANGE BANK

- En France, un Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) a été signé par la CFDT et la SNB CFE-CGC. Il a également été approuvé, via sondage, par les salariés. Ce plan concerne 599 des 640 salariés d'Orange Bank France. Face à un dialogue social dans l'impasse, l'intersyndicale, avec la CFDT en tête, a dans un premier temps déclenché des débrayages puis des mouvements de grèves relayés par les médias, le maire de Montreuil et des députés. Finalement, l'accord obtenu, dans un cadre tendu, dispose d'indemnités et d'avantages supra légaux bien au-delà du Plan de Départ Volontaire proposé sur Orange SCE.
- En Espagne, 73 employés sont impactés. Orange prévoit de mettre en place un PSE pour les salariés qui ne seront pas repris par les acquéreurs. Le projet reste encore très flou et dépendant des potentiels acquéreurs.
- En Belgique, 73 autres salariés travaillent dans une entité qui était à la base une startup. Ce potentiel relais de croissance s'est avéré être une déception en raison de difficultés rencontrées avec l'autorité de régulation du secteur bancaire en Belgique. L'activité est en train de se réorienter. 43 salariés de cette structure sont basés en France, à Lyon.

UN GÂCHIS POUR TOUS LES SALARIÉS D'ORANGE

Pour la CFDT, quel que soit le domaine, les salariés sont invariablement les victimes du manque de vision stratégique de nos responsables. En premier lieu, ce sont les salariés licenciés ou déplacés qui subissent les conséquences. Pour compenser les pertes financières, la direction impose aussi aux autres salariés une réduction des rémunérations variables assortie d'une limitation des augmentations (voire NAO). Ces pertes entravent également nos capacités d'investissement dans nos activités métiers. Elles représentent donc une menace pour tout Orange.

La CFDT dénonce de plus un dialogue social qui n'est pas à la hauteur du groupe. Les élus d'Orange Bank ont négocié le PSE dans des conditions particulièrement conflictuelles alors qu'ils représentent des salariés en souffrance. L'entreprise nous parlait en CGE de risque dans le calendrier du projet alors que nous avons besoin d'analyses des risques psychosociaux...

UN GÂCHIS STRATÉGIQUE POUR NOTRE GROUPE

En 2017, le CGE avait émis plusieurs observations concernant le projet Orange Bank. Il serait bénéfique pour notre entreprise de ne pas se contenter d'entendre les représentants des salariés, mais de réellement écouter leurs avis. Cela aurait pu prévenir un gâchis et offrir de réelles opportunités à Orange Bank. Nous vous invitons à prendre connaissance de l'avis rendu par le CGE à l'occasion de sa consultation en 2024. (Cf. Orange Bank : rendu d'avis du CGE, page 5)



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

EUROPE

145 possibles suppressions
d'emploi pour améliorer
la marge
où la démonstration
de l'absurdité
du pilotage
par les coûts...

En octobre 2022, la direction avait annoncé 145 licenciements en Europe (hors France et Angleterre). À l'époque, elle avait affirmé qu'il n'y aurait pas d'autres licenciements à prévoir. Cependant, un an plus tard, le discours a changé. La direction indique vouloir désormais supprimer 145 emplois supplémentaires au sein d'Orange Business Europe et de Digital Service Europe - des -. Quelles autres surprises nous réserve 2024 Il est difficile en fait de dire si la direction en a une vision claire.

UNE DIRECTION SANS VISION STRATÉGIQUE

C'est ainsi que sur DSE, la direction a pris la décision de se séparer, entre autres, d'ingénieurs Cloud et des ingénieurs Data. Des profils pourtant officiellement considérés comme des compétences clés. Le manque de vision stratégique donne l'impression que la prise de décision se fait au gré des circonstances, sans vision claire à long terme...

LES PAYS PARTICULIÈREMENT IMPACTÉS PAR LA SUPPRESSION D'EMPLOIS

Les pays les plus durement touchés par le plan de réduction des effectifs sont la Suisse, les Pays-Bas et l'Allemagne auxquels s'ajoute la Norvège, l'Espagne et la Suède pour la partie DES. Les collègues visés travaillent dans la vente, l'ingénierie, la gestion de projet, l'administratif et la gestion d'équipe. Pourquoi ce plan a-t-il été mis en place ? La direction soutient que le maintien d'une marge stable est impossible sans compenser les coûts, principalement à travers des licenciements. Le fait qu'une entreprise technologique ne soit plus guidée que par la gestion des coûts pose questions sur les objectifs long terme de la direction.

LES RELAIS DE CROISSANCE PÉNALISÉS

En plus du déficit de vision stratégique de notre direction, la CFDT déplore son manque de transparence financière. La direction aspire à une "croissance rentable du CA à 2 chiffres" sans dévoiler la rentabilité actuelle. Elle pourrait néanmoins indiquer que la marge IT en Europe est proche de la marge Data Europe. C'est un signal positif. Cependant, elle s'abstient de le faire, probablement pour éviter d'avoir à justifier des licenciements dans des secteurs cruciaux pour notre avenir et qui sont déjà rentables sur l'Europe. Néanmoins, pour respecter l'engagement pris devant les marchés, il faut, selon la direction, quoi qu'il en coûte, améliorer la marge pour 2025 et le plus rapide reste le pilotage par les coûts via des licenciements... Pour la CFDT, ces licenciements ne sont humainement pas acceptables. Ces licenciements n'ont aucun sens stratégique. Ils soulèvent, au contraire, des interrogations quant à la pérennité de l'entreprise dans le domaine des relais de croissance.



Photo libre de droits
G.R.Stocks sur Unsplash



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

ORANGE BANK

Rendu d'avis du CGE

Avis intermédiaire du CGE Orange sur le projet de désengagement du Groupe Orange du secteur d'activité de banque de détail en France, Espagne et Belgique.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le projet de désengagement du Groupe Orange du secteur d'activité de banque de détail en France et en Espagne est un constat d'échec. Il entend solder une série d'errements stratégiques qui ont fini par décourager les repreneurs sérieux.

Au moment où le Groupe décide en 2022 d'investir dans le projet OneBank, le contexte concurrentiel et la situation de marché étaient connus et n'ont pas changé depuis, nous renvoyons à ce propos la direction Orange vers l'avis motivé émis à cette période par le Comité d'Entreprise Européen. Le décalage dans la livraison de OneBank retarde l'atteinte de l'équilibre économique mais ne la compromet pas. C'est donc 57 M€ d'investissements qui sont ainsi jetés à la poubelle.

Les 690 M€ de coût net de fermeture n'ont pas davantage dissuadé Orange de fermer la Banque. La primauté donnée à la génération et à la sécurisation des cash-flows du groupe Orange interroge plus largement le projet stratégique de l'entreprise, lequel conduit à de moins en moins tolérer les prises de risques et les aléas, pourtant inhérents à tout projet d'investissement.

Tout cela donne le sentiment d'un immense gâchis.

Les conséquences sociales de ce projet sont désastreuses pour les salariés, avec 599 suppressions de poste en France. Le CGE se réjouit de l'accord conclu avec les organisations syndicales, lequel contient des mesures qui ont été améliorées de manière très significative par rapport à la version initiale. Le CGE se joint au CSE d'Orange Bank pour considérer que ces améliorations ont été obtenues grâce à l'engagement des délégations syndicales, des élus du CSE et de l'ensemble des salariés, au cours de ces 4 derniers mois. Le CGE considère également que certaines mesures du PSE, concernant notamment le reclassement interne, auraient pu être encore améliorées, au regard des moyens du groupe Orange et des difficultés auxquelles seront exposés les salariés d'Orange Bank.

En Espagne, certes, 35 salariés d'Orange Bank Espagne seraient à ce jour transférés (avec toutes les garanties et conditions en vigueur) à Banco Cetelem mais cela signifie que 38 autres postes sont aujourd'hui menacés de suppression. Le CGE sera vigilant à la sécurité des transferts et à la qualité des mesures sociales d'accompagnement des salariés qui ne seraient pas transférés. Il invite la direction d'Orange à prendre ses responsabilités vis-à-vis de



Photo libre de droits par DiioK sur
Adobe Stock

l'ensemble des salariés concernés, à s'inspirer des mesures sociales appliquées en France et à ouvrir une négociation loyale et de haut niveau social avec les organisations syndicales locales.

S'agissant d'Anytime, le CGE invite la direction d'Orange, une fois la remédiation achevée, à privilégier une solution à même de garantir la pérennité de l'activité et des emplois. S'agissant d'une activité spécifique, Anytime ne doit pas être démembrée et l'ensemble des emplois devront être préservés.

Pour ces trois entités, Le CGE tient à exprimer sa très vive inquiétude concernant les risques psychosociaux auxquels sont déjà exposés les salariés et surtout auxquels ils seront exposés au cours de la longue période de mise en œuvre du processus de désengagement. Le CGE tient à réexprimer la nécessité d'une vision sociale transnationale, reflétant une réelle et unique vision de sa responsabilité des employés du groupe dans toutes les filiales. Le CGE insiste sur la nécessité d'accompagner TOUS les salariés dans cette période difficile en renforçant les dispositifs de prévention et en veillant à une évaluation de la charge de travail des salariés des différents services à chacune des étapes du processus de désengagement.

AVIS INTERMÉDIAIRE

La direction demande au CGE de rendre un avis intermédiaire sur le projet de désengagement du Groupe Orange du secteur d'activité de banque de détail en France et en Espagne. Par avis intermédiaire, nous entendons une évaluation ou un positionnement provisoire ou temporaire rendu au cours d'un processus en cours. Il n'est pas définitif et est susceptible de changer en fonction d'informations complémentaires, d'analyses ou d'évolutions.

Cet avis intermédiaire porte sur les points suivants :

- La décision de désengagement des activités bancaires, ses motivations stratégiques, ses principes et ses modalités connues à ce jour
- Le processus de référencement des clients français d'Orange Bank auprès d'Hello Bank,
- Le principe du transfert de l'activité bancaire d'Orange Bank vers Banco Cetelem (Groupe BNP Paribas),
- La signature de l'accord sur le financement des terminaux mobile (« nouveau contrat Dolphin ») entre Orange Espagne et Banco Cetelem.

MOTIVATIONS ET VŒUX DU COMITÉ DE GROUPE EUROPÉEN

Concernant la décision de désengagement, les éléments de motivation sont largement intégrés dans l'exposé des motifs. Cependant nous voulons souligner les points suivants :

- Les dossiers présentés par la Direction et l'expertise ont souligné la gestion catastrophique de la banque depuis son lancement. En 2021, le dossier One Bank a été présenté en Information-consultation, les élus ont souligné le manque de clarté du dossier et notamment sur la vision stratégique de la banque. Il s'avère que ce manque de vision stratégique a amené à la situation actuelle. Le refus d'une expertise détaillée en 2021 sur le sujet pourrait s'expliquer par la volonté de ne pas donner de visibilité sur

un domaine d'activité déjà dans une situation difficile en 2021 comme le souligne l'expertise à ce jour. À l'époque, les élus soulignaient également le manque de confiance inspiré par le flou des présentations et le manque évident de compréhension des difficultés d'une telle migration technique. Aujourd'hui, la stratégie de délocalisation de la construction de la plateforme en France a non seulement provoqué le départ de compétences en Espagne (de -22% en 2022 et -12% en 2023), mais rendu difficile la conservation de la banque en Espagne, malgré un seuil de rentabilité atteint en 2 ans. Ces éléments accentuent grandement la part de responsabilité de la direction Orange notamment vis-à-vis des employés Orange Bank en



Photo libre de droits par Treaty sur Adobe Stock

Espagne. Nous demandons donc clairement à la direction de mettre les conditions de rétention et de package pour les employés concernés en Espagne au même niveau que le PSE français.

- Comme le souligne l'expertise liée à la cession d'activité bancaire, la question clé concernant le transfert de l'activité bancaire en Espagne est bien l'avenir de la plateforme et des collaborateurs. À ce jour, la direction Orange demande un avis intermédiaire en décorrélant l'avenir de la plateforme et des collaborateurs travaillant sur celle-ci. Nous estimons qu'il s'agit là d'un risque clair concernant au moins la gestion des personnes, au profit d'une approche purement financière qui marque un désintérêt complet envers le personnel hors France. Ces éléments nous confortent dans notre demande d'un accompagnement équitable et au même niveau entre le personnel en France et hors France.
- Concernant le transfert des clients en Espagne, la Direction nous demande un avis intermédiaire concernant également le transfert des équipes. La Direction a aucun moment ne nous a présenté les CONDITIONS de ce transfert. Dans ce cas de figure, nous demandons clairement que les employés Orange Bank Espagne aient la capacité de choisir ou non de rejoindre Cetelem et en cas de refus d'être là aussi traité avec des conditions de départ a minima similaires à celles négociées pour les employés Orange Bank en France (seules conditions présentées lors de ce dossier). Il serait déloyal d'accepter pour les employés qui choisirait un plan de reprise, des conditions en dessous du niveau de celles qu'ils ont actuellement au sein de Orange Bank Espagne.
- Nous souhaitons voir Anytime traiter de façon cohérente et privilégier une solution à même de garantir la pérennité de l'activité et de l'emploi. S'agissant d'une activité spécifique, Anytime ne doit pas être démembrée et l'ensemble des emplois doivent être préservés.
- Comme exprimé plus avant, nous insistons également sur la mise en place d'un accompagnement psychologique de qualité concernant les employés concernés.
- Nous attendons de la direction un engagement fort et une validation écrite telle que déjà exprimé en séance, concernant la loyauté et la transparence des étapes à venir concernant ce dossier information-consultation, et ce compris le suivi de éléments contenus dans cet avis intermédiaire (comme précisé dans le paragraphe « engagement de la Direction »).
- Concernant le projet Orange Bank en France, le CGE a été interpellé par le cas des salariés Orange SA qui travaillent dans les équipes d'Orange Bank en mode dit « Alliance ». C'est notamment le cas des équipes Développement Services Financiers Mobiles. Avec la fin d'Orange Bank, ces salariés vont se retrouver eux aussi sans activité sans qu'un accompagnement adéquat ne leur soit proposé. Le CGE demande que ces cas soient pris en compte dans une logique d'équipe. Le CGE demande que ces salariés puissent être accompagnés via des dispositifs similaires et avec des moyens équivalents aux salariés Orange Bank.

AU VU DE TOUT CE QUI PRÉCÈDE, LE CGE DÉCIDE DE RENDRE L'AVIS SUIVANT.

- Sur la décision de désengagement des activités bancaires, ses motivations stratégiques, ses principes et ses modalités connues à date (dont le processus de référencement des clients français d'Orange Bank auprès d'Hello Bank) : un avis défavorable ;



- Sur les risques psychosociaux induits par le projet et ses conséquences sur les conditions du travail : un avis défavorable ;
- Sur les mesures sociales d'accompagnement prévues par le PSE en France, dont le congé de reclassement : un avis favorable ;
- Sur le principe du transfert de l'activité bancaire d'Orange Bank vers Banco Cetelem (Groupe BNP Paribas) : un avis favorable sous réserve de l'intégration des vœux du CGE et sans préjudice de l'information-consultation à venir ;
- Sur la signature de l'accord sur le financement des terminaux mobile (« nouveau contrat Dolphin ») entre Orange Espagne et Banco Cetelem : un avis favorable sans préjudice de l'information-consultation à venir.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION SUR LA POURSUITE DE L'INFORMATION DU CGE ET SUR L'OUVERTURE DE NOUVELLES INFORMATIONS-CONSULTATIONS

Il est entendu que cet avis intermédiaire ne limitera pas le droit d'information-consultation de l'instance concernant la poursuite du projet de désengagement d'Orange du secteur bancaire.

Le CGE sera informé du déroulement des opérations visées ci-dessus, y compris sur l'évolution du PSE en France et les opérations de fermeture progressive de la banque.

Le processus d'information-consultation du CGE se poursuivra pour les volets du projet non connus au moment de l'avis intermédiaire (poursuite du volet espagnol, volet Anytime).

En particulier, la direction d'Orange s'engage à transmettre les informations au CGE sur les processus en cours dès qu'elles seront disponibles, notamment sur les conditions de transfert des salariés en Espagne et sur le processus de cession de créances.

S'agissant des sujets qui feront l'objet d'une information-consultations ultérieure, le CGE réaffirme le principe d'un rendu d'avis motivé avant toute mise en œuvre. Cela concerne en particulier :

- La plateforme IT espagnole et le sort des salariés qui lui sont rattachés, les conséquences sociales et les dispositifs d'accompagnement pour les salariés qui ne seront pas repris par Banco Cetelem,
- Les évolutions capitalistiques, organisationnelles ou sociales d'Anytime.

Le CGE demande à la direction une réponse écrite mais également motivée concernant les choix effectués par celle-ci concernant les points de motivation émis par les élus.

