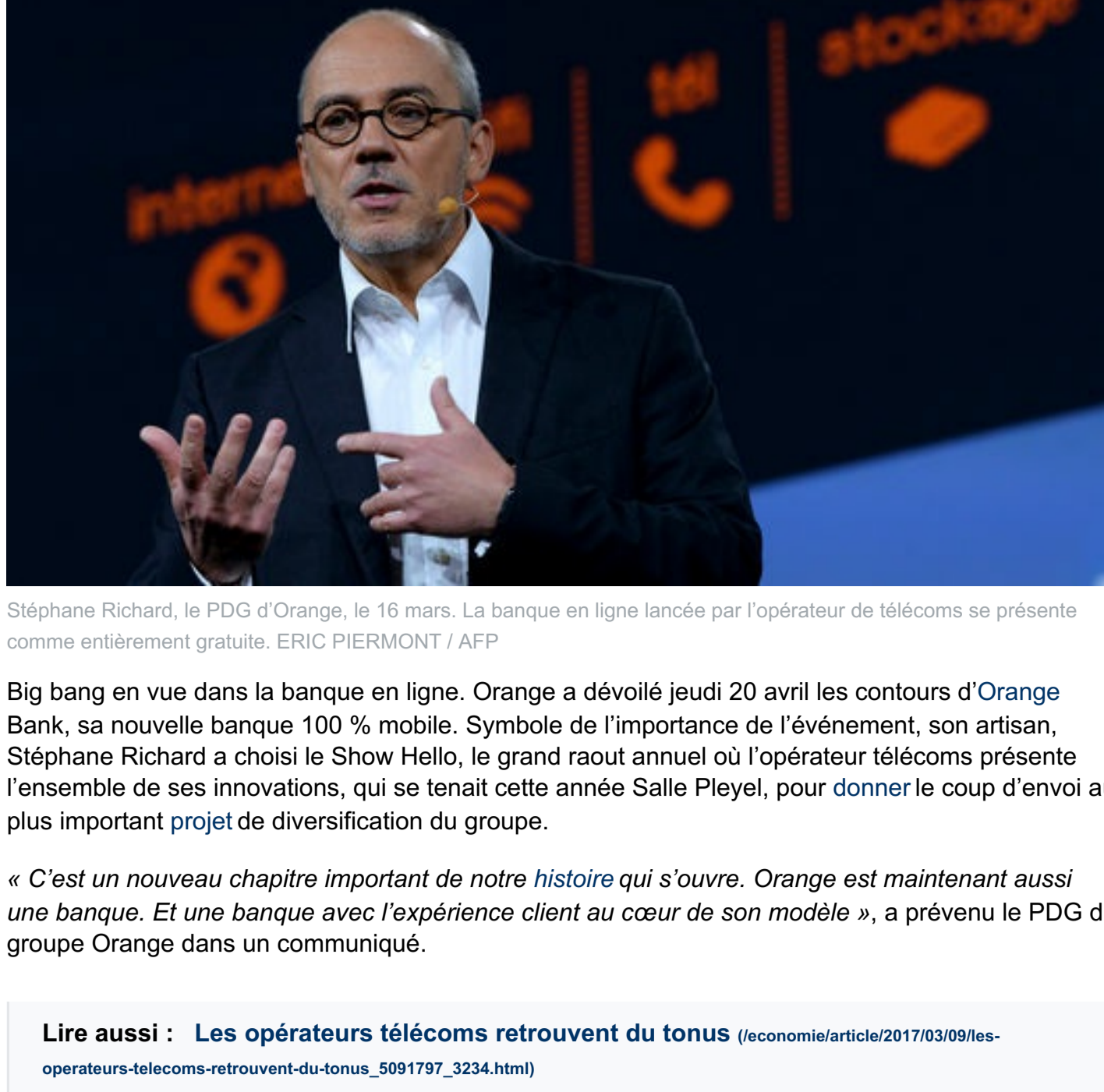


## Orange joue la carte du gratuit dans la banque

Orange Bank, la banque 100 % mobile de l'opérateur télécoms, sera lancée le 6 juillet. Elle offrira des tarifs très attractifs et un réseau de 140 boutiques agréées.

LE MONDE ECONOMIE | 20.04.2017 à 10h26 - Mis à jour le 20.04.2017 à 13h02 | Par Sandrine Cassari et Veronique Chocron



Stéphane Richard, le PDG d'Orange, le 18 mars. La banque en ligne lancée par l'opérateur de télécoms se présente comme entièrement gratuite. ERIC PIERMONT / AFP

Big bang en vue dans la banque en ligne. Orange a dévoilé jeudi 20 avril les contours d'Orange Bank, sa nouvelle banque 100 % mobile. Symbole de l'importance de l'événement, son artian, Stéphane Richard a choisi le Show Hello, le grand salon annuel où l'opérateur télécoms présente l'ensemble de ses innovations, qui se tenait cette année Salle Pleyel, pour donner le coup d'envoi au plus important projet de diversification du groupe.

« C'est un nouveau chapitre important de notre histoire qui s'ouvre. Orange est maintenant aussi une banque. Et une banque avec l'expérience client au cœur de son modèle », a prévenu le PDG du groupe Orange dans un communiqué.

**Lire aussi :** Les opérateurs télécoms retrouvent du tonus (economie/le/2017/03/25/les-opérateurs-telcoms-retrouvent-du-tonus\_201703\_2334369)

Pour se faire une place sur le marché très encombré de la banque, Stéphane Richard avait promis de créer le même séisme que Free (dont le fondateur, Xavier Niel, est actionnaire du Monde), qui avait bouleversé le marché du mobile avec ses forfaits à 2 euros. À l'image du bulbon des télécoms, Orange Bank a de quoi agacer ses concurrents. Carte bancaire offerte, absence de frais de tenue de compte pourvu que l'on soit un client en zone euro : Orange Bank se présente comme une banque entièrement gratuite.

Le client, qui ne se verra virgner aucune condition de revenu, disposera également d'un découvert autorisé et d'un livret d'épargne rémunéré. Il devra en revanche s'armer d'encore un peu de patience : Orange Bank sera d'abord ouverte aux salariés le 15 mai prochain, avant d'être accessible au grand public le 6 juillet.

Dans un deuxième temps, l'opérateur proposera en plus des produits d'assurance (assurance vie, assurance maison, auto...), du crédit à la consommation en septembre puis des prêts immobiliers à la fin de 2017 ou au début de 2018.

### Le robot Watson assistera les clients

Autre promesse de l'opérateur, offrir le nac plus ultra des technologies. Ainsi, le client pourra réaliser l'ensemble de ses opérations à partir de son mobile, effectuer des virements par SMS et connaître le solde de ses comptes de manière instantanée.

Inspiré par les néobanques, l'établissement proposera des services actuels comme la possibilité de bloquer et de débloquer sa carte bancaire depuis son application.

Orange a également choisi de faire de Watson, l'outil d'intelligence artificielle d'IBM, le premier point de contact entre le client et Orange Bank. Ce conseiller virtuel sera disponible 24 heures sur 24 par chat. Auto-apprenant (plus le client lui parle, plus il apprend à connaître et plus ses réponses sont pertinentes), le robot Watson devra être capable de réaliser d'ici à la fin de l'année, à la demande du client, des tâches comme épargner ou faire des virements.

Une manière d'optimiser le service de relation client, habituellement gourmand en effectifs. Ainsi, une équipe de 100 personnes, recrutées en interne chez Orange et Groupama Banque, la banque rachetée par Orange l'an passé, sera chargée de répondre aux demandes plus complexes. Orange Bank proposera par ailleurs de payer avec son mobile, chez les commerçants, via Orange Cash, et sera compatible avec la solution de paiement Apple Pay intégrée dans les dernières générations d'iPhone.

Mais pour se différencier réellement de ses concurrents low cost, aux tarifs alléchants mais sans agences, Orange compte sur les 140 boutiques agréées de son réseau de distribution. Outre les habituels abonnements télécoms, 850 vendeurs ont été formés pour commercialiser les offres d'Orange Bank. Selon nos informations, les commerciaux et boutiques seront rémunérés en fonction du recrutement de clients. En parallèle, des distributeurs de billets seront également installés dans le réseau.

**Une menace pour les banques, traditionnelles ou en ligne**

Des offres combinant services bancaires et téléphonie seront par ailleurs proposées à la prochaine rentrée, a précisé Stéphane Richard, en marge du Show Hello. « Sur le financement du terminal téléphonique, cela nous donne des solutions supplémentaires », a-t-il indiqué à titre d'exemple.

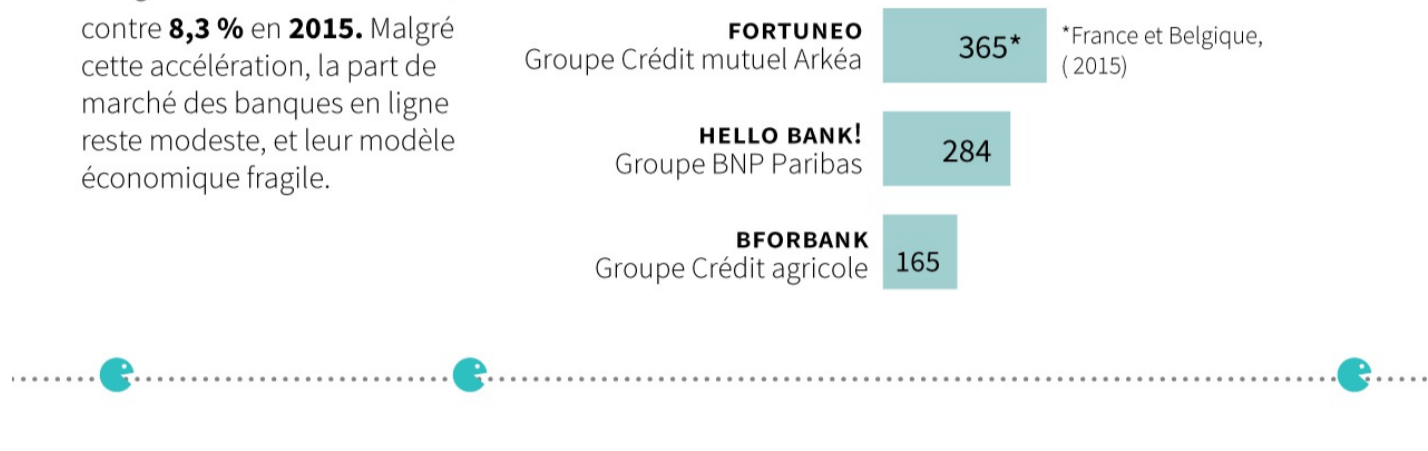
Avec cette offre qui allie des tarifs attractifs et de l'innovation technologique, bénéficiant de la puissance d'une marque mondialement connue, Orange Bank se fera l'hôte de rassemblement plus de 2 millions de clients en France d'ici à dix ans. L'offre doit également être proposée en Espagne et en Belgique, mais pas avant 2018.

Dans un marché bancaire saturé, où les clients possèdent souvent un compte dans deux voire trois établissements, l'arrivée d'un poids lourd comme Orange représente une menace pour les banques traditionnelles comme pour les banques en ligne. Elles redoutent la connaissance fine de sa base de quelque 20 millions de clients mobiles et haut débit, que le groupe de télécoms pourra tenter de conquérir plus facilement qu'un nouvel acteur classique. Les banques à réseau s'inquiètent également de voir Orange installer dans l'esprit des consommateurs l'idée que les produits et services bancaires sont quasiment gratuits.

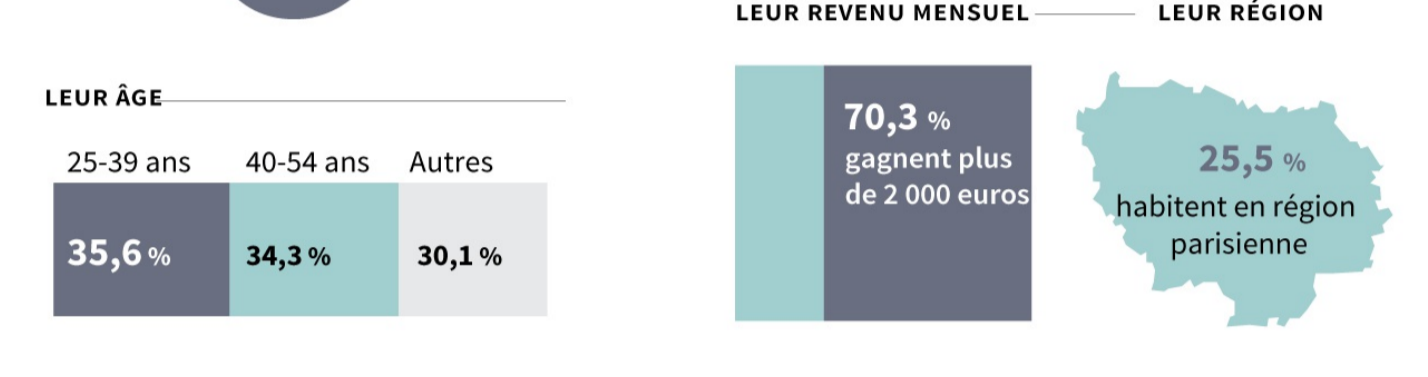
**Lire aussi :** Les banques en ligne en quête d'un deuxième souffle (economie/le/2017/04/02/les-banques-en-ligne-en-quete-d-un-deuxieme-souffle\_110488\_3234369)

Mais avec une telle grille tarifaire, trouver un modèle économique ne sera pas chose aisée pour Orange Bank, particulièrement en période de taux très bas. Quasiment aucune banque en ligne n'est à ce jour rentable en France. Boursorama (Société générale), Hello bank! (BNP Paribas), BforBank (Crédit Agricole) ou ING Direct sont toujours « en phase d'investissement », mais le PDG du groupe espère qu'Orange Bank atteindra le point mort d'ici quatre à cinq ans. Chez l'opérateur, on voit croire que la banque gagnera sa vie notamment grâce « au crédit et au travail de l'encours, exactement comme les autres banques, sans les frais de service ». L'objectif du groupe est d'atteindre 400 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018 dans les crédits et les services financiers sur l'ensemble de ses marchés. Une goutte d'eau par rapport aux 19 milliards d'euros de recettes encaissées au total l'an dernier par l'opérateur dans l'Hexagone.

## De nouveaux acteurs grignotent le secteur bancaire



**NOMBRE DE CLIENTS DES BANQUES EN LIGNE EN FRANCE, EN MILLIERS, À FIN 2015**



**Banques numériques**  
Selon une étude réalisée en février 2017 par le cabinet Simon-Kucher et Research Now, la part des Français (18-65 ans) détenant au moins un compte dans une banque en ligne atteint **10 % en 2016**, contre **8,2 % en 2015**. Malgré cette accélération, la part de marché des banques en ligne reste modeste, et leur modèle économique fragile.

**LEUR GENRE**  
Femmes **37,3 %**  
Hommes **62,7 %**

**LEUR ÂGE**  
25-39 ans **35,6 %**  
40-54 ans **34,3 %**  
Autres **30,1 %**

**LEUR PROFESSION**  
**25,8 %** sont cadres ou de professions intellectuelles supérieures

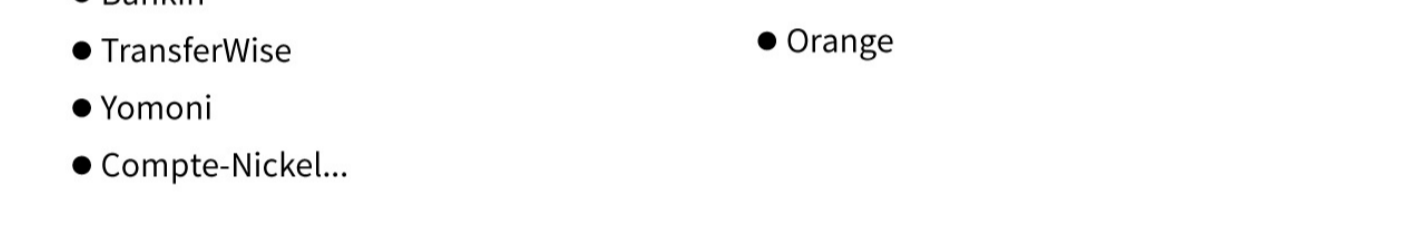
**LEUR REVENU MENSUEL**  
**70,3 %** gagnent plus de 1 000 euros

**LEUR RÉGION**  
**25,5 %** habitent en région parisienne

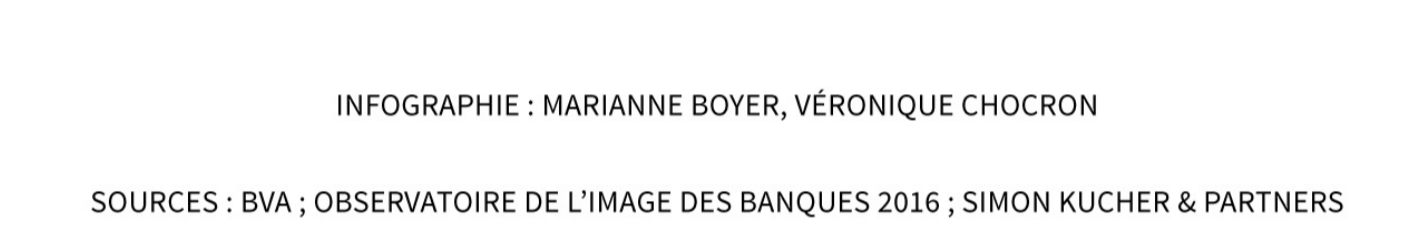
**Grands acteurs Internet**  
Les GAFAs disposent d'une puissance financière et d'une capacité à proposer de nouveaux services en profitant des données de leurs clients. Ils se sont pour l'instant concentrés essentiellement sur les paiements.

- Google
- Amazon
- Facebook
- Alibaba
- Apple...

**CONFIANCE DANS LES NOUVEAUX ACTEURS**  
CONSCIENCE ACCRUE POUR EFFECTUER DES PAIEMENTS ET PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES



**DES NOUVEAUX DISTRIBUTEURS**  
LES FRANÇAIS SONT INTÉRESSÉS PAR LA POSSIBILITÉ D'OUVRIR UN COMPTE CHEZ UN...



**Fintech**  
Ces start-up financières proposent des services innovants et actuels en se concentrant sur des niches ou des segments de l'activité bancaire, comme les paiements, les crédits à la consommation ou la gestion de patrimoine.

- Linxo
- Bankin'
- TransferWise
- Yomoni
- Compte-Nickel...

**Opérateurs de télécoms**  
Les géants des télécoms ne s'étaient jusqu'à présent pas beaucoup intéressés à l'activité bancaire, en dehors des paiements et des transferts de fonds. Mais Orange lancera sa banque à la mi-mai. Selon l'étude de Simon-Kucher, la moitié des Français considèrent Orange comme une enseigne capable d'offrir un service bancaire.

- Orange

**INFOGRAPHIE :** MARIANNE BOYER, VERONIQUE CHOCRON

**SOURCES :** EVA ; OBSERVATOIRE DE L'IMAGE DES BANQUES 2016 ; SIMON KUCHER & PARTNERS

Précédent  
17  
Suivant

Le Monde  
Accéder au portfolio (economie/le/2017/04/02/les-nouveaux-acteurs-grignotent-le-secteur-bancaire\_110488\_3234369)