

## **ORANGE**

Société anonyme au capital de 10 640 226 396 euros  
Siège Social : 78, rue Olivier de Serres, 75015 Paris  
380 129 866 RCS PARIS

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 21 MAI 2019

ASSEMBLEE GENERALE DU 21 MAI 2019

REPONSES AUX QUESTIONS ECRITES

### **Question de l'IPAC (Initiative Pour un Actionnariat Citoyen) du 13 mai 2019 :**

*Notre société publie sur son site les impôts payés pays par pays. Cela correspond à une demande exprimée par de nombreuses parties prenantes des entreprises. Mais cette publication est partielle, ce qui réduit l'intérêt de l'exercice du fait des compensations possibles entre les pays pour lesquels ce niveau de détail n'est pas exprimé. Pouvez-vous publier sur votre site les impôts payés de manière exhaustive (c'est-à-dire pour l'ensemble des pays où est présente notre société) pour l'exercice 2018 ?*

#### **Réponse :**

Orange s'est toujours efforcé d'être transparent et respectueux des lois dans les pays où il est présent. Le Groupe contribue, par ses activités, au développement socio-économique dans les pays dans lesquels il opère, notamment par sa contribution fiscale. Son approche est basée sur 3 principes fondamentaux :

- respecter la loi où que nous soyons,
- respecter les principes de l'OCDE : "Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations",
- régulièrement évaluer nos pratiques et les comparer avec des solutions existantes sur le marché pour nous assurer qu'elles sont appropriées.

Orange ne cherche nullement à éluder le paiement de taxes et impôts, notamment par le biais de structures complexes et opaques. Orange publie dans son document de référence la totalité des pays où le Groupe a des intérêts.

Orange a publié comme les années précédentes sur son site internet le détail des impôts payés pays par pays pour les principaux contributeurs au titre de l'exercice 2018.

### **Questions de l'ADEAS (Association pour la Défense de l'Épargne et de l'Actionnariat des Salariés), la CFE-CGC Orange et Mme Hélène Marcy du 15 mai 2019 :**

#### ***1/ Dividende***

*Cette année encore le dividende versé est supérieur au résultat net par action.*

*Comment la Direction du Groupe Orange envisage-t-elle de mener une politique d'investissement ambitieuse, d'acquisition ciblée et de désendettement de l'entreprise tout en continuant à verser un dividende aussi important ?*

**Réponse :** Concernant le résultat par action, il convient de rappeler qu'il est calculé à partir des comptes consolidés du Groupe et qu'il tient compte d'effets non-récurrents, alors que la politique de dividende doit s'inscrire dans la durée. À titre d'illustration, le nouveau TPS pèse fortement sur le résultat 2018 car il a été provisionné en totalité cette année pour 669 millions d'euros alors que la charge réelle sera constatée en cash-flow sur les années à venir.

En 2018, après paiement du dividende et financement des opérations d'acquisitions et des investissements importants qui feront la croissance de demain, l'endettement reste maîtrisé, avec un ratio de dette nette / EBITDA ajusté de 1,93, cohérent avec l'objectif de « 2x environ à moyen terme ».

De plus, la capacité de distribution (basée sur un résultat social d'Orange SA de 2,5 milliards d'euros en 2018) s'élève à 8,6 milliards d'euros, pour un montant annuel versé de 1,9 mds€ sur la base d'un dividende de 0,70 euro par action.

Lors des exercices précédents, nous avons indiqué qu'une hausse de l'EBITDA permettrait une éventuelle hausse du dividende. La guidance 2019 ne proposant aujourd'hui qu'une légère croissance de l'EBITDAaL avec un eCAPEX en légère baisse reflétant une politique d'investissement qui reste soutenue, la prudence nous conduit à maintenir le niveau de dividende à son niveau actuel, à 0,70 euro.

## **2/Dette**

***Quel est le montant total de la dette du Groupe Orange ? Dont sous forme d'obligations perpétuelles ?***

**Réponse :** À fin 2018, l'endettement financier net s'élève à 25,441 milliards d'euros pour le groupe Orange (voir note 11.3 du DDR 2018 d'Orange).

En normes IFRS, les obligations perpétuelles ne sont pas intégralement présentées dans l'endettement financier net : si les titres subordonnés sont entièrement comptabilisés en « capitaux propres », les TDIRA ont une composante « dette » et une composante « capitaux propres ».

Les titres subordonnés sont intégralement présentés en capitaux propres pour un nominal de 5,803 milliards d'euros (voir note 13.4 du DDR 2018 d'Orange).

Les TDIRA (Titres à durée indéterminée remboursables en actions) font l'objet d'une présentation séparée entre éléments de dette et éléments de capitaux propres (voir note 11.4 du DDR 2018 d'Orange) avec :

- a) Composante « dette » : 822 millions d'euros ;
- b) Composante « capitaux propres » (donc non présentée en dette nette) : 196 millions d'euros.

## **3/Gestion des risques**

***Alors que la politique américaine de sanctions extraterritoriales ne cesse de s'étendre, pouvant aller jusqu'à contraindre certaines entreprises européennes à céder tout ou partie de leur activité à des entreprises américaines, quelle est la politique de la Direction pour diminuer son exposition à ces risques ?***

**Réponse :** Orange dispose actuellement de deux sources de financement aux États-Unis d'Amérique, les ADR et les titres obligataires, qui sont à la fois enregistrés (*registered*) auprès de la SEC et cotés (*listed*) sur le NYSE.

Parallèlement, Orange a une présence opérationnelle réduite dans ce pays, principalement à travers des activités d'Orange Business Services International afin de servir l'ensemble de ses clients partout dans le monde.

La politique de sanction américaine, comme un peu partout dans le monde, entraîne une responsabilité à l'égard des personnes qui auraient violé des lois ou réglementations, le risque de sanction étant proportionné à un certain nombre d'éléments de fait qui doivent être établis.

Du fait de ses activités en général, Orange est soumis à certaines interactions aux États-Unis d'Amérique pouvant avoir des implications locales : fournisseurs américains, activités opérationnelles sur le sol américain, paiements en dollars, etc.

Cela peut par ailleurs, effectivement, provenir du caractère extraterritorial de certaines lois américaines, dès lors qu'un lien est établi avec les États-Unis d'Amérique (« US Nexus ») et/ou des entités considérées comme américaines (« US Persons ») : principalement au titre du « Foreign Account Tax Compliance Act » (« FATCA ») sur l'évasion fiscale, du « Foreign Corrupt Practice Act » (« FCPA ») sur les actes de corruption, ou plus généralement les règles fixées par l'« Office of Foreign Assets Control » du Trésor américain (« OFAC ») en matière de sanctions économiques. Principes et règles que l'on trouve dans la plupart des législations des autres pays du monde. À noter que, dans le cas de l'OFAC, même en l'absence d'US Nexus, des sanctions dites secondaires peuvent être prises si l'infraction est jugée significative, lesquelles consistent en une interdiction d'entrer en relation avec une US Person.

Enfin, même en dehors de toute règle d'extraterritorialité, rien n'empêche une société américaine d'attirer une entreprise étrangère devant des tribunaux américains.

Chez Orange, un dispositif de gestion des risques et de contrôle interne est en place. Il est constitué d'une organisation, de procédures et de dispositifs de maîtrise et de contrôles mis en œuvre par la direction générale et l'ensemble du personnel sous la responsabilité du Conseil d'administration. Il est destiné à donner une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs opérationnels, à la conformité aux lois et réglementations en vigueur, en particulier en vue de répondre à nos obligations vis-à-vis de la loi américaine Sarbanes-Oxley, mais également de différentes lois françaises (loi de sécurité financière de juillet 2003, loi dite « Sapin II » de décembre 2016, loi relative au devoir de vigilance de mars 2017, ordonnance relative à la publication d'informations non financières de juillet 2017, etc.), en transposition, souvent, de directives européennes.

#### ***4/Responsabilité sociale et sociétale d'Orange***

***Selon Madame Christine Albanel, Directrice exécutive Responsabilité Sociale d'Entreprise, la RSE est au cœur des enjeux du Groupe.***

**Réponse :** La RSE est bien au cœur des enjeux du groupe Orange, le plan stratégique Essentiels2020 portant de façon transverse la volonté d'Orange d'être une entreprise digitale efficace et responsable. Cela se traduit par une gouvernance forte, avec : un des 3 comités du conseil d'administration d'Orange dédié à la responsabilité sociale et environnementale (RSE), le Comité de Gouvernance et de Responsabilité Sociale et Environnementale (CGRSE), la présence au comité exécutif du Groupe de Madame Christine Albanel, et une équipe dédiée au niveau du Groupe s'appuyant sur un réseau de responsables RSE qui contribuent au déploiement opérationnel de la démarche dans tout le Groupe.

Les agences de notation extra-financière, qui évaluent les entreprises tous secteurs confondus selon les critères propres à la RSE, font figurer Orange parmi les meilleures entreprises en la matière : par exemple, Vigeo a sélectionné Orange pour faire partie des indices Ethibel (Excellence Europe), et Vigeo Eiris world 120 (ainsi que leur déclinaison Europe et France), classant le Groupe parmi les sociétés les mieux notées.

***Maintien en activité de Mme Brigitte Dumont, Directrice de la Responsabilité Sociale d'Entreprise Groupe chez Groupe Orange : Du 6 mai au 12 juillet se tient le procès de la crise sociale qui a touché France Télécom il y a une dizaine d'année. Madame Brigitte Dumont fait partie des prévenus, et à ce titre doit être présente au Tribunal correctionnel tout au long des 42 audiences prévues pour le procès. Pour préserver le bon fonctionnement des services dont elle assure la direction, et afin de lui permettre d'assurer sa défense dans les meilleures conditions, n'aurait-il pas été judicieux que Mme Brigitte Dumont soit mise en retrait de ses activités au sein d'Orange ? Sa présence au Tribunal apparaît en effet peu compatible avec l'exercice de ses missions.***

**Réponse :** Conformément à la note interne diffusée le 30 avril 2019, l'intérim de la Direction RSE Groupe est assuré, depuis le 2 mai, par Monsieur Yves Nissim, membre des équipes RSE depuis 2009 et adjoint de Madame Brigitte Dumont.

*Localisation des emplois et bilan carbone : Depuis 10 ans, les effectifs du Groupe Orange en France sont de plus en plus concentrés en Ile-de-France (près de 34% des effectifs totaux et 50% des cadres, alors que l'Ile-de-France ne rassemble que 19% de la population française). Le mouvement va s'accroître, le déclin des effectifs étant plus rapide dans les régions qu'en Ile-de-France.*

*Une démarche RSE ne devrait-elle pas favoriser une répartition plus homogène sur le territoire national ? Pourquoi Madame Valérie Le Boulanger, Directrice des Ressources Humaines Groupe, ne met-elle pas en place une politique destinée à favoriser l'emploi dans les régions ?*

*Nous constatons par ailleurs que les nouveaux campus qui concentrent les personnels dans les métropoles régionales sont toujours éloignés des centres villes et mal desservis par les transports publics, ce qui impose à nombre de personnels de se rabattre sur la voiture pour venir travailler. Comment justifiez-vous ces choix ?*

**Réponse :** Si on examine l'ensemble des 18 projets actuellement en cours de développement ou de construction, on peut constater que la plupart sont situés en centre-ville ou dans des lieux de centralité urbaine et desservis par les transports en commun.

Il existe des cas particuliers :

- Montpellier, en raison du manque de foncier disponible en centre-ville ;
- Toulouse-Balma, où le site a été choisi en vue de développer un grand campus.

Il est à noter que dans le cas des agglomérations régionales, on constate que les lieux de vie de nos salariés sont très éparpillés et souvent assez éloignés des centres villes ; ces derniers ne souhaitent pas nécessairement travailler en cœur de ville, difficile d'accès et avec des problématiques de stationnement ; il peut enfin être compliqué dans certains cas de trouver une solution équilibrée pour l'ensemble des personnels impactés par un projet de déménagement.

*Les indicateurs de maîtrise des impacts énergétiques et climatiques (DDR p 306 et suivantes), comme les projets de déménagements présentés aux représentants du personnel, n'intègrent jamais les impacts des trajets domicile-travail des collaborateurs, et notamment ceux qu'ils seront contraints de faire en voiture. Pourquoi ? Quelles actions sont envisagées pour y remédier ?*

**Réponse :** Contrairement à ce qui est affirmé dans la question, une étude systématique de l'impact trajet domicile-travail est présentée pour chaque nouveau projet aux Instances de Représentation du Personnel et ce, très en amont.

Un outil interne est utilisé à cet effet (« Voyageur »). Il examine les déplacements urbains (temps de trajet, distances parcourues, bilan CO<sub>2</sub>, conditions de confort en transports en commun, etc.) et comment les Schémas Directeurs Immobiliers Territoriaux (SDIT) les améliorent ou non. La couverture de l'outil « Voyageur » est mondiale pour les déplacements en voiture, marche à pied et vélo. Concernant les transports en commun, sa couverture est à ce stade nationale (grandes et moyennes agglomérations) – une extension aux grandes villes d'autres pays européens est possible, en revanche, les données relatives aux transports en commun dans la zone MEA ne sont pas disponibles pour le moment.

Concernant les impacts énergétiques et environnementaux, si Orange ne communique pas spécifiquement dans chaque dossier sur ces données, l'outil « Voyageur » le permet :

- Pour les transports en commun : les calculs d'impact CO<sub>2</sub> de cet outil s'appuient sur les données remontées par le moteur de calcul de trajet de l'outil « Voyageur » pour les transports

en commun qui s'appelle « Navitia ». « Navitia » est également le moteur de calcul de ViaNavigo® et Mappy®. Navitia utilise les données émissions de CO<sub>2</sub> globales (phase amont + phase utilisation) en gramme de CO<sub>2</sub> par voyageur par kilomètre, telles que communiquées par l'Agence française de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) pour les différents modes de transports en commun (Métro, Train, Tramway, Bus...). Les coefficients de l'ADEME sont ensuite multipliés par les distances effectuées au moyen des différents transports utilisés ;

- Pour les déplacements en voiture : les calculs d'impacts CO<sub>2</sub> s'appuient sur les données de production de CO<sub>2</sub> communiquées par Ecoscore pour chaque type de carburant, les données de consommation moyennes au kilomètre communiquées par le portail en ligne de statistiques Statista, pondérées par la répartition du parc automobile en fonction du type de carburant communiquée par l'INSEE. On multiplie la production moyenne de CO<sub>2</sub> obtenue par la distance parcourue en kilomètres issue de Google Maps®, qui sert de moteur de calcul des trajets en voiture pour l'outil « Voyageur ».

Il est également rappelé que le Groupe met à disposition des salariés des solutions permettant d'améliorer la qualité de vie au travail, de façon concertée :

- Signature le 16 avril 2018 de l'accord portant sur le plan de mobilité 2018/2021 ;
- Signature le 29 janvier 2018 de l'accord triennal portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'équilibre vie privée vie professionnelle au sein d'Orange SA.

En ce qui concerne les actions du Groupe visant à limiter l'usage de la voiture individuelle, il convient de citer les plans de déplacement entreprise, les dispositifs de co-voiturage, de partage de voitures, les formations à l'éco-conduite, mis en place par plusieurs entités du Groupe. Ainsi que la mise à disposition par Orange de solutions permettant de limiter les déplacements, qu'ils soient professionnels ou non : visioconférence ou téléconférence, outils de travail collaboratifs à distance.

Par ailleurs, Orange dispose de la première flotte de véhicules auto-partagés en Europe, de véhicules électriques ou hybrides qui sont utilisés dans le cadre professionnel ou pour le trajet domicile-travail.

### ***5/Contrats RIP et clauses sociales***

#### ***Quelles sont les conditions d'appel d'offres pour le déploiement et la gestion des RIP (Réseaux d'Initiative Publique pour le déploiement de la fibre) ?***

**Réponse :** Les réseaux d'initiative publique (RIP) sont des réseaux appartenant à des collectivités territoriales ou à leurs groupements. Dès lors, en application des règles de la commande publique, les collectivités territoriales établissent un cahier des charges pour sélectionner leur prestataire, un délégataire par exemple. Ces cahiers des charges, qui ne sont pas négociables, comportent des obligations notamment en matière d'insertion sociale assortie de pénalités applicables en cas de non-exécution des dites obligations. Les réponses aux procédures de mise en concurrence imposent donc de répondre aux exigences ainsi imposées.

#### ***Quelles en sont notamment les clauses sociales ?***

**Réponse :** Ces clauses sociales comportent généralement deux types d'obligations, une obligation d'insertion sociale sur le territoire de la collectivité territoriale concernée et une obligation de formation professionnelle. Si ces obligations ne sont pas exécutées, la collectivité territoriale co-contractante peut appliquer des pénalités définies dans le contrat de RIP.

#### ***Combien de contrats RIP mis en œuvre par Orange comportent une clause sociale ?***

**Réponse :** Les clauses d'insertion sociale apparaissent dans les procédures les plus récentes et uniquement dans les procédures qui comportent un volet de construction. L'exécution de ces clauses,

relevant de la responsabilité d'Orange, est portée essentiellement par ses sous-traitants. 13 contrats RIP parmi les 20 contrats RIP signés avec le groupe Orange comportent une clause sociale.

#### **6/Coût des fonctionnaires**

*Suite à la plainte de Bouygues Télécom, la Commission européenne a décidé, en 2011, d'appliquer une pénalité spécifique à Orange (cf. Communiqué de presse de l'entreprise), les fonctionnaires étant considérés comme coûtant moins cher à l'entreprise que les salariés de droit privé.*

*Comment est calculée cette pénalité ? Quel en a été le montant annuel depuis sa mise en place ? Quel en est le montant actuel ? Quelle a été l'incidence financière de la hausse de la CSG et de la mise en place d'un contrat collectif de prévoyance santé pour les fonctionnaires d'Orange en janvier 2018 sur le montant de cette pénalité ?*

**Réponse :** La réforme qui a pris effet en 1997 visait à créer un « level playing field » entre France Télécom et ses concurrents dès son entrée en vigueur.

Une contribution dite libératoire a alors été créée de manière à égaliser les niveaux de charges sociales et fiscales obligatoires assises sur les salaires entre France Télécom et les autres entreprises du secteur des télécommunications relevant du droit commun, hors cotisations liées au chômage, les fonctionnaires ne pouvant être licenciés selon les procédures de droit commun.

En parallèle à la création de cette contribution, et toujours en 1997, France Télécom a versé plus de 5,7 milliards d'euros. Ce versement, auquel aucun de ses concurrents n'a été soumis, a représenté pour France Télécom une charge de financement des retraites bien supérieure à celle de ses derniers venant largement compenser le non-paiement des cotisations liées à l'assurance chômage.

À compter de 2012, la décision de la Commission européenne a imposé le calcul de la contribution libératoire compte tenu des cotisations liées au chômage.

C'est l'écart entre une contribution libératoire calculée compte tenu de ces cotisations chômage et une contribution libératoire calculée sans qui constitue depuis lors la pénalité imposée par la Commission. Son montant a été de 122 millions d'euros en 2012. Il a été estimé à 126 millions d'euros pour 2013, 127 millions d'euros pour 2014, 123 millions d'euros pour 2015 et 115 millions d'euros pour 2016. Toutes les voies de recours ayant été épuisées, il n'est plus suivi depuis lors.

Il est cependant clair que la réduction des cotisations chômage, qui a accompagné la hausse de la CSG, est de nature à avoir réduit les conséquences de cette pénalité. Par contre, la mise en œuvre du régime collectif santé pour les fonctionnaires ne l'a pas affectée.

#### **7/Absence d'appels d'offres pour les contrats de prévoyance et de santé**

*Les règles de la « compliance » imposent que les contrats et leur renouvellement soient soumis à un appel d'offres permettant de choisir la solution optimale en termes de coûts/bénéfices.*

*Pourquoi le renouvellement des contrats concernant la prévoyance DII et santé des salariés d'Orange, respectivement conclus avec Humanis et la Mutuelle Générale, n'ont-ils pas fait l'objet d'un appel d'offres ?*

*La délégation donnée à Monsieur Alain Gueguen par la DRH Groupe (Madame Valérie Le Boulanger) pour négocier le renouvellement et l'évolution du contrat avec Humanis et avec les partenaires sociaux, alors que celui-ci était membre du Conseil d'Administration d'Humanis désigné par le MEDEF, ne constitue-t-elle pas une situation de conflit d'intérêt, tout particulièrement au moment où la situation précaire d'Humanis l'a conduit à fusionner avec Malakoff-Médéric ?*

**Réponse :** Les conditions de réexamen des organismes assureurs ont été respectées.

Dans le cadre du dossier prévoyance des salariés de droit privé, 3 réunions de préparation et de concertation ont été menées entre la Direction d'Orange et les organisations syndicales représentatives.

Il a été convenu, lors de ces réunions de préparation de mandater un cabinet conseil externe choisi par les organisations syndicales afin de leur permettre de comprendre le résultat du régime et d'appréhender ses composantes, d'avoir des préconisations et des simulations afin d'être en mesure de prendre des décisions. Il a également été convenu, que, sauf recommandation contraire de ce cabinet externe, les parties convenaient que le réexamen prévu à l'article L. 912-2 du code de la sécurité sociale et prévu par l'article 5 de l'avenant du 4 décembre 2013 ne conduisait pas à une remise en cause des deux co-assureurs actuels du régime : Humanis prévoyance et La Mutuelle Générale, le maintien des assureurs actuels permettant de concentrer les analyses et les négociations à venir sur le nouvel équilibre à trouver du régime.

Cette décision a été entérinée dans un engagement de principe préalable à la négociation sur le régime signé le 18 juillet 2018 par Orange et les organisations syndicales représentatives CFDT-F3C, CGT-FAPT, FO-COM et SUD-PTT.

Le rapport d'audit a conclu à la bonne gestion du contrat Orange (conformité par rapport à la législation, utilisation des tables réglementaires, rédaction du contrat de très bon niveau, rendements financiers optimisés...).

Par ailleurs, les institutions de prévoyance ont, au sein de leur conseil d'administration, des représentants qualifiés appartenant à la direction des grandes entreprises adhérentes. C'est à ce titre qu'Orange est représenté.

#### ***8/Taux de remise aux actionnaires et aux retraités d'Orange***

***Comment justifiez-vous que les actionnaires d'Orange bénéficient de 15% de remise sur un certain nombre de produits Orange, tandis que le taux appliqué aux retraités, qui ont contribué à l'activité d'Orange, n'est que de 10% ? La direction prévoit-elle d'harmoniser ce taux à 15% pour tous ?***

**Réponse :** Les retraités d'Orange bénéficient de 10 % de remise sur des abonnements téléphoniques fixe, mobile et internet ainsi que sur des accessoires, ceci dans le respect de l'égalité de traitement avec d'autres clients se présentant collectivement et dans le respect de la législation.

Les actionnaires, membres du club des actionnaires, bénéficient d'une remise de 15 % sur un périmètre sensiblement réduit à savoir les accessoires (coques, connectique, petits accessoires).

Les périmètres concernés et les avantages qui y sont associés ne sont pas comparables. L'entreprise continuera à regarder comment respecter dans ses politiques les équilibres entre les différents acteurs, dans le cadre des règles légales régissant ces domaines.

#### **Questions de M. Georges Saurel du 8 mai 2019 :**

***1/ Habitant une commune fibrée par VORTEX, pour rester le fidèle client Orange que je suis, est-ce que je dois m'armer d'une courte ou très longue patience ?***

**Réponse :** Orange a annoncé son ambition de proposer la Fibre sur l'ensemble des territoires, que ce soit sur ses propres réseaux ou sur des réseaux déployés par des tiers, notamment en ruralité.

Nous avons d'ores et déjà signé des accords pour proposer nos services sur les réseaux de certains territoires avec les délégataires Axione, Covage, SFR. Des discussions sont en cours avec les autres délégataires dont TDF.

Vortex, en particulier, est un réseau d'initiative publique (RIP) sur le Val d'Oise dont l'opérateur délégataire est TDF. Les discussions se poursuivent et lorsqu'elles seront finalisées, sous réserve de la qualité du réseau déployé par TDF, les raccordements techniques au réseau Vortex pourront démarrer. Les services d'Orange comme « fournisseur d'accès internet » (FAI) vous seront alors disponibles une fois que votre logement aura été rendu éligible par TDF. À date, nous pensons qu'il vous faut encore compter plusieurs mois avant une telle disponibilité.

***2/ J'ai tellement confiance dans Orange que j'ai ouvert un livret et un compte chez Orange Bank. Je m'en félicite. D'abord parce que ça m'a permis de lutter contre mon illectronisme. Ensuite parce que cette banque digitale m'a montré la méthode pour me faire passer de l'orange au rouge.***

- ***Elle verse les chèques endossés au profit de mon livret sur mon compte. Quand je veux corriger ce détournement par virement de mon compte sur le livret, les algorithmes d'Orange Bank me répondent que les sommes créditées ne seront disponibles qu'à l'issue d'un délai de 10 jours ouvrés. Et pendant ce délai, je perds une quinzaine de rémunération.***
- ***Ces même algorithmes gardent en débits en attente au-delà des 10 jours ouvrés des « empreintes » de ma carte Orange prises notamment par les stations-service de grandes surfaces qui m'ont immédiatement débité du montant réel.***

***Et quand je proteste par courriel auprès de Contact Orange Bank, les algorithmes accusent réception. Pas plus.***

**Réponse :** S'agissant du compte sur livret, il va être procédé à une vérification de l'encaissement des chèques remis à l'encaissement ; le cas échéant, une régularisation de la situation sera effectuée ainsi qu'un remboursement sur votre compte.

Concernant la remise de chèques, dès lors qu'un chèque est remis, son montant est porté au crédit du compte à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement. Les fonds ne sont disponibles qu'après l'encaissement effectif. Le délai total peut donc aller jusqu'à 10 jours. A noter la possibilité d'alimenter ledit compte par virement, ce qui est un moyen plus rapide.

S'agissant des « empreintes » de carte bancaire : les cautions prises dans les distributeurs automatiques de carburant sont réalisées à titre informatif. Elles sont habituellement identifiées par un code spécifique renseigné par le commerçant. Elles apparaissent avec un point bleu et ne sont pas comptabilisées dans le solde en temps réel. Cependant, il arrive que le commerçant ne renseigne pas spécifiquement ce code. L'opération apparaît alors débitée sur le solde en temps réel, lequel n'est pas le solde comptable du compte. Des travaux sont en cours afin d'améliorer l'identification de ce type d'opération sans avoir recours au code du commerçant.

Enfin, concernant la relation qu'Orange Bank entretient avec ses clients, en cas d'insatisfaction via les formulaires, il est également possible de contacter le service client, voire le service réclamation. Les contacts se trouvent dans la rubrique « Profil / Mes liens utiles » de votre application mobile Orange Bank ou dans la rubrique « Informations utiles / Informations bancaires » de son site internet accessible à l'adresse [www.orangebank.fr](http://www.orangebank.fr).