



RAPPORT FINANCIER 2017

Le 2 mai 2018

SOMMAIRE

▪	ORGANES SOCIAUX D'ORANGE BANK	1
▪	RAPPORT DE GESTION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
▪	RÉSOLUTIONS PROPOSÉES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	88
▪	COMPTES SOCIAUX	90
▪	RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES ANNUELS	118
▪	RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES	127
▪	FILIALES ET PARTICIPATIONS AU 31 DÉCEMBRE 2017	130

Organes sociaux d'Orange Bank

Au 23 mars 2018

Conseil d'administration

Ramon Fernandez
Président

Marc Rennard
Administrateur

Jérôme Berger
Administrateur

Christian Cochenec
Administrateur

Fabienne Dulac
Administratrice

Fabrice Heyries
Administrateur

Hortense Lhermitte
Administratrice indépendante

Michel Lungart
Administrateur

Laurence Le Buzullier
Administrateur

Laurent Paillassot
Administrateur

Perrine Vidalenche
Administratrice indépendante

Comité des nominations

Marc Rennard
Président

Fabrice Heyriès

Laurent Paillassot

Comité des rémunérations

Marc Rennard
Président

Ramon Fernandez

Michel Lungart

Comité des risques

Jérôme Berger
Président

Laurence Le Buzullier

Fabrice Heyriès

Comité d'audit

Hortense Lhermitte
Présidente

Jérôme Berger

Laurence Le Buzullier

Comité stratégique de développement

Michel Lungart
Président

Marc Rennard

Fabienne Dulac

Christian Cochenec

Laurent Paillassot

Direction générale

André Coisne
Directeur général

Delphine d'Amarzit
Directrice générale déléguée

Rapport de gestion au conseil d'administration du 23 mars 2018

1	Contexte économique en 2017	3
2	Indicateurs clés	4
3	Faits marquants et principaux chantiers de l'exercice 2017	5
3.1	Changement de dénomination sociale	5
3.2	Lancement de l'offre mobile et digitale Orange Bank	5
3.3	Recentrage stratégique sur le marché des particuliers	6
3.4	Changement de compensateur monétique	6
3.5	Augmentations de capital	6
3.6	Mise en œuvre des nouvelles réglementations	6
4	Développement des activités	7
4.1	L'activité de banque commerciale	7
4.2	L'activité de banque des Entreprises du Groupe Groupama	8
4.3	Les activités financières de la banque	8
4.4	L'activité des filiales	9
5	Résultats Financiers	10
5.1	Bilan	10
5.2	Compte de résultat	11
5.3	Affectation du résultat	12
6	Gestion des risques	13
7	Gouvernement d'entreprise	14
7.1	Rôles et missions des différents Comités	14
7.2	Conseil d'administration	14
7.3	Mandats et fonctions exercés par les mandataires sociaux dans toute société	16
7.4	Rémunération des mandataires sociaux détenant au moins un mandat chez Orange Bank et la société qui la contrôle	19
7.5	Délégations en matière d'augmentation de capital	20
7.6	Conventions dites « réglementées » (art. L225-102-1 dernier alinéa)	20
7.7	Gestion des ressources humaines	20
8	Autres informations réglementaires	22
8.1	Répartition du capital social	22
8.2	Actionnariat salarié	22
8.3	Sociétés contrôlées par Orange Bank	22
8.4	Prises de participations et de contrôle	22
8.5	Délais de règlement	22
8.6	Comptes inactifs	23
8.7	Rendement des actifs de la société calculés en divisant son bénéfice net par le total de son bilan (art. R511-16-1 CMF)	23
8.8	Financement de micro-crédit	23
8.9	Les activités de recherche et de développement	23
8.10	Responsabilité sociale et environnementale	23
8.11	Evénement post-clôture	23
9	Perspectives 2018	24
Annexe 1.	Evolutions réglementaires de l'exercice	26
Annexe 2.	Résultats de la société au cours des 5 derniers exercices	31
Annexe 3.	Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)	32

1 Contexte économique en 2017

L'année 2017 a été marquée du sceau de la croissance : l'activité économique mondiale a été soutenue et les grands blocs mondiaux, des grandes économies aux économies émergentes et en développement, y ont pris part, renforçant d'autant la dynamique. Selon l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE), elle devrait ressortir à 3,6% sur l'année contre 3,1% en 2016.

Cette croissance mondiale a essentiellement profité de la reprise des investissements, de la hausse de la consommation, du redémarrage du commerce mondial, de la hausse des créations d'emploi et surtout du soutien des politiques monétaires accommodantes des banques centrales des Etats avancés.

La principale satisfaction de 2017 est sans conteste venue de la zone euro. Le scénario anticipé en début d'année était une reprise poussive et un risque politique fort, soutenu par la montée en puissance des partis eurosceptiques. C'est le phénomène contraire qui a été observé. Sur le plan économique, les différents pays de la zone se sont mieux portés, témoignant du fruit des politiques de soutien de la Banque Centrale Européenne (BCE) et des efforts de restructuration dans ces pays : la croissance du PIB est ressortie au troisième trimestre aux alentours de 2,5% ; la situation de l'emploi s'améliore et le taux de chômage dans la zone passe sous la barre des 9%.

Afin de continuer à soutenir l'économie européenne, la BCE a poursuivi son programme de rachat de dettes publiques et privées. Elle a tout de même réduit ce dispositif en faisant passer cet assouplissement quantitatif de 80 milliards d'euros à 60 milliards d'euros par mois. Elle a en revanche affirmé la possibilité d'augmenter à nouveau ce montant si les perspectives économiques de la zone se dégradaient. En ce qui concerne les taux, l'institution a laissé son principal taux directeur inchangé à 0%, son plus bas niveau historique. Elle a également maintenu les niveaux de taux de prêt marginal et de taux de dépôt à respectivement 0,25% et -0,40%. L'économie de la zone euro enchaîne les chiffres encourageants et le risque de déflation est écarté, même s'il reste des points d'incertitudes concernant le niveau de l'inflation et la forte appréciation de l'euro face au dollar notamment. Tenant compte de ces éléments, la BCE a annoncé réduire l'utilisation de son arsenal monétaire en faisant passer les achats de titres de 60 à 30 milliards d'euros à partir de janvier 2018.

En France, plusieurs secteurs ont retrouvé de la vigueur : l'industrie du tourisme s'est beaucoup mieux portée, après deux années marquées par la baisse de la fréquentation touristique ; l'immobilier a également progressé, profitant du contexte de taux bas, avec une hausse significative du nombre de vente de logements. Globalement, c'est toute l'économie française qui a montré des signes de performance.

Les sondages en début d'année n'étaient pourtant guère encourageants : la croissance française n'était pas censée accélérer et l'élection d'un président sur la base d'un programme pro-européen et réformiste n'était pas garantie. C'est pourtant ce qui s'est passé. La croissance s'est améliorée, avec une progression du PIB de 1,8% contre 1,1% en 2016, le chômage est en baisse à 9,63% contre 10% précédemment, et la confiance des ménages est à son plus haut. L'indice PMI – Purchasing Managers Index qui caractérise le sentiment et la confiance des directeurs d'achat et des chefs d'entreprise du secteur manufacturier, est en hausse à 58,8 points à fin décembre 2017 contre 53,5 points à la même période un an plus tôt.

A l'instar des principaux marchés mondiaux, le CAC 40 a terminé l'année sur une note d'optimisme. La performance annuelle de l'indice français a été de +9,2% à 5312 points, un record depuis la crise. Cette croissance est tributaire de la bonne tenue des conditions économiques en France, qui a d'une part renforcé les profits des entreprises du CAC 40, mais a également suscité une réaction positive chez les investisseurs.

2 Indicateurs clés

Données sociales

Structure financière

en millions d'euros	31/12/2017	31/12/2016
Capitaux propres sociaux	416	338

Données prudentielles

Les exigences réglementaires s'exerçant sur base consolidée, elles portent sur la Compagnie Financière d'Orange Bank (CFOB). Les données ci-dessous sont donc indiquées à titre purement informatif.

	31/12/2017	31/12/2016
Fonds propres T1 réglementaires CFOB (millions d'euros)	285	339
Fonds propres totaux CFOB (millions d'euros)	313	367
Ratio de Core Tier 1 (%)	13,7 %	15,3%
Ratio de fonds propres total (%)	15,1 %	16,6%

Compte de résultat social

en millions d'euros	31/12/2017	31/12/2016
Produit net bancaire (PNB)	64	101
Résultat brut d'exploitation	-74	4
Résultat net	-76	-21
Coefficient d'exploitation*	188%	97%

* Les coûts de distribution venant comptablement en déduction du PNB, le coefficient d'exploitation est calculé sur la base du PNB avant coûts de distribution. Il résulte du calcul suivant : (charges d'exploitation + coûts de distribution) / PNB avant coûts de distribution

Activité

en millions d'euros	31/12/2017	31/12/2016
Total de bilan	5 364	4 860
Crédits clientèle	2 199	2 164

3 Faits marquants et principaux chantiers de l'exercice 2017

3.1 Changement de dénomination sociale

Pour rappel, suite à l'accord des autorités réglementaires et prudentielles françaises et européennes obtenu le 29 septembre 2016 et approuvé par le conseil d'administration Groupama Banque du 4 octobre 2016, Orange est devenu actionnaire majoritaire de celle-ci, Groupama en conservant 35%. Cette prise de contrôle d'Orange s'est faite par l'intermédiaire d'une société holding (Rapp 77, désormais nommée la « Compagnie Financière d'Orange Bank »).

Le 16 janvier 2017, Groupama Banque a changé de dénomination sociale et est devenue Orange Bank.

3.2 Lancement de l'offre mobile et digitale Orange Bank

Le principal fait marquant de l'exercice 2017 a été le lancement de la nouvelle offre mobile et digitale Orange Bank en France.

Conçue pour répondre à la mission qu'Orange s'est fixée depuis toujours, à savoir démocratiser les usages innovants et les rendre accessibles au plus grand nombre, la nouvelle offre Orange Bank comporte tous les services bancaires fondamentaux du compte courant (compte bancaire, carte bancaire, chéquier, découvert autorisé, livret d'épargne et assurances à la carte). Elle concentre le meilleur des innovations et les propose gratuitement depuis un téléphone mobile : sont ainsi disponibles dans l'offre le solde instantané, le transfert d'argent via SMS, le paramétrage de la carte bancaire, et l'utilisation maîtrisée du mobile Android ou iOS comme moyen de paiement sans contact.

Le lancement de cette offre s'est articulé autour de deux temps forts :

- Au printemps, la présentation de l'offre Orange Bank et le démarrage de la « Banque en avant-première », destinée à tester l'application auprès d'un panel de collaborateurs des groupes Orange et Groupama ;
- Le 2 novembre 2017, l'ouverture au grand public de la commercialisation de la nouvelle offre Orange Bank, en digital et dans les boutiques Orange habilitées de France métropolitaine.

Ce lancement, ainsi que l'ensemble des travaux qui l'ont précédé, ont mobilisé et fait collaborer de nombreux intervenants :

- En premier lieu l'ensemble des collaborateurs d'Orange Bank, dont l'effectif a été significativement renforcé au cours de l'exercice ;
- Les collaborateurs des groupes Orange et Groupama, notamment dans la préparation de la mise en marché : ainsi, 890 salariés Orange, répartis dans 140 boutiques, ont été formés et agréés Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP) ;
- Une cinquantaine de partenaires et prestataires proposant leur savoir-faire et des solutions technologiques innovantes et différenciantes.

En complément, ce projet ambitieux, tant dans son timing que dans l'objectif de conquête, a été servi par une couverture médiatique de grande envergure (télévision, affichage, presse), qui permet à Orange Bank de compter au 31 décembre 2017 plus de 55 000 clients de sa nouvelle offre.

3.3 Recentrage stratégique sur le marché des particuliers

Le conseil d'administration du 10 janvier 2017 a décidé de recentrer les activités de la banque sur le marché des particuliers et d'ainsi mettre en run-off les activités auprès du marché des entreprises et coopératives dans un premier temps, celles auprès des professionnels agricoles dans un second temps.

Lors de la même séance du conseil d'administration, il a également été décidé de cesser la commercialisation des comptes à taux progressif (CTP) « Elancio », jugés trop onéreux en raison du niveau des taux.

3.4 Changement de compensateur monétique

En 2016, la banque a lancé un projet destiné à changer de compensateur monétique pour collaborer avec Natixis Payment Solutions (NPS). Ce choix répondait à un double objectif : une amélioration de la rentabilité de la banque et une meilleure maîtrise de ses risques (en permettant la mise en place d'un instrument de prévention de la fraude).

Ce projet a démarré en avril 2016 pour une bascule opérationnelle le 20 octobre 2016 et une phase de fiabilisation achevée en janvier 2017.

3.5 Augmentations de capital

Au cours de l'exercice, Orange Bank a procédé à deux augmentations de capital pour un montant total de près de 100 millions d'euros, afin notamment de financer le développement de sa nouvelle offre bancaire.

3.6 Mise en œuvre des nouvelles réglementations

Le détail des sujets réglementaires en 2017 fait l'objet d'une annexe dédiée (annexe 1).

4 Développement des activités

Orange Bank exerce deux grands types d'activités :

- Une activité traditionnelle de banque commerciale auprès de la clientèle des réseaux Groupama et depuis fin 2017 élargie à celle du réseau Orange ainsi qu'au public ;
- Une activité de banque des entreprises du Groupe Groupama.

4.1 L'activité de banque commerciale

Sur le périmètre de la banque commerciale, l'exercice 2017 a été marqué par trois éléments :

- D'une part le lancement en novembre de la nouvelle offre bancaire mobile et digitale Orange Bank, qui a permis en deux mois l'ouverture de plus de 55 000 nouveaux comptes (cf. *supra*) ;
- D'autre part, la préparation de la mise en marché de cette nouvelle offre auprès des réseaux Groupama-Gan en 2018 ;
- Enfin, la décision du conseil d'administration du 10 janvier 2017 de recentrer les activités de la banque sur le marché des particuliers et d'ainsi mettre en run-off les activités sur les marchés des professionnels et des entreprises.

Dans ce contexte, l'activité des réseaux Groupama-Gan s'est principalement concentrée sur l'activité de crédits aux particuliers. Plus de 400 millions d'euros de crédits à la consommation amortissables ont ainsi été octroyés en 2017. Après un démarrage très prometteur en début d'année, cette performance s'affiche en retrait d'environ 20% par rapport à 2016, en raison des travaux nécessaires d'adaptation des outils d'aide à la vente menés au dernier trimestre 2017, condition nécessaire au déploiement de la nouvelle offre bancaire dans les réseaux Groupama en 2018.

L'activité de crédit immobilier s'est également poursuivie, malgré les défis posés par le niveau actuel des taux. 167 millions d'euros de crédits immobiliers ont été décaissés sur l'année, par l'intermédiaire des réseaux Groupama-Gan ou du partenariat avec Meilleurtaux, soit une baisse de 13% par rapport à 2016.

Malgré ces deux éléments notables et la mise en run-off du marché des professionnels agricoles, Orange Bank a maintenu en 2017 un encours de crédits de la banque commerciale supérieur à 2 milliards d'euros.

En matière de dépôts, si l'arrêt de la commercialisation des CTP Elancio s'est traduit par une baisse de ces encours de 21% sur l'année, les autres produits ont enregistré une collecte brute positive, qui permet au global de limiter la baisse des dépôts sur l'année à 7%, pour atteindre près de 2 milliards d'euros.

Au final, l'exercice 2017 doit être vu comme une année de transition, les efforts de la banque ayant en grande partie été concentrés sur le lancement de la nouvelle offre bancaire et sur la poursuite en 2018 d'une part de l'enrichissement de cette offre, d'autre part de la préparation de son déploiement généralisé dans les réseaux Groupama-Gan. Dans ce contexte évolutif, ces derniers ont démontré leur capacité à distribuer du crédit et à maintenir un socle solide de

clients. En effet, le nombre de clients issus de ces réseaux s'établit toujours à fin 2017 à un peu plus de 500 000.

4.2 L'activité de banque des Entreprises du Groupe Groupama

Orange Bank a également poursuivi au cours de l'exercice ses différentes missions auprès des entités du Groupe Groupama :

- Orange Bank est le banquier « courant » de Groupama et assure la bonne fin des opérations bancaires du Groupe. Ceci se traduit par la tenue des comptes courants et la réalisation des opérations de moyens de paiements.
- Orange Bank assure également la position de teneur de compte conservateur pour les actifs financiers du Groupe Groupama, la tenue des comptes titres des entreprises du Groupe Groupama y compris les certificats mutualistes de leur clientèle, ainsi que ceux de certains OPC de Groupama Asset Management (fonction dépositaire).
- Orange Bank est de plus le prestataire administratif et technique pour assurer le traitement des opérations liées aux certificats mutualistes émis par les Caisses Régionales de Groupama : gestion de l'émission, gestion pour le compte des sociétaires des souscriptions, gestion pour le compte des Caisses Régionales des programmes de rachat, tenue du registre de chaque Caisse.
- Enfin, Orange Bank, dans une activité classique de transformation, replace les dépôts qu'elle recueille des entreprises du Groupe Groupama (Caisses régionales, OPCVM, etc.). Elle accorde également, dans certains cas et à l'intérieur de la limite des grands risques, des crédits et cautions aux entreprises du Groupe Groupama.

L'ensemble des activités mentionnées ci-dessus ont vu leur PNB progresser au cours de l'exercice, à l'exception de l'activité de conservation, les encours moyens en conservation par la banque ayant diminué de 4 milliards d'euros sur un an.

4.3 Les activités financières de la banque

Dans un environnement économique plus encourageant, la Banque Centrale Européenne (BCE) a modifié sa politique de taux sur son aspect achat d'actifs (Quantitative Easing) et diminué en avril son volume d'achat, le passant de 80 milliards d'euros mensuels à 60. Les courbes de taux de swaps ont poursuivi leur mouvement de pentification, le swap 12 mois baissant de 10 points de base, le swap 10 ans montant de 24 points de base.

Le principal enjeu de l'année 2017 a été de placer la trésorerie de la banque sur des actifs à rémunération positive ou la moins négative possible sans toutefois trop allonger les échéances, en gardant une politique prudente de sélection des émetteurs, sous contrainte des différents ratios de liquidité à court terme (Liquidity Coverage Ratio - LCR) et moyen terme (Net Stable Funding Ratio - NSFR), de solvabilité et de sensibilité.

On retiendra ainsi sur les actifs gérés les principaux points suivants :

- Ils ont légèrement diminué, les encours passant de 1,50 milliard d'euros en début d'année à 1,44 milliard d'euros à fin décembre 2017. Cependant, l'encours moyen de titres pendant l'année a été de 1,74 milliard d'euros, dont 85% éligibles à la BCE ;

- Leur répartition a été rééquilibrée, avec une diminution plus importante des encours corporate : l'encours des titres souverains, supranationaux, de collectivités locales et d'agences est passé de 823 millions d'euros fin 2016 à 804 millions d'euros fin 2017 ; dans le même temps, l'encours des titres bancaires a légèrement baissé, passant de 528 millions d'euros à 518 millions d'euros, alors que l'encours de titres corporate a diminué de 30 millions passant de 149 à 119 millions d'euros ;
- Ces actifs de qualité sont à 71% émis par des émetteurs français et à 76% par des émetteurs notés au minimum « A » par Standard & Poor's. La détention de ces titres permet à la banque d'atteindre à fin 2017 un ratio de liquidité (LCR) de 143% pour une contrainte de 100% en janvier 2018, alors qu'elle était de 80% en 2017.

Au passif, l'encours d'émission de CDN et de BMTN a fortement progressé par rapport à fin 2016, passant ainsi de 128 millions d'euros à 233 millions d'euros, notamment grâce à des émissions à 3, 4 et 5 ans.

4.4 L'activité des filiales

Au 31 décembre 2017, Orange Bank ne possède pas de filiale.

5 Résultats Financiers

5.1 Bilan

Au global, le total du bilan de la banque a progressé de plus de 500 millions sur l'exercice.

ACTIF, en milliers d'euros	31/12/2017	31/12/2016	Variations
Caisse, banque centrale	395 432	13 743	381 689
Effets publics et valeurs assimilées	671 336	716 041	-44 705
Créances sur les établissements de crédit	1 022 057	948 711	73 346
Opérations avec la clientèle	2 199 010	2 163 550	35 460
Obligations et autres titres à revenu fixe	813 870	862 048	-48 178
Actions et autres titres à revenu variable	17	17	0
Participations et autres titres détenus à long terme	290	290	0
Immobilisations incorporelles	70 536	16 005	54 531
Immobilisations corporelles	2 744	1 155	1 589
Capital souscrit non versé	0	0	0
Actions propres	0	0	0
Autres actifs	161 889	110 976	50 913
Comptes de régularisation	26 979	27 360	-381
TOTAL ACTIF	5 364 160	4 859 896	504 264

Les principales évolutions de l'actif de la banque entre 2016 et 2017 sont les suivantes :

- Les dépôts au jour le jour auprès de la Banque Centrale Européenne et du système interbancaire progressent de 382 millions d'euros. Correspondant au remplacement à court terme de la trésorerie de fin d'année, ils progressent notamment en raison de la volonté de la banque de ne pas réinvestir immédiatement la majeure partie des échéances de décembre 2017 des portefeuilles titres, en attendant le début de l'année 2018.
- Les portefeuilles de titres (« effets publics et valeurs assimilées » et « obligations et autres titres à revenu fixe ») voient leurs encours de fin d'année diminuer de 93 millions d'euros ;
- Les immobilisations corporelles et incorporelles augmentent de 56 millions d'euros compte tenu des investissements réalisés ou en cours pour l'adaptation du système d'information de la banque et la mise en œuvre de la nouvelle offre Orange Bank ;
- Les autres débiteurs et les comptes de régularisation progressent de 51 millions d'euros. Cette progression est due à la présence d'opération de règlement.

PASSIF, en milliers d'euros	31/12/2017	31/12/2016	Variations
Dettes envers les établissements de crédit	970 617	467 415	503 202
Opérations avec la clientèle	3 490 301	3 786 135	-295 834
Dettes représentées par un titre	267 321	131 650	135 671
Autres passifs	131 925	16 224	115 701
Comptes de régularisation	119 656	99 453	20 204
Provisions	16 259	14 690	1 569
Dettes subordonnées	27 785	27 785	0
Capitaux propres	416 293	337 717	78 576
Capital souscrit	320 576	220 826	99 750
Primes d'émission	104 808	104 808	0
Réserves	12 083	12 083	0
Report à nouveau	-21 174	0	-21 174
Résultat en instance d'affectation	0	0	0
Résultat de l'exercice	-75 998	-21 174	-54 824
TOTAL PASSIF	5 364 160	4 859 896	504 264

Trois facteurs principaux contribuent à la croissance du passif de 504 millions d'euros entre 2016 et 2017 :

- L'accroissement des dettes envers les établissements de crédits pour 503 millions d'euros, essentiellement dû à la croissance des pensions pour 484 millions d'euros. Ces dernières s'inscrivent dans une stratégie d'optimisation des rendements des portefeuilles titres (livraison de titres contre trésorerie) ;
- L'accroissement des émissions, pour 136 millions d'euros, afin de maintenir une présence d'Orange Bank sur le marché, dans un contexte où sa signature suscite davantage d'attractivité ;
- La progression des capitaux propres pour 79 millions d'euros, en cohérence avec les deux augmentations de capital réalisées au cours de l'exercice moins la perte.

A contrario, les dépôts à la clientèle diminuent de 296 millions d'euro, en raison principalement de l'arrêt de la commercialisation et de l'écoulement des Comptes à Taux Progressif (-228 millions d'euros), et de la baisse des dépôts des Entreprises du Groupe Groupama.

A noter, enfin, que le résultat de l'exercice, qui s'établit à -76 millions d'euros, se détériore de 55 millions sur un an.

5.2 Compte de résultat

Au cours de l'exercice 2017, le PNB a enregistré un recul de 37 millions par rapport à 2016, sous l'effet des principaux éléments suivants :

- Alors qu'en 2016 la banque avait perçu 25,3 millions d'euros de ses filiales, en 2017 elle n'a perçu aucun dividende, les filiales ayant été cédées suite à la prise de contrôle majoritaire par Orange ;
- Dans un contexte de taux bas, la marge nette d'intérêt s'est dégradée de 3,8 millions d'euros ;
- Enfin, le lancement de la nouvelle offre bancaire Orange Bank en novembre 2017 a donné lieu, pour la première fois, au versement d'une rémunération au réseau Orange et d'avantages financiers aux nouveaux clients (ces éléments venant en déduction du PNB).

En parallèle, les frais généraux (charges d'exploitation et dotation aux amortissements) ont progressé de 40 millions d'euros, en raison des coûts de mise en œuvre de la nouvelle offre bancaire, des frais de personnel liés au renforcement des effectifs de la banque, et des dotations aux amortissements.

A noter enfin trois éléments venant compenser les dégradations mentionnées ci-dessus :

- Le coût du risque s'est contracté de 4,3 millions d'euros sur un an, principalement en l'absence de défaillance importante sur les marchés spécialisés ;
- En 2017 la banque n'a pas constaté de pertes sur ses actifs immobilisés, contrairement à 2016 (les opérations d'entrée au capital de la banque par Orange avaient alors donné lieu à la dépréciation d'un fonds de commerce pour 14,7 millions d'euros) ;
- Les crédits d'impôts ont fortement progressé en raison de la comptabilisation d'un crédit d'impôt recherche.

Compte tenu des éléments ci-dessus, l'exercice 2017 se solde par un résultat net social de -76 millions d'euros, soit une dégradation de 55 millions d'euros par rapport à 2016.

en milliers d'euros	31/12/2017	31/12/2016	variations
Intérêts et produits assimilés	70 496	90 962	-20 466
Intérêts et charges assimilés	-33 223	-49 828	16 605
Revenus des titres à revenu variable	0	25 262	-25 262
Commissions (produits)	61 021	61 025	-4
Commissions (charges)	-14 662	-8 968	-5 694
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	-1 816	-2 181	365
Gains ou pertes sur opérations des portef. de placement et assimilés	-2 449	-1 268	-1 181
Autres produits d'exploitation bancaire	777	2 197	-1 420
Autres charges d'exploitation bancaire	-16 467	-16 538	71
PRODUIT NET BANCAIRE	63 677	100 663	-36 986
Charges générales d'exploitation	-132 977	-95 957	-37 020
Dotations aux amortissements et aux prov. sur immobilisations	-4 455	-1 096	-3 359
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	-73 755	3 610	-77 365
Coût du risque	-6 082	-10 394	4 312
RESULTAT D'EXPLOITATION	-79 837	-6 785	-73 052
Gains et pertes sur actifs immobilisés	0	-14 674	14 674
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	-79 837	-21 459	-58 378
Résultat exceptionnel	0	0	0
Impôt sur les sociétés	3 839	285	3 554
Dotation au Fonds pour Risques Bancaires Généraux	0	0	
RESULTAT NET	-75 998	-21 174	-54 824

5.3 Affectation du résultat

Il est proposé à l'Assemblée générale des actionnaires d'affecter la perte nette sociale de l'exercice, soit -75 997 715,21 euros, comme suit :

- Réserve légale 0,00 euro ;
- Dividendes 0,00 euro ;
- Report à nouveau -75 997 715,21 euros.

Il est proposé à l'assemblée générale de ne pas distribuer de dividendes.

Conformément à la loi, il est rappelé la distribution des dividendes suivants au cours des derniers exercices :

- 2016 0,00 euro par action
- 2015 0,00 euro par action
- 2014 0,46 euro par action

6 Gestion des risques

La gestion des risques est inhérente à l'activité bancaire. La politique de risque d'Orange Bank s'inscrit dans le cadre des choix stratégiques de développement de ses actionnaires et de leur appétence aux risques.

Dans le respect de la réglementation, et conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014, Orange Bank a mis en place des systèmes de surveillance et de mesure des risques, notamment de crédit et de contrepartie, de concentration, de marché, de taux d'intérêt global, d'intermédiation, de règlement-livraison, de liquidité, des risques liés au modèle et du risque opérationnel faisant apparaître des limites internes ainsi que les conditions dans lesquelles ces limites sont respectées.

Ce dispositif comporte des limites globales qui sont fixées et revues au moins une fois par an par le conseil d'administration après consultation du comité des risques en tenant compte notamment de l'allocation de capital interne jugée appropriée.

Les systèmes d'analyse et de mesure des risques prévoient également les critères et seuils permettant d'identifier comme significatifs les incidents révélés par les procédures de contrôle interne. Ces critères et seuils sont arrêtés par l'organe de surveillance.

Au sein du département des risques, les services des risques de crédits, risques opérationnels, risques de marché, taux liquidité, procèdent, par ailleurs, à l'analyse et à la surveillance des risques, effectuent les contrôles nécessaires et mettent en place un reporting adapté auprès des dirigeants effectifs et de l'organe de surveillance. Ils maintiennent à jour une cartographie globale des risques qui identifie et évalue les risques encourus au regard de facteurs internes et externes. Celle-ci a fait l'objet d'une mise à jour en 2017. Ils préconisent les ajustements de politique en fonction de leur appréhension de l'ensemble des risques de la Banque et de l'évolution de l'environnement économique et réglementaire.

7 Gouvernement d'entreprise

7.1 Rôles et missions des différents Comités

Pour rappel, le conseil d'administration du 4 octobre 2016 a mis en place cinq comités du conseil d'administration pour l'assister dans l'exercice de ses missions, notamment :

- En application des articles L. 823-19 et R. 225-29 du Code de commerce et de l'article L. 511-97 du Code monétaire et financier, un comité d'audit notamment chargé d'assurer le suivi du processus d'élaboration, de traitement et de contrôle de l'information comptable et financière ;
- En application de l'article L. 511-92 du Code monétaire et financier et de l'article 104, alinéa 2, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, un comité des risques notamment chargé d'assurer le suivi de l'efficacité des systèmes et des procédures de contrôle interne et de gestion des risques ;
- En application de l'article L. 511-102 du Code monétaire et financier et de l'article 104, alinéa 2 de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, un comité des rémunérations notamment chargé de l'examen et du contrôle de la politique de rémunération en vigueur dans la banque ;
- En application de l'article L. 511-98 du Code monétaire et financier et de l'article 104, alinéa 2, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, un comité des nominations notamment chargé d'examiner toute proposition de nomination à un poste de membre du conseil d'administration ou à un poste de mandataire social ;
- Un comité stratégique de développement, notamment chargé de veiller à ce que les décisions prises en matière de développement des activités sont conformes à la stratégie de la banque.

7.2 Conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni sept fois au cours de l'année 2017. En plus de la restitution des travaux des différents comités spécialisés, au cours de ces réunions ont été abordés les sujets suivants :

- Les axes d'optimisation de la rentabilité de la banque et les options de recentrage stratégique ;
- La fixation des limites par marché ;
- Le suivi des activités et notamment de la nouvelle offre bancaire Orange Bank ;
- La validation des budgets et des comptes ;
- Les augmentations de capital.

7.2.1 Comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni sept fois au cours de l'année 2017, pour examiner notamment les sujets suivants :

- Les différentes prévisions budgétaires et les comptes de la banque ;
- Le suivi de plusieurs chantiers relatifs à la comptabilité et au contrôle de gestion : la mise en œuvre d'un système de TCI, la mise en œuvre de la norme IFRS 9, et l'optimisation du contrôle interne comptable ;
- Les travaux d'audit des commissaires aux comptes, leur indépendance, la revue du contrôle Interne, ...

7.2.2 Comité des risques

Le comité des risques s'est réuni six fois au cours de l'année 2017. En plus de l'examen périodique du tableau de bord des risques de la banque, il a traité notamment les sujets ci-dessous :

- Les critères et seuils de significativité des incidents ;
- Les dispositifs de suivi des risques, des fraudes, des contentieux et des dépassements de limites ;
- La mise en œuvre de la politique de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

7.2.3 Comité des rémunérations

Le comité des rémunérations s'est réuni trois fois au cours de l'année 2017. Les principaux sujets abordés lors de ces comités ont été les suivants :

- Les politiques de rémunération et notamment la rémunération variable des collaborateurs à compter de 2018 ;
- Le principe de l'accord d'intéressement ;
- Les modalités de calcul de la rémunération variable des dirigeants effectifs, des membres du comité de direction et des fonctions réglementées.

7.2.4 Comité des nominations

Le comité des nominations s'est réuni deux fois au cours de l'année 2017, pour examiner les éventuelles situations de conflits d'intérêts au sein du conseil d'administration et évaluer les connaissances, compétences et expériences des membres du conseil d'administration, individuellement et collectivement.

7.2.5 Comité stratégique de développement

Le comité stratégique de développement s'est réuni deux fois au cours de l'année 2017, notamment pour étudier les options de recentrage stratégique de la banque et cadrer les travaux d'actualisation de son business plan.

7.3 Mandats et fonctions exercés par les mandataires sociaux dans toute société

Liste des mandataires sociaux en poste au cours de la période du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 :

Etat des mandats de 'M. Jérôme BERGER'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
SOFINERGIE CAPAC	Administrateur		17/06/2015	30/06/2018
SOFINERGIE 5 FCM	Administrateur		30/01/2008	30/06/2018
ORANGE LEASE	Administrateur		31/05/2013	30/06/2019
ATLAS SERVICES BELGIUM	Director		20/05/2015	16/05/2018
	Chairman		11/06/2008	16/05/2018
ATLAS COUNTRIES SUPPORT	Administrateur		15/01/2015	28/05/2018
ORANGE Espagne SA	Member of the Board		01/03/2016	11/03/2021
MT TELCOM	Vice-Président, Administrateur		06/01/2016	30/06/2018
REWORLD MEDIA	Président du Conseil d'Administration			
ID2S	Président Directeur Général		20/11/2017	30/06/2019

Etat des mandats de 'M. Christian COCHENNEC'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019

Mandats exercés au sein du groupe Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
AMALINE ASSURANCES	Directeur Général non Administrateur, Dirigeant effectif		31/08/2016	15/01/2018
GAN ASSURANCES	Administrateur		07/10/2015	13/07/1905
	Directeur Général		05/10/2016	02/01/2017
GROUPAMA S.A.	Dirigeant Effectif		24/11/2015	-
GROUPAMA HOLDING FILIALES ET PARTICIPATIONS	Administrateur		15/05/2017	2022
SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE	Administrateur		04/03/2016	2023
SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA TELEASSISTANCE A LA PERSONNE	Président		10/06/2016	2019

Mandats de représentant permanent exercés au sein du groupe Groupama

Société représentée	Fonctions exercées	Dans la société	Date début	Date fin
GROUPAMA S.A.	Administrateur	GROUPAMA SUPPORTS ET SERVICES	22/10/2015	-
GAN ASSURANCES	Administrateur	GROUPAMA SUPPORTS ET SERVICES	05/10/2016	02/01/2017

Etat des mandats de 'Mme Fabienne DULAC'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
ORANGE SA	Directeur Exécutif		22/08/2015	-

Etat des mandats de 'M. Ramon FERNANDEZ'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE SA	Directeur Général Délégué		22/08/2015	04/05/2018
ORANGE BANK	Président du Conseil d'Administration, Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
ORANGE MIDDLE EAST AND AFRICA	Administrateur		16/12/2015	30/06/2018
INSTITUT ORANGE (SASU)	Membre du Comité d'orientation		30/06/2016	30/06/2019
ORANGE MAROC	Administrateur		10/10/2014	30/06/2018
ORANGE POLSKA	Membre du conseil de surveillance		09/10/2014	30/06/2018
Iris Capital Management	Membre du comité de surveillance		12/12/2014	30/06/2018

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
EURONEXT NV	Managing Director, Membre du Conseil de surveillance		06/05/2015	30/06/2019
Euler Hermès Group	Administrateur		01/05/2016	30/06/2019

Etat des mandats de 'M. André COISNE'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Fonctions exercées	Fonctions exercées	Date fin
ORANGE BANK	Directeur Général		04/10/2016	12/07/1905

Mandat exercé hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Fonctions exercées	Fonctions exercées	Date fin
ND & Co	Président		01/12/2003	

Etat des mandats de 'Mme Delphine D'AMARZIT'

Mandat exercé au sein du Groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Directeur Général Délégué		04/10/2016	12/07/1905

Mandat exercé hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
FGDR	Membre du Conseil de surveillance	Groupama Banque	01/12/2016	

Etat des mandats de 'M. Fabrice HEYRIES'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Vice-Président, Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019

Mandats exercés au sein du groupe Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
COFINTEX 2	Président		23/02/2016	-
COFINTEX 17	Président		14/04/2016	-
GROUPAMA HOLDING FILIALES ET PARTICIPATIONS	Directeur général, Administrateur		15/05/2017	14/07/1905
GROUPAMA S.A.	Dirigeant effectif		24/11/2015	-
LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD	Administrateur		16/09/2015	10/07/1905

Mandats de représentant permanent exercés au sein du groupe Groupama

Société représentée	Fonctions exercées	Dans la société	Date début	Date fin
GROUPAMA S.A.	Gérant	GROUPAMA CAMPUS	03/04/2017	-

Etat des mandats de 'Mme Hortense LHERMITTE'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019

Mandat exercé hors des groupes Orange et Groupama

Société représentée	Fonctions exercées	Dans la société	Date début	Date fin
L'AX	Administrateur	Maison des polytechniciens		

Etat des mandats de 'M. Michel LUNGART'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Directeur Général Délégué, Dirigeant effectif		04/10/2016	10/07/1905
	Administrateur		04/10/2016	11/07/1905
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019

Mandats exercés au sein du groupe Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
AMALINE ASSURANCES	Administrateur		24/05/2012	2018
GROUPAMA GAN VIE	Administrateur		28/11/2012	2021
LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD	Administrateur		10/12/2009	2018
SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA GESTION D'ASSURANCE ET DU COURTAGE	Président		08/11/2011	2023
SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNE	Président		16/07/2008	2020
GROUPAMA ASIGURARI SA	Administrateur		16/10/2014	2018

Etat des mandats de 'M. Jean Bernard MATEU'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Directeur général, Dirigeant effectif		04/10/2016	30/06/2018
	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
ORANGE MONEY IFN SA	Membre du comité d'audit		25/09/2017	20/06/2021

Mandat exercé hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
SASU Optiverse Consulting	Président		11/09/2012	-

Etat des mandats de 'M. Laurent PAILLASSOT'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
ORANGE Espagne SA	Director general, Member of the Board		11/03/2016	11/03/2021
ORANGE Espagne DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	Administrateur unique		23/12/2016	23/12/2020
Orange Catalunya Xarxes de	Président du Conseil		11/03/2016	11/03/2021
ORANGE MONEY IFN SA	Director		20/06/2017	20/06/2021
ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L.Sociedad Unipersonal	Administrateur unique		23/12/2016	23/12/2020
Orange España Comunicaciones Fijas, S.L.U.	Administrateur unique		22/12/2016	23/12/2020
Movilweb 21, S.A.U	Administrateur unique		01/07/2016	11/03/2021
ORANGE ESPAÑA SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A. Sociedad Unipersonal	Administrateur unique		23/12/2016	23/12/2020
Jazzplat España, S.L.U	Administrateur unique		11/03/2016	11/03/2021
Fundación Orange	Patron		01/03/2016	01/06/2020

Etat des mandats de 'M. Marc RENNARD'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Président du Conseil d'Administration, Administrateur		29/09/2016	30/06/2019
Orange SA	Directeur Général Adjoint		01/03/2016	-
Orange Middle East and Africa	Administrateur		09/05/2017	30/06/2020
ORANGE BANK	Président, Administrateur		04/10/2016	30/06/2019
Centre d'expertise en Conformité d'Orange Money (CECOM)	Administrateur		30/06/2016	30/06/2019
SOFRECOM	Président du Conseil		21/06/2016	30/06/2019
KOREK TELECOM	Administrateur		01/08/2011	-
Orange Cote d'Ivoire	Administrateur		22/06/2016	30/06/2019
Afrimarket	Membre du Comité stratégique		01/06/2017	31/07/2019

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
Famoco	Membre du Comité stratégique			-
Euronet services	Gérant		17/10/2009	-

Etat des mandats de 'Mme Perrine VIDALENCHE'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	30/06/2019

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
Société Nationale Immobilière (SNI)	Membre du conseil de surveillance		02/05/2016	02/05/2022
Aéroports de Paris (ADP)	Administrateur		11/05/2017	11/05/2022

7.4 Rémunération des mandataires sociaux détenant au moins un mandat chez Orange Bank et la société qui la contrôle

Montants bruts (en euros)	2017	
	Montants dus au titre de l'exercice	Montants versés au cours de l'exercice
Ramon Fernandez		
Rémunération fixe	600 000	600 000
Rémunération variable	296 250	300 000
Rémunération variable pluriannuelle	160 000	-
Rémunération exceptionnelle	-	-
Jetons de présence	NA	NA
Avantages en nature	9 948	9 948
Total	1 066 198	909 948

7.5 Délégations en matière d'augmentation de capital

Les assemblées générales du 14 mars 2017 et du 13 décembre 2017, délibérant à titre extraordinaire et après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'administration, ont décidé de procéder à deux augmentations de capital.

Aucune délégation en matière d'augmentation de capital n'a été donnée au Conseil d'administration conformément à l'article L. 225-129-1 du Code de commerce.

7.6 Conventions dites « réglementées » (art. L225-102-1 dernier alinéa)

Aucune convention, telle que définie par l'article L.225-102-1 dernier alinéa du Code de commerce, n'a été conclue au titre de l'exercice 2017.

7.7 Gestion des ressources humaines

Au 31 décembre 2017, l'effectif de la banque est de 720 collaborateurs en contrat à durée indéterminée, contre 566 au 31 décembre 2016. L'effectif inscrit, qui comprend les collaborateurs en absence longue durée, est de 730 CDI au 31 décembre 2017 contre 577 au 31 décembre 2016.

7.7.1 La gestion des effectifs

En matière de gestion des ressources humaines, l'année 2017 a été une année de forte augmentation des effectifs dans le cadre du lancement de la nouvelle offre.

Au cours de l'exercice 2017, la direction des ressources humaines a accompagné la montée en puissance des effectifs en recrutant de nouveaux profils d'experts dans les domaines de l'informatique, du digital et de la relation client. Les méthodes de recrutement ont été adaptées aux profils recherchés afin d'attirer les meilleurs candidats, en utilisant notamment les réseaux sociaux.

La mobilité interne au sein de la banque reste un choix de recrutement important afin d'offrir aux collaborateurs des opportunités d'évolution professionnelle et de répondre aux évolutions d'organisation au sein de la banque. Les mobilités entre la banque et le Groupe Orange ont également été fortement développées.

Le recours aux CDD et à l'intérim a été important en 2017 afin de garder une souplesse dans la gestion des pics de charge en période de lancement, notamment au sein de la banque retail.

En outre, la banque a poursuivi une politique active en matière d'alternance qui représente environ 5% de l'effectif total de l'entreprise.

7.7.2 Relations sociales

Dans le cadre d'un dialogue social responsable et régulier, quatre négociations ont été menées avec les délégués syndicaux en 2017 :

- Accord d'intéressement pour les exercices 2017-2018-2019 : une négociation s'est déroulée au cours du premier semestre 2017 sur la renégociation de l'accord d'intéressement pour les exercices 2017, 2018 et 2019. Ce nouvel accord a été conclu à l'unanimité des organisations syndicales représentatives au sein de la banque.
- Complémentaire Santé – Prévoyance Frais de soins : un nouvel avenant à durée indéterminée a été conclu le 23 novembre 2017 (avenant n° 2 à l'accord sur le régime de prévoyance du 6 novembre 2009), afin de se mettre en conformité avec les dispositions du décret du 1^{er} avril 2015, instituant la réforme des « contrats responsables ». Cet accord a été signé à la majorité des organisations syndicales représentatives au sein de la banque (74,32%).
- Télétravail : un accord a été signé le 5 décembre 2017, à l'unanimité des organisations syndicales représentatives, pour la mise en place du télétravail au sein de la banque. Cet accord, conclu pour une durée indéterminée, marque le développement d'une organisation de travail moderne en phase avec les évolutions législatives et souligne la place prise par la digitalisation dans la stratégie de la banque.
- Négociation annuelle obligatoire 2018 : trois réunions de négociation ont été menées avec les organisations syndicales représentatives d'Orange Bank. L'accord prévoit une prime individuelle exceptionnelle d'un montant forfaitaire unique de 450 euros bruts attribuable aux titulaires d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée dont la rémunération annuelle brute est inférieure à 55 001 euros en équivalent temps plein. Cet accord est en cours de signature. Une unanimité des signatures est attendue.

8 Autres informations réglementaires

8.1 Répartition du capital social

Au 31 décembre 2017, le capital social d'Orange Bank est composé de 20 035 982 actions qui se répartissent comme suit :

- Compagnie Financière d'Orange Bank : 20 035 981 actions, soit 99,99%
- Orange Participations : 1 action

8.2 Actionnariat salarié

Au 31 décembre 2017, les salariés ne détiennent aucune action dans le capital social d'Orange Bank.

8.3 Sociétés contrôlées par Orange Bank

Au 31 décembre 2017, Orange Bank ne contrôle aucune société.

8.4 Prises de participations et de contrôle

Au cours de l'exercice 2017, Orange Bank n'a pris aucun contrôle ni aucune participation nouvelle dans une société ayant son siège social en France représentant plus du vingtième, du dixième, du cinquième, du tiers, de la moitié ou des deux tiers en droits de vote ou en capital de cette société.

8.5 Délais de règlement

8.5.1 Délai moyen de règlement des fournisseurs ¹

284 factures pour un montant total hors taxe de 25 690 725,56 euros et dont le terme est échu n'avaient pas été réglées à la date de clôture.

Ce montant se répartissait comme suit :

Ancienneté de la facture	1-30 jours	31-60 jours	61-90 jours	≥ 91 jours	Total
Nombre de factures	79	72	35	98	284
Montant total des factures (en €)	23 077 517	1 261 441	746 461	605 307	25 690 726

8.5.2 Délai de règlement client

Les échéanciers de paiement des clients, au titre des financements accordés ou des prestations de service facturées, sont fixés contractuellement. Les modalités de paiement des échéances de remboursement des prêts peuvent faire l'objet d'options contractuelles modifiant les échéanciers initiaux (telles des options de remboursement anticipé ou des facultés de report d'échéances).

¹ Pour les fournisseurs, nombre et montant total hors taxe des factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu.

Le respect des dispositions contractuelles de paiement fait l'objet d'un suivi dans le cadre de la gestion des risques de la banque, notamment au titre du risque de crédit, du risque structurel de taux et du risque de liquidité. Les durées restant à courir des créances sur la clientèle sont indiquées dans la Note 3.1 des annexes aux comptes annuels.

8.6 Comptes inactifs

Nombre de comptes inactifs ouverts dans les livres de la Banque et montant des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes :

	Nombre	Montant (en euros)
Comptes inactifs	25 325	23 973 210

Nombre de comptes dont les dépôts et avoirs sont déposés à la CDC et montant total des dépôts et avoirs ainsi déposés :

Il n'y a pas eu de fonds transférés à la CDC en 2017.

8.7 Rendement des actifs de la société calculés en divisant son bénéfice net par le total de son bilan (art. R511-16-1 CMF)

Le résultat net des comptes annuels de la Banque est de -75 998 milliers d'euros pour un total de bilan de 5 364 160 milliers d'euros, soit un rapport de -1,42%.

8.8 Financement de micro-crédit

Orange Bank participe au financement du micro-crédit au travers de l'accord de 7 prêts de trésorerie pour un total de 1 822 863,86 euros.

8.9 Les activités de recherche et de développement

Orange Bank n'exerce à proprement parler aucune activité en matière de recherche et de développement.

En revanche, une partie des travaux menés dans le cadre du projet de lancement de l'offre Orange Bank donnent lieu à éligibilité au Crédit Impôt Recherche.

8.10 Responsabilité sociale et environnementale

Le rapport extra-financier relatif à la responsabilité sociale et environnementale est en annexe 3 du présent rapport de gestion.

8.11 Événement post-clôture

Aucun événement important pouvant avoir une incidence sur les comptes sociaux n'est intervenu entre la date de clôture de l'exercice et la date d'établissement du présent rapport.

9 Perspectives 2018

L'amélioration de l'expérience client et la conquête soutenue de nouveaux clients sont des axes majeurs de développement pour Orange Bank en 2018.

Pour atteindre ces objectifs, les investissements seront poursuivis et les services proposés par la banque seront enrichis :

- De nouvelles fonctionnalités seront proposées dans l'application mobile tout au long de l'année ;
- Une offre digitale de crédit à la consommation amortissable sera également disponible, première étape de la stratégie d'élargissement progressif de l'offre de produits proposés par la banque.

L'exercice 2018 verra d'autre part la mise à disposition de nouveaux outils de vente dans les réseaux Groupama-Gan et l'ouverture de la commercialisation de l'ensemble des offres Orange Bank à ces réseaux.

Afin de répondre à ces enjeux, la banque mènera en parallèle l'ensemble des chantiers suivants :

- Les travaux nécessaires pour améliorer son efficacité opérationnelle et la satisfaction de ses clients ;
- La poursuite de la politique de renforcement de ses effectifs ;
- La poursuite des travaux permettant d'optimiser les réponses aux différentes exigences réglementaires.

Enfin, dans l'optique d'un déploiement de son activité bancaire en Espagne en 2019, via une succursale, un projet sera lancé avec l'ensemble des parties prenantes.

ANNEXES

Annexe 1 : Evolutions réglementaires de l'exercice

Annexe 2 : Résultats de la société au cours des 5 derniers exercices

Annexe 3 : Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

Annexe 1. Evolutions réglementaires de l'exercice

Dans un contexte de profusion de textes réglementaires, plusieurs réformes significatives concernant le secteur bancaire et financier sont mises en œuvre au sein de la banque dont certaines sont présentées succinctement ci-dessous.

Ces réformes sont suivies par les directions métiers concernées avec l'appui du département des affaires juridiques et conformité.

MIF2

La directive européenne MIF 2 et le règlement européen MIFIR sont entrés en vigueur le 3 janvier 2018. De nombreux textes publiés par les autorités européennes et françaises ont été publiés en 2017 pour compléter cette réglementation, qui a été notamment transposée par voie d'ordonnances du 23 juin 2016 et du 22 juin 2017, et par arrêtés des 3 juillet, 9 septembre et 23 décembre 2017. L'objectif de cette réglementation est d'améliorer la sécurité, la transparence et le fonctionnement des marchés financiers, et de renforcer la protection des investisseurs. Ces textes prévoient notamment un renforcement de l'information communiquée au client sur l'adéquation du produit financier à ses connaissances, son expérience, sa situation financière et ses objectifs d'investissement, au moment de la souscription et en cours de vie du produit, ainsi que sur les coûts et frais des services rendus par la Banque ainsi que des instruments financiers souscrits. Ils prévoient également la mise en place d'une gouvernance des instruments financiers proposés par la Banque. En outre, la perception de rémunérations par des tiers (rétrocessions) liées à la fourniture de services d'investissement est encadrée ; elle devient interdite dans le cadre de la gestion de portefeuille. Lorsque la Banque fournit un service de réception transmission d'ordres ou de conseil en investissement (« non indépendant »), elle pourra notamment percevoir des rétrocessions sous réserve qu'elles améliorent la qualité du service rendu aux clients et que ceux-ci soient clairement informés de leur existence, nature, montant ou mode de calcul, en amont de la fourniture du service. Enfin, ces textes renforcent les obligations de déclaration des transactions sur instruments financiers auprès des autorités de tutelle, en prévoyant une extension du champ des transactions à déclarer (transactions pour le compte des clients), des instruments financiers concernés et des informations à déclarer.

EMIR

Le règlement 648-2012 dit « EMIR », entré en vigueur le 16 août 2012, prévoyait notamment une obligation de déclaration des contrats dérivés, une obligation de compensation centrale de certains contrats dérivés, ainsi que des techniques d'atténuation des risques pour les contrats non négociés sur les marchés et non compensés centralement. S'agissant de ce dernier point, le règlement délégué 2016-2251 du 4 octobre 2016 entrant en vigueur en mars 2017 est venu apporter des précisions et obligations complémentaires, concernant notamment l'échange de garanties (collatéral) qui a lieu entre les parties aux contrats dérivés concernés. Cette réglementation a nécessité, notamment, la mise à jour de la documentation contractuelle relative aux contrats conclus par la salle des marchés pour le compte propre de la Banque.

Quatrième directive – LCB/FT

L'ordonnance 2016-1635, entrée en vigueur le 1er décembre 2016, transpose en droit français la 4ème directive européenne UE 2015/847 du 20 mai 2015, 6 mois avant la date limite qui avait été fixée au 26 juin 2017.

Rapport de gestion 2017 :
Annexe 1 – Evolutions réglementaires de l'exercice

Cette mise à jour du cadre réglementaire étend le périmètre des acteurs assujettis (intégration des intermédiaires en assurance, agents immobiliers) mais également leurs obligations. Ces dernières se renforcent ainsi sur les points suivants :

- personnes politiquement exposées nationales : nécessité d'identifier les PPE françaises au moment de l'entrée en relation d'affaires afin que celle-ci soit autorisée par un membre de l'organe exécutif ou par une personne désignée et application des mesures de vigilance complémentaire ;
- bénéficiaires effectifs : identification des bénéficiaires effectifs des personnes morales ;
- renforcement de l'approche par les risques : abandon de la vigilance allégée ;
- dispositions en matière de monnaie électronique : mise en place d'un montant maximum stocké à 250€ et nécessité de prise en compte dans les contrôles afin de détecter toute transaction inhabituelle ou suspecte ;
- dispositif de supervision et de sanction : sanction pécuniaires plafonnées à un minimum de 1M€, possibilité de sanctionner des personnes physiques responsables d'un manquement d'une personne morale et enfin publicité des sanctions ;
- extension des prérogatives de TRACFIN en matière de droit de communication : TRACFIN peut transmettre aux établissements assujettis des « appels à vigilance » pouvant porter notamment sur des clients précis, des types d'opérations ou des secteurs géographiques.

Directive UCITS 5 / OPCVM 5

La directive 2014/91/UE du 23 juillet 2014, dite « directive OPCVM 5 », a été publiée au Journal officiel de l'Union européenne le 28 août 2014 et a pour objet d'amender la directive 2009/65/CE du 13 juillet 2009, dite « directive OPCVM 4 ». Cette directive a été transposée dans les états membres le 18 mars 2016 pour une entrée en application du règlement de niveau 2 le 18 octobre 2016.

La directive OPCVM V vise plusieurs objectifs :

- renforcer la protection des actifs, la transparence et l'information aux investisseurs ;
- introduire un cadre harmonisé au niveau européen sur trois sujets : la clarification des missions et de la responsabilité des dépositaires, l'encadrement de la rémunération des gestionnaires et les sanctions administratives ;
- définir précisément les tâches et les responsabilités qui incombent aux dépositaires agissant pour le compte d'un OPCVM. Il se fonde très largement sur les dispositions applicables aux dépositaires de fonds d'investissement alternatifs définies dans le cadre de la directive AIFM.

CRS / AEOI – Echanges Automatiques d'informations

La norme CRS est née d'une volonté politique internationale de généraliser le mécanisme mis en place avec FATCA.

Ainsi en 2013, suite à la mise en place de la réglementation FATCA par les Etats-Unis, et sous l'impulsion du G5 puis du G20 dans sa volonté de lutter contre l'évasion fiscale internationale, l'OCDE a été missionnée afin de mettre en place un standard concernant l'échange automatique d'informations fiscales.

Rapport de gestion 2017 :
Annexe 1 – Evolutions réglementaires de l'exercice

Au niveau international, le CRS est mis en œuvre au travers de différents accords Convention concernant l'assistance administrative mutuelle («MAAC») et des accords entre autorités compétentes («MCAA»).

La norme a été publiée par l'OCDE le 21 juillet 2014 et mise en œuvre au sein de l'Union Européenne par l'intermédiaire de la directive 2014/107UE du 9 décembre 2014.

En France, la réglementation CRS est entrée en vigueur le 1 janvier 2016 avec plus d'une centaine d'Etats engagés dans l'échange d'informations, dont plus de 50 (dont la France) ayant échangé des informations sur la base de CRS dès septembre 2017.

Loi Sapin 2

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique du 10 décembre 2016, dite « loi Sapin 2 », vise notamment à instaurer une meilleure protection des lanceurs d'alerte, une plus grande transparence vis-à-vis des bénéficiaires effectifs et permet de mieux lutter contre la corruption avec des phases préventives et répressives. La loi comporte également des mesures visant à moderniser la vie économique tout en assurant la protection des épargnants et des investisseurs, notamment avec le renforcement de l'arsenal répressif de l'AMF et de l'ACPR, la création d'un volet dédié à l'économie sociale et solidaire pour le livret de développement durable, un encadrement des demandes de substitution d'assurance emprunteur en matière de crédit immobilier et la possibilité de renoncer à son assurance moyennant paiement dans un délai de 14 jours. D'autres mesures, enfin, tendent à simplifier et moderniser le droit des affaires (procédures de surendettement simplifiées, encadrement de la rémunération des dirigeants, etc.).

En 2017, plusieurs actions pour se conformer aux dispositions de la loi Sapin 2 ont été mises en œuvre. Notamment, l'annexe 1 du Règlement intérieur de la banque a été mise à jour pour étendre le dispositif d'alerte professionnelle. En matière de lutte contre la corruption, un code de conduite spécifique a également été intégré à l'annexe 1 du Règlement intérieur.

Directive sur la distribution d'assurance

La directive sur la distribution d'assurance du 20 janvier 2016, qui doit être transposée en droit français au plus tard le 23 février 2018, a pour objet de renforcer la protection des consommateurs et d'uniformiser la réglementation applicable dans l'ensemble de l'Union européenne.

Les principaux objectifs poursuivis par cette réforme sont notamment d'étendre le périmètre de la directive à tous les canaux de distribution (c'est-à-dire les assureurs et les intermédiaires d'assurance), de renforcer l'information précontractuelle avec la mise en place d'un document d'information normalisé, d'améliorer la prévention des conflits d'intérêts, d'accroître l'aptitude professionnelle des distributeurs avec l'instauration d'une obligation de formation continue, de mettre en place des règles de gouvernance produits et de préciser les contours de l'obligation de conseil des distributeurs.

La date de mise en application de ces nouvelles dispositions, initialement prévue le 23 février 2018, a été reportée au 1^{er} octobre 2018 avec l'accord de la Commission européenne.

En qualité de mandataire d'assurance de Groupama, la banque échange avec les assureurs et la direction juridique de Groupama SA pour la mise en œuvre de cette réforme.

Dématérialisation dans le secteur financier

L'ordonnance du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier (bancaire et assurance) a pour ambition de concilier deux objectifs : d'une part, mieux encadrer le développement des usages liés aux supports de communication dématérialisés en assurant un niveau de protection suffisant aux consommateurs ; d'autre part, favoriser l'utilisation des supports numériques et outils de dématérialisation via un cadre juridique rénové.

Si les dispositions de l'ordonnance tendent effectivement à assurer une meilleure protection du consommateur face au développement des nouvelles technologies dans le secteur financier, elle crée en revanche des contraintes supplémentaires pour les établissements de crédit par rapport à la pratique que la profession bancaire a développée au cours des dernières années.

Notamment, le texte instaure des obligations nouvelles telles que la vérification par la banque du caractère approprié du support digital à l'entrée en relation et chaque année, la possibilité pour le client de s'opposer à un support digital et d'obtenir un support papier (sauf exceptions), la fourniture par défaut d'un support papier dans certains cas (notamment pour le droit au compte ou en cas de démarchage hors des lieux de vente ou par téléphone) sauf accord préalable et contraire du client, la formalisation du refus d'ouverture de compte obligatoirement sur support papier, la mise à disposition des documents communiqués via l'espace client pendant une durée suffisante.

L'entrée en vigueur de cette ordonnance, dont les textes d'application ne sont pas encore publiés, est prévue le 1er avril 2018.

Règlement Européen relatif aux données personnelles

Le règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles, qui est directement applicable à compter du 25 mai 2018, constitue une refonte de la directive 1995/46/CE du 24 octobre 1995. Il met en place un cadre juridique unifié pour l'ensemble de l'Union Européenne et étend aux sous-traitants une large partie des obligations imposées aux responsables de traitement. Les conditions d'obtention du consentement, comme critère de licéité du traitement des données à caractère personnel sont renforcées et de nouveaux droits des personnes sont créés, dont notamment le droit à la portabilité, les actions collectives et le droit à réparation des dommages matériel ou moral. Le RGDP supprime l'obligation de notification de l'ensemble des traitements. Mais il la remplace par l'obligation de tenir un registre et de réaliser des analyses d'impact pour les traitements de données les plus sensibles. En outre, chaque responsable de traitement doit être en mesure de prouver à tout moment qu'il respecte l'ensemble des obligations du RGDP (principe d'accountability). La conformité du dispositif implique également la mise en œuvre de toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au respect de la protection des données personnelles, à la fois dès la conception du produit ou du service et par défaut (privacy by design et by default). L'obligation de sécurité des données est renforcée et complétée par l'obligation de notifier toute violation de données à caractère personnel auprès de l'autorité de protection des données personnelles ainsi qu'auprès des personnes concernées. Enfin, les amendes administratives peuvent s'élever jusqu'à 20 millions d'euros ou 4% du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'entreprise, le montant le plus élevé étant retenu fonction de la gravité du manquement.

Directive européenne sur les services de paiement dans le marché intérieur (DSP2)

Dans le cadre de la réalisation du marché unique des services de paiement en Europe, la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 (DSP2) abroge la directive 2007/64/CE sur les services de paiement (DSP) et a pour principaux objectifs d'adapter les règles existantes aux nouveaux services de paiement, en réglementer l'exercice par de nouveaux acteurs, et de renforcer les règles de sécurité des paiements. Cette directive a été transposée en droit national le 9 août 2017 pour une entrée en vigueur au 13 janvier 2018. Les textes de transposition doivent encore faire l'objet d'une loi de ratification dont le projet a été déposé le 7 novembre 2017. Avec ce paquet législatif apparaissent deux nouveaux types de services (en ligne) de paiement, qui avaient vu le jour dans la pratique sans entrer dans le cadre existant, les services d'information sur les comptes (agrégation) et les services d'initiation de paiement. La DSP2 prévoit en outre l'élaboration d'orientations et de normes techniques de réglementation par l'Autorité Bancaire Européenne, concernant notamment les exigences relatives à l'authentification forte du client (et les dérogations à l'application de cette authentification forte), à la protection des données de sécurité personnalisées du client et aux normes ouvertes communes et sécurisées de communication entre les prestataires de services de paiement (PSP) gestionnaires du compte, les prestataires de services d'initiation de paiement, les prestataires de services d'information sur les comptes, les payeurs, les bénéficiaires et d'autres PSP.

IFRS 9

La nouvelle norme IFRS 9 Financial Instruments, publiée en juillet 2014 et approuvée par l'Union Européenne le 29 novembre 2016, sera d'application obligatoire pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018. La norme IFRS 9 a vocation à remplacer la norme IAS 39 qui s'applique aux instruments financiers. Elle comporte trois volets correspondant aux trois phases du projet initial :

- Phase 1 : Classement et évaluation des actifs et passifs financiers,
- Phase 2 : Dépréciation des actifs financiers,
- Phase 3 : Comptabilité de couverture (hors macro-couverture)

La mise en œuvre de la phase 2 de cette nouvelle norme a nécessité des travaux importants en termes de méthodologie, de données et systèmes, et d'organisation du processus d'arrêté de comptes de la banque.

Annexe 2. Résultats de la société au cours des 5 derniers exercices

Résultats financiers de la société au cours des cinq derniers exercices

(Articles 133-135 du décret sur les sociétés commerciales)

en euros	2013	2014	2015	2016	2017
1) SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	120 825 712	120 825 712	120 825 712	220 825 712	320 575 712
Nombre d'actions émises	7 551 607	7 551 607	7 551 607	13 801 607	20 035 982
2) RÉSULTAT GLOBAL DES OPÉRATIONS EFFECTIVES					
Chiffre d'affaires hors taxes	176 653 827	173 128 619	180 299 743	177 264 958	130 478 185
Bénéfice / pertes avant impôt, amortissements et provisions	16 845 688	3 877 956	9 982 859	-20 872 678	-73 755 491
Impôt sur les bénéfices	-363 646	-462 257	-300 885	-285 104	3 839 341
Bénéfice / pertes après impôt, amortissements et provisions	12 658 385	3 698 976	5 035 471	-21 173 563	-75 997 715
Montants des bénéfices distribués en N	7 551 607	10 194 669	3 473 739	0	0
3) RÉSULTAT DES OPÉRATIONS REDUIT A UNE SEULE ACTION					
Bénéfice après impôt, mais avant amortissements et provisions	2	0	1	0	0
Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	2	0	1	0	0
Dividende versé à chaque action en N+1	1	0	0	0	0
4) PERSONNEL					
Nombre de salariés inscrits à la date de clôture	560	547	550	614	784
Montant de la masse salariale	33 344 508	27 512 856	28 278 583	30 001 834	33 791 865
Montant versé au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, oeuvres sociales, etc...)	16 775 284	14 442 968	14 763 173	14 841 752	17 801 198

Annexe 3. Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) 2017

Orange Bank

Sommaire

I. Informations sociales	35
1. Emploi	36
2. Organisation du travail	37
3. Dialogue Social.....	37
4. Santé et Sécurité.....	43
5. Formation	48
6. Promotion de la diversité et de l'égalité de traitement	50
7. Respect des conventions fondamentales de l'OIT.....	54
II. Informations environnementales	55
1. Politique générale en matière environnementale.....	55
2. Pollution	57
3. Economie circulaire	58
4. Changement climatique	61
5. Protection de la biodiversité.....	68
III. Informations sociétales	69
1. Impact territorial, économique et social de l'activité	70
2. Relations entretenues avec parties prenantes	71
3. Sous-traitance et fournisseurs	74
4. Loyauté des pratiques.....	76
5. Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	80
IV. Note Méthodologique	81
1. Collecte des données.....	81
2. Périmètre du Reporting	82

Introduction

Les autorités réglementaires et prudentielles françaises et européennes ont autorisé l'entrée d'Orange à hauteur de 65 % au capital de Groupama Banque qui a été rebaptisée Orange Bank en janvier 2017. Groupama reste actionnaire à hauteur de 35 %. Ce nouvel actionnariat a donné naissance à une nouvelle offre bancaire innovante et mobile lancée le 2 novembre 2017.

Orange Bank, c'est l'histoire d'une alliance inédite entre un opérateur de téléphonie et un assureur.

Le Groupe Orange apporte la puissance de sa marque qui repose sur sa notoriété, sa solidité financière, son savoir-faire technologique, son expertise en sécurité, son expérience des moyens de paiements digitaux, son réseau physique, sa base de clientèle, et son engagement et ses actions en matière de RSE.

Le Groupe Groupama apporte ses valeurs mutualistes, sa proximité avec ses sociétaires / clients, son double réseau de distribution (Groupama / Gan). Elle apporte également une structure existante Groupama Banque qui bénéficie d'une forte expertise de la relation bancaire puisqu'elle a été élue en octobre 2016 « Service Client de l'année 2017 »¹.

La nouvelle offre Orange Bank est centrée sur les usages et les attentes digitaux des clients particuliers. Un positionnement qui répond aux souhaits du marché puisque 85 % des interactions de chacun avec sa banque se font désormais en ligne. Orange Bank accompagne chacun, en toute confiance, dans la réalisation de ses projets.

En résumé, les services bancaires d'Orange Bank sont plus accessibles, plus fluides, plus transparents, plus directs, plus simples.

Orange s'est forgé une conviction en forme d'engagement : l'humain comme point de départ et point d'arrivée de toute action. C'est là tout le sens de la philosophie « **Human inside** » qui guide Orange et Orange Bank au quotidien pour faire en sorte que chacun devienne acteur d'un numérique dont il puisse, en conscience, en tirer le meilleur.

À l'instar du Groupe, les valeurs d'Orange Bank : **proche, simple, positif et audacieux** – préparent la Banque à intégrer de manière crédible les objectifs du développement durable à son offre, à ses activités et à ses relations professionnelles internes et externes.

L'année 2017 est encore une année de transition pour Orange Bank, sa stratégie RSE sera construite en lien avec le Groupe Orange en 2018.

¹ Catégorie Banque - Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur escda.fr.

I. Informations sociales

Orange Bank, employeur de confiance

Le Groupe Orange s'engage vis-à-vis de chacun de ses salariés avec une promesse commune, simple et forte, qui s'adresse à tous, quelle que soit son entité : une promesse d'employeur digital et humain. Cette promesse a été co-construite avec plus de 1 000 salariés à travers le Groupe.

Orange Bank répond à cette promesse en visant une expérience salarié unique, digitale et humaine :

- **Digitale** : dans un monde en pleine évolution numérique, le digital est une formidable opportunité pour simplifier la relation salariée, en transformant les modes de travail vers plus d'autonomie et de collaboratif.
- **Humaine** : Pour Orange comme pour Orange Bank, être un employeur humain c'est rester proche des équipes et s'occuper de chacun pour veiller à sa qualité de vie au travail et lui permettre de se développer en étant acteur de son développement. Orange Bank a poursuivi en 2017 son engagement d'employeur humain en développant sa politique RH de Qualité de Vie au Travail, santé sécurité et de prévention des risques psychosociaux.
- **Unique** : Orange Bank pense que garantir les compétences des collaborateurs aujourd'hui et demain reste le meilleur moyen de se différencier.

Conduite du changement

La Banque a opéré en 2017 de profondes transformations pour soutenir le lancement de sa nouvelle offre.

Entre autres changements, il y a le déploiement progressif du nouvel outil de CRM (Salesforce), la formalisation de nouveaux processus métier (comme le nouveau mode d'entrée en relation avec la Banque), ou le développement de nouveaux modes de travail collaboratifs.

Face à ces évolutions, le rôle de la conduite du changement est d'accompagner toutes les équipes d'Orange Bank à mieux comprendre, à mieux appréhender et à s'approprier les transformations de l'entreprise. Communication, mobilisation et formation sont les 3 piliers de la conduite du changement. Engager des actions de communication auprès des métiers permet :

- D'écouter et de collecter les feedbacks.
- De partager les impacts dus aux changements.
- De convenir du plan d'accompagnement le plus adapté pour l'équipe.

Pour démultiplier les connaissances, l'équipe Conduite du Changement a mobilisé :

- Un réseau de 25 ambassadeurs opérationnels CRC, Middle Office, Back Office, Réclamations et Secrétariat Général, pour des formations ou des ateliers thématiques.
- Tous les « partenaires » du changement susceptibles de délivrer des connaissances (Marketing, Organisation, Risques...).
- Les Ressources Humaines avec lesquelles sont organisé la formation des ambassadeurs opérationnels aux nouveaux outils, tel que Salesforce, ainsi qu'aux nouveaux processus et parcours clients.

1. Emploi

Effectifs

À fin 2017, Orange Bank compte en France 787 salariés, dont plus de 269 recrutés dans l'année, notamment dans les métiers de la Relation Clientèle, les fonctions risque et réglementaire.

De plus, de nombreux postes ont été créés dans les nouveaux métiers que sont ceux de data scientist, User Experience Designer, architecte, pilote de production, développeur intelligence artificielle, chef de projet nouvelles technologies.

L'effectif est en hausse de 24,5 % par rapport au 31 décembre 2016 (632 salariés).

Au cours de l'exercice 2017, on recense 65 départs CDI dont 4 licenciements.

La répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique est la suivante :

- 58 % de femmes et 42 % d'hommes.
- 19 % de salariés ont moins de 30 ans, 66 % ont entre 30 et 49 ans et 15 % ont 50 ans et plus.
- 81 % des salariés sont basés à Montreuil et 19 % à Amiens.

	2016	2017
Effectif total	632	787
Répartition par sexe :		
- Femmes	58 %	58 %
- Hommes	42 %	42 %
Répartition par âge :		
- moins de 30 ans	15,5 %	19 %
- entre 30 et 49 ans	67 %	66 %
- 50 ans et plus	17 %	15 %
Embauches (tous types de contrats confondus hors CDD d'été)	106	269
Départs en CDI	40	65
- dont licenciements	6	4

Rémunérations

Du fait d'un recrutement important sur des profils plus juniors, la rémunération moyenne fixe annuelle brute a baissé de 3 %. Fin 2017, la moyenne s'élève à 42 381 € avec la distinction suivante :

- 26 628 € pour les non cadres.
- 57 167 € pour les cadres.

	2016	2017
Rémunération annuelle moyenne (k€) :	43,7	42,4
- non cadres	27,6	26,6
- cadres	57,6	57,2

2. Organisation du travail

La durée contractuelle du travail d'Orange Bank est de 35 heures par semaine. Orange Bank n'est pas concernée par les heures de travail atypiques.

Absentéisme

Le taux d'absentéisme, hors congés annuels, en 2017 s'établit à 7 % dont :

- 57 % d'absences liées à la maladie
- 30,5 % d'absences liées aux congés maternité/paternité
- 8,9 % d'absences liées aux accidents de travail/trajet
- 9,6 % d'absences liées aux autres congés conventionnels

	2016	2017
Durée contractuelle du travail	35h	35h
Heures supplémentaires	55	347
Nombre de salariés travaillant à temps partiel	79	75
Taux d'absentéisme :	7,8 %	7 %
- absences liées à la maladie	55,9 %	57 %
- absences liées à la maternité/paternité	33,8 %	30,5 %
- absences pour accident de travail/trajet	1,9 %	2,9 %
- absences autres congés conventionnels	8,4 %	9,6 %

3. Dialogue Social

Organisation du dialogue social

Le dialogue avec les représentants du personnel d'Orange Bank se décline sous plusieurs formes :

- Une réunion mensuelle ordinaire avec les membres du Comité d'entreprise (et des réunions extraordinaires organisées en fonction de sujets spécifiques à débattre).
- Une réunion trimestrielle ordinaire avec les membres du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail - CHSCT - (et des réunions extraordinaires organisées en fonction de sujets spécifiques à débattre).
- Une réunion mensuelle avec les délégués du personnel (des sites d'Amiens et de Montreuil).
- Des réunions de négociation avec les délégués syndicaux dont le nombre varie en fonction des thèmes à négocier.

Rapport de gestion 2017 :
Annexe 3 – RSE Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

	2016	2017
Nombre de réunions CHSCT	12	8
Nombre de réunions CE	15	14
Nombre de réunions DP	4	2
- Amiens	2	1
- Montreuil	2	1

Au sein d'Orange Bank, il existe également 3 commissions obligatoires qui émanent du Comité d'Entreprise, à savoir :

- La commission de l'égalité professionnelle.
- La commission d'information et d'aide au logement.
- La commission de la formation professionnelle.

Concernant la Qualité de Vie au Travail, une commission permettant de suivre les indicateurs 2016 de l'accord du Groupe Groupama a eu lieu pour la dernière fois le 16 juin 2017.

Ces multiples rencontres avec les représentants du personnel permettent de préserver un climat de confiance et un dialogue social de qualité au sein d'Orange Bank et de mettre en place des actions de prévention pour réduire les facteurs de risques psychosociaux au sein de l'entreprise.

Baromètre Salariés

Le baromètre, commun à tous les salariés du Groupe Orange, est disponible on-line, sur mobile, ordinateur et tablette. Il a débuté le jeudi 9 novembre à 17 heures et s'est clôturé le jeudi 30 novembre 2017 à 19 heures.

Le baromètre salarié est une enquête qui permet à chaque salarié de donner son avis sur son expérience quotidienne au sein du Groupe. L'objectif est donc de mesurer la perception des salariés sur la mise en œuvre de la promesse Orange.

- Garantir les compétences utiles pour demain,
- Développer l'agilité collective,
- Favoriser l'engagement de chacun.

L'institut CSA a été contacté pour mener cette enquête interne et ainsi obtenir une totale transparence des résultats.

Bilan des accords 2017

En 2017, Orange Bank n'a pas été intégrée dans les accords cadre du Groupe Orange conclus avant octobre 2016. Pour ce faire, Orange Bank doit d'abord initier des négociations avec les organisations syndicales d'Orange Bank et d'Orange. Les accords d'entreprise et avenants négociés en 2017 ont été inspirés des accords cadre Orange.

a. Accords en vigueur en 2017

→ Accord sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Cet accord s'inscrit dans le cadre de la loi de cohésion sociale n° 2005-32 du 18 janvier 2005 et de la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi pour un nouveau modèle économique et social au service de la compétitivité des entreprises et de la sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels des salariés. Il répond en outre aux dispositions de l'article L 2242-15 du Code du Travail, relatives en particulier :

- A la poursuite d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, notamment sur le fondement des orientations stratégiques de l'entreprise et de leurs conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences ; le recours à la sous-traitance, à l'intérim, à des contrats temporaires et à des stages.
- Aux grandes orientations à trois ans de la formation professionnelle dans l'entreprise et des objectifs du plan de formation.

Cet accord complète l'accord relatif au contrat de génération signé le 25 septembre 2013. Cet accord a fait l'objet d'une consultation du CHSCT le 21 janvier 2014 et du Comité d'entreprise le 23 janvier 2014.

→ Accord relatif au contrat de génération. Conformément aux dispositions légales et réglementaires, cet accord conclu le 12 décembre 2016 a pour objet de favoriser :

- L'embauche et l'insertion professionnelle des jeunes au sein de l'entreprise.
- L'embauche, la poursuite de l'activité et la reconversion professionnelle des salariés qualifiés de seniors.
- L'interaction entre ces deux populations en matière de transmission de compétences dont la préservation est considérée comme essentielle pour l'entreprise.

Les dispositions dudit accord sont applicables à l'ensemble des collaborateurs titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée et à durée déterminée, d'un contrat d'alternance et qui sont âgés :

- de moins de 27 ans (ou de moins de 30 si détenteur d'un titre de bénéficiaire de travailleur handicapé) pour les mesures relatives aux jeunes
- de 50 ans et plus pour les mesures relatives aux seniors.

Cet accord d'entreprise permet :

- d'une part, de favoriser le bien être des salariés en leur permettant d'obtenir un temps de travail réduit (temps partiel ou forfait jours à 90 %). Cet aménagement du temps de travail est un dispositif repris de l'ancien accord (Accord de génération du 25 septembre 2013) et,
- d'autre part, une transmission des savoirs entre les différentes générations favorisant ainsi le développement des compétences des collaborateurs qui proposeront un service de qualité.

Lors des négociations relatives à cet accord, l'engagement a été pris entre les partenaires sociaux d'ouvrir des discussions sur le télétravail et le droit à la déconnexion. Les négociations ont d'ailleurs été engagées le 14 novembre 2017.

→ **Accord relatif à la Qualité de Vie au Travail (QVT)**. Cet accord a fait l'objet d'une information et d'une consultation du CHSCT le 28 novembre 2012 et du comité d'entreprise du 29 novembre 2012. Cet accord formalise :

- La mise en place d'une commission QVT qui se réunit une fois par an au cours du deuxième trimestre de chaque année pour faire le bilan des actions menées.
- La définition des procédures d'accompagnement et de protection du personnel en cas d'agression (incivilité, menace, agression physique)
- La mise en place de procédures d'alerte et d'écoute.
- La description de la procédure harcèlement.

Cet accord a pour objet d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés en lien avec l'efficacité de l'entreprise, de prévenir, d'éliminer et de traiter les risques psychosociaux, notamment le stress, le harcèlement, la souffrance et la violence au travail ainsi que les incivilités.

→ **Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**. Cet accord a pour objet de favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de promouvoir la mixité, la diversité et l'égalité de traitement. Les actions ont été menées sur les thèmes suivants :

- recrutement,
- formation professionnelle,
- promotion professionnelle,
- rémunération,
- articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

→ **Accord d'aménagement et d'organisation du temps de travail**. Cet accord a pour objet de formaliser cette volonté d'harmonisation des statuts :

- Pérenniser et harmoniser les règles d'aménagement du temps de travail.
- Conserver la philosophie et l'esprit du Groupe, fondés sur la convivialité et le respect des relations de travail et la responsabilisation de chacun quant à sa mission au sein de l'entreprise.
- Assurer la compétitivité de la société, afin de garantir sa pérennité.
- Organiser des modalités d'aménagement attractives et motivantes pour le personnel.

Cet accord a été suivi de deux avenants précisant les nouvelles modalités de l'aménagement et de l'organisation du temps de travail.

→ **Accord sur divers avantages sociaux.** Cet accord porte sur :

- Le salaire annuel de base, hors prises et éléments exceptionnels versé en 12 mensualités à compter du 1^{er} janvier 2010.
- Les modalités de subvention employeur et cotisations des salariés pour la restauration d'entreprise.
- Les modalités concernant l'allocation petite enfance et les primes de scolarité des enfants des salariés.
- Les primes pour travaux exceptionnels le samedi ou le dimanche.
- Les primes pour travaux les jours fériés.
- La Médaille du travail.
- Les indemnités de départ à la retraite.
- La prime de cooptation.
- Le congé spécial pour les examens bancaires.
- La carence maladie.
- Les prêts immobiliers.

b. Accords conclus en 2017

- **Avenant N°1 de l'accord sur la GPEC.** Les parties signataires ont souhaité mettre à jour certaines dispositions de l'accord initial relatif à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) conclu le 24 janvier 2014 afin d'en obtenir une lecture harmonieuse.

Dans le contexte transitoire actuel de la banque et suite à son entrée au sein du Groupe Orange en octobre 2016, le présent avenant a également pour objectif de stabiliser le statut conventionnel de l'ensemble des collaborateurs d'Orange Bank en matière de GPEC. En effet, cet avenant permet de prolonger l'application de l'accord initial relatif à la GPEC du 24 janvier 2014 jusqu'au 31 décembre 2018.

- **Accord d'entreprise résultant de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) pour l'année 2017.** Cet accord annuel obligatoire formalise les révisions salariales annuelles suite aux négociations annuelles salariales avec les différentes parties.
- **Avenant N°2 à l'accord sur le régime de prévoyance santé du 6 novembre 2009, signé le 23 novembre 2017.** Cet avenant augmente les avantages salariés pour quelques sujets de l'accord de 2009, notamment la prise en charge chambre individuelle et hospitalisation, et le poste dentaire. L'avenant permet aussi d'introduire une assistance santé et un pack bien-être.
- **Accord relatif au télétravail conclu le 5 décembre 2017.** Cet accord a pour objet de formaliser les modalités de la mise en œuvre du télétravail dans l'entreprise, modalités intégrant le manager, les ressources humaines et le salarié concerné afin que tous puissent s'adapter et avancer en confiance dans ce mode de relations professionnelles.

c. Bilan des accords en 2017

Dénomination de l'accord	Date de signature de l'accord	Date de fin de l'accord
Accord sur la GPEC	24/01/2014	31/12/2018
Avenant N°1 de l'accord sur la GPEC	22/02/2017	31/12/2018
Accord d'entreprise résultant de la NAO pour l'année 2017	06/01/2017	01/01/2018
Accord relatif au contrat de génération	12/12/2016 date d'effet : 02/1/2017	31/12/2018
Accord relatif à la QVT	03/12/2012	Conclu pour une durée indéterminée
Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	03/11/2015	11/11/2018
Accord d'aménagement et d'organisation du temps de travail	06/11/2009	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant n°1 à l'accord d'aménagement du temps de travail	29/03/2012 date d'effet : 01/5/2012	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant n°2 à l'accord d'aménagement du temps de travail	20/12/2013 date d'effet : 01/01/2014	Conclu pour une durée indéterminée
Accord relatif au télétravail	05/12/2017	Conclu pour une durée indéterminée
Accord sur divers avantages sociaux	06/11/2009	Conclu pour une durée indéterminée

d. Épargne salariale

Dénomination de l'accord	Date de signature de l'accord	Date de fin de l'accord
Accord de Plan d'Epargne d'Entreprise	20/12/2013 date d'effet : 01/01/2014	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant N°1 de l'accord du 6 novembre 2009 relatif au PEE	24/08/2011	Conclu pour une durée indéterminée
Accord portant adhésion au PERCO-I	27/04/2007	Conclu pour une durée indéterminée
Accord portant création d'un PERCO-I	29/11/2006	Conclu pour une durée indéterminée
Accord portant adhésion à l'avenant du 15 mai 2008 à l'accord du 29 novembre 2006	03/11/2008	Conclu pour une durée indéterminée
Accord portant adhésion à l'avenant n°3 du 23 juin 2010 à l'accord du 29 novembre 2006	30/09/2010	Conclu pour une durée indéterminée
Accord portant adhésion à l'avenant n°4 du 8 juillet 2011 à l'accord du 29 novembre 2006	24/08/2011	Conclu pour une durée indéterminée
Accord portant adhésion à l'avenant n°5 du 4 avril 2013 à l'accord du 29 novembre 2006	22/05/2013	Conclu pour une durée indéterminée
Accord d'adhésion au plan d'épargne Groupe Groupama	07/12/2010	Conclu pour une durée indéterminée

e. Prévoyance

Dénomination de l'accord	Date de signature de l'accord	Date de fin de l'accord
Accord sur le régime de prévoyance (frais de santé, décès, incapacité)	06/11/2009 Date d'effet : 01/01/2010	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant n°1 à l'accord sur le régime de prévoyance du 6 novembre 2009	20/12/2013	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant n°2 à l'accord sur le régime de prévoyance du 6 novembre 2009	23/11/2017	Conclu pour une durée indéterminée
Accord sur les régimes de retraite sur complémentaire	06/11/2009	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant n°1 à l'accord sur les régimes de retraite sur complémentaire	16/12/2011	Conclu pour une durée indéterminée
Avenant n°2 relatif à l'accord sur les régimes de retraite sur complémentaire	22/12/2014	Conclu pour une durée indéterminée

4. Santé et Sécurité

Dialogue social en matière de santé et sécurité

Le dialogue social en matière de santé et de sécurité au travail est très important pour Orange Bank. Il s'exprime soit au travers d'accords signés avec les partenaires sociaux en lien avec la santé et la sécurité des salariés, soit au travers des instances légales (huit réunions du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail – CHSCT).

Les conditions de santé et de sécurité au travail

a. Acteurs de la prévention

Un chargé de la protection et de la prévention des risques professionnels, conformément aux articles L. 4644-1 et R. 4644-1 du code du travail, a été nommé au sein de la Banque. Cette nomination a d'ailleurs fait l'objet d'une information et d'une consultation en réunion du CHSCT le 17 septembre 2015.

b. Document Unique d'évaluation des risques professionnels

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER) a été mis à jour le 1^{er} juin 2017 et a reçu un avis favorable à l'unanimité du CHSCT le 26 juin 2017.

Pour Orange Bank, une approche fonctionnelle de l'évaluation des risques a été retenue : les différentes unités de travail ont été définies sur la base des métiers et des grandes activités de l'entreprise.

5 unités ont été identifiées :

- Emplois de bureau : sont incluses dans cette unité de travail les activités dites « administratives » réalisées en bureau et impliquant l'utilisation d'un poste informatique (Directions fonctionnelles, gestion des contrats, ...).
- Plateformes téléphoniques.
- Courrier.
- Accueil.

- Ensemble du personnel : en raison de l'existence de risques qui ne sont pas spécifiques à une activité, mais communs à l'ensemble du personnel, une 5ème unité a été créée, rassemblant les risques susceptibles de concerner tout collaborateur, et ce, quel que soit son domaine d'activité.

Le document unique ne fait pas ressortir de risques pouvant entrer dans le champ d'application des facteurs de risques professionnels tels que définis à l'article D4121-5 du code du travail.

En lien avec la Médecine du travail, des mesures préventives d'évaluation des ambiances sonores sur les plateformes téléphoniques ont été réalisées sur les sites d'Amiens et de Montreuil en 2016. Ces rapports ont conduit à un réaménagement de la plateforme téléphonique de Montreuil et d'Amiens, prenant en compte les recommandations de la Médecine du Travail en termes d'ergonomie, de luminosité et d'ambiance sonore. Suite à ces études, les plateformes téléphoniques ont été complètement repensées, prenant en compte les conseils des chargés de prévention des deux médecines du travail. Ces nouveaux espaces collaboratifs, correctement insonorisés et ergonomiques, sont présentés dans la partie « Environnement de travail collaboratif » du chapitre Qualité de Vie au Travail.

c. Programme annuel de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail

Le Programme annuel (PAPRIACT) 2017 a été présenté en réunion du CHSCT le 26 juin 2017 et a reçu un avis favorable à l'unanimité. Principales actions programmées en 2017 :

Actions de prévention des risques psychosociaux :

- Diversifier l'activité du conseiller en proposant par exemple des activités de lissage en fonction de la planification.
- Proposer l'action de formation à la gestion des clients difficiles pour les nouveaux collaborateurs en contact avec le public.
- Poursuite des activités de lissage back office, soutien avec renforcement des moyens humains à l'assistanat commercial (traitement des mails).
- Formations à l'accueil et à la gestion du public.
- Poursuite du soutien psychologique proposé par Céla. Mis en place depuis le 1^{er} septembre 2016, ce dispositif de service d'écoute et de soutien psychologique est accessible à l'ensemble des salariés via un numéro vert notamment.
- Poursuite de l'assessment pour les nouveaux managers.
- Poursuite des formations managériales (Appui sur le programme Orange Campus concernant les formations managériales et notamment orientées Risques Psychosociaux - RPS).

Actions de prévention aux risques professionnels physiques :

- Formation « Travail sur écran ».
- Possibilité de proposer la formation Centaure aux collaborateurs utilisant un véhicule en mission professionnelle plus de 1 fois par semaine.
- Prévention du risque incendie et explosions : les consignes sécurité sont vérifiées trimestriellement par le responsable logistique, le registre est vérifié annuellement par le responsable logistique, les formations et les recyclages sont programmés et organisés par Orange Bank.

Actions de prévention sur l'environnement de travail :

- Mesure du bruit par un chargé de prévention des Services de Santé au Travail et médecins du travail du site d'Amiens et de Montreuil en cas de plaintes répétées en particulier sur les plateformes téléphoniques.

Actions de sensibilisation en santé, hygiène et condition de travail :

- Publication : conseils sur la gestion du stress.
- Information à la demande des services sur l'ergonomie du poste de travail.
- Diffusion des prestations proposées par la conciergerie (organisation de voyage, réservation de billets, locations, ...).
- Permanence Action Logement (Amiens et Montreuil).
- Orange Bank publie sur le site intranet des informations et conseils sur différents sujets : lavages des mains, gestes essentiels.
- Comme chaque année, une campagne de vaccination gratuite contre la grippe a été organisée à Montreuil et à Amiens du 6 octobre 2017 au 31 janvier 2018.
- Dans le cadre de la Journée Mondiale de la Santé, un atelier yoga et relaxation a été organisé le vendredi 7 avril 2017 sur le site de Montreuil. Au programme, une initiation au yoga, séance de respiration et relaxation ouvert à tous indépendamment du niveau sportif.

Qualité de Vie au travail

Orange Bank s'engage à offrir un cadre social et humain de qualité. Outre les aspects développés plus haut relevant de la prévention des risques psychosociaux, d'autres sujets tels que le droit à la déconnexion, le télétravail ou encore la transformation digitale et les nouveaux espaces collaboratifs, ont été au cœur de la politique QVT de 2017.

a. Nouvel environnement de travail collaboratif

Orange Bank pense que l'environnement de travail est un facteur important influant sur la qualité de vie au travail (QVT). L'objectif est d'améliorer l'agilité collective en renforçant les synergies entre les salariés, les responsabilités de chacun et la collaboration entre les équipes.

En juin 2017, l'ensemble du site d'Amiens a été rénové ainsi qu'un étage pilote du bâtiment de Montreuil. Les objectifs du nouvel environnement de travail sont les suivants :

- Instaurer un management participatif.
- Responsabiliser les collaborateurs.
- Les managers se positionnent plus comme des coaches.
- Mise en place de plateaux collaboratifs.
- Travailler en transverse du Groupe (Interventions croisées Orange Bank chez Orange et Orange chez Orange Bank via Conférence, apport et échanges des compétences techniques...).
- Création d'un département Transformation Digitale qui développera l'agilité collective.
- Rénovation des étages et les réflexions sur l'environnement de travail sont programmées pour 2018.

L'aménagement de l'ensemble des locaux des deux sites Amiens et Montreuil sont prévus courant 2018. Ces rénovations de grande ampleur ont été pensées pour répondre aux enjeux de la qualité de vie au travail et de l'environnement de travail.

Au-delà des espaces ouverts, le nouvel environnement de travail propose des lieux dédiés à différents usages, des espaces spécifiques, confidentiels, conviviaux et connectés. Ces espaces collaboratifs font partie intégrante du mode de fonctionnement des usagers et sont intégrés à l'espace

de travail. Des touches dynamiques seront apportées dans ces espaces par les mobiliers, les traitements acoustiques et les végétaux.

Afin d'offrir un espace de travail égal à l'ensemble des collaborateurs, les espaces bureaux ont été traités de manière simple, cohérente et apaisante :

- revêtement de sol sobre.
- mobiliers ergonomiques aux matériaux et coloris clairs.
- confort acoustique avec des panneaux aux tons colorés.

Des parois de communication sont proposées au gré du plateau. Calepinage de photos, écrans vidéo, parois en « écrireur », offrent aux utilisateurs la possibilité de s'exprimer, de jouer et de s'identifier à l'esprit d'Orange.

b. Transformation Digitale

La transformation digitale, pilote les conditions du changement pour qu'Orange Bank devienne une entreprise ancrée dans le numérique et l'innovation. Leur rôle est d'être les moteurs et les facilitateurs du changement.

L'enjeu actuel est de mettre fin à cette idée que le digital se limite aux technologies et de mettre davantage en perspective son impact sur la culture et l'organisation des entreprises. Une transformation digitale est une transformation globale de l'entreprise. Il s'agit bien ici d'une révolution même de l'entreprise : sur son identité, son positionnement de valeurs, sa capacité à intégrer les changements et anticiper les événements d'innovation de rupture.

Dans ce contexte, Orange Bank a souhaité mener une enquête auprès de tous les salariés afin d'adresser les premières actions structurantes de sa transformation digitale. Pour recueillir les besoins des salariés, l'enquête comprenait 20 questions organisées selon les 3 thèmes suivants :

- Outils de travail & collaboration
- Mobile & réseaux sociaux
- Et les espaces de travail.

502 réponses ont été recueillies sur Montreuil et Amiens durant le mois de mai 2017. Pour mener à bien cette mission, les salariés ont répondu via des tablettes numériques depuis leur poste de travail.

Les résultats de l'enquête démontrent par exemple que 73 % des salariés souhaitent l'utilisation d'outils collaboratifs et 62 % possèdent un téléphone professionnel.

Suite à cette enquête, plusieurs éléments concernant l'évolution de la digital workplace ont été intégrés à la roadmap de la transformation digitale sur fin 2017 et 2018 :

- ➔ Sur la partie bureautique comprenant à la fois les outils, logiciels, équipements électroniques et postes de travail informatiques pour une utilisation facilitée, collaborative et simplifiée au quotidien, sur l'aménagement physique des espaces de travail et l'aménagement des locaux, afin de créer davantage de collaboration transverse au sein de l'organisation. Cet environnement a été déployé en mode projet à Amiens et sur le troisième étage du bâtiment de Montreuil. Les retours d'expérience des salariés d'Amiens ont été analysés afin d'en tirer les retours positifs et les axes d'amélioration du dispositif avant de le déployer sur le site de Montreuil. L'intégration de la transformation numérique au sein de cet espace, qui regroupe les équipements numérique des locaux dans les espaces de travail mais aussi les espaces collectifs et de passage. Cette transformation est en faveur d'un usage libéré des outils de travail, de la multiplication des possibilités en termes de communication interne et entre les équipes, de la simplification de l'usage des outils digitaux et, à fortiori, une réduction des consommations de papier.

→ Le second aspect sur lequel la transformation digitale a travaillé en 2017, est tourné vers des enjeux de la culture digitale et de l'innovation. Les salariés ont été sensibilisés dans un premier temps à la culture digitale via 2 actions menées

en 2017 :

- Le « digital tour » : aller à la rencontre des collaborateurs afin de les former à la pratique de leurs outils (lotus, one note) en place actuellement et distribuer des tutoriels numériques sur clés USB. Cette approche personnalisée a permis de communiquer sur les aspects du changement et de la transformation digitale.
- Un ABCdaire imprimé sur l'univers numérique et distribué à l'ensemble des collaborateurs pour démystifier le jargon et encore une fois, sensibiliser sur les enjeux de transformation et d'innovation.

c. Ambiances sonores

En lien avec la Médecine du travail, des mesures préventives d'évaluation des ambiances sonores sur les plateformes téléphoniques ont été réalisées sur les sites d'Amiens et de Montreuil sur l'année 2016. Ces rapports ont notamment conduit à un réaménagement des plateformes téléphoniques de Montreuil et d'Amiens, prenant en compte les recommandations de la Médecine du Travail en termes d'ergonomie, de luminosité et d'ambiance sonore. Suite à ces études et dans le cadre des évolutions de la Banque, les plateformes téléphoniques ont été complètement repensées, prenant en compte les conseils des chargés de prévention des deux médecines du travail. Ces nouveaux espaces collaboratifs, correctement insonorisés et ergonomiques, sont présentés dans la partie « Environnement de travail collaboratif » au sein du Document Unique d'évaluation des risques professionnels ayant fait l'objet d'une information-consultation au C.H.S.C.T. le 26 juin 2017.

d. Equilibre vie privée-vie professionnelle

En tant que nouveau mode d'organisation du travail, le télétravail s'inscrit dans une démarche globale de performance économique, sociale et environnementale avec des bénéfices attendus en matière de bien-être au travail, d'économie en temps de déplacement, en concentration et en efficacité. Dans le cadre de son engagement d'entreprise digitale et humaine, Orange Bank a souhaité s'engager, en intégrant les partenaires sociaux, sur des mesures permettant l'amélioration de la qualité de vie au travail par un juste équilibre entre vie professionnelle et personnelle. Le télétravail, institué par l'accord national interprofessionnel en date du 19 juillet 2005 puis intégré au sein du code du travail, a récemment connu un profond changement de son régime juridique. L'ordonnance dite « Macron » n°2017-1387 du 22 septembre 2017 est revenue sur le cadre juridique du télétravail afin d'assouplir l'accès à ce dispositif et son déploiement au sein de l'entreprise. C'est dans ce contexte que les partenaires sociaux et Orange Bank ont conclu l'accord relatif au télétravail.

Cet accord prévoit un examen d'éligibilité au télétravail sur la base du rapport de confiance qui doit s'établir entre le manager son équipe, puis d'une phase dite de test pour que le télétravail puisse s'insérer durablement et opérationnellement dans l'activité de la personne qui en fait la demande. L'accord fait aussi mention du télétravail occasionnel, et c'est en particulier le cas en cas d'intempéries, grève des transports en communs et pics de pollution.

Accidents du travail et maladies professionnelles

En 2017, 16 accidents de travail et de trajet ayant entraîné un arrêt de travail ont été recensés versus 11 en 2016.

Le taux de fréquence de ces accidents de travail et de trajet est de 12,4 et le taux de gravité est de 0,3.

Une maladie professionnelle a été déclarée à la sécurité sociale en 2017.

	2016	2017
Accidents du travail ayant entraîné un arrêt	11	16
Taux de fréquence	10,6	12,4
Taux de gravité	0,3	0,3
Maladie Professionnelle	0	1

5. Formation

En 2017, Orange France affirme reconnaître et développer les compétences internes, avec une offre de formation à la carte. Ce dispositif s'organise autour d'Orange Campus, l'école des managers du Groupe, et de plus de 40 écoles métiers à travers le monde (17 en France, 7 en Pologne et 4 en Espagne).

La politique de formation est mise en œuvre au sein de chaque entreprise du Groupe Orange afin de tenir compte de ses spécificités (activités, métiers, pyramide des âges, ...) et de ses orientations stratégiques. En 2017, une attention particulière a été portée à la culture digitale.

Pour accompagner les changements d'organisation, d'outils et préparer les collaborateurs à la culture digitale d'Orange Bank, les orientations stratégiques de la formation pour l'année 2017 ont reposé sur 3 axes :

- Permettre aux managers d'accompagner le changement.
- Poursuivre le développement des compétences métiers.
- Partager une culture commune en s'appuyant sur nos valeurs et nos Engagements.

Formation et sensibilisation

Initié par le service Formation, le Projet Voltaire est totalement libre d'accès et permet aux collaborateurs de se perfectionner en orthographe de façon ludique via une application (également accessible sur tablette).

- Accès pour tous les salariés au projet Voltaire sur tablette et smartphone.
- MOOC sur la banque et le digital. Certification offerte par l'entreprise.
- 12 formations en e-learning.

La formation au 31 décembre 2017 (hors formation école des contrats de professionnalisation) a représenté pour Orange Bank :

- 15 913 heures de formation au global.
- 663 salariés ont été formés.
- 24 heures de formation dispensées en moyenne par salarié formé.

Orange Bank accorde également beaucoup d'importance à la sensibilisation de ses collaborateurs sur de nombreux sujets de société. Ainsi, 42 collaborateurs ont été formés à des actions de prévention interne 2017 dont :

- Une sensibilisation sur la loi « Informatique & Liberté » via un module d'e-learning.
- Une formation à destination des hôtesse d'accueil sur la sécurité des personnels d'accueil.
- Une formation à la prévention des appels difficiles avec le stage « Gérer les situations difficiles au téléphone avec sérénité ». Une sensibilisation de prévention "Le service RH, acteur clé de la prévention des risques psychosociaux".

Orange Bank a assuré le suivi des actions menées en 2015 et 2016 s'agissant notamment de la procédure simplifiée de la gestion des incivilités, le traitement des mails afférents ainsi que la procédure de déclaration des accidents du travail. La procédure de gestion des incivilités a pour objectif d'élargir la définition des incivilités afin de mieux répondre au besoin du collaborateur : incivilités entre collègues, à différents niveaux hiérarchiques ou avec un public extérieur.

Dès lors que leur contrat excède trois mois de durée, nos collaborateurs suivent également des formations sur la conformité, la lutte contre la fraude interne et externe, la lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme.

Garantir les compétences utiles pour demain

2017 est caractérisé par une croissance forte des effectifs et un recrutement de nouveaux profils, notamment pour les métiers IT et commerciaux.

La mobilité interne Banque et Groupe Orange reste prioritaire et des actions sont développées pour offrir des opportunités d'évolution professionnelle aux salariés.

Le recrutement répond donc aux enjeux humains de la Banque en développant des partenariats avec des écoles, associations, en étant présents sur les réseaux et en affirmant notre image de recruteur.

Dans un même temps, des revues de personnel sont organisées pour mieux appréhender les évolutions des besoins en compétences et la gestion des talents. Orange Bank préfère une approche la plus personnalisée possible afin de pouvoir assurer une gestion des carrières humaine.

6. Promotion de la diversité et de l'égalité de traitement

Orange a fait de la diversité et de l'égalité des chances un axe de sa stratégie à travers sa politique de ressources humaines et sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise. Axe essentiel de la Promesse employeur d'Orange « être un employeur digital et humain », la politique de diversité d'Orange s'appuie sur une vision où le management des individus et de leur singularité, dans un climat de bienveillance, est un facteur de performance pour l'entreprise. Ceci implique d'éradiquer toute forme de discrimination ou d'iniquité et de favoriser un climat de « bien travailler ensemble ».

Politique de lutte contre les discriminations

Orange Bank a fait de la non-discrimination une de ses valeurs essentielles. À ce titre, plusieurs actions sont menées :

- Dans le cadre des revalorisations de situation individuelle, une attention particulière est portée sur l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes.
- Lors de l'étude des candidatures, et tout au long du processus de recrutement, seules les compétences et l'expérience des candidats sont retenues comme critères de sélection.
- Des actions de sensibilisation, auprès des managers et des collaborateurs, sont conduites lors de la semaine en faveur de l'emploi des personnes reconnues handicapées.
- Des engagements en faveur des jeunes et des seniors ont été pris au travers du contrat de génération renégocié le 12 décembre 2016.

Orange Bank a désigné un correspondant diversité qui veille à ce que les thématiques de prévention des discriminations et de promotion de la diversité et de l'égalité de traitement soient communiquées et relayées.

Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Orange Bank considère la mixité comme un véritable atout. Elle réaffirme son ambition d'atteindre une représentation équilibrée des femmes et des hommes.

Pour Orange Bank, l'accord triennal relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes reprenant les grands principes de l'égalité traitement a été signé le 3 novembre 2015, à l'unanimité des organisations syndicales représentatives au sein de la Banque.

Cet accord d'entreprise conclu entre la direction et les partenaires sociaux, le 3 novembre 2015 n'est pas une révision mais un accord de droit commun dont la durée d'application est de 3 ans (soit jusqu'en novembre 2018).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, un rapport annuel relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, élément essentiel de diagnostic, est établi et fait l'objet d'une consultation au Comité d'entreprise. Ce rapport a été approuvé par ladite instance le 30 mai 2017.

La mixité est également visible dans les organes de gouvernance d'Orange Bank avec une représentation de 67 % de femmes au Comité Exécutif d'Orange Bank (4 femmes, 2 hommes).

Au 31 décembre 2017, on compte 57,5 % de femmes en CDI au sein d'Orange Bank.

Rapport de gestion 2017 :
Annexe 3 – RSE Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Les femmes représentent :

- 70 % des salariés non cadres.
- 47 % des salariés cadres.
- 67 % des salariés cadres de direction.

A Orange Bank, au 31 décembre 2017 :

- La famille de métier « administratif » compte 61 % de femmes.
- La famille de métier « commercial » compte 65 % de femmes.

Par ailleurs, en 2017, 2,4 % des femmes ont obtenu une promotion et 1,3 % des hommes.

	2016	2017
Proportion de femmes par statut :		
- cadres	49 %	47 %
- non cadres	67 %	70 %
- cadres de direction	67 %	67 %
Proportion de femmes parmi les organes de gouvernance :		
- Conseil d'Administration	NA	27 %
- COMEX	NA	67 %
- G30 (Equipes de Direction des membres du COMEX)	NA	45 %
Proportion de femmes par familles de métier :		
- « commercial »	58 %	65 %
- « administratif »	62 %	61 %

Emploi et insertion des personnes en situation de handicap

Depuis 6 ans, la Direction des Ressources Humaines impulse une politique de diversité dynamique qui a permis de diminuer considérablement la contribution versée à l'Agefiph. Les actions mises en place chaque année permettent de soutenir cette politique. En 2017, le montant total des contributions versées au titre de l'année 2016 s'élève à 12 184 €.

	2016	2017
Contribution AGEFIPH	35 374 €	12 184 €

Depuis 2015, Orange Bank est en partenariat avec l'association Tremplin dont l'objet est l'insertion et la re-scolarisation des jeunes étudiants ou diplômés en situation de handicap. La volonté conjointe est de passer d'une politique d'intégration en faveur des personnes handicapées à une réalité d'accueil, de formation et d'insertion.

Orange Bank accompagne individuellement les collaborateurs reconnus TH (Travailleurs Handicapés). Ces collaborateurs sont reçus par la Direction des Ressources Humaines et, éventuellement, en partenariat avec la Médecine du travail. Une étude peut être réalisée et un aménagement de poste opéré.

En 2017, Orange Bank a atteint un taux moyen d'emploi de 2,8 % de personnes en situation de handicap. Sur l'ensemble des effectifs, au 31 décembre 2017, 22 salariés étaient déclarés en situation de handicap.

	2016	2017
Nombre de salariés déclarés en situation de handicap	22	22

Sensibilisation des salariés sur le thème de la diversité

Du 13 au 19 novembre 2017 s'est déroulée la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. A cette occasion, Orange Bank a organisé, avec le Groupe Orange, "la semaine de l'hangagement", pour sensibiliser les salariés à la question du handicap.

Les salariés Orange Bank ont été invités à participer au challenge "Quizz Pursuit", un jeu digital, spécialement développé pour eux. Le jeu, accessible aussi sur tablettes et sur mobiles, leur a permis de se familiariser avec les grandes thématiques liées au handicap.

Mesures prises en faveur des jeunes

Des engagements en faveur des jeunes ont été pris au travers du contrat de génération renégocié le 12 décembre 2016. Par cet accord, Orange Bank s'engage en matière de formation et d'insertion durable des jeunes dans l'emploi, ainsi que du transfert de compétences. C'est en partie grâce aux partenariats avec des écoles et la poursuite de la politique volontaire en matière d'alternance que cet engagement est concrètement appliqué pour les jeunes.

- **Embauche** : Chaque année civile, 8 % des embauches externes en contrat à durée indéterminée concerneront les jeunes de moins de 27 ans ou de moins de 30 ans si détenteur d'un titre de bénéficiaire du statut de travailleur handicapé.
- **Formation et insertion durable des jeunes** : Orange Bank met en place un parcours d'accueil pour les jeunes embauchés afin de leur permettre de bénéficier rapidement des éléments indispensables à une bonne intégration dans l'entreprise :
 - o Un parcours comprenant un livret d'accueil et la désignation d'un accompagnant.
 - o Des entretiens réguliers et informels entre le jeune et son accompagnant la première année du recrutement.
 - o Former 60 % des jeunes dans le cadre du plan annuel de formation.
 - o Développement des contrats en alternance : objectif de 25 contrats par an.
 - o Intégrer les stagiaires : ils bénéficient du livret d'accueil et de l'accès aux activités sociales et culturelles du comité d'entreprise dans les mêmes conditions que les autres salariés.

Maintien dans l'emploi des seniors

Orange Bank a traité ces sujets dans le cadre de l'accord génération renégocié le 12 décembre 2016 où sont abordées les thématiques suivantes :

- Le recrutement et le maintien dans l'emploi des seniors.
- L'amélioration de leurs conditions de travail.
- L'anticipation de leur évolution de carrière.
- Le développement de leurs compétences.
- L'aménagement de leur fin de carrière.
- La transmission de leur savoir.

Orange Bank a négocié son accord génération en prenant en compte ses besoins, sa pyramide des âges et ses évolutions en lien avec sa stratégie de développement. Les bilans de cet accord et de l'ancien accord senior ont été présentés aux instances représentatives concernées.

Au 31 décembre 2017, Orange Bank compte dans ses effectifs 15 % de seniors en CDI de 50 ans et plus. Les seniors représentent :

- 5 % des salariés non cadres.
- 23 % des salariés cadres.
- 50 % des salariés cadres de direction.

A Orange Bank, au 31 décembre 2017 :

- La famille de métier « administratif » compte 20,4 % de seniors en CDI.
- La famille de métier « commercial » compte 5,4 % de seniors en CDI.

	2016	2017
Proportion de seniors par statut :		
- cadres	28 %	23 %
- non cadres	7 %	5 %
- cadres de direction	50 %	50 %
Proportion de seniors par familles de métier :		
- « commercial »	8 %	5 %
- « administratif »	22 %	20 %

7. Respect des conventions fondamentales de l'OIT

Orange a été l'une des premières entreprises à signer le Pacte mondial des Nations Unies en 2000. Le respect des principes fondamentaux énoncés par la Déclaration universelle des droits de l'homme et l'Organisation internationale du travail figure explicitement dans la Charte de déontologie du Groupe.

En 2006, Orange a signé avec l'Alliance syndicale mondiale UNI un accord mondial sur les droits sociaux fondamentaux. Par cet accord, le Groupe réaffirme sa volonté de respecter les droits humains fondamentaux, tant sur le plan interne que dans ses relations avec ses fournisseurs et ses sous-traitants.

La Charte de Déontologie du Groupe Orange, diffusée à l'ensemble des salariés, porte notamment sur :

- Le respect des individus lors des relations avec les parties prenantes de l'entreprise pour lutter contre les discriminations.
- L'intégrité et l'exemplarité de chacun dans l'exécution de sa tâche vis-à-vis du client ou de ses collègues.
- La collaboration et l'esprit d'équipe entre les services et entre les filiales du Groupe.

Cette Charte de Déontologie s'inscrit dans le cadre de principes fondamentaux tels que ceux de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et ceux énoncés par l'Organisation Internationale du Travail (notamment en ce qui concerne la prohibition du travail des enfants et du travail forcé), et par l'OCDE, (notamment pour lutter contre la corruption), et des engagements auxquels Orange a souscrit, en particulier en matière de développement durable et en adhérant parmi les premiers au Pacte Mondial.

Orange Bank a annexé cette nouvelle charte au règlement intérieur après une information et consultation du C.H.S.C.T. le 14 février 2017 et du Comité d'Entreprise le 28 février 2017, pour une entrée en vigueur au 1er avril 2017 (conformément aux formalités de dépôt et de publicité). Les dispositions de la nouvelle charte sont décrites en annexe N°2 du règlement intérieur d'Orange Bank.

II. Informations environnementales

Orange Bank, acteur de la transition écologique

L'explosion des usages numériques place le Groupe Orange face à une équation environnementale : privilégier les choix technologiques limitant les impacts sur l'environnement, tout en veillant à la qualité des investissements pour proposer à ses clients des services performants et utiles. Orange a, depuis de nombreuses années, adopté une approche proactive de gestion des risques et des impacts contribuant à préserver l'environnement et à entretenir la confiance de ses parties prenantes, tout en saisissant les nouvelles opportunités liées au développement des technologies « vertes ».

Orange Bank souhaite s'insérer dans cette politique proactive de la gestion des risques liés aux impacts sur l'environnement pour en saisir toutes les opportunités qui se présentent en termes d'innovation, de différenciation, de responsabilité envers les générations à venir et de maîtrise de ces risques pour la pérennité économique de l'entreprise.

En termes d'impacts environnementaux, la Banque continue de développer depuis plusieurs années des actions incitatives :

- Auprès de ses clients et ses fournisseurs externes (notamment dans les contrats d'achat).
- Auprès de ses parties internes (notamment via la dématérialisation et le tri des déchets).
- Au travers d'offres de services, d'actions de prévention et de sensibilisation.
- Au travers d'investissements verts.

En ce qui concerne les activités, biens et services Orange Bank, l'année 2017 est la première année de référence pour mesurer les impacts environnementaux. En effet, consciente face à l'enjeu que représente l'impact sur le changement climatique de ses investissements et activités de crédit, Orange Bank a décidé en 2017, d'analyser les émissions de gaz à effet de serre de type « scope 3 » et ainsi les conséquences de son cœur de métier sur le changement climatique et les risques liés au changement climatique sur son activité.

Cette première étape, indispensable, servira de repère pour les années à venir afin de mesurer nos futurs objectifs de performance RSE. La stratégie RSE sera l'occasion de saisir les opportunités liées à la gestion des risques liés au changement climatique et développer de potentielles offres de produits et services intégrant ces risques.

1. Politique générale en matière environnementale

Les technologies numériques sont au cœur d'une véritable révolution : elles bouleversent la société, redynamisent les territoires, favorisent l'inclusion sociale. Elles représentent également une véritable opportunité de lutter contre le changement climatique. Pour Orange, cette opportunité est aussi une responsabilité : celle de réduire l'impact environnemental du Groupe et de contribuer à une planète plus intelligente et mieux équilibrée.

S'insérant dans cette vision, Orange Bank a développé plusieurs actions de réduction de ses consommations (papier, eau, énergie) ainsi que des actions de réduction de ses émissions de CO₂ en 2017. À titre d'exemple, le chantier de la transformation digitale joue un rôle majeur dans l'accompagnement de l'entreprise à la transition écologique et numérique. L'enjeu que représente

la dématérialisation des données dans une Banque 100 % mobile et digitale est une force pour participer à son échelle, à l'utilisation raisonnée des matières premières et des ressources en énergies.

Ce chantier, en transition en 2017, amorce le début d'une ère intelligente, innovante pour Orange Bank. En effet, la Banque vise l'optimisation de ses activités et la gestion pilotée de ses consommations via la transformation. A terme, l'ensemble des processus opérationnels ou transverses de la Banque seront gérés de manière intelligente pour jouer un rôle dans la prévention des pollutions, nuisances et pilotage des indicateurs.

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux

De par ses activités de services, les impacts directs d'Orange Bank sur l'environnement sont limités : ses activités ne constituent pas des menaces pour la biodiversité, l'eau ou l'utilisation des sols. De ce fait, il n'y a pas à ce jour de provisions financières pour risque environnemental.

Sensibilisation et formation des acteurs

La formation et l'information des salariés sont assurées à plusieurs niveaux, par la communication interne.

Des actions de sensibilisation et d'échanges permettent ainsi à chacun des collaborateurs d'intégrer les objectifs de croissance responsable dans leurs activités quotidiennes. Un accent particulier est mis sur la sensibilisation de l'encadrement qui joue un rôle clé de relais auprès des équipes. Des formations dédiées sont régulièrement déployées par le Groupe Orange.

Les salariés, les parties prenantes, les partenaires d'Orange Bank sont également régulièrement informés des enjeux environnementaux :

- En interne, par exemple, dans le cadre de l'opération Earth Hour le 25 mars 2017, Orange Bank a éteint toutes les lumières de son siège entre 20h30 et 21h30.
- Orange Bank a choisi de sensibiliser ses salariés aux usages du numérique et à la dématérialisation autour d'une semaine dédiée. Chaque jour de la semaine, un article a été publié sur l'intranet afin de sensibiliser un maximum de personnes. Des conseils et des outils numériques sont proposés aux collaborateurs afin d'améliorer leur environnement de travail.
- Dans le cadre des conférences « Orange se présente », Orange Bank a accueilli pour une conférence sur la démarche Responsabilité Sociale d'Entreprise, partie intégrante du plan stratégique Essentiels2020, Madame Christine Albanel, ancienne Ministre de la Culture et de la Communication aujourd'hui Directrice Exécutive d'Orange en charge de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, de la Diversité, des Partenariats de la Solidarité et Présidente déléguée de la Fondation Orange.

Certification

L'immeuble Le Dumas accueille le siège d'Orange Bank. Il a obtenu la certification BREEAM in Use en octobre 2016 qui atteste de la performance environnementale de l'exploitation des bâtiments.

Plan de Mobilité

Cette année, Orange Bank a sollicité ses salariés pour mieux connaître leurs pratiques de déplacement "domicile – travail" et professionnel.

En lien avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Seine-Saint-Denis et les Ressources Humaines, une enquête confidentielle et anonyme a été lancée du 14 au 22 septembre 2017 qui a conduit à l'élaboration d'un Plan de Mobilité (PDM).

Le PDM permet à Orange Bank d'optimiser les déplacements liés à son activité, en misant sur des solutions moins impactantes pour l'environnement et plus pratiques pour ses salariés.

Ce plan s'intègre dans la stratégie RSE d'Orange Bank. Il répond aux obligations de la Loi sur la Transition Energétique pour la Croissance Verte. La démarche PDM se compose :

- d'un diagnostic sur les conditions d'accessibilité des sites de l'entreprise et les pratiques de déplacement des salariés.
- d'un plan d'actions pour faciliter la « mobilité durable » des collaborateurs (auto partage, covoiturage, vélo ...).

Les deux sites - Amiens et Montreuil - sont concernés.

La phase de diagnostic s'est achevée le 20 novembre 2017 et un plan d'action est en cours de réflexion pour une mise en œuvre en 2018.

2. Pollution

Du fait de ses activités, Orange Bank n'est pas concernée par les enjeux relatifs à la prévention des nuisances sonores ainsi qu'à l'emprise aux sols. De surcroît, la configuration de ses bureaux et locaux commerciaux, souvent sur plusieurs étages, limite son emprise au sol par rapport à des activités industrielles qui seraient étendues sur un même plan.

Pollution liée aux déplacements professionnels

En 2017, les déplacements professionnels d'Orange Bank ont atteint 796 406 km soit environ 1 059 km par ETP. Ces déplacements ont augmenté de 4,6 % par ETP rapport à 2016. Ce résultat est dû à un changement dans la nature des déplacements de l'année : Ont été comptabilisés en 2017, les kilomètres parcourus en voiture détenues. En 2017, la politique des déplacements s'est concentrée sur une préférence pour des déplacements en train et une baisse drastique des déplacements à l'international en avion et des déplacements en voiture de location.

	2016	2017
Total des déplacements (en milliers de km)	608	796
Total par ETP en km	1 012	1 059
Déplacements professionnels en avion (en milliers de km)	182,5	165
Total par ETP en km	304	220
Déplacements professionnels en train (en milliers de km)	373	486
Total par ETP en km	621	646
Déplacements professionnels en voiture de leasing ou location courte durée (en milliers de km)	52	41
Total par ETP en km	87	55
Déplacements professionnels en voiture détenue (en milliers de km)	0	104
Total par ETP en km	0	138

3. Economie circulaire

Prévention et gestion des déchets

a. Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Les activités de service d'Orange Bank ne génèrent pas directement de déchets ou de pollutions autres que les déchets de bureau. Au travers du tri collaboratif, Orange Bank souhaite progresser dans leur valorisation.

Différentes actions sont menées :

- Des poubelles de tri sélectif ont été déposées dans chaque bureau et en expérimentation sur le R+3 Montreuil et le site d'Amiens), afin que les collaborateurs deviennent actifs dans le tri des déchets. Le mode d'emploi de ces poubelles sélectives est rappelé sur l'intranet.
- Des bacs cylindriques ont été installés afin de collecter les piles et bouchons usagés.
- La sensibilisation, tri et traitement des biodéchets en septembre 2017.
- Le prestataire de restauration collective a également mis en place des bacs de collecte pour jeter canettes, bouteilles en plastique puis pour jeter tous les autres déchets non alimentaires.

Cette démarche implique d'autres acteurs tels que la société de ménage - qui poursuit cet effort de collecte sélective en ramassant les déchets dans des sacs distincts - et les sociétés de ramassage de déchets, afin que le circuit de collecte sélective soit assuré jusqu'à son terme.

Le tri qui est effectué concerne d'un côté le papier/carton et, de l'autre, les déchets industriels banals (DIB). Le prestataire, Veolia, qui traite les déchets des deux immeubles assure un taux valorisation de 100 % pour le papier/carton qui est transformé en matière première secondaire. Pour les DIB, une valorisation énergétique est effectuée à hauteur de 75 % en combinant deux techniques : l'enfouissement puis la fermentation pour créer du gaz et donc de l'énergie et l'incinération pour créer de la chaleur utilisée pour le chauffage urbain.

En 2017, la conciergerie du siège d'Orange Bank a mis en place les actions suivantes : recyclage de cintres, proposition à la vente de housses de pressing réutilisables et prestation de lavage auto écologique, vente de paniers fruits et légumes biologiques en partenariat avec l'ESAT Marsoulan.

b. Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

Orange Bank dispose d'un seul restaurant d'entreprise sur le site de Montreuil ; le site d'Amiens n'en dispose pas.

La gestion de ce restaurant d'entreprise a été confiée à un prestataire, Elior, qui assure le service d'environ 450 couverts par jour.

En ce qui concerne l'approvisionnement, les produits frais sont privilégiés et au maximum locaux pour les légumes (minimum 1 légume par jour), à cela s'ajoute un plat végétarien qui est constitué de produits BIO à 50 % (céréales, pâtes, légumes). En 2017, deux fruits BIO sont disponibles sauf en cas de difficulté d'approvisionnement hors saison.

Afin d'éviter la surproduction, les équipes travaillent en flux tendu sur 55 % de la production. Les aliments préparés qui n'ont pas été mis en service au cours d'un repas sont systématiquement réutilisés pour composer des plats différents le lendemain (sauf le vendredi). Les légumes et céréales sont en libre-service. Les collaborateurs sont donc invités à se servir eux même pour adapter au mieux la quantité à leur appétit. Enfin, un système de tri et une sensibilisation de la société Véolia auprès des salariés a été mise en place en 2017. Ils peuvent trier leur plateau une première fois avec des poubelles pour les canettes et bouteilles et les déchets non recyclables ; le second tri est effectué par le personnel du restaurant dans la mesure du possible (organique).

c. Pollution liée aux déchets

En 2016, les informations concernant la quantité de déchets produits par Orange Bank ont pu être obtenues par le prestataire Veolia à l'exception de celle concernant les DEEE qui sont gérés par G2S.

Orange Bank privilégie la dématérialisation des courriers et des relevés de comptes pour réduire la consommation de papier. En 2017, la dématérialisation a porté sur environ 2 300 000 courriers et documents scannés ainsi que sur 90 000 fax.

En 2017, la production des déchets a baissé de 1,67 % par rapport à 2016, soit une baisse de 21,5 % par ETP. Cette baisse s'explique par les mesures citées plus haut de tri sélectif et de dématérialisation ainsi que de tri des biodéchets en restauration d'entreprise.

	2016	2017
Total des déchets produits (tonnes)	126	124
Total par ETP en Kg	209	164,5
Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) produits (tonnes)	N/A	N/A
Total par ETP en Kg	N/A	N/A
Déchets de papier/carton produits (tonnes)	80	67,5
Total par ETP en Kg	133	90
Taux de valorisation	100 %	100 %
Déchets Industriels Banals produits (tonnes)	46	54
Total par ETP en Kg	77	72
Taux de valorisation	75 %	75 %
Biodéchets produits (tonnes)	N/A	2,3
Total par ETP en Kg	N/A	3
Taux de valorisation	N/A	90 %

Utilisation durable des ressources

a. Consommations de l'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales

Les activités d'Orange Bank ne nécessitent pas d'eau en dehors de la consommation courante de ses bâtiments de bureau. Par ses activités de services situées en France, Orange Bank n'est pas concernée par les problématiques liées au stress hydrique.

L'immeuble de Montreuil, siège de l'entreprise Orange Bank est équipé de robinets mitigeurs à détection de mouvements de façon à limiter la surconsommation d'eau.

À fin octobre 2017, Orange Bank a consommé 4 705 m³ d'eau, soit environ 6,3 m³ par ETP, ce qui représente une baisse de 20 % par ETP par rapport à l'année dernière. Cette baisse s'explique d'une part par une appréciation plus fine de la consommation en eau du périmètre Orange Bank, intégrant le prorata des ETP de Montreuil sur la consommation totale en eau du bâtiment.

	2016	2017
Consommation d'eau (m ³)	5 873	4 705
Total par ETP en m ³	9,8	6,3

En 2016 et 2017, la consommation du site d'Amiens a été estimée au prorata de la surface occupée. En 2017, la consommation du site de Montreuil a été appréciée au prorata des ETP Orange Bank sur la consommation totale en eau du bâtiment.

b. Consommations de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation

Orange Bank s'efforce d'acheter du papier labellisé et privilégié, dans la mesure du possible, la correspondance électronique.

Depuis plusieurs années, dans un souci de réduire la consommation de papier, la Banque a rationalisé les moyens d'impression : diminution du nombre d'imprimantes, impression recto/verso en standard.

La consommation totale de papier d'Orange Bank atteint en 77 tonnes soit 102 kg de papier consommé par ETP.

Ce total comprend :

- La consommation de papier de bureau (18 tonnes) dont 100 % est labellisé PEFC et 100 % papier recyclé.
- La consommation de documents marketing et techniques (14 tonnes).
- La consommation de papier en éditique de masse (44,5 tonnes).

Entre 2016 et 2017, la consommation de papier a augmenté de 14 %.

	2016	2017
Consommation totale de papier (tonnes)	67	77
Total par ETP en kg	112	102
Consommation de papier de bureau (tonnes)	10	18
Total par ETP en kg	17	24
Proportion de papier de bureau labellisé	100 %	100 %
Consommation de documents marketing et techniques (tonnes)	12	14
Total par ETP en kg	19	19
Consommation d'édition de masse (tonnes)	45,6	44,5
Total par ETP en kg	76	59

c. Consommation d'énergies et mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

Orange Bank ne consomme pas de gaz, fioul, chaleur ou eau glacée. La donnée électricité inclut le site d'Amiens.

En 2017, la consommation d'énergie d'Orange Bank atteint 2 668 MWh, soit environ 3 547 kWh par ETP. La consommation totale d'énergie a augmenté de 36 % entre 2016 et 2017.

Voici les raisons pouvant expliquer cette hausse :

- Le 3e étage est resté un trimestre inoccupé en 2016, ce n'est plus le cas en 2017 ;
- Le 1er étage est resté inoccupé pendant 1 an en 2016, ce n'est plus le cas en 2017 ;
- Augmentation du nombre de salariés (600 à 752 en 2017).

	2016	2017
Consommation totale d'énergie (MWh)	1 970	2 668
Total par ETP en MWh	3,3	2693,5
<u>Dont</u> consommation totale d'énergies renouvelables basée sur la donnée du fournisseur d'énergie	136	147,5
Consommation d'électricité (MWh)	1 969,5	2 668
Total par ETP en MWh	3,3	2693,5

d. Recours aux énergies renouvelables

EDF étant notre fournisseur en électricité, l'origine 2015 de l'électricité est de 89,13 % nucléaire, 5,53 % renouvelables (dont 4,51 % hydraulique), 1,44 % charbon, 2,58 % gaz, 1,32 % fioul.

4. Changement climatique

Dans le cadre de sa politique RSE, Orange Bank a la volonté de réduire ses émissions de CO₂. Les leviers envisagés en 2017 pour parvenir à cette fin portent sur les consommations d'énergie, les déplacements professionnels ainsi que la consommation de papier.

2017 est également l'année de l'amorce de l'étude des impacts environnementaux de ses biens et services bancaires. Orange Bank a donc intégré pour la première année, ces résultats à sa cartographie des biens, activités et services ayant un impact sur le changement climatique.

Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société

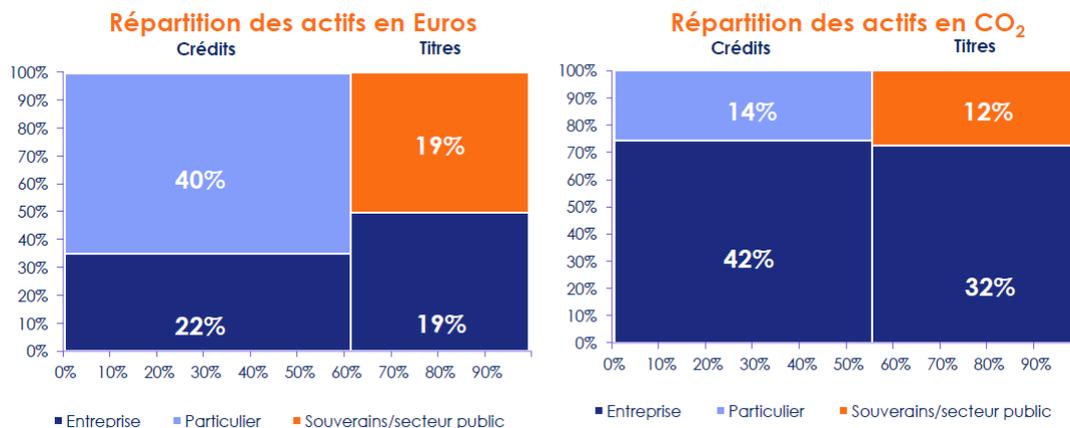
En 2016, un tableau de cartographie des activités avait été proposé. Cette année il a été mis à jour. Suite aux travaux effectués par la société « Carbone 4 » sur nos émissions de CO₂ imputables aux portefeuilles de titres et crédits, Orange Bank comprend que cette activité est celle qui génère le plus de GES. C'est donc sur cette partie que l'analyse des postes émetteurs a été le plus détaillée.

Catégorie	Type	Actions menées 2017
Services	Produits financiers pour les particuliers (épargne et crédits)	- Commercialisation du LDD : Le livret de Développement Durable (LDD) est un compte d'épargne rémunéré net d'impôt et de prélèvement sociaux destiné à favoriser le développement de l'épargne et sa mobilisation au service de l'industrie mais aussi des projets écologiques des particuliers.
	Activités de la banque Privée	Les clients de la banque privée peuvent être orientés vers des fonds ISR ou à thématique vertes/durables ou encore à exclusion si cela correspond à leur demande.
	Produits financiers pour les professionnels et les entreprises	N/A
	Gestion d'actifs	Investissement de 10 millions dans une obligation climatiquement responsable de la BEI
Activités	Utilisation d'énergies	- Mesure des émissions de gaz à effet de serre - Identification des 3 grands postes d'émissions de CO2 (énergie, déplacements professionnels et papier)
	Parc mobilier et immobilier	- Réalisation d' audits énergétiques - Certification Breeam In Use immeuble Montreuil
	Déplacement de personnes	Politique de limitation des déplacements professionnels
	Recours aux fournisseurs et sous-traitants	- Politique d'achats responsables - Mesure de la consommation de papier et achat de papier 100% labélisé
	Gestion des déchets	- Tri sélectif - Recyclage déchets

L'analyse suivante a été effectuée par « Carbone 4 ». Les émissions calculées par Carbone 4 correspondent aux émissions rattachées à l'activité de financement et d'investissement d'Orange Bank à une date précise. Pour calculer les émissions annuelles, il aurait été nécessaire de réaliser une moyenne des investissements et financement sur une année complète. Ce travail étant complexe à réaliser cette année, une simplification a été réalisée. Cette simplification est d'ailleurs usitée par la plupart des acteurs financiers ayant réalisé un reporting de leurs investissements.

Ce premier état des lieux servira de base de travail en 2018 pour orienter l'action afin de réduire nos émissions de gaz à effet de serre imputables à nos portefeuilles de titres et de crédits et maîtriser les risques liés au changement climatique sur le cœur de métier de la Banque.

Présentation des actifs d'Orange Bank en 2017 :

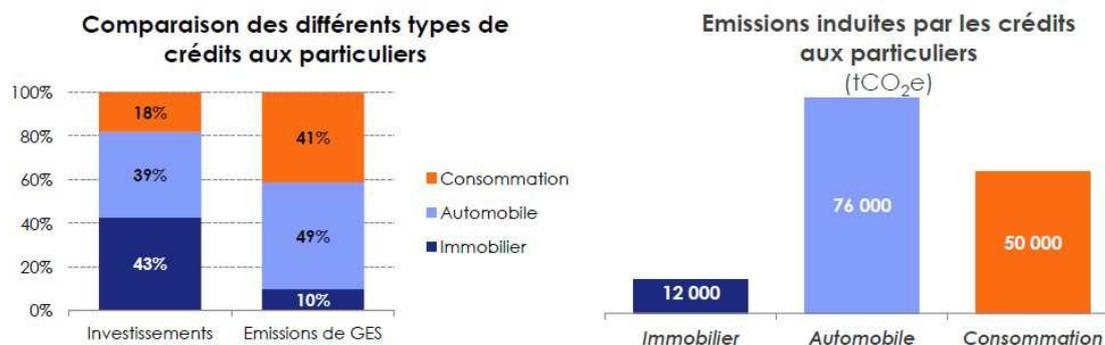


Pour ce premier exercice de calcul d'empreinte carbone, l'ensemble de l'actif d'Orange Bank a pu être couvert et cartographié. L'activité de crédit d'Orange Bank est la plus importante et représente le cœur de métier de l'entreprise. C'est également cette activité qui totalise la majorité des émissions de l'actif.

La présentation ci-après propose d'analyser les différentes catégories de l'actif afin de mieux comprendre les postes de GES et de pouvoir agir dessus.

L'activité de crédit aux entreprises est le plus émetteur en carbone mais l'activité étant amenée à disparaître à court terme, Orange Bank a choisi de présenter en priorité les résultats de l'activité de crédits aux particuliers.

Analyse crédits aux particuliers :

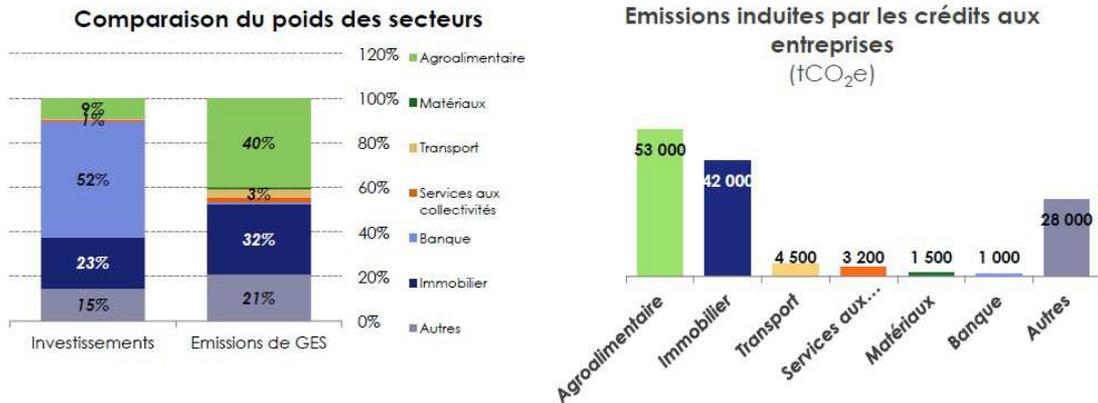


Les crédits aux particuliers représentent le poste le plus important d'Orange Bank en termes d'investissement. Ce poste se décompose en trois catégories :

- Immobilier qui recouvre l'ensemble des prêts délivrés pour l'achat de biens immobiliers.
- Automobile qui recouvre l'achat de véhicules neufs ou d'occasion.
- Consommation qui recouvre le reste des crédits de court-terme.

Le poste des crédits pour l'automobile est le poste le plus important des crédits aux particuliers en termes de GES bien qu'il soit que le second en termes de financement. « Carbone 4 » a approfondi ce poste en analysant le poids des véhicules neufs par rapport aux véhicules d'occasion. La part des voitures électriques ou hybrides en France représente environ 1 %, alors que les performances Carbone sont meilleures que les véhicules thermiques.

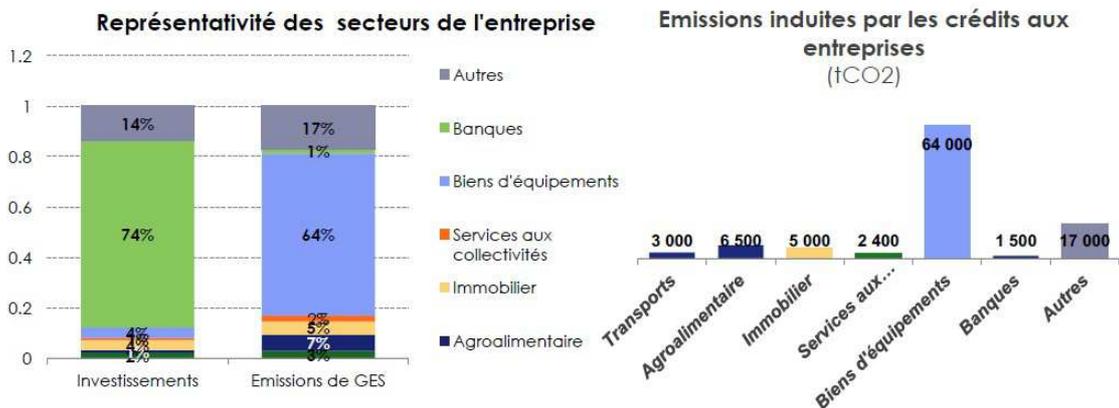
Analyse des Crédits aux entreprises :



L'analyse des crédits a été réalisée par macro secteur et s'est appuyée sur les travaux de Carbone Impact Analytics développés par Carbone 4.

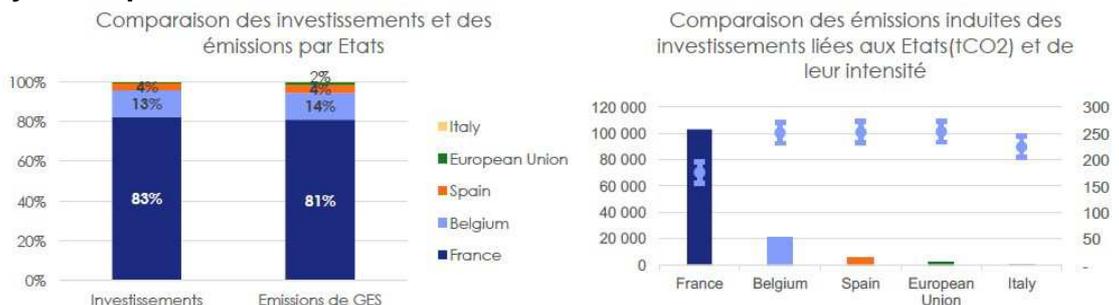
Les ratios sectoriels comprennent le scope 1,2 3 pour tous les secteurs intensifs. Le secteur financier ne couvre aujourd'hui que les secteurs 1&2, mais son poids dans le portefeuille est important. Carbone 4 travaille au développement d'une méthodologie qui permettrait de calculer ce scope 3, mais n'est pas en mesure de l'utiliser à ce stade dans l'analyse du portefeuille d'Orange Bank.

Analyse des portefeuilles de titres Entreprises :

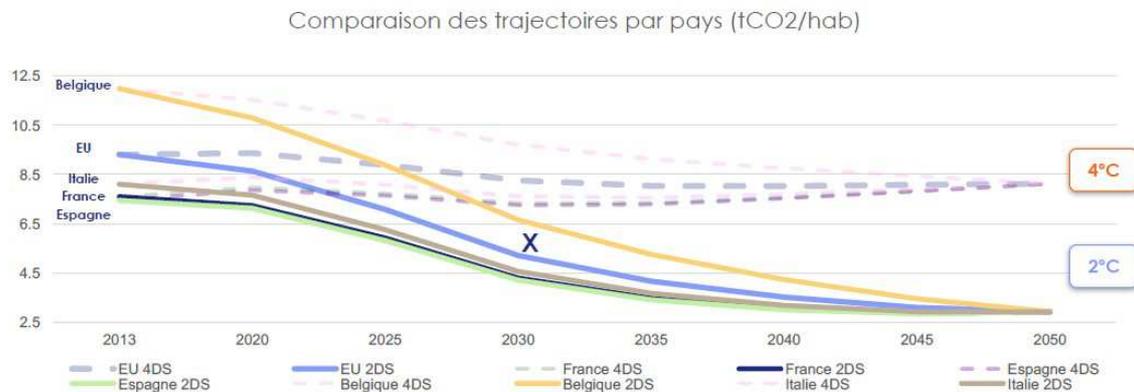


Les placements réalisés par Orange Bank sur les entreprises sont également importants sur le secteur financier. Mais le poste le plus important pour ce poste est le secteur des biens d'équipement. Ce poste regroupe notamment les producteurs d'équipement qui peuvent être intensifs, mais qui sont cependant nécessaires pour améliorer l'efficacité énergétique de certains secteurs.

Analyse des portefeuilles de titres Etats :



L'analyse des investissements rattachés à des États pèse pour près de 20 % des émissions et occupe 25 % des émissions. La part la plus importante est rattachée logiquement à la France. En termes d'intensité (tCO₂/€dette) la France est le pays le plus performant. Il est cependant important de garder en tête dans cette analyse que la dette de la France est près de 2 fois plus élevée que celle de l'Espagne.



Afin de compléter l'analyse sur les obligations souveraines, « Carbone 4 » propose de regarder également les trajectoires des pays par rapport au scénario 2°C et 4°C en étudiant les émissions par habitant. La France et l'Espagne sont très proches et leurs émissions par habitant sont parmi les plus proches de l'objectif du scénario 2°C. Les efforts sont cependant à poursuivre, car l'objectif proposé par l'Union Européenne est d'atteindre 6tCO₂/habitant en 2030. Cet objectif ne permet pas d'être compatible avec un scénario 2°C comme le montre le graphique ci-dessus.

Usage des biens et des services d'Orange Bank ayant un impact sur le changement climatique

a. Investissement dans une obligation climatique responsable

Orange Bank détient en portefeuille un montant de 10 millions d'euros d'obligation climatiquement responsable investis en novembre 2015 faisant partie de la catégorie des « Climate Awareness Bonds » (CABs) émis par la Banque Européenne d'Investissement (BEI) notée AAA/Aaa/AAA.

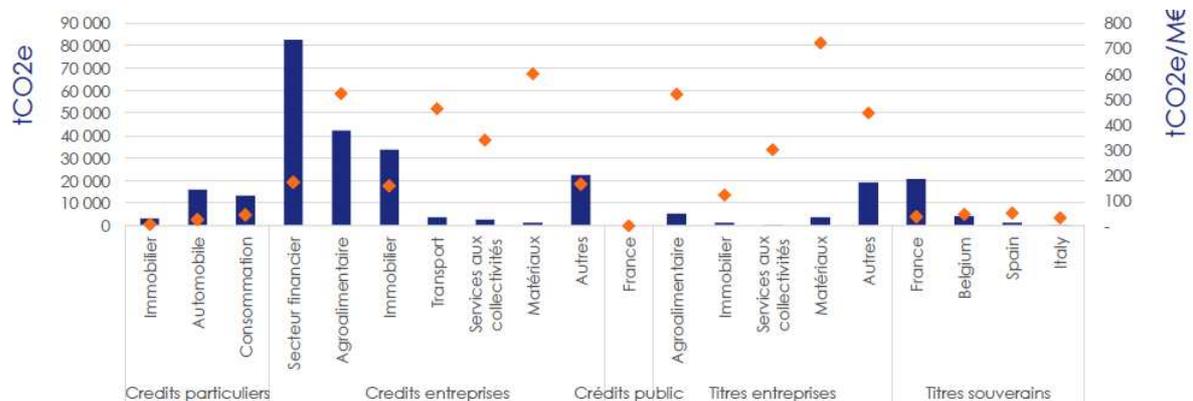
Cette obligation verte doit permettre de soutenir des projets en matière :

- D'énergie renouvelable : production d'énergie éolienne, hydroélectrique, houlomotrice, marémotrice, solaire et géothermique.
- D'efficacité énergétique : chauffage urbain, cogénération, isolation des bâtiments, réduction des pertes d'énergie lors du transport et de la distribution, remplacement d'équipements entraînant un gain d'efficacité énergétique conséquent.

Le rendement de cette obligation verte est lié à la performance d'un indice d'actions durable. L'indice Ethical Europe Climate Care est constitué de 30 actions européennes dont la composition est revue chaque trimestre. Ces entreprises sont à la fois choisies pour leur performance ESG mais également pour leur engagement à l'égard de la transition énergétique sur la base d'un filtre « climat » mis au point par Vigeo et Solactive.

En terme d'impact sur le changement climatique, Orange Bank espère ainsi contribuer à éviter l'équivalent de 3 140 tonnes de CO₂ par an et affiche ainsi sa volonté de réduire l'impact de son portefeuille sur le changement climatique et son engagement en faveur de la transition énergétique.

b. Intégration des critères environnementaux dans les produits et services Orange Bank



Le graphique ci-dessus présente les différents postes d'émissions de GES par catégorie d'investissement en absolu (avec le retraitement des doubles comptes) et en intensité.

Ce sont les investissements et crédits liés aux corporates qui sont les plus intensifs au sein du portefeuille d'Orange Bank et plus particulièrement les Matériaux et l'agroalimentaire. Les producteurs de matériaux (ciments, acier) sont en effet très intensifs en énergie. Le secteur agroalimentaire reposant sur l'élevage d'animaux est également très émissif.

L'autre poste à enjeux pour Orange Bank est celui du crédit au particulier. L'extension de cette activité pourrait entraîner une réflexion plus profonde pour orienter les clients vers des achats plus responsables.

Bilan Carbone

Cette année, le Bilan Carbone Orange Bank a été complété d'un scope 3 exhaustif, prenant en compte les activités financières et bancaires de la Banque.

En 2017, les émissions totales de CO₂ atteignent 276 326 tonnes équivalent CO₂, soit 367 tonnes équivalent CO₂ par ETP (les 3 scopes ci-dessous se basent, principalement, sur la méthodologie du GHG Protocol).

Il convient de noter que les résultats cette année prennent en compte les émissions liées aux activités bancaires et financières d'Orange Bank, ce qui n'avait pas été le cas les années précédentes. C'est dans une volonté de transparence et d'amélioration de la performance environnementale que ces émissions ont été calculées.

Rapport de gestion 2017 :
Annexe 3 – RSE Rapport de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Afin de rendre plus aisé la comparaison avec 2016, le tableau des émissions de gaz à effet de serre ci-dessous comprend une ligne de total sans les émissions calculées par Carbone 4 sur nos activités bancaires et financières.

La hausse importante est essentiellement liée à la prise en compte dans le scope 3, des émissions liées à nos activités bancaires et financières. A titre de comparaison et de remise à l'échelle, le total des émissions de CO2 par ETP exclusion faite de cette nouvelle entrée, a augmenté de 11 %. Cette augmentation s'explique par :

- Des émissions de CO2 liées aux voitures détenues en 2017.
- Des émissions liées à une consommation en énergie en hausse car des étages qui n'étaient pas occupés en 2016, l'ont été en 2017.

Emissions directes – Scope 1 (TeqCO2) (hors fluides frigorigènes non significatifs)	2016	2017
TOTAL DES EMISSIONS DIRECTES GHG_01 TOTAL par ETP en KgeqCO2	N/A N/A	17,7 23,5
Emissions directes de CO2 liées aux chaudières à gaz Total par ETP en KgeqCO2	N/A N/A	N/A N/A
Emissions directes de CO2 liées aux chaudières à fioul Total par ETP en KgeqCO2	N/A N/A	N/A N/A
Emissions directes de CO2 liées aux déplacements professionnels en véhicule terrestre détenu Total par ETP en KgeqCO2	N/A N/A	17,7 23,5

Emissions indirectes – Scope 2 (TeqCO2)	2016	2017
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_02 TOTAL par ETP en KgeqCO2	118,2 197	160 213
Emissions directes de CO2 liées à la consommation d'électricité Total par ETP en KgeqCO2	118,2 197	160 213

Emissions autres – Scope 3 (TegCO₂)	2016	2017
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03 TOTAL par ETP en KgeqCO ₂	30,5 50	276 326 367
TOTAL DES EMISSIONS INDIRECTES GHG_03 exclusion faite des émissions liées aux activités bancaires et financières TOTAL par ETP en KgeqCO ₂ exclusion faite des émissions liées aux activités bancaires et financières	30,5 50	27,5 36,5
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en véhicule en leasing ou location courte durée Total par ETP en KgeqCO ₂	8,9 15	7 12
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en avion Total par ETP en KgeqCO ₂	19,5 32	17,8 24
Emissions directes de CO ₂ liées aux déplacements professionnels en train Total par ETP en KgeqCO ₂	2,1 3,5	2,7 3,6
Emissions indirectes de CO ₂ liées aux portefeuilles de Crédits aux particuliers	N/A	32 533
Emissions indirectes de CO ₂ liées aux portefeuilles de Crédits aux entreprises	N/A	188 160
Emissions indirectes de CO ₂ liées aux portefeuilles de Crédits Publics	N/A	215
Emissions indirectes de CO ₂ liées aux portefeuilles de Titres entreprise	N/A	29 320
Emissions indirectes de CO ₂ liées aux portefeuilles de Titres souverains	N/A	26 70

5. Protection de la biodiversité

Mesures prises pour préserver la biodiversité

Orange Bank agit également en faveur de la biodiversité. Depuis 2011, l'entreprise a installé des ruches sur le toit de son siège social à Montreuil. Depuis 2013, des animations apicoles sont régulièrement proposées pour sensibiliser les collaborateurs à l'importance de la protection de la biodiversité.

En 2017, une récolte de miel de 6,5 kilos en mars avec lequel ont été confectionnés des biscuits aux collaborateurs de la Banque.

III. Informations sociétales

Orange Bank, au service du développement socio-économique

La banque est un secteur dont les usages et les business models ont beaucoup évolué grâce à la révolution digitale, cherchant en permanence à s'adapter, se simplifier et se rapprocher des clients. Avec l'essor d'Internet, une première révolution a eu lieu : l'accélération de la banque en ligne, qui est devenue aujourd'hui d'un usage courant.

Ainsi, entre 2015 et 2016, la part des Français détenant un compte dans une banque en ligne a augmenté de 20 %². Mais la génération « mobile first » est désormais en marche ! Et le smartphone devient le canal privilégié par un nombre croissant de consommateurs pour accéder à leurs services bancaires : avec la météo, la banque fait partie du top 3 des applications consultées chaque jour au réveil³.

Innovante dans son approche, Orange Bank n'en demeure pas moins une Banque à part entière, maîtrisant tous les aspects d'une profession aussi exigeante que réglementée.

Dès l'origine, la nouvelle offre d'Orange Bank a été conçue autour des usages mobiles des clients, avec la volonté d'allier le meilleur des deux mondes : celui de la banque et celui du digital, avec une triple promesse :

La banque pour ADN : Tous les fondamentaux de la banque sont proposés dès le lancement – compte bancaire, carte, chéquier, découvert autorisé, livret d'épargne et assurances à la carte – et l'offre s'enrichira au fil du temps.

Nativement mobile : Une banque qui permet à ses clients de souscrire et d'effectuer toutes les opérations depuis un mobile, tout en offrant pour la souscription du compte un relais physique dans un réseau de 140 boutiques Orange agréées et 3 700⁴ agences Groupama / Gan.

Profondément humaine : Une banque accessible, sans condition de revenus, qui part des besoins de ses clients pour construire des services utiles et simples, et qui les accompagne à chaque étape, en partageant des valeurs fortes : éthique, transparence, confiance.

² Simon Kucher & Partners / Research Now, 2017.

³ Sondage Opinion Way, 2015.

⁴ Données 2016.

1. Impact territorial, économique et social de l'activité

Mesures en faveur de l'emploi et du développement régional

Ancrée dans les territoires et à l'écoute des attentes des acteurs de la vie locale, Orange Bank s'engage pour aller plus loin dans la prise en compte des facteurs environnementaux, sociaux et sociétaux dans les domaines suivants :

- Présentation des offres commerciales
- Actions de prévention
- Comportement responsable dans ses relations avec ses diverses parties prenantes.

A titre d'exemple d'ancrage territorial, toutes les plateformes téléphoniques d'Orange Bank sont situées en France métropolitaine. Le site d'Amiens a été historiquement choisi afin de favoriser l'employabilité dans une zone définie comme « moins attractive ».

Sous l'angle du financement économique et solidaire, Orange Bank, partenaire de l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE), reste engagé en 2017 dans le cadre des enveloppes de financement destinées au micro-crédit en France. L'encours global octroyé est de 2 112 199,48 euros au 31/12/2017.

L'ADIE est une association reconnue d'utilité publique qui aide des personnes éloignées du marché du travail et du système bancaire à créer leur entreprise et ainsi, leur propre emploi grâce, au microcrédit. Dans un contexte de chômage croissant, l'ADIE milite pour faire du microcrédit et de l'accompagnement à la création d'entreprise un instrument reconnu des politiques d'emploi, de développement économique et d'inclusion sociale.

Mesures en faveur des populations locales et riveraines

Dans le cadre des pauses méridiennes organisé par Est-Ensemble, les salariés Orange Bank ont été invités à découvrir jeudi 27 avril 2017 l'exposition de 10 artistes travaillant à « la Fabrique made in Bagnolet » un lieu artistique collaboratif.

2. Relations entretenues avec parties prenantes

Cartographie des parties prenantes 2017



Modalités du dialogue avec les parties prenantes externes

En 2017, les parties prenantes ont été cartographiées et hiérarchisées afin d'en définir les modalités du dialogue.

Parties prenantes	Modalités d'écoute et de dialogue
Clients	Service clients, centres d'appels, site internet, chat, enquêtes de satisfaction, réseau de distribution (IOBSP), ...
Fournisseurs et prestataires	Appels d'offres, entretiens, réunions commerciales
Partenaires	Réunions de travail, échanges commerciaux
Distributeurs	Réunions de travail, formations, comités de suivi
Actionnaires	Réunions avec les actionnaires
Salariés Orange Bank	Dialogue social, enquêtes, communication interne, panneaux d'information, intranet
Pouvoirs Publics	Journal Officiel, entretiens
Grandes instances	Entretiens
Associations professionnelles bancaires	Participation dans des groupes de travail
Autorités de régulation et de contrôle	Rapports
Médias	Interviews, communiqués, veille ...
Associations	Partenariats
Education	Partenariats, réunions

Dans un second temps, Orange Bank établira une analyse des enjeux pour ses parties prenantes et pour elle-même, afin d'établir une matrice de matérialité des enjeux RSE pour orienter la stratégie.

Actions de partenariat ou de mécénat

a. Partenariats

En 2017, Orange Bank a maintenu ses partenariats historiques.

Marketing Communication et Expérience client :

- Convention Esprit de ruche – 4 000 € par an pour l'accompagnement du développement des colonies, de la production du miel, la récolte, la mise en pot et l'animation auprès des collaborateurs
- MS MDD (ESSEC) – Partenariat ponctuel : projet pour les étudiants d'un Master de l'ESSEC avec remise de goodies Orange Bank (budget de 1 501,06 € HT)

Ressources Humaines :

- AFMD - Partenariat financier : cotisation d'adhésion. Favoriser la diversité au sein des entreprises via des actions de sensibilisation auprès des managers.
- Tremplin - Partenariat financier : cotisation d'adhésion + donation tous les ans pour fonctionnement de l'association. Insertion et re-scolarisation des jeunes étudiants ou diplômés en situation de handicap.

b. Mécénat

L'année 2017 ayant été orientée sur le lancement de la nouvelle offre Orange Bank, les actions de mécénat historiquement initiées par le Groupe Groupama n'ont pas été reconduites cette année.

En revanche, Orange Bank a intégré le programme Orange Passion et a participé au challenge sportif : la Run Orange Passion le 25 juin 2017. Les 8 participants Orange Bank ont couru 10 km en simultané des salariés Orange dans 10 villes en France. Une partie de chaque inscription a été reversée à l'UNAFTC, l'Union Nationale des Traumatisés Crâniens et Cérébro-Lésés. Une participation sous forme d'un don minimum de 5 € à l'association VA (Volontaires pour les personnes avec autisme) a été demandée lors de l'inscription.

	2016	2017
Mécénat et Dons contre les maladies rares		
Montants alloués par l'entreprise (€)	0	0
Dons des collaborateurs (€)	451	0
Autre type de Mécénat et Dons		
Montants alloués par l'entreprise (€)	5 200	0
Dons des collaborateurs (€)	1 043	0

3. Sous-traitance et fournisseurs

Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux

En référence aux 10 principes de la Charte du Pacte Mondial et de la Charte de la Diversité, la politique d'achats du Groupe s'est dotée d'engagements RSE, parmi lesquels figure une « Charte de déontologie Achats ».

Trois aspects sont particulièrement développés : la prise en compte des modes de fabrication des matériels, le comportement des fournisseurs au sujet de ces modes de fabrication, et le respect du droit du travail et des règles de l'OIT par le fournisseur.

Le Groupe Orange très fortement impliqué dans la démarche RSE incite notamment à privilégier les relations durables avec les PME, à incorporer des critères RSE dans le choix des fournisseurs et à prendre en compte la responsabilité territoriale d'un grand Groupe.

Les achats d'Orange Bank s'inscrivent dans cette stratégie. Dans ses appels d'offres, Orange Bank demande à ses fournisseurs, par des clauses contractuelles spécifiques, de déclarer qu'ils respectent les principes de l'OIT, de la déclaration universelle des Droits de l'homme et de la Charte du Pacte Mondial (conditions de travail, respect de l'environnement, éthique), et les incite à adopter un comportement écoresponsable (conception des produits, formation du personnel, acheminement, gestion des déchets).

Les achats de biens et services d'Orange Bank sont, pour une part significative, effectués au travers des structures Achats du Groupe Orange et respectent donc ces critères.

Pour les achats de prestations réalisés en direct par Orange Bank, ces critères sont également respectés et les contrats comportent les clauses types du Groupe sur le développement durable, qui engagent les fournisseurs à respecter ces principes.

Importance de la sous-traitance

a. Achats locaux

Orange Bank accorde de l'importance à développer les activités sur leur territoire d'implantation. Avec une part de 64 % d'achat de biens et de services réalisée au niveau local, Orange Bank soutient l'économie locale tout en préservant des emplois et en favorisant le tissu économique de la région Ile-de-France (le site de Montreuil) et Picardie (le site d'Amiens).

b. Achats dans le secteur adapté et protégé

Afin de donner un accès à l'emploi à des personnes handicapées ou éloignées de l'emploi, Orange Bank a également mis en place une démarche d'achats solidaires en développant des partenariats avec des entreprises du secteur adapté et protégé. Le montant des achats réalisé dans ce secteur s'élève pour 2017 à 39 031 euros.

	2016	2017
Montant total des achats (en Millions €)* :	68	120
- dont montant des achats locaux (en Millions €)	44	77
Montant des achats effectués auprès du secteur adapté et protégé (€)	26 992	39 031

Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

Orange étant signataire de la Charte du Pacte Mondial, Orange Bank est engagé moralement sur les 10 principes issus de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, des règles fondamentales de l'OIT et enfin, des préceptes énoncés dans la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement.

Orange Bank entend traduire ce choix responsable dans ses rapports avec l'ensemble de ses Prestataires et souhaite que ces derniers s'engagent à avoir un comportement social et environnemental responsable, et notamment à respecter les principes ci-dessous énoncés dans l'ensemble de leurs activités et sites, et ce partout dans le monde.

Orange Bank s'engage à promouvoir la responsabilité dans ses relations avec les sous-traitants, prestataires et fournisseurs. Pour cela, une clause RSE a été insérée dans les contrats types. Cette clause s'inscrit dans la démarche de développement durable conduite par Orange Bank, et demande à ses fournisseurs et sous-traitants de respecter les points suivants :

- **Conditions de Travail** : respect de l'âge minimum au travail légal du pays et jamais inférieur à 15 ans. Proscription du travail forcé sous toutes ses formes, les traitements inhumains, punitions corporelles, insultes, harcèlement, contraintes mentales ou physiques. Proscription de toute discrimination et respect et promotion le principe de diversité. Respect du principe de la libre expression de ses employés. Les horaires de travail, les salaires minima versés aux employés ainsi que les avantages sociaux, respectent la législation du pays concerné. Respect des conditions optimales d'hygiène et de sécurité sur l'ensemble de ses sites.
- **Respect de l'Environnement** : exploitation de l'ensemble de ses sites de manière responsable de façon à minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement. Conformité avec les lois et règlements relatifs à la protection de l'environnement en vigueur dans les pays où il exerce ses activités ; il garantit être en possession de tous les certificats et/ou autorisations requis par la loi pour exploiter ses sites. Respect du principe de précaution à chaque fois que cela est possible. Efforts pour éliminer ou réduire les sources de pollution générées par ses activités, pour préserver les ressources naturelles, pour réduire ses consommations d'énergie, pour éviter ou minimiser l'utilisation de substances dangereuses et pour promouvoir le recyclage ou la réutilisation des déchets.
- **Ethique** : engagements contre la corruption sous toutes ses formes y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin. Interdiction de proposer aux collaborateurs Orange Bank toutes sommes d'argent, don, prêt, rabais, objet de valeur, à l'exception de cadeaux de valeur raisonnable ou promotionnels.

Dans l'hypothèse où Orange Bank prendrait connaissance d'une pratique professionnelle du Prestataire contraire à l'un des grands principes ci-dessus, Orange Bank demandera au Prestataire d'y remédier et celui-ci devra informer Orange Bank de la solution apportée.

Pour le cas où le Prestataire n'apporterait pas de solution appropriée au problème, Orange Bank se réserve le droit d'entreprendre les actions jugées adaptées aux circonstances, comme le non renouvellement du Contrat et/ou la mise en place d'une interdiction à l'échelle du Groupe Orange de contracter à l'avenir lui.

4. Loyauté des pratiques

Lutte contre la corruption

Orange intègre les nouveaux dispositifs législatifs et réglementaires à sa politique anticorruption. Chaque pays doit la compléter et l'adapter à ses contraintes légales et réglementaires spécifiques. La finalité est de sécuriser l'activité et de se protéger, collectivement et individuellement. La lutte contre la corruption et l'application des mesures de la Loi Sapin 2 est l'affaire de tous, y compris d'Orange Bank.

Les mesures prises en 2017 :

- Continuer de porter le discours de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption auprès des équipes et de l'écosystème (partenaires, fournisseurs, ...).
- S'engager, en particulier en suivant les formations à l'éthique et à la prévention de la corruption.
- S'assurer de la sensibilisation de tous et de la formation des personnes les plus exposées au risque de corruption dans son équipe.
- Se conformer aux procédures, notamment :
 - o Due Diligence des fournisseurs et intermédiaires,
 - o Déclaration des cadeaux et invitations,
 - o Déclaration des conflits d'intérêts.

a. Conformité

Orange Bank a mis en place un dispositif de conformité, couvrant l'ensemble de ses activités et visant à s'assurer que les pratiques sont conformes aux dispositions légales, réglementaires, administratives et aux normes professionnelles.

Orange Bank a défini des normes de déontologie applicables à ses collaborateurs. Ces normes sont insérées dans le règlement intérieur de la Banque et les procédures générales de la Banque.

Conformément à la réglementation en vigueur et en tant que prestataire de services d'investissement, Orange Bank a mis en œuvre des moyens d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts afin que les collaborateurs puissent agir en toutes circonstances d'une manière honnête, loyale et professionnelle, et ainsi servir au mieux l'intérêt des clients.

Orange Bank dispose d'une organisation et de procédures destinées à prévenir les typologies de conflits d'intérêts par des mesures d'interdiction ou d'encadrement.

Elle dispose, par ailleurs, d'un contrôle permanent et périodique qui permet de signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêts non suffisamment maîtrisé.

Conformément aux Règles de bonne conduite de la Banque (annexe 1 du règlement intérieur) et à la Charte de déontologie du Groupe (annexe 2 du règlement intérieur), une demande de déclaration des cadeaux reçus par les salariés Orange Bank a été lancée en 2017. L'information était visible sur l'intranet et les documents téléchargeables. Aussi, les salariés ont été invités à communiquer au responsable de la conformité ce déclaratif par email via le formulaire.

b. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Orange Bank a mis en place une politique et un dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme dont les principes sont décrits dans une procédure générale dédiée.

Les points clés de ce dispositif comprennent une cartographie des risques, intégrant une évaluation des risques de blanchiment et de financement du terrorisme en fonction des produits, des opérations, des clients et des modes de distribution ; le recueil d'informations sur les clients et l'origine des fonds selon l'importance des risques ; un outil de détection automatisée des personnes figurant sur les listes de terroristes et des personnes dites politiquement exposées ; la mise en place d'un outil de profilage ; un dispositif de contrôle de la bonne application des procédures ainsi que des outils de formation par e-learning aux principes de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Au sein d'Orange Bank, la définition de la politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et l'animation du dispositif, sont pris en charge par le Département sécurité financière et contrôle, placé sous la responsabilité du Secrétariat général. Ce département assure notamment la formation des collaborateurs, le contrôle permanent de l'application de la politique dans l'ensemble des entités opérationnelles, l'analyse des alertes et la déclaration des soupçons à TRACFIN.

A leur arrivée, tous les collaborateurs d'Orange Bank suivent une formation à la « lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme », à la « lutte contre la fraude » ainsi qu'une formation « conformité ». Un an plus tard, une formation continue relative à ces thèmes est déployée auprès de ces collaborateurs.

Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des clients

a. Offres responsables

Orange Bank place l'intérêt de ses clients et la prévention du surendettement au centre de son action. Ainsi toute attribution de prêt bancaire fait l'objet d'une étude préalable réalisée par une équipe dédiée. Informé de manière transparente et détaillée, chaque client peut souscrire en toute sécurité et sans mauvaise surprise. Aucune offre de financement de projet n'est accordée sans une évaluation des capacités de remboursement du client (conformément à la réglementation).

L'engagement d'Orange Bank est d'établir une relation directe, transparente, simple et sécurisée. Les règles de fonctionnement du compte bancaire et des produits et services associés sont décrites dans les conditions générales. Orange Bank a souhaité rendre ce document juridique le plus simple possible. Le lexique à la fin du document définit les termes techniques ou ceux qui reviennent le plus souvent. Les mots expliqués dans le lexique sont indiqués en gras dans le texte.

De plus, avec sa nouvelle offre Orange Bank a choisi d'agir de manière responsable auprès de ses clients :

- **Transparence de la tarification** : l'offre est gratuite pour toutes les opérations courantes. Les actes bancaires facturés sont clairement et simplement expliqués dans les conditions tarifaires. Les clients savent quand ils doivent payer, combien et pourquoi. Si le client bénéficie d'une procédure de surendettement, Orange Bank pourra proposer de modifier les conditions de fonctionnement du compte et les services associés, afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement du surendettement.
- **Informers les clients** : informer le client sur ses capacités financières et sur l'offre. Le solde des comptes est affiché en temps réel sur l'appli Orange Bank, prenant en compte les transactions par carte, sms, virement ou de retrait au moment où ils sont effectués. Le choix du solde en temps réel est un choix de transparence : les clients connaissent l'état de leurs finances sans surprise et en toute conscience lors de leurs achats. En cas de désaccord, les clients ont la possibilité de clôturer leur compte sans frais et ce avant la

date d'application des changements. Les conditions générales et tarifaires en vigueur sont accessibles à tout moment sur le site orangebank.fr.

- **Responsabiliser les clients** : les clients d'Orange Bank ont la maîtrise de leur compte bancaire. Ils peuvent personnaliser leurs plafonds de paiement et de découvert. La carte est équipée de la fonction de paiement sans contact. Celle-ci permet de régler facilement et de manière sécurisée des achats de moins de 30 euros, en présentant simplement la carte devant un TPE acceptant la technologie "sans contact" (le logo est clairement indiqué sur la machine), sans avoir à saisir de code secret. Au-delà du 5ème achat, ou si le cumul des achats dépasse 80 € dans la même journée, la saisie du code secret sera demandée au client. Cela permettra de réinitialiser le montant maximum autorisé et de continuer à utiliser la carte avec la fonction de paiement sans contact. Les clients ont la possibilité de bloquer ou débloquer la fonction de paiement "sans contact".
- **Les responsabilités d'Orange Bank** : La relation entre Orange Bank et ses clients est un engagement contractuel réciproque avec des responsabilités qui incombent à chacun. Dans certains cas, Orange Bank peut refuser d'exécuter un paiement qui se présente sur un compte (défaut de provision, compte bloqué, erreur matérielle bloquante, fraude, ...). La Banque en informe le client au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre de paiement (sauf si c'est un jour non ouvrable) et il sera considéré que l'ordre n'a pas été reçu. Le refus d'exécution pour défaut de provision peut néanmoins donner lieu à des frais qui sont également communiqués. Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, Orange Bank est soumis à des obligations de vigilance constantes. Dans le cadre de ces obligations, Orange Bank est tenu d'avoir une connaissance actualisée de ses clients. Cette connaissance porte sur le client lui-même (situation personnelle, financière et patrimoniale) et sur les opérations passées sur son compte. À ce titre, les clients s'engagent à tenir informé Orange Bank de toute modification de leur situation personnelle, financière et patrimoniale. Pour certaines de leurs opérations (au crédit ou au débit de leur compte), la Banque peut exiger un justificatif avant de la réaliser. Si le justificatif n'est pas suffisant, Orange Bank se réserve le droit non seulement de refuser l'opération mais également de mettre fin à la relation commerciale.

b. Service Client

La promesse d'Orange Bank est d'offrir une expérience client incomparable. Les 6 principes de l'expérience Orange Bank permettent d'assurer une expérience client fluide et personnalisée.

Pour y répondre, la nouvelle offre bancaire accessible à tout moment (24/24 et 7/7) grâce à l'intelligence artificielle (IA) par chat, propose aux clients de tout faire depuis son smartphone : visualisation des opérations en temps instantanée, envoi d'argent à des amis par sms, conditions utilisateurs retravaillées pour offrir au client un document clair, compréhensible et utile, possibilité de voir les opérations de retrait par catégorie, possibilité de bloquer/débloquer sa carte instantanément, accompagnement des clients vers plus d'autonomie via le coaching bancaire.

L'intelligence artificielle n'a pas pour but de remplacer le travail humain, mais bien de venir en aide aux équipes d'experts en fluidifiant la relation client. Le conseiller virtuel ne sait pas tout résoudre, il passe alors la main à un conseiller bancaire expert. Il vient en aide aux équipes d'experts en répondant à certaines questions, en aiguillant les clients, en fluidifiant la relation client.

Orange Bank propose, avec l'intelligence artificielle, une nouvelle expérience de la banque, digitale et humaine.

c. Prévention des risques de surendettement auprès des clients

Pour Orange Bank, concourir à la prévention des risques de surendettement participe au respect de nos obligations réglementaires et à la protection de la clientèle.

Cela se traduit quotidiennement dans la relation avec les clients, dans l'offre de produits et services. Ainsi et par exemple, aucune sollicitation commerciale ne sera adressée à un client présentant un risque de défaillance, dans le but de prévenir le risque d'impayé mais également de ne pas aggraver la situation financière du client.

Par ailleurs, Orange Bank communique vis à vis de ses clients en travers les supports élaborés par la Banque et transmis aux clients en situation de surendettement mais aussi des mini-guides pratiques publiés par la Fédération Bancaire Française et consultables sur notre site.

d. Protection des données clients

Dans la continuité du dispositif mis en place par son précédent Correspondant Informatique et Libertés (CIL) et dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles, Orange a nommé un Correspondant Informatique & Libertés (CIL) ayant pour mission de veiller au respect et à la mise en œuvre de mesures garantissant le respect de la réglementation en vigueur.

Le CIL du Groupe Orange, dispose d'un CIL relais au sein d'Orange Bank.

Ce dernier est obligatoirement consulté et préalablement informé à la création de tout traitement portant sur des données à caractère personnel, afin notamment d'identifier la bonne conformité de ces actions et de procéder aux formalités y afférant - en coordination avec les fonctions associées (sécurité, risque opérationnel, etc.). Il assure également le respect des droits des personnes concernées, en répondant aux demandes exprimées par ces derniers et concoure à la formation des collaborateurs sur ces aspects.

A ce jour et dans la perspective de l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données, un programme a été initié au sein du Groupe Orange, démarche dans laquelle s'inscrit Orange Bank en coordination avec le CIL Groupe Orange et son équipe.

L'enjeu est primordial pour Orange Bank : gérer les données des clients en toute confiance et aider les clients à gérer les leurs. Afin de répondre à cet enjeu, Orange Bank s'est donné en 2017 les moyens de la sécurité, de l'utilisation et du traitement des données clients :

- **La sécurité des données clients** : présence d'un système d'identification reposant sur le touchID (pour les personnes ayant Apple) ou authentification et identification renforcée grâce au double facteur : sécurité du téléphone + mot de passe.
- **L'utilisation des données clients** : respect strict du désir des clients concernant la non-utilisation à des fins commerciales de leurs données.
- **Traitement de la donnée client** : mise en place d'une piste de suivi et d'audit (par un prestataire externe) pour contrôler les accès aux fiches clients par les conseillers. Rappel dans le Règlement Intérieur que les salariés doivent être très vigilants sur la protection des données personnelles des clients et notamment interdiction de toutes mentions des origines raciales et ethniques, opinions, appartenance syndicales, santé et vie sexuelle... Annexe dédiée à la Sécurité de l'Information dans le Règlement Intérieur (règles générales, règles d'utilisation de moyens de communication, règles de confidentialité et sécurité et sanctions) avec notamment un article dédié à la protection des données à caractère personnel et à l'accès et l'identification

Protéger les données clients, c'est aussi aider les clients à gérer leurs données : catégorisation des dépenses possible par le client, fournir aux clients tous les outils et les informations pour éviter des frais supplémentaires.

e. Secret professionnel

Comme toutes les banques, Orange Bank est tenu au secret professionnel. Ce secret peut être levé à la demande expresse des clients au bénéfice exclusif des personnes qui auront été désignées. Il peut être également levé, conformément à la loi, à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal. Le secret professionnel est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales.

Orange Bank propose de nombreux produits et services, dont certains sous-traités à des partenaires ou prestataires (ex : paiement mobile, carte bancaire...). Par dérogation, clients peuvent autoriser Orange Bank à partager leurs informations couvertes par le secret professionnel avec eux dans le strict besoin de la prestation pour assurer le bon fonctionnement des produits et services auxquels les clients ont souscrit. Par ailleurs, les clients peuvent aussi être amené à communiquer d'eux-mêmes des informations couvertes par le secret bancaire auprès des partenaires d'Orange Bank pour la mise en œuvre des produits et services bancaires (ex : paiement mobile). Si les clients ne souhaitent pas que leurs informations soient transmises, ils peuvent en informer Orange Bank par une simple lettre et les sociétés du Groupe Orange et autres intermédiaires n'auront plus accès à leurs données bancaires.

5. Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Le Groupe Orange adhère à la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 et à la Convention européenne des droits de l'Homme, aux principes de l'organisation internationale du travail (OIT) et aux principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Le 17 mai 2017, à l'occasion de la Journée Internationale de lutte contre l'Homophobie, la Biphobie et la Transphobie, Orange Bank relaye l'intervention de Fabienne Dulac Directrice exécutive Orange France sur l'engagement d'Orange en matière de lutte contre l'homophobie.

IV. Note Méthodologique

Cette note a pour objectif de rappeler la méthodologie de reporting d'Orange Bank en matière de RSE ainsi que de préciser certains points quant au périmètre pris en compte et aux calculs effectués sur certains indicateurs.

1. Collecte des données

Processus de collecte

Les informations publiées dans le reporting d'Orange Bank sont collectées grâce aux contributions des services internes qui les transmettent au chargé de reporting d'Orange Bank. Les données environnementales, sociétales et sociales sont remontées via des questionnaires sous format Excel. Des actions de sensibilisation à l'utilisation des questionnaires et au processus de reporting en général sont régulièrement proposées par la Direction Communication corporate, interne et RSE d'Orange Bank. Par ailleurs, un accompagnement spécifique est assuré par le chargé de reporting pendant toute la durée de la campagne que ce soit sur la constitution ou la fiabilisation des indicateurs, la sensibilisation aux évolutions réglementaires et aux nouvelles exigences du reporting. Par exemple, en 2017, les contributeurs ont été sensibilisés aux nouvelles obligations liées notamment au plan de mobilité entreprise et au calcul des émissions indirectes pouvant être attribuées aux encours du portefeuille d'investissement.

Les nouveaux indicateurs intégrés au reporting 2017 sont les suivants :

- Conditions du dialogue avec les parties prenantes.
- Plan de mobilité entreprise.
- Emissions indirectes pouvant être attribuées aux encours du portefeuille d'investissement.

Référentiel et définition des indicateurs

Les indicateurs collectés et publiés dans la partie RSE du Rapport de gestion ont été élaborés conformément à l'article R. 225 de la loi Grenelle 2 et en cohérence avec les orientations de la stratégie RSE d'Orange Bank.

La liste des indicateurs environnementaux, sociétaux et sociaux collectés, ainsi que les méthodes de calcul et les règles de collecte sont précisées dans le document «Reporting extra-financier d'Orange Bank, principes et fonctionnement», remis à jour chaque année et mis à disposition des contributeurs.

L'ensemble de ces définitions reprend les règles et les référentiels utilisés de manière historique au niveau du Groupe Groupama. Certains indicateurs spécifiques aux activités et contexte d'Orange Bank sont également définis dans ces documents.

C'est notamment le cas pour :

- Les indicateurs concernant les « Achats Responsables ».
- Montant total des achats (€).
- Montant des achats locaux (€).
- Montant des achats effectués au sein du secteur adapté et protégé (€).
- Montant délivré à l'ADIE.
- Le montant des investissements dans un fonds climatique responsable.

Les émissions indirectes pouvant être attribuées aux encours du portefeuille d'investissement.

Période de Reporting

La période de reporting a été déterminée afin de pouvoir répondre aux délais de vérification et de publication des informations requis par l'article R. 225 de la loi Grenelle 2.

Ainsi, les indicateurs concernant l'environnement y compris les données relatives aux émissions de GES scope1 et scope2, le mécénat et la prévention interne sont collectés par année glissante, du

1er novembre N-1 au 31 octobre N, soit du 1er novembre 2016 au 31 octobre 2017 dans le cas présent.

En ce qui concerne les informations sociales, elles sont collectées par année civile, ici du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017. Il en est de même pour les indicateurs sociétaux :

- Montant des achats totaux (€).
- Montant des achats locaux (€).
- Montant des achats dans le secteur adapté et protégé (€).
- Le montant délivré à l'ADIE (€).

Lorsqu'il est impossible d'obtenir une donnée à valoir pour cette période, une extrapolation par prorata ou une estimation (selon les méthodes définies ou bien en cohérence avec les valeurs des années précédentes) peuvent être effectuées, et la méthode employée est précisée par les contributeurs.

a. Précisions sur la période couverte par l'étude de Carbone 4

Du fait du délai de reporting et d'intégration des analyses, les émissions de GES calculées par Carbone 4 correspondent à l'année N-1 de la date des données fournies par Orange Bank. Pour le reporting de l'année 2017 d'Orange Bank, les données des entreprises correspondent à celle de l'année 2016. Pour les Etats, la date des données est plus ancienne (2012) du fait du délai nécessaire pour agréger les résultats.

Les émissions calculées par Carbone 4 correspondent aux émissions rattachées à l'activité de financement et d'investissement d'Orange Bank à une date précise et non pas sur l'année.

2. Périmètre du Reporting

Le périmètre des sites du reporting RSE 2017 d'Orange Bank est défini au préalable :

- Le périmètre de reporting extra-financier 2017 d'Orange Bank est en cohérence avec le périmètre de reporting financier 2017 (ce qui a été déterminé avec le Département financier). Sont inclus dans le périmètre :
 - Le site de Montreuil, appelé « site Dumas », implanté au 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.
 - Le site d'Amiens, implanté au 4 square Friant Les Quatre Chênes.
- Sont exclus du périmètre :
 - Le site de Montreuil, appelé « site Le Major », implanté au 38 rue de la République – 93108 Montreuil : ce site est actuellement loué et a hébergé des consultants de manière exceptionnelle et non pérenne dans le temps. Ces consultants ont eu une activité liée au contexte opérationnel de l'ouverture de la nouvelle banque Orange Bank. Pour ces raisons et des raisons de meilleure comparaison entre 2016 et 2017, ce site a été exclu du périmètre de reporting 2017.

Lorsque les informations n'ont pas été collectées, les règles suivantes ont été appliquées :

- Lorsque les indicateurs ne sont pas applicables, la valeur affectée pour ces indicateurs est signalée par l'acronyme « N/A ».
- Lorsque l'indicateur n'a pas été demandé en 2016, il s'agit donc d'une nouvelle donnée, le signe "--" est indiqué dans la colonne 2016.

Consolidation et publication des données

Pour une meilleure comparabilité entre 2016 et 2017, seules les données de 2016 ont été conservées dans le rapport. Les données 2015 avaient été recalculées en 2016 pour en retranscrire les données relatives à Groupama Banque exclusion faite des trois anciennes filiales de la Banque. En 2016 et 2017, le périmètre de reporting d'Orange Bank est identique.

L'ensemble des données environnementales, sociétales et sociales remontées par les contributeurs sont consolidées par le chargé de Reporting RSE d'Orange Bank.

La consolidation est précédée d'une validation pour chaque indicateur au moyen des contrôles suivants :

- Distinction non applicable / non disponible : lorsque la valeur zéro est renseignée pour un indicateur dans les documents de reporting, le chargé de reporting RSE d'Orange Bank, demande aux contributeurs concernés de préciser si cela est dû au fait que l'indicateur est non applicable ou au fait que la donnée est à zéro.
- Puis des tests de cohérence.

Les tests de cohérence portent sur :

- La comparaison des données N et N-1 sur les indicateurs :
 - Environnementaux et sociétaux : pour une variation de plus ou moins 20 %.
 - Sociaux : pour une variation de plus ou moins 10 %.

Dans ces hypothèses, le contributeur est alerté et la donnée est validée dès lors que l'écart a été justifié, si besoin à l'aide de pièces justificatives.

De manière générale, après la consolidation d'un indicateur, la valeur totale finale et le ratio par ETP sont comparés avec les données de 2016 dans les tableaux du reporting.

Exclusions

Du fait de l'activité d'Orange Bank, certaines thématiques relatives au Décret du 24 avril 2012 n'ont pas été jugées pertinentes au regard de ses activités tertiaires de service, c'est le cas pour :

- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;
- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité ;
- L'utilisation des sols.

Précisions sur les données environnementales

a. Electricité

Les consommations d'électricité sont calculées sur la base des factures EDF les plus récentes reçues durant la période. Par ailleurs, une clef de répartition gouvernant l'attribution des consommations d'électricité sur le site de Montreuil a permis d'ajuster la consommation réelle pour Orange Bank.

b. Voyages et déplacements

Concernant les déplacements professionnels, le recours à l'agence de voyage est obligatoire pour les collaborateurs. L'agence de voyage a fourni un fichier listant la totalité des voyages effectués en train, locations de voitures ou avions sur la période de reporting.

Des précisions méthodologiques sont du fait nécessaire, concernant la collecte et la consolidation des données relatives aux déplacements :

- Kilomètres en Train :
 - o L'agence de voyage a pu fournir un bilan kilométrique des voyages effectués en train sur l'année 2017 (du 1^{er} janvier au 31 octobre 2017 du fait de la période de reporting par année glissante).
 - o Pour les voyages ayant eu lieu entre le 1^{er} novembre 2016 et le 31 décembre 2016, une recherche des distances entre gares a été nécessaire. Les distances kilométriques ont été récupérées depuis la source internet <http://fr.distance24.org> et ensuite croisées avec le nombre de voyages correspondant.
 - o Le total constitue les kilomètres parcourus en train sur la période 2016 du reporting Orange Bank 2017.
 - o Le total des kilomètres sur les deux mois restants de la période de reporting a ensuite pu être consolidé aux données 2017 afin de fournir l'indicateur RSE « kilomètres parcourus en train » 2017.
- Kilomètres en locations de voitures :
 - o Le bilan des voyages en voiture sur la période a été transmis à l'ensemble des loueurs avec lesquels Orange Bank a travaillé sur la période.
 - o Compte tenu de ce document et de leurs propres sources, chaque loueur a transmis à Orange Bank un relevé kilométrique des voyages ayant eu lieu entre le 1^{er} novembre 2016 et 31 octobre 2017.
 - o Ces données ont ensuite été consolidées par Orange Bank.
 - o Les valeurs reportées par les loueurs de véhicule font foi (en opposition à celles transmises par l'agence de voyage).
- Kilomètres en Avion : l'agence de voyage a pu fournir un bilan kilométrique des voyages effectués en avion sur la période de reporting complète.
- Kilomètres en Voitures détenues : les valeurs kilométriques concernant les voitures détenues ont pu être consolidées par deux sources :
 - o Relevé des factures carburant OBS sur la période considéré et à la date de connaissance de la dernière valeur mensuelle ;
 - o Extraction comptable des dépenses en carburant sur la période considérée.

Précisions sur le calcul des émissions de CO2

Les émissions de CO2 sont publiées selon les 3 scopes définis par le GHG Protocol et selon la méthode de consolidation du contrôle opérationnel dont voici le détail :

Scope 1 : émissions directes liées aux consommations de gaz et de fioul et aux déplacements professionnels en véhicules terrestres détenus par Orange Bank hors fluides frigorigènes non significatifs.

Scope 2 : émissions indirectes liées aux consommations d'électricité (NB. Orange Bank ne consomme pas de chaleur et d'eau glacée).

Scope 3 : autres émissions indirectes liées aux déplacements professionnels en avion, en train et en véhicule terrestre non détenu par Orange Bank et des émissions indirectes pouvant être attribuées aux encours du portefeuille d'investissement.

Les facteurs proviennent du site de l'ADEME et prennent uniquement en compte le périmètre combustion des scopes sans prendre en compte l'acheminement. Ci-dessous, se trouvent les facteurs d'émission utilisés pour le calcul du Bilan Carbone en 2017 :

Scope 1		
Fioul domestique - France	272	gCO2/kWh PCI
Gaz naturel - France	204	gCO2/kWh PCI
Voiture détenues	170	gCO2/km

Scope 2		
Electricité - France	60	gCO2/kWh

Scope 3		
Voitures non détenues	170	gCO2/km
Avion – court courrier (100 à 180 sièges 0 – 1000 km)	142	gCO2/p.km
Avion – moyen-courrier (100 à 180 sièges 2000 – 3000 km)	107	gCO2/p.km
Train - France	5,6	gCO2/p.km

Cas particulier des émissions liées aux portefeuilles de titres et crédits d'Orange Bank calculés par Carbone 4 et ajoutés en 2017 au Scope 3 :

Ces émissions sont calculées par Carbone 4 et la méthode a été la suivante :

Les différents produits / types de financements que propose Orange Bank ont été identifiés. Il s'agit d'une vision exhaustive en euros des encours associés.

« Carbone 4 » a défini une grille de collecte des éléments nécessaires au calcul des émissions pour chacune des catégories identifiées dans la phase précédente. Cette grille a été remplie par les contributeurs Orange Bank pour deux dates d'arrêt : 31 décembre 2016 et 30 septembre 2017.

► **Crédits aux entreprises :**

Les sous-jacents sont des entreprises, il faut donc estimer les émissions de GES engendrés par ces entreprises. Les émissions de GES d'une entreprise sont très dépendantes de son secteur. Les émissions de ces entreprises sont ramenées à leurs valeurs d'entreprises : capital + dettes.

$$\text{Intensité carbone (tCO}_2\text{e / M€ investis)} = \text{Emissions de GES (tCO}_2\text{e)} / \text{Valeur d'entreprise (M€)}$$

La méthode utilisée ici est une méthode statistique basée sur une analyse détaillée de 600 entreprises à travers le monde qui permettent d'estimer le contenu carbone par M€ investis, par secteur.

► **Crédits aux administrations publiques et titres souverains :**

La méthodologie utilisée pour les souverains repose sur les émissions des états ramenés à la dette de chacun. L'objectif est de pouvoir calculer les émissions financées par la dette du pays. Cette méthodologie ne permet pas cependant de mesurer le risque carbone rattaché à l'obligation souveraine, car plus la dette d'un état va augmenter, moins les émissions seront importantes alors que le risque de défaut du pays va augmenter.

Les investissements rattachés à la France sont ceux des obligations souveraines rattachées directement à la France ainsi que celle des collectivités françaises. Cette simplification ne modifie les résultats puisque les émissions sont par hypothèse émises également sur l'ensemble du pays.

Les sous-jacents sont des pays ou des collectivités, il faut donc estimer les émissions de GES qui ont lieu sur ces territoires. Les émissions de GES d'un territoire sont très dépendantes de sa localisation (mix énergétique, modes de vie des habitants, activités économiques...). Les émissions de ces territoires sont ramenées à leurs dettes.

$$\text{Intensité carbone (tCO}_2\text{e / M€ investis)} = \text{Emissions de GES (tCO}_2\text{e)} / \text{Dettes (M€)}$$

La méthode utilisée ici est une analyse par pays : la donnée exacte du pays est donc utilisée pour un pays, une extrapolation est faite pour une collectivité, une moyenne est effectuée pour une somme de pays.

► **Crédits aux particuliers :**

Le calcul des émissions de ces biens est calculé sur la durée de vie puis ramené à une année qui correspond à l'année de détention du crédit. Cette méthodologie permet de calculer les émissions réelles du bien lors de son « utilisation » sur l'année. Les résultats présentés sur cette slide et à la suite ne sont pas retraités des doubles comptes. La répartition entre les voitures neuves et les voitures d'occasion a été fournie par Orange Bank. Pour apprécier les émissions d'un véhicule d'occasion par rapport à un véhicule neuf, Carbone 4 s'est basé sur des travaux de l'ADEME.

Les sous-jacents sont dépendants du type de crédit. La segmentation effectuée à la suivante :

- Crédits immobiliers : les sous-jacents sont des bâtiments, on prend en compte les émissions de GES de leur construction et leur exploitation, ramenées au coût du bâtiment.
- Crédits auto : les sous-jacents sont des voitures, on prend en compte leur circulation, ramenées au coût du véhicule.
- Crédits à la consommation : les sous-jacents sont des objets divers, on prend en compte un achat moyen (émissions du pays / PIB du pays).

Précisions sur les données sociales

Concernant les accords collectifs auxquels il est fait référence dans ce reporting 2017, il convient de noter qu'il s'agit d'accords du Groupe Groupama. Cependant, Groupama Banque est sortie du comité du Groupe Groupama à la date du 5 octobre 2016 suite à l'entrée d'Orange au capital de la Banque. Depuis cette date, ces accords ne sont théoriquement plus applicables, néanmoins, Orange Bank continue à décliner les actions et les mesures de prévention initialement instaurées par les accords du Groupe Groupama jusqu'à ce que les accords du Groupe Orange puissent être déclinés au niveau de la Banque. En effet, les accords du Groupe Orange ne sont pas directement applicables dans la mesure où le processus d'adhésion à mener par les nouvelles filiales requiert un certain laps de temps.

En 2018, Orange Bank a ouvert un poste à temps plein en CDI sur la fonction RSE et a prévu de travailler avec le Groupe Orange sur les thématiques RSE ainsi que sur le reporting RSE.

RÉSOLUTIONS PROPOSÉES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 17 MAI 2018

A TITRE ORDINAIRE :

PREMIÈRE RÉOLUTION

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, après avoir pris connaissance du rapport de gestion du Conseil d'Administration et du Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels, approuve les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017, comprenant le bilan, le compte de résultat et l'annexe, tels qu'ils lui ont été présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans le rapport qui se soldent par une perte de – 75 997 715,21 euros.

L'assemblée générale donne en conséquence aux membres du conseil d'administration quitus de l'exécution de leur mandat pour l'exercice écoulé.

Cette résolution est [...]

DEUXIÈME RÉOLUTION

L'assemblée générale, après avoir entendu la lecture du rapport spécial des Commissaires aux Comptes, sur les conventions relevant de l'article L. 225-38 et suivants du Code de commerce, approuve les termes de ce rapport et les conventions qui y sont mentionnées.

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration, prend acte des conventions visées à l'article L.225-102-1 dernier alinéa du Code de commerce mentionnées dans ledit rapport.

Cette résolution est [...]

TROISIÈME RÉOLUTION

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels décide d'affecter la perte de l'exercice, d'un montant de - 75 997 715,31 euros, au compte report à nouveau.

Conformément à la loi, il est rappelé qu'il n'a pas eu de dividende versé en 2016 et 2015, qu'un dividende de 0,46 euro par action a été distribué en 2014.

Cette résolution est [...]

QUATRIÈME RÉOLUTION

L'assemblée générale renouvelle le mandat de la Société Ernst & Young audit, Commissaire aux comptes titulaire, pour six années, soit à l'issue de l'assemblée générale ordinaire annuelle appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'assemblée générale décide de ne pas renouveler le mandat de la société Auditex, Commissaire aux comptes suppléant.

Cette résolution est [...]

CINQUIÈME RÉOLUTION

L'assemblée générale des actionnaires, délibérant à titre ordinaire, ratifie la nomination de Madame Laurence Le Buzullier, en qualité d'administrateur, cooptée par le Conseil d'administration lors de sa séance du 23 mars 2018, en remplacement de Monsieur Jean-Bernard Mateu, démissionnaire, et ce pour la durée restant à courir du mandat de ce dernier, soit jusqu'à l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer en 2019, sur les comptes de l'exercice à clore le 31 décembre 2018.

Cette résolution est [...]

SIXIÈME RÉOLUTION

L'assemblée générale confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'un extrait ou d'une copie certifiée conforme des présentes décisions, afin d'effectuer toutes formalités de publicité et/ou de dépôt requises par les dispositions légales applicables.

Cette résolution est [...]

COMPTES SOCIAUX – 31 DÉCEMBRE 2017

▪ BILAN	91
▪ HORS BILAN	92
▪ COMPTE DE RÉSULTAT	92
▪ ANNEXE AUX COMPTES SOCIAUX	93
▪ RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES ANNUELS	118
▪ RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES	127
▪ FILIALES ET PARTICIPATIONS AU 31 DÉCEMBRE 2017	130

BILAN ACTIF*(En milliers d'euros)*

ACTIF	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Variations
Caisse, banque centrale	395 432	13 743	381 689
Effets publics et valeurs assimilées	671 336	716 041	-44 705
Créances sur les établissements de crédit	1 022 057	948 711	73 346
Opérations avec la clientèle	2 199 010	2 163 550	35 460
Obligations et autres titres à revenu fixe	813 870	862 048	-48 178
Actions et autres titres à revenu variable	17	17	-
Participations et autres titres détenus à long terme	290	290	-
Immobilisations incorporelles	70 536	16 005	54 531
Immobilisations corporelles	2 744	1 155	1 589
Capital souscrit non versé	-	-	-
Actions propres	-	-	-
Autres actifs	161 889	110 976	50 913
Comptes de régularisation	26 979	27 360	-381
TOTAL ACTIF	5 364 160	4 859 896	504 264

BILAN PASSIF*(En milliers d'euros)*

PASSIF	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Variations
Dettes envers les établissements de crédit	970 617	467 415	503 202
Opérations avec la clientèle	3 490 301	3 786 135	-295 834
Dettes représentées par un titre	267 321	131 650	135 671
Autres passifs	131 925	16 224	115 701
Comptes de régularisation	119 657	99 453	20 204
Provisions	16 259	14 690	1 569
Dettes subordonnées	27 785	27 785	-
CAPITAUX PROPRES	416 293	337 717	78 576
Capital souscrit	320 576	220 826	99 750
Primes d'émission	104 808	104 808	-
Réserves	12 083	12 083	-
Report à nouveau	-21 174	-	-21 174
Résultat de l'exercice	-75 998	-21 174	-54 824
TOTAL PASSIF	5 364 160	4 859 896	504 264

HORS BILAN

(En milliers d'euros)

Engagements donnés	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Variations
Engagements de financement	464 969	561 501	-96 532
Engagements de garanties	16 972	21 204	-4 232
Engagements sur titres	-	-	-
Autres engagements	838 063	1 364 654	-526 591
TOTAL ENGAGEMENTS DONNES	1 320 004	1 947 359	-627 355

Engagements reçus	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Variations
Engagements de financement	-	-	-
Engagements de garantie	777 863	744 144	33 719
Engagements sur titres	-	-	-
TOTAL ENGAGEMENTS RECUS	777 863	744 144	33 719

Autres engagements	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Variations
Engagements douteux	206	206	-
TOTAL DES AUTRES ENGAGEMENTS	206	206	-

COMPTE DE RÉSULTAT

(En milliers d'euros ; + = produit / - = charge)

COMPTE DE RESULTAT	31 décembre 2017	31 décembre 2016	Variations
Intérêts et produits assimilés	70 496	90 962	-20 466
Intérêts et charges assimilés	-33 223	-49 828	16 605
Revenus des titres à revenu variable	-	25 262	-25 262
Commissions (produits)	61 021	61 025	-4
Commissions (charges)	-14 662	-8 968	-5 694
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	-1 816	-2 181	365
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	-2 449	-1 268	-1 181
Autres produits d'exploitation bancaire	777	2 197	-1 420
Autres charges d'exploitation bancaire	-16 467	-16 538	71
PRODUIT NET BANCAIRE	63 677	100 663	-36 986
Charges générales d'exploitation	-132 977	-95 957	-37 020
Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	-4 455	-1 096	-3 359
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	-73 755	3 610	-77 365
Coût du risque	-6 082	-10 394	4 312
RESULTAT D'EXPLOITATION	-79 837	-6 785	-73 052
Gains et pertes sur actifs immobilisés	-	-14 674	14 674
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	-79 837	-21 459	-58 378
Résultat exceptionnel	-	-	-
Impôt sur les sociétés	3 839	285	3 554
Dotations au Fonds pour Risques Bancaires Généraux	-	-	-
RESULTAT NET	-75 998	-21 174	-54 824

Note n°1 – Les comptes annuels – Annexes aux comptes sociaux

Les annexes aux comptes annuels de l'exercice 2017 d'Orange Bank ont été rédigées avec le souci de compléter et de commenter l'information donnée par le bilan d'un total de 5 364 160 013,95 euros, et par le compte de résultat qui dégage une perte nette de 75 997 715,21 euros.

Les comptes annuels de la Banque au 31 décembre 2017 sont présentés conformément aux dispositions du règlement 2014-07 du 26 novembre 2014.

Les comptes d'Orange Bank sont intégrés selon la méthode de l'intégration globale dans les comptes consolidés établis par la Compagnie Financière d'Orange Bank.

Faits marquants

En 2016, le Groupe Orange est entré dans le capital d'Orange Bank via la Compagnie Financière d'Orange Bank (la CFOB). Cette dernière détient 100 % du capital d'Orange Bank moins une action et elle est détenue respectivement par le Groupe Orange et le Groupe Groupama à hauteur de 65 % et 35 %.

Le 14 Mars 2017, il a été procédé à une augmentation de capital de 76 750 000 euros souscrite intégralement par la Compagnie Financière d'Orange Bank.

Le 13 décembre 2017, il a été procédé à une seconde augmentation de capital de 23 000 000 d'euros, toujours intégralement souscrite par la Compagnie Financière d'Orange Bank.

Après ces deux augmentations de capital, le capital est porté à 320 575 712 euros, intégralement détenu par la Compagnie Financière d'Orange Bank.

L'année 2017 a été consacrée à la mise en œuvre de la nouvelle offre digitale. Celle-ci a été lancée en novembre 2017 pour la clientèle Orange et le public.

Les coûts liés au développement de cette nouvelle offre sont comptabilisés selon les règles suivantes :

- les coûts d'achats des logiciels ainsi que tous les coûts de paramétrage sont immobilisés au fil de la réalisation des prestations d'installation et de développement / paramétrage. Ils sont amortis à la date de mise en œuvre opérationnelle des ensembles homogènes. Tous les coûts périphériques directement liés aux développements de cette nouvelle offre font l'objet aussi d'une immobilisation (définition des architectures, pilotage de proximité, ...).
- les coûts d'étude préalable, de formation, de débours, de mise à niveau du corpus documentaire sont comptabilisés en charges.

Les logiciels dont les licences sont payables annuellement en fonction du nombre de connexions, de clients gérés, etc, sont comptabilisés en charges étalées sur la période de référence de facturation et d'utilisation (généralement annuelle).

Les coûts du personnel interne à l'établissement, qui contribuent au développement de la nouvelle offre, ne donnent pas lieu à activation et sont maintenus en charges de personnel.

Des surfaces complémentaires ont été louées pour accueillir une partie des équipes projet. Cette location a pris fin en janvier 2018. Les loyers ont été comptabilisés en charges au fil de la location.

Événements postérieurs à la clôture

La Compagnie Financière d'Orange Bank a souscrit en février 2018 à une augmentation de capital d'Orange Bank d'un montant de 85 millions d'euros.

Principes comptables et méthodes d'évaluation

Les comptes de l'exercice 2017 sont arrêtés en application des principes généraux d'établissement et de présentation des comptes annuels, à savoir :

- La continuité de l'exploitation ;
- La permanence des méthodes comptables ;
- L'indépendance des exercices ;
- Dans le respect du principe de prudence.

Conformément aux principes comptables applicables aux établissements de crédit, les méthodes d'évaluation prennent en compte pour la majorité des opérations l'intention dans laquelle celles-ci ont été conclues.

Les opérations sont comptabilisées selon les intentions de gestion :

- Les prêts accordés sont comptabilisés au coût historique. Les commissions et les coûts marginaux de transaction perçus ou payés à l'octroi des crédits sont comptabilisés sur la durée de vie de ceux-ci au prorata temporis. En cas de risque de non remboursement, les prêts font l'objet de dépréciation sous forme de provision.
- Les titres acquis sont classés selon trois intentions de gestion :
 - Portefeuille de transaction : intention de revendre rapidement avec une évaluation en mark to market ;
 - Portefeuille d'investissement : intention de garder les titres jusqu'au remboursement, cette catégorie ne concerne que des titres à revenu fixe. Les titres achetés sont comptabilisés au coût historique, les produits étant comptabilisés sur la durée de vie de ceux-ci au prorata temporis. En cas de risque de non remboursement les titres font l'objet de dépréciation sous forme de provision ;
 - Portefeuille de placement : accueille tous les titres qui ne répondent pas aux deux intentions de gestion précédentes. Les produits sont rapportés au compte de résultat prorata temporis. Les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées, par contre les moins-values font l'objet de dépréciations.

Créances sur les établissements de crédit et la clientèle - Engagements par signature

Les créances sur les établissements de crédit et la clientèle sont ventilées d'après leur durée initiale ou la nature des concours : créances à vue (comptes ordinaires et opérations au jour le jour) et créances à terme pour les établissements de crédit ; créances commerciales, comptes ordinaires et autres concours à la clientèle.

Ces créances intègrent les crédits consentis ainsi que les opérations de pension, matérialisées par des titres ou des valeurs, effectuées avec ces agents économiques.

Les créances et dettes répondant aux conditions suivantes (même contrepartie, exigibilité et devise identiques, existence d'une lettre de fusion de comptes) ont fait l'objet d'une compensation comptable au bilan.

Les intérêts courus sur les créances sont portés en comptes de créances rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Les engagements par signature comptabilisés au hors bilan correspondent à des engagements irrévocables de concours en trésorerie et à des engagements de garantie qui n'ont pas donné lieu à des mouvements de fonds.

Lorsqu'il existe un risque de voir les débiteurs dans l'impossibilité d'honorer une part ou la totalité de leurs dettes ou de leurs engagements, des dépréciations pour créances douteuses ou des provisions sont dotées dans les résultats.

Conformément aux textes en vigueur, les engagements présentant des échéances impayées depuis plus de trois mois (plus de six mois en matière immobilière) sont automatiquement classés en encours douteux. Par ailleurs, les intérêts sur créances douteuses sont intégralement provisionnés.

Dès lors qu'un engagement est porteur d'un risque de crédit avéré rendant probable la non perception par Orange Bank de tout ou partie des sommes dues au titre des engagements souscrits par la contrepartie conformément aux dispositions contractuelles initiales, nonobstant l'existence de garanties, l'encours afférent est classé en encours douteux. C'est le cas s'il existe un ou plusieurs impayés depuis trois mois au moins (six mois pour les crédits immobiliers), ou si indépendamment de l'existence de tout impayé on peut conclure à l'existence d'un risque avéré, ou s'il existe des procédures contentieuses. Les découverts sont qualifiés d'encours douteux au plus tard à l'issue d'une période de trois mois de dépassement continu des limites portées à la connaissance de la clientèle.

Pour un *débiteur donné*, le classement d'un encours en créances douteuses entraîne, par *contagion*, un classement identique de l'ensemble des encours et engagements sur ce débiteur, nonobstant l'existence de garanties.

Les *créances douteuses* peuvent être reclassées en encours sains lorsque les paiements ont repris de manière régulière pour les montants correspondant aux échéances contractuelles d'origine. De même, les créances douteuses ayant fait l'objet d'une restructuration peuvent être reclassées en encours sains. Un crédit est dit restructuré si la Banque octroie à l'emprunteur, pour des raisons économiques ou juridiques liées aux difficultés financières de l'emprunteur, une facilité qu'il n'aurait pas envisagée dans d'autres circonstances : allongement de la durée du crédit, rachat de crédit, effacement d'une partie de la dette, suspension d'échéances. La restructuration consiste notamment à réintégrer dans le capital les impayés constatés. Donnant lieu à un nouvel échéancier qui a pour conséquence d'augmenter la durée du contrat tout en baissant la mensualité, le débiteur doit alors signer un avenant pour contractualiser son consentement quant aux nouvelles conditions contractuelles.

Les *encours de crédit*, ayant fait l'objet d'un classement en encours douteux depuis moins d'un an, doivent être isolés dans une catégorie comptable spécifique, les encours douteux compromis.

Un *encours douteux compromis* est un encours douteux dont les perspectives de recouvrement sont fortement dégradées et pour lequel un passage en perte à terme est envisagé. Cette identification intervient au plus tard à la échéance du terme. Un encours douteux est présumé compromis un an après la classification en encours douteux, à l'exception des créances douteuses pour lesquelles les clauses contractuelles sont respectées et de celles assorties de garanties permettant leur recouvrement. Sont également considérées comme créances douteuses compromises, les créances restructurées pour lesquelles le débiteur n'a pas respecté les échéances fixées. Le classement en encours douteux compromis entraîne par *contagion* le classement dans cette catégorie des autres encours relatifs à la contrepartie concernée.

Les *encours douteux* donnent lieu à la constitution de provisions pour créances douteuses, ou pour risques s'agissant des engagements hors bilan, à hauteur des pertes probables. Pour les crédits à la consommation et les découverts aux particuliers, le calcul est basé sur l'historique des pertes constatées sur les dossiers clôturés et en prenant en compte l'effet actualisation des flux recouvrables. Les crédits d'autres natures (crédits immobiliers, crédits aux entreprises et professionnels...) font l'objet de dépréciations déterminées sur base individuelle en tenant compte notamment de l'estimation de la valeur des garanties détenues.

Qu'elles soient déterminées selon des modèles statistiques ou sur base individuelle, les provisions sont estimées en référence aux flux recouvrables actualisés. La méthode utilisée consiste à répartir sur les cinq dernières années des concours accordés, afin de déterminer le flux recouvrable à actualiser. Les mises en place pour chaque ligne de produits sont déduites des encaissements constatés ainsi que les pertes pour irrécouvrabilités réelles ou estimées. Le flux recouvrable ainsi déterminé est actualisé au taux d'intérêt effectif d'origine. Le stock des flux recouvrables antérieur aux cinq dernières années est réputé exigible immédiatement.

Par ailleurs, les intérêts sur créances douteuses sont intégralement provisionnés. Les dotations et reprises de provisions, les pertes sur créances irrécouvrables et les récupérations sur créances amorties sont présentées dans la rubrique « Coût du risque ».

Les encours de créances restructurées, reclassés dans la catégorie des crédits sains, ne font plus l'objet de provisions, conformément à ce que prévoit la réglementation dès lors que les termes de la restructuration sont respectés.

Une dépréciation peut-être constituée afin de couvrir le risque de recouvrement des flux à encaisser subsistant suite à une restructuration.

De telles modifications de valeurs sont enregistrées dans la rubrique « *Coût du risque* ».

Orange Bank dote, depuis 2011, une provision collective sur les encours sains « dégradés ». Il s'agit des encours qui ont connu des impayés, des dépassements ou qui ont fait l'objet d'une restructuration, et qui ne sont pas déclassés en encours douteux. Cette provision concerne l'ensemble des portefeuilles à l'exception des crédits immobiliers cautionnés et des encours de la gestion privée. Les taux de provisions appliqués à ces encours correspondent, soit à une observation du taux de pertes, ou à défaut à un taux forfaitaire, et sont mis à jour deux fois par an.

Une provision collective sur les encours sains est déterminée par marché. Le stock de provisions au passif s'élève à 4,7 millions d'euros au 31 décembre 2017.

PORTEFEUILLE TITRES

Les titres sont classifiés en fonction de :

- leur nature : effets publics (Bons du Trésor et titres assimilés), obligations et autres titres à revenu fixe (titres de créances négociables et titres du marché interbancaire), actions et autres titres à revenu variable ;
- leur portefeuille de destination : transaction, placement, investissement, participations et titres de l'activité de portefeuille, correspondant à l'objet économique de leur détention.

Pour chaque catégorie de portefeuille, ils sont soumis à des règles d'évaluation spécifiques qui sont les suivantes :

Titres de transaction

Ce sont les titres négociables sur un marché liquide qui sont acquis dans une intention de revente dans un délai inférieur à un an. Ils font l'objet d'une évaluation sur la base de leur valeur de marché à la date de clôture de l'exercice. Le solde des gains et pertes latents ainsi constaté, de même que le solde des gains et pertes réalisés sur cession des titres est porté au compte de résultat, sous la rubrique : « *Gains sur opérations de portefeuille de négociation* ».

Titres de placement

Ce sont les titres qui sont acquis dans une intention ni de transaction, ni d'investissement.

Quand ceux-ci sont disponibles, ils sont valorisés sur la base de cours de bourse, ou de notations externes, sinon des modèles internes communément admis sont utilisés. La différence entre la valeur comptable – corrigée des amortissements des surcotes et décotes – et le prix de marché des titres, fait l'objet d'un provisionnement par titres de même nature, sans compensation avec les plus-values constatées sur les autres catégories de titres.

Titres d'investissement

Il s'agit de titres à revenu fixe que la Banque a l'intention et les moyens de détenir de façon durable jusqu'à l'échéance.

Conformément aux règles comptables, seuls les intérêts courus et échus sont comptabilisés en compte de résultat.

Les dotations et reprises de provisions pour risque de contrepartie de titres d'investissement sont enregistrées sous la rubrique : « *Gains et pertes sur actifs immobilisés* ».

Actions et autres titres à revenu variable

Les actions sont inscrites au bilan à leur coût d'achat hors frais d'acquisition ou à leur valeur d'apport. À la clôture de l'exercice, elles sont évaluées par rapport à leur valeur probable de négociation. Dans le cas des titres cotés, celle-ci est déterminée en fonction du cours de bourse le plus récent. Aucune compensation n'est opérée entre les plus et moins-values latentes ainsi constatées, et seules les moins-values latentes sont comptabilisées par l'inscription d'une dépréciation du portefeuille titres. Les revenus de dividendes attachés aux actions de placement sont portés au compte de résultat sous la rubrique : « *Revenus des titres à revenu variable* ».

Les dotations et reprises de dépréciation ainsi que les plus ou moins-values de cession des titres de placement sont enregistrées sous la rubrique : « *Gains sur opérations du portefeuille de placement* ».

Obligations et autres titres à revenu fixe

Ces titres sont inscrits au bilan à leur prix d'acquisition hors frais d'acquisition et concernant les obligations, hors intérêts courus non échus à la date d'acquisition.

Les différences entre les prix d'acquisition et les valeurs de remboursement (primes si elles sont positives, décotes si elles sont négatives) sont enregistrées au compte de résultat sur la durée de vie des titres concernés. Les intérêts courus à percevoir attachés aux obligations et autres titres à revenu fixe de placement et d'investissement sont portés dans un compte de créances rattachées en contrepartie de la rubrique : « *Produits d'intérêts relatifs aux obligations et autres titres à revenu fixe du compte de résultats* ».

Titres de participation, de filiale et autres titres immobilisés

Il s'agit :

- d'une part, des titres représentant au moins 10 % du capital d'une entreprise et dont la possession durable est estimée utile à l'activité de la Banque notamment parce qu'elle permet d'exercer une influence sur la société émettrice des titres ou d'en assurer le contrôle ;
- d'autre part, des titres détenus sur une longue période dans la seule intention d'en retirer à plus ou moins longue échéance une rentabilité satisfaisante, sans intervention dans la gestion de la société émettrice.

Les titres de participation sont comptabilisés à leur coût d'achat hors frais d'acquisition. Les revenus de dividendes attachés à ces titres sont portés au compte de résultat sous la rubrique : « *Revenus des titres à revenu variable* ».

Les titres de participation sont évalués en fonction de leur valeur d'usage par référence à différents critères tels que l'actif net, le cours de bourse, la capitalisation de résultats. Les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées et les moins-values latentes donnent lieu à la constitution d'une dépréciation du portefeuille titres. Les dotations et reprises de dépréciation ainsi que les plus ou moins-values de cession de ces titres sont comptabilisées sous la rubrique : « *Gains et pertes sur actifs immobilisés* ».

En cas de capitaux propres négatifs, un complément de provision est comptabilisé en provision pour risques et charges.

Test de dépréciation des titres de participation

Les sociétés contrôlées font l'objet d'une campagne annuelle de valorisation dans le trimestre précédent l'arrêté des comptes annuels.

Les sociétés ayant un historique de distribution de dividendes avec un maintien ou une progression de leurs capitaux propres sont réputées sans besoin de provisionnement. Ce principe peut être remis en cause par la connaissance d'événements défavorables ou représentatifs de risques.

Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition. D'une manière générale, les amortissements sont calculés sur la durée d'usage estimée des immobilisations selon la méthode linéaire ou dégressive :

- Agencements 5 ans à 9 ans selon la localisation
- Mobilier de bureau 10 ans
- Matériel de bureau, véhicules 4 ans
- Logiciels acquis ou développés 12 mois à 5 ans

Dettes envers les établissements de crédit et comptes créditeurs de la clientèle

Les dettes envers les établissements de crédit et la clientèle sont ventilées d'après leur durée initiale ou leur nature : dettes à vue (dépôts à vue, comptes ordinaires) et dettes à terme pour les établissements de crédit ; comptes d'épargne à régime spécial et autres dépôts pour la clientèle. Ces dettes intègrent les opérations de pension, matérialisées par des titres ou des valeurs, effectuées avec ces agents économiques.

Les intérêts courus sur ces dettes sont portés en comptes de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Dettes représentées par un titre

Les dettes représentées par un titre sont ventilées par support : bons de caisse, titres du marché interbancaire et titres de créances négociables, titres obligataires et assimilés, à l'exclusion des titres subordonnés classés parmi les dettes subordonnées.

Les intérêts courus à verser, attachés à ces titres, sont portés dans un compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat. Les primes d'émission ou de remboursement des emprunts obligataires sont amorties de manière linéaire ou financière sur la durée de vie des emprunts concernés. La charge correspondante est inscrite en charges d'intérêts sous la rubrique : « *Emprunts obligataires et autres titres à revenu fixe* » du compte de résultat.

Dettes subordonnées

Cette rubrique regroupe les dettes matérialisées ou non par des titres, à terme ou à durée indéterminée, dont le remboursement en cas de liquidation du débiteur n'est possible qu'après désintéressement des autres créanciers.

Le cas échéant, les intérêts courus à verser attachés aux dettes subordonnées sont portés dans un compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Composition du capital social

Le capital social d'Orange Bank est de 320 575 712 euros, composé de 20 035 982 actions de 16 euros de valeur nominale qui se répartissent comme suit :

- CFOB 20 035 981 actions soit 99,999 %
- Orange Participations 1 action

Provisions pour risques et charges

En application du règlement n°2014-07 du 26 novembre 2014, les provisions pour risques et charges sont définies comme des passifs dont l'échéance ou le montant ne sont pas fixés de façon précise (litiges, ...).

Les provisions comprennent :

- les provisions concernant des engagements par signature, et pour risques divers et litiges ;
- les provisions collectives au titre du risque de crédit et les provisions relatives aux engagements de la banque en matière de rentes viagères ;
- les provisions pour risque épargne-logement.

La Banque n'a pas de risque sur les pays émergents.

Conformément au règlement n°2014-07 du 26 novembre 2014 (relatif à la comptabilisation des comptes et plans d'épargne logement), les comptes et plans d'épargne logement comportent différentes composantes qui génèrent des droits et des engagements pour leurs titulaires, et symétriquement, pour les établissements de crédit. Pour les établissements de crédit, ces engagements génèrent des conséquences de deux natures qu'il convient de provisionner :

1. Rémunérer l'épargne dans le futur à un taux fixé à l'ouverture du contrat pour une durée indéterminée.
2. Prêter au client à un taux déterminé fixé à l'ouverture du contrat.

L'impact sur le compte de résultat n'est pas significatif.

Litiges

Orange Bank fait l'objet de deux contentieux historiques où les demandeurs réclament au total environ 480 millions d'euros au titre du préjudice financier qu'ils prétendent avoir subi. Orange Bank considérant ces réclamations non fondées et les contestant fermement, le Groupe n'a comptabilisé aucun passif, à l'exception d'une provision couvrant les frais de défense de la Banque.

Opérations en devises

Les profits et pertes de change résultant des opérations courantes conclues en devises étrangères sont comptabilisés dans le compte de résultat. Conformément au règlement n°2014-07 du 26 novembre 2014, les positions de change au comptant et les opérations à terme sont évaluées mensuellement selon les cours de change officiels au comptant de fin

de période. Les différences de réévaluation ainsi dégagées sont enregistrées régulièrement dans le compte de résultat.

Par ailleurs, les reports et déports, liés aux opérations de change à terme couvertes au sens de l'article 9 du présent règlement, sont parallèlement rapportés au compte de résultat sur la période restant à courir jusqu'à l'échéance de ces opérations.

Opérations sur les instruments financiers à terme

Les opérations de couverture et de marché portant sur des instruments financiers à terme de taux, de change ou d'actions sont enregistrées conformément aux dispositions règlement n°2014-07 du 26 novembre 2014. Ainsi, les engagements relatifs à ces opérations sont inscrits dans les comptes hors bilan pour la valeur nominale des contrats (cf. notes n°17 et 18). Ce montant représente le volume des opérations en cours, il ne reflète ni le risque de marché, ni le risque de contrepartie qui leur sont associés.

Plusieurs cas sont à distinguer en ce qui concerne la comptabilisation des résultats afférant à ces instruments :

- **Opérations de couverture**

Les charges et produits relatifs aux instruments financiers à terme utilisés à titre de couverture, affectés dès l'origine à un élément ou à un ensemble homogène d'éléments identifiés, sont constatés dans les résultats de manière symétrique à la prise en compte des produits et charges sur les éléments couverts. S'ils concernent des instruments de taux d'intérêt, ils sont comptabilisés sous la même rubrique que les produits et charges sur les éléments couverts, en produits nets d'intérêts. S'ils concernent des instruments autres que de taux (instruments sur actions, indices boursiers, de change, etc.), ils sont comptabilisés dans la rubrique dans laquelle sont enregistrés les résultats des éléments couverts.

- **Opérations de transaction**

Les opérations de marché incluent d'une part des instruments négociés sur un marché organisé ou assimilé, d'autre part, des instruments qui, bien que négociés de gré à gré sur des marchés moins liquides, sont inclus dans des portefeuilles de transaction. Ces opérations sont évaluées par référence à leur valeur de marché à la date de clôture, éventuellement corrigée d'une décote prudentielle. Les gains ou pertes correspondants sont directement portés dans les résultats de l'exercice, qu'ils soient latents ou réalisés. Ils sont inscrits au compte de résultats en résultat net sur opérations financières, dans les rubriques «Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation».

Engagements en matière de retraites

Les engagements en matière d'indemnités de départ à la retraite sont provisionnés à la clôture de l'exercice. Ces engagements sont évalués sur la base des droits acquis pour l'ensemble du personnel en activité en fonction du taux de rotation du personnel, des salaires futurs actualisés et des charges sociales. Le calcul des engagements a été effectué par une société externe sur la base des données individuelles.

Les engagements en matière de médaille du travail sont provisionnés à la clôture de l'exercice.

Engagements de hors-bilan

La Banque constate dans le hors-bilan les engagements irrévocables donnés ou reçus.

Évaluation de certains postes du compte de résultat

• Commissions

Les commissions sont comptabilisées en fonction de la réalisation des prestations auxquelles elles se rattachent, soit immédiatement en résultat, soit de façon étalée.

Pour les prestations ponctuelles, celles-ci sont directement comptabilisées en compte de résultat.

Les commissions sur courtage sont enregistrées en fonction de la date d'opération et non de la date de dénouement.

• Frais de personnel

La rubrique « *Frais de personnel* » comprend l'ensemble des dépenses liées au personnel. Elle intègre notamment le montant de l'intéressement des salariés se rattachant à l'exercice.

Les engagements en matière de compte épargne temps ont été enregistrés en charges à payer pour un montant de 1,8 million d'euros charges sociales incluses.

Orange Bank bénéficie du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi calculé conformément à l'article 244 quater C du CGI. Pour l'exercice 2017, le CICE s'élève à 836 milliers d'euros.

L'usage de ce crédit d'impôt a notamment permis le financement :

- D'actions d'amélioration de la compétitivité de l'entreprise au travers d'investissements portant sur des actions de prospection commerciale, d'amélioration de la satisfaction client ainsi que de renforcement de l'analyse technique et des procédures de gestion ;
- Des développements informatiques et de processus liés à l'utilisation des nouvelles technologies ;
- De formation des collaborateurs ;
- D'actions liées au développement durable.

• Impôts sur les bénéfices

La Banque est membre depuis le 1^{er} janvier 2017 d'un Groupe d'intégration fiscale dont la société mère est la CFOB.

- Nature et contenu spécifique de la rubrique « *Impôts sur les bénéfices* » :

À la clôture de l'exercice, la rubrique « *Impôts sur les bénéfices* » se décompose comme suit :

Compte – « Impôts sur les sociétés – Produits » : 3 839 milliers d'euros qui correspondent à des crédits d'impôts.

• Dépenses environnementales

La Banque, compte tenu de ses activités, n'a pas à constater de charges, passifs ou actifs environnementaux.

Honoraires des CAC

Le montant total des honoraires des Commissaires aux Comptes figurant au compte de résultat s'élève à 200 000 euros HT pour le Cabinet KPMG et 200 000 euros HT pour le Cabinet EY. Il a été accordé des honoraires de 20 000 euros HT au cabinet KPMG au titre de la mission de vérification des informations communiquées en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Effectif

- **Rémunérations allouées aux membres du Comité exécutif**

La rémunération allouée au titre de l'exercice à raison de leur fonction s'élève à 1 139 231 euros nets de toutes cotisations ou retenues. Le Comité exécutif est composé au 31 décembre 2017 de 6 membres.

<i>Effectif moyen (CDD+CDI+ALD)</i>	31/12/2017	31/12/2016
Employés	380	292
Cadres	404	322
Total	784	614

Exposition aux dettes des pays à risque

La Banque n'a pas d'engagement sur des pays hors de la zone Euro.

Note n°2 – Créances sur les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017					31 décembre 2016
	< 1mois	> 5ans	Total en principal	Créances rattachées	Total	
Comptes et prêts	1 020 551	-	1 020 551	-28	1 020 523	946 011
>A vue	135 874	-	135 874	-	135 874	103 152
>A terme	884 677	-	884 677	-28	884 649	842 859
Valeurs reçues en pension	-	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	16
Prêts subordonnés	-	1 533	1 533	1	1 534	2 683
Sous total	1 020 551	1 533	1 022 084	-27	1 022 057	948 711
Provisions	-	-	-	-	-	-
VALEURS NETTES	1 020 551	1 533	1 022 084	-27	1 022 057	948 711

Note n°3-1 – Opérations avec la clientèle : Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017											31 décembre 2016
	< 1mois	> 1 < 3mois	> 3 < 6mois	> 6mois < 1an	1an > 2ans	2ans > 5ans	> 5ans	Indeterminé	Total en principal	Créances rattachées	Total	
Crédits à la clientèle	40 141	75 352	118 846	212 338	348 057	589 969	574 091	17 110	1 975 904	3 206	1 979 110	2 070 115
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	10 000	-	-	-	-	10 000	28	10 028	-
Titres reçus en pension livrée	-	151 769	-	-	-	-	-	-	151 769	68	151 837	-
Découverts	28 864	-	-	-	-	-	-	-	28 864	386	29 250	69 839
Créances douteuses	-	-	-	-	-	-	-	61 075	61 075	-	61 075	55 300
<i>Douteux</i>	-	-	-	-	-	-	-	30 065	-	-	-	28 454
<i>Douteux compromis</i>	-	-	-	-	-	-	-	31 010	-	-	-	26 846
Valeurs non imputées	1 200	-	-	-	-	-	-	-	1 200	-	1 200	1 017
SOUS TOTAL	70 205	227 121	118 846	222 338	348 057	589 969	574 091	78 185	2 228 812	3 688	2 232 500	2 251 571
Provisions	-	-	-	-	-	-	-	33 490	33 490	-	33 490	32 721
VALEURS NETTES AU BILAN	70 205	227 121	118 846	222 338	348 057	589 969	574 091	44 695	2 195 322	3 688	2 199 010	2 163 550

[104]

Note n°3-2 – Ventilation des créances de la clientèle par nature

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017					31 décembre 2016
	Créances Brutes	Créances Rattachées	TOTAL			Net
			Brut	Dépréciations	Net	
Crédits de trésorerie	983 064	1 207	984 271	-	984 271	1 084 311
Crédits à l'équipement	239 821	740	240 561	-	240 561	264 391
Crédits à l'habitat	749 704	1 259	750 963	-	750 963	719 212
Autres crédits	3 315	-	3 315	-	3 315	2 201
Total crédits à la clientèle	1 975 904	3 206	1 979 110		1 979 110	2 070 115
Prêts à la clientèle financière	10 000	28	10 028	-	10 028	-
Découverts	28 864	386	29 250	-	29 250	69 839
Titres reçus en pension livrée	151 769	68	151 837	-	151 837	-
Créances douteuses	61 075	-	61 075	-33 490	27 585	22 579
<i>Douteux</i>	30 065	-	30 065	-14 759	15 306	13 899
<i>Douteux compromis</i>	31 010	-	31 010	-18 731	12 279	8 679
Valeurs non imputées	1 200	-	1 200	-	1 200	1 017
TOTAL CREANCES	2 228 812	3 688	2 232 500	-33 490	2 199 010	2 163 550

[105]

Note n°4-1 – Titres de transaction, de placement et d'investissement

(en milliers d'euros)	Transaction	Placement	Investissement	31 décembre 2017	31 décembre 2016
EFFETS PUBLICS ET VALEURS ASSIMILEES	-	1 029	665 210	666 239	710 686
Titres Cotés	-	1 029	665 210	666 239	710 686
Titres non Cotés	-	-	-	-	-
Créances rattachées	-	6	5 091	5 097	5 355
Dépréciations	-	-	-	-	-
VALEURS NETTES AU BILAN	-	1 035	670 301	671 336	716 041
OBLIGATIONS ET AUTRES TITRES A REVENU FIXE	171 632	497 452	143 206	812 290	859 474
Titres Cotés	171 632	417 449	119 006	708 087	702 972
Titres non Cotés	-	80 003	24 200	104 203	156 503
Créances rattachées	-	2 144	607	2 751	3 206
Dépréciations	-	-1 171	0	-1 171	-642
VALEURS NETTES AU BILAN	171 632	498 425	143 812	813 870	862 039
ACTIONS ET AUTRES TITRES A REVENU VARIABLE	-	17	-	17	17
OPCVM	-	17	-	17	17
Dépréciations	-	-	-	-	-
VALEURS NETTES AU BILAN	-	17	-	17	17
TOTAL VALEURS NETTES	171 632	499 477	814 113	1 485 223	1 578 096
VALEURS ESTIMATIVES	171 632	501 041	886 451	1 559 124	1 658 842

[106]

Note n°4-2 – Effets publics, obligations et autres titres à revenu fixe

(en milliers d'euros)	Analyse par durée résiduelle										
	<1 mois	1 mois - 3 mois	3 mois- 6 mois	6 mois- 1 an	1 an - 2 ans	2 an - 5 ans	+ 5ans	sous-total 31/12/2017	Créances rattachées	Total décembre 2017	Total décembre 2016
Obligations et titres à revenu fixe	26 796	141 622	23 775	106 639	135 748	252 348	126 392	813 320	2 751	816 071	1 071 970
Effets publics et valeurs assimilées	-	2 317	-	13 321	63 024	236 104	350 443	665 209	5 097	670 306	741 794
TOTAL	26 796	143 939	23 775	119 960	198 772	488 452	476 835	1 478 529	7 848	1 486 377	1 813 764
Dépréciations Effets Privés	-1	-2	-3	-7	-2	-227	-929	-1 171	-	-1 171	-894
Dépréciations Effets Publics	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VALEURS NETTES AU BILAN	26 795	143 937	23 772	119 953	198 770	488 225	475 906	1 477 358	7 848	1 485 206	1 812 870

Note n°5 – Valeur estimative des titres de participation, parts dans les entreprises liées, autres immobilisations financières

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017		31 décembre 2016	
	Valeur au bilan	Valeur estimative	Valeur au bilan	Valeur estimative
TITRES DE PARTICIPATION				
Valeur brute	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-
VALEURS NETTES DES TITRES DE PARTICIPATIONS	-	-	-	-
PARTS DANS LES ENTREPRISES LIEES				
Valeur brute	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-
VALEURS NETTES PARTS DANS LES ENTREPRISES LIEES	-	-	-	-
AUTRES TITRES A LONG TERME				
Valeur brute	290	290	290	290
Créances douteuses	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-
VALEURS NETTES TITRES A LONG TERME	290	290	290	290
TOTAL	290	290	290	290

NB : Les titres de filiales de Groupama Banque ont été cédés dans le cadre de la prise de participation d'Orange dans le capital

Note n°6 – Immobilisations corporelles et incorporelles

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017			31 décembre 2016		
	Valeurs brutes	Amortissements et Provisions	Valeurs nettes	Valeurs brutes	Amortissements et Provisions	Valeurs nettes
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	14 548	11 804	2 744	10 981	9 826	1 155
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	110 047	39 511	70 536	53 040	37 034	16 005
VALEURS AU BILAN *	124 595	51 315	73 280	64 021	46 860	17 160

* Dont 21,5 millions d'euros d'immobilisations incorporelles en cours au 31 décembre 2017 contre 15,3 millions d'euros au 31 décembre 2016

Note n°7 – Variation de l'actif immobilisé

(en milliers d'euros)	31 décembre 2016	31 décembre 2017			
		Augmentation (acquisit.& dotations)	Diminution	Autres mouvements	Total
			(Cession & reprises)		
TITRES DE PARTICIPATIONS ET PARTS DANS LES ENTREPRISES LIEES					
Valeur brute	-	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-	-
TITRES DE L'ACTIVITE DE PORTEFEUILLE					
Valeur brute	-	-	-	-	-
VALEURS NETTES AU BILAN DES TITRES ET AVANCES	-	-	-	-	-
Immobilisations incorporelles	53 040	57 007	-	-	110 047
Amortissements sdes immobilisations incorporelles	-37 034	-2 477	-	-	-39 511
Immobilisations corporelles	10 981	3 567	-	-	14 548
Amortissements des immobilisations corporelles	-9 826	-1 978	-	-	-11 804
VALEURS NETTES DES IMMOBILISATIONS	17 161	56 119	-	-	73 280
TOTAL EN VALEURS NETTES AU BILAN	17 161	56 119	-	-	73 280

Note n°8 – Autres actifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
AUTRES ACTIFS	161 889	110 976
Débiteurs divers	20 118	14 180
Comptes de règlement	59 709	4 178
Dépôts de garantie versés	82 062	92 619
Capital souscrit non versé	-	-
<i>dont dépôt et appel de marge</i>	62 864	73 569
COMPTES DE REGULARISATION	26 979	27 360
Comptes d'ajustement et comptes d'écarts	422	460
Produits à recevoir	12 793	12 269
Charges constatées d'avance	1 200	844
Gains ou pertes latents à étaler sur instruments financiers à terme	-	-
Autres comptes de régularisation	12 564	13 785
VALEURS NETTES AU BILAN	188 868	138 336

Note n°9 – Dépréciations de l'actif

(en milliers d'euros)	31 décembre 2016	31 décembre 2017			
		Dotations	Reprises et utilisations	Autres mouvements	Total
Sur créances clientèle	32 721	19 607	18 838	-	33 490
Sur titres immobilisés	1	-	-	-	1
Sur autres actifs	164	-	28	-	136
TOTAL	32 886	19 607	18 867	-	33 626

Note n°10 – Dettes envers les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017						31 décembre 2016
	< 1 mois	2ans > 5ans	> 5ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total	
Compte et emprunts	16 893	440 994	5 770	463 657	-2 622	461 035	467 415
<i>A vue</i>	16 893	-	-	16 893	-	16 893	17 294
<i>A terme</i>	-	440 994	5 770	446 765	-2 622	444 143	450 121
Titres donnés en pensions livrées	509 554	-	-	509 554	28	509 582	-
VALEURS AU BILAN	526 447	440 994	5 770	973 211	- 2 594	970 617	467 415

Note n°11 – Comptes créditeurs de la clientèle

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017				31 décembre 2016
	< 1 mois	Total en principal	Dettes rattachées	Total	
Comptes ordinaires créditeurs	2 741 514	2 741 514	135	2 741 649	3 071 908
Comptes et emprunts à terme	510	510	33	543	565
Comptes d'épargne à régime spécial	708 940	708 940	-	708 941	671 572
Autres dettes envers la clientèle	39 169	39 169	-	39 169	16 278
Valeurs données en pension	-	-	-	-	-
Titres donnés en pension livrée	-	-	-	-	25 813
TOTAL	3 490 133	3 490 133	168	3 490 301	3 786 135

Note n°12 – Dettes représentées par un titre

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017									31 décembre 2016	
	<1mois	> 1 <3mois	> 3 <6mois	>6mois < 1an	1an > 2ans	2ans > 5ans	> 5ans	Total en principal	Dettes rattachées		Total
Titres de créance négociable	-	13 500	18 200	54 000	116 550	61 000	-	263 250	4 071	267 321	131 650
dans la zone Euro	-	13 500	18 200	54 000	116 550	61 000	-	263 250	4 071	267 321	131 650
VALEURS AU BILAN	-	13 500	18 200	54 000	116 550	61 000	-	263 250	4 071	267 321	131 650

Note n°13 – Autres passifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
AUTRES PASSIFS	131 925	16 224
Comptes de règlement relatifs aux opérations sur titres	109 500	3 570
Dépôts de garantie reçus	44	44
Créditeurs divers	22 381	12 609
COMPTES DE REGULARISATION	119 657	99 453
Comptes d'ajustement et d'écarts	4	6
Produits constatés d'avance	34 291	40 352
<i>dont soulte reçue</i>	34 239	40 253
Charges à payer	79 723	49 867
Autres comptes de régularisation	5 323	9 227
Gains à étaler sur contrats de couverture	316	-
VALEURS NETTES AU BILAN	251 582	115 677

Note n°14 – Provisions

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017				31 décembre 2016
	Dotations	Reprise et utilisation	Autres mouvements	Total	
Risque d'exécution des engagements	2 841	2 111	-	9 747	9 017
Retraites et assimilées	675	483	-	3 435	3 243
Provisions pour Impôts	-	-	-	-	-
Autres risques et charges	753	106	-	3 077	2 430
<i>dont Médaille du travail</i>	308	-	-	2 296	1 988
Charges exceptionnelles	-	-	-	-	-
VALEURS AU BILAN	4 269	2 700	-	16 259	14 690

Note n°15 – Dettes subordonnées : analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017			31 décembre 2016
	> 1 < 3 mois	> 5 ans	Total	Total
Dettes subordonnées à durée indéterminée	-	27 443	27 443	27 443
TOTAL ZONE EURO		27 443	27 443	27 443
Dettes rattachées	342	-	342	342
VALEURS AU BILAN	342	27 443	27 785	27 785

Note n°16 – Evolution des capitaux propres

(en milliers d'euros)	31 décembre 2016	Affectation du résultat N-1	Augmentation du capital	Autres mouvements	Distribution versée	Résultat au 31/12/2017	31 décembre 2017
Capital libéré	220 826	-	99 750	-	-	-	320 576
Primes d'émission	104 808	-	-	-	-	-	104 808
Réserves	12 083	-	-	-	-	-	12 083
Dont Réserve légale	12 082	-	-	-	-	-	12 082
Report à nouveau	-	-21 174	-	-	-	-	-21 174
Résultat en instance d'affectation	-21 174	21 174	-	-	-	-75 998	-75 998
Distribution de dividendes	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	316 543	-	99 750	-	-	-75 998	340 295

Note n°17 – Opérations de change et emprunts en devises

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017		31 décembre 2016	
	A recevoir	A livrer	A recevoir	A livrer
OPERATIONS DE CHANGE AU COMPTANT	808	801	184	185
Euros achetés non reçus	808	-	184	-
Devises achetées non reçues	-	-	-	-
Euros vendus non livrés	-	-	-	-
Devises vendues non livrées	-	801	-	185
PRETS ET EMPRUNTS DE DEVISES	-	-	-	-
Devises prêtées non livrées	-	-	-	-
Devises empruntées non livrées	-	-	-	-
OPERATION DE CHANGE A TERME	11 111	12 435	14 275	15 815
Devises hors Euroland	5 900	5 900	8 198	8 198
Devises Euroland	5 211	6 535	6 078	7 617
REPORT/DEPORT	1 827	3 482	1 898	3 814
TOTAL	13 746	16 718	16 358	19 814

Note n°18 – Opérations sur instruments financiers à terme

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017				31 décembre 2016
	Spéculation	Opérations de couverture	Autres opérations	Total	
SWAPS de taux d'intérêts - Marché de gré à gré	8 677	481 315	-	489 992	484 315
-Euros	8 677	481 315	-	489 992	484 315
-Devises	-	-	-	-	-
FRA	-	-	-	-	-
Instruments à terme sur actions et indices boursiers	-	-	-	-	-
Autres contrats à terme	-	-	-	-	-
FUTURS de taux - Marché organisé	380 700	-	-	380 700	342 000
-Achat de contrats BUND,BOBL,SCHATZ,Euribor	15 000	-	-	15 000	-
-Vente de contrats BUND,BOBL,SCHATZ,Euribor	365 700	-	-	365 700	342 000
TOTAL	389 377	481 315	-	870 692	826 315

Note n°18Bis – Durée restant à courir : instruments financiers à terme de couverture

SWAPS de taux d'intérêts - Marché de gré à gré (en milliers d'euros)	31 décembre 2017					31 décembre 2016
	6 mois - 1 an	1 an - 2 ans	2 ans - 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Total en principal
Opérations de couverture	60 000	64 048	103 599	253 668	481 315	484 315

Note n°19 – Intérêts et produits assimilés

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Opérations avec les établissements de crédit	856	1 094
Opérations avec la clientèle	58 115	62 309
Opérations sur obligations et autres titres à revenu fixe	11 503	27 537
<i>dont charges sur titres de placement étalement de la prime</i>	-2 656	-
<i>dont charges sur titres de d'investissement étalement de la prime</i>	-10 901	-
Autres intérêts et produits assimilés	22	22
TOTAL	70 496	90 962

Note n°20 – Intérêts et charges assimilés

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Opérations avec les établissements de crédit	2 905	2 941
Opérations avec la clientèle	28 266	31 520
Obligations et autres titres à revenu fixe	14 204	14 875
Charges sur titres placement étalement de la prime reclassé	-2 656	-
Charges sur titres investissement étalement de la prime reclassé	-10 901	-
Charges sur dettes subordonnées	1 405	492
Autres intérêts et charges assimilées	-	-
TOTAL	33 223	49 828

Note n°21 – Revenu des titres à revenu variable

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Titres de participations et parts dans les entreprises liées	-	25 262
TOTAL	-	25 262

Note n°22 – Produits nets des commissions

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017			31 décembre 2016		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	-1	86	-87	11	95	-83
Sur opérations avec la clientèle	6 676	4 235	2 441	6 724	158	6 566
Sur opérations sur titres	1 204	5 100	-3 896	1 491	5 220	-3 729
Sur opérations de change	76	-	76	113	-	113
Sur opérations sur instruments financiers à terme et autres opérations hors bilan	139	38	101	150	5	145
Prestations de services (cf note n° 23)	52 927	5 203	47 724	52 536	3 491	49 045
TOTAL	61 021	14 662	46 359	61 025	8 968	52 057

Note n°23 – Prestations de services bancaires et financiers

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Produits nets de gestion d'OPCVM et de titres pour le compte de la clientèle	21 449	20 323
Produits nets sur moyens de paiement	23 255	26 064
Autres produits (charges) nets de services financiers	3 020	2 658
TOTAL	47 724	49 045

Note n°24 – Résultat sur opérations du portefeuille de négociation

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Opérations sur titres de transaction	-31	175
Opérations de change	91	397
Pertes sur opérations réalisées avec les instruments financiers	-1 876	-2 753
TOTAL	-1 816	-2 181

Note n°25 – Résultat sur opérations du portefeuille de placement

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Dotations aux provisions	-529	-
Reprises de provisions	-	253
Dotations ou reprises nettes aux provisions	-529	253
Titres de placement		
Plus-values de cession réalisées	180	913
Moins-values de cession réalisées	-2 100	-2 434
Solde net des moins-values de cession	-1 920	-1 521
Titres de l'activité de portefeuille		
Plus-values de cessions réalisées	-	-
Moins-values de cessions réalisées	-	-
Solde des plus et moins-values de cession		
Total	-2 449	-1 268

Note n°26 – Autres produits et charges d'exploitation bancaire

(en milliers d'euros)	PRODUITS	CHARGES	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Promotion immobilière	-	-	-	-
Transfert de charges	-	-	-	-
Opérations faites en commun	-	-	-	-
Autres résultats d'exploitation bancaire	777	-2 109	-1 332	398
Résultat de crédit-bail et assimilés	-	-	-	-
Produits rétrocédés	-	-14 358	-14 358	-14 739
Plus et moins values nettes sur immobilisations corporelles et incorporelles	-	-	-	-
Autres produits non bancaires	-	-	-	-
TOTAL	777	-16 467	-15 690	-14 341

Note n°27 – Charges générales d'exploitation

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
FRAIS DE PERSONNEL	60 267	48 756
Salaires et traitements	35 673	30 002
Charges sociales	16 993	14 418
Intéressement	2 323	424
Impôts et taxes sur rémunérations	6 173	4 572
Autres charges de personnel (*)	-895	-660
AUTRES FRAIS ADMINISTRATIFS	72 710	47 201
Impôts et taxes	1 399	1 467
Services extérieurs	69 637	44 842
Autres charges diverses d'exploitation	836	1 347
Dotations Provisions pour risques	1 428	1 398
Reprise des Provisions pour risques	-590	-1 851
TOTAL	132 977	95 957

(*)Dont refacturation liée au personnel détaché

Note n°28 – Dotation aux amortissements et aux dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles	2 477	477
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	1 978	620
DOTATIONS NETTES AUX AMORTISSEMENTS SUR IMMOBILISATIONS	4 455	1 097

Note n°29 – Coût du risque

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Dotations aux provisions	22 104	20 998
Provisions sur créances douteuses	19 540	20 105
Autres provisions	2 564	893
Reprises de provisions	20 633	16 021
Provisions sur créances douteuses	18 800	14 081
Autres provisions	1 833	1 941
Variation des provisions	-1 471	-4 977
Créances irrécouvrables non provisionnées	137	237
Créances irrécouvrables provisionnées	5 313	5 567
Récupérations sur créances totalement amorties	840	387
TOTAL	-6 082	-10 394

Note n°30 – Gains et pertes sur actifs immobilisés

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Immobilisations financières	-	-14 674
TOTAL	-	-14 674

Note n°31 – Impôt sur les sociétés

(en milliers d'euros)	31 décembre 2017	31 décembre 2016
IMPOT SUR LES SOCIETES *	3 839	285

* Crédits d'impôts (principalement Crédit d'Impôt Recherche)

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2017



KPMG S.A. Siège social Tour EQHO
2 Avenue Garnbetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
1 Place des Saisons
92400 Courbevoie
France

orange Bank S.A.

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2017
Orange Bank S.A.
67, rue Robespierre- 93107 Montreuil Cedex



KPMG S.A. Siège social Tour EQHO
2 Avenue Garbetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
1 Place des Saisons
92400 Courbevoie
France

Orange Bank S.A.

Siège social: 67, rue Robespierre- 93107 Montreuil Cedex
Capital social : €320 575 712

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2017

A l'Assemblée Générale de la société Orange Bank,

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par vos assemblées générales, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Orange Bank relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2017, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au comité d'audit.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1^{er} janvier 2017 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014 ou par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes.



Justification des appréciations - Points clés de l'audit

En application des dispositions des articles L. 823-9 et R. 823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimé ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Provisionnement du risque de crédit

Risque identifié

Votre société constitue des dépréciations pour couvrir le risque de crédit inhérent à ses activités.

Les dépréciations au titre du risque de crédit figurant au bilan au 31 décembre 2017 représentent un montant de 33,8 millions d'euros, pour des créances douteuses de 61,8 millions d'euros. Les flux de l'exercice relatifs au risque de crédit ont donné lieu à la constatation d'un coût du risque de -6,1 millions d'euros.

Votre société détermine les dépréciations sur une base statistique pour les crédits à la consommation et les comptes à vue douteux et sur une base individuelle pour les crédits immobiliers ainsi que les crédits d'équipement accordés aux professionnels et aux entreprises. Les modalités de provisionnement que votre société applique sont décrites au paragraphe « Créances sur les établissements de crédit et la clientèle – Engagements par signature » de la note 1 – Principes comptables et méthodes d'évaluation de l'annexe aux comptes annuels. Les données chiffrées sont présentées dans les tableaux des notes 3.1, 3.2, 9 et 29.

Nous avons considéré que le provisionnement du risque de crédit constitue un point clé de l'audit dans la mesure où :

- sa détermination repose pour une part importante sur des modèles mettant en jeu des hypothèses prises par la direction ou sur des appréciations individuelles ;
- l'appréhension du risque de crédit est susceptible d'avoir une incidence matérielle sur les résultats de la banque.

Procédures d'audit mises en œuvre en réponse à ce risque

Nous avons pris connaissance du processus d'évaluation de ces provisions ainsi que des procédures de contrôle interne mises en place portant sur :

- l'identification des indicateurs de dépréciation ;
- les modalités d'identification et de suivi des dossiers inscrits en « watchlist » ;
- les modalités d'identification et de déclassement des encours douteux ;
- la gouvernance des processus d'estimation reposant sur des données statistiques, y compris le réexamen périodique des modèles d'estimation par la direction, afin de déterminer si ces modèles sont toujours adaptés à une couverture appropriée du risque de crédit ;



- la gouvernance du processus d'estimation pour les crédits dont la recouvrabilité est examinée au cas par cas ;
- la correcte tenue et la qualité des supports et comptes rendus des Comités des Engagements Sensibles et Provisions.

Nous avons testé l'efficacité des contrôles clés mis en œuvre par votre société dans le cadre de ces procédures.

Lorsque la recouvrabilité des créances est appréciée sur des bases statistiques, nous avons examiné :

- la qualité des données utilisées dans les modèles de provisionnement ;
- le processus de surveillance et de validation des modèles mis en place par la direction, et les éventuels ajustements appliqués aux données calculées par ces modèles ;
- le processus de comptabilisation des données calculées par les modèles dans les comptes.

Lorsque la recouvrabilité a été déterminée de façon individuelle, nos travaux ont consisté à apprécier, sur base de sondages, l'adéquation des dépréciations avec le risque estimé sur les dossiers considérés et à examiner le correct enregistrement dans les comptes des estimations réalisées.

Sur base de sondages, nous avons sélectionné des créances saines (non identifiées par la direction comme potentiellement douteuses) et nous avons apprécié le bien-fondé de ce classement comptable.

Nous avons examiné le caractère approprié de l'information donnée en annexe.

Comptabilisation des coûts de développement liés à la nouvelle offre

Risque identifié

Dans le contexte de lancement de la banque mobile, des coûts significatifs ont été engagés par votre société depuis le début du projet en 2016.

Comme indiqué au paragraphe « Faits marquants » de la note 1 de l'annexe aux comptes annuels, les dépenses encourues sont comptabilisées en immobilisations ou en charges en fonction des principes et méthodes comptables applicables en matière de capitalisation de coûts de développement. Les coûts liés au développement de cette nouvelle offre sont comptabilisés selon les règles suivantes :

- les coûts d'achat des logiciels ainsi que tous les coûts de paramétrage sont immobilisés au fil de la réalisation des prestations d'installation, de développement et de paramétrage. Ils sont amortis à la date de mise en œuvre opérationnelle des ensembles homogènes. Tous les coûts périphériques directement liés aux développements de cette nouvelle offre sont également immobilisés (définition des architectures, pilotage de proximité...) ;
- les coûts d'étude préalable, de formation, de débours, de mise à niveau du corpus documentaire sont comptabilisés en charges.

Le montant global des investissements réalisés au cours de l'exercice au titre des immobilisations incorporelles représente 57 millions d'euros, portant ainsi le total des immobilisations incorporelles nettes à 70,5 millions d'euros au 31 décembre 2017, ainsi que présenté dans la note 7 « Variation de l'actif immobilisé » de l'annexe aux comptes annuels.



Nous considérons que la comptabilisation de ces coûts est un point clé de l'audit en raison de l'importance des sommes engagées et de l'impact potentiel sur les comptes de votre société qu'aurait une anomalie significative en matière de distinction entre actifs et charges.

Procédures d'audit mises en œuvre en réponse à ce risque

Afin de rationaliser les montants comptabilisés au 31 décembre 2017, nous avons procédé à une revue analytique des coûts liés à la nouvelle offre (chargés et immobilisés) au 31 décembre 2017 ainsi qu'à des entretiens avec le directeur du projet, le directeur des achats, le contrôle de gestion et la comptabilité afin de prendre connaissance des modalités de suivi et de comptabilisation de ces coûts.

Nous avons réconcilié le tableau de suivi des coûts de ce projet avec la comptabilité au 31 décembre 2017 (charges et immobilisations). L'environnement de contrôle de l'applicatif dont est issu le tableau de suivi des coûts a fait l'objet d'une revue par experts en technologie de l'information.

Nous avons réalisé des tests afin de nous assurer de la correcte distinction entre immobilisations et charges et de l'exactitude des sommes comptabilisées (facturées ou provisionnées). Ces tests ont été menés sur la base de sondages, en rapprochant les pièces justificatives de la comptabilité.

Nous avons analysé la cohérence entre la date des mises en service réalisées au cours de l'exercice et le lancement de la nouvelle offre, et apprécié la rationalisation des dotations aux amortissements comptabilisées par rapport aux dotations attendues, compte tenu des modalités d'amortissement retenues par votre société.

Nous avons examiné le caractère approprié de l'information donnée en annexe.

Estimation des risques liés aux litiges significatifs

Risque identifié

Votre société est engagée actuellement dans deux litiges significatifs (dossier A et dossier M) comme indiqué dans le paragraphe « Litiges » de la note 1 – Principes comptables et méthodes d'évaluation de l'annexe aux comptes annuels de votre société. Nous considérons que l'appréciation du risque associé à ces litiges constitue un point clé de l'audit en raison du caractère significatif des demandes des plaignants qui représentent un montant global d'environ 480 millions d'euros.

La constitution d'une provision pour risque juridique ou la présentation d'un passif éventuel au titre de ces procédures dépend de manière significative des appréciations du management.

Au 31 décembre 2017, aucune provision n'a été reconnue dans les comptes de votre société, à l'exception d'une provision couvrant les frais de défense de la banque, la direction de la banque estimant que le risque de condamnation encouru est faible.

Procédures d'audit mises en œuvre en réponse à ce risque

Les travaux mis en œuvre sont les suivants :

- prise de connaissance des évolutions des deux litiges concernés au cours de l'exercice, par entretien avec la direction juridique de votre société et revue des pièces nouvelles relatives aux procès en cours considérées comme pertinentes ;
- échange avec les avocats représentant votre société dans les deux affaires citées ;
- obtention et revue d'une note émise par les avocats et reflétant leur appréciation des risques encourus par votre société dans le cadre des procédures liées à ces deux litiges au 31 décembre 2017 ;



Ernst & Young Audit

Orange Bank S.A.
Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
2 mai 2018

- appréciation de la cohérence de la position retenue par votre société en matière de provisionnement de ces deux litiges avec l'évaluation des risques formulée par les avocats.

Nous avons examiné le caractère approprié de l'information donné en annexe.

Vérification du rapport de gestion et des autres documents adressés aux actionnaires

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du conseil d'administration et dans les autres documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Informations relatives au gouvernement d'entreprise

Nous attestons de l'existence, dans la section du rapport de gestion du conseil d'administration consacrée au gouvernement d'entreprise, des informations requises par les articles L. 225-37-3 et L. 225-37-4 du code de commerce.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L. 225-37-3 du code de commerce sur les rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des sociétés contrôlant votre société ou contrôlées par elle. Sur la base de ces travaux, nous attestons l'exactitude et la sincérité de ces informations.

Informations résultant d'autres obligations légales et réglementaires

Désignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société Orange Bank par votre assemblée générale du 4 octobre 2016.

Au 31 décembre 2017, les cabinets KPMG S.A. et ERNST & YOUNG Audit étaient dans la 2^{ème} année de leur mission sans interruption.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraude ou résultent d'erreurs.



Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;



- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au comité d'audit

Nous remettons un rapport au comité d'audit qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au comité d'audit, figurent les risques d'anomalies significatives que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2017



Ernst & Young Audit

*Orange Bank S.A.
Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
2 mai 2018*

Nous fournissons également au comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.822-10 à L.822-14 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Paris La Défense, le 2 mai 2018

KPMG S.A.

Isabelle Goalec
Associée

Courbevoie, le 2 mai 2018

ERNST & YOUNG Audit

Olivier Drion
Associé



KPMGS.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
1 Place des Saisons
92400 Courbevoie
France

orange Bank S.A.

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos
le 31 décembre 2017
Orange Bank S.A.
67, rue Robespierre- 93107 Montreuil Cedex



KPMGS.A.
Siège social
Tour EQH
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
1 Place des Saisons
92400 Courbevoie
France

Orange Bank S.A.

Siège social: 67, rue Robespierre- 93107 Montreuil Cedex
Capital social: €.320 575 712

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017

A l'attention de l'assemblée générale de la société Orange Bank S.A.

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques, les modalités essentielles ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la société des conventions dont nous avons été avisés ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-31 du code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions déjà approuvées par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission.

CONVENTIONS SOUMISES A L'APPROBATION DE L'ASSEMBLEE GENERALE

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention autorisée et conclue au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'assemblée générale en application des dispositions de l'article L. 225-38 du code de commerce.



Ernst & Young Audit

Orange Bank S.A.

*Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées
2 mai 2018*

CONVENTIONS DEJA APPROUVEES PAR L'ASSEMBLEE GENERALE

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention déjà approuvée par l'assemblée générale dont l'exécution se serait poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

Paris La Défense, le 2 mai 2018

KPMG S.A.

Isabelle Goalec
Associée

Courbevoie, le 2 mai 2018

ERNST & YOUNG Audit

Olivier Drion
Associé

FILIALES ET PARTICIPATIONS AU 31 DÉCEMBRE 2017

SOCIÉTÉ OU GROUPE DE SOCIÉTÉS (en milliers d'euros)	CAPITAL	AUTRES CAPITAUX PROPRES	QUOTE PART DE CAPITAL DÉTENU EN %	VALEUR D'INVENTAIRE DE TITRES DÉTENUS		PRÊTS ET AVANCES CONSENTIS PAR LA BANQUE NON REMB.	MONTANT DES CAUTIONS ET AVALS FOURNIS PAR LA BANQUE	C.A. DU DERNIER EXERCICE	BENEFICE NET OU PERTE DU DERNIER EXERCICE	DIVIDENDES ENCAISSÉS PAR LA BANQUE AU COURS DE L'EXERCICE
				Brute	Nette					
RENSEIGNEMENTS GLOBAUX CONCERNANT LES AUTRES FILIALES OU PARTICIPATIONS :										
Filiales 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Participations 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-