

Comment Orange traite désormais ses clients

Bonjour,

Vous êtes clients d'Orange ? Vous ne l'êtes pas ? Peu importe ! J'ai envie de vous faire part des petites contrariétés que j'ai subies cette année chez Orange.

Premier épisode

Le 9 juin, mon service de télévision par fibre optique tombe en panne. Je joins par téléphone le service dérangement, qui convient avec moi d'une intervention à domicile le 12 juin, entre 8 heures et 13 heures.

J'attends en vain toute la matinée du 12 juin : personne ne se présente.

J'essaie de joindre par téléphone le service des dérangements : aucun appel n'aboutit. Je me rends à l'agence commerciale : ils ne peuvent rien faire d'autre que composer le même numéro. Et ils me donnent les interprétations les plus diverses de l'origine de la panne. Même résultat : attente interminable (parfois une heure), ou message d'un robot disant que nous sommes très nombreux à appeler et que nous trouverons toutes les informations utiles sur internet...

J'ignore combien de temps la panne va durer. Et je trouve particulièrement crispant de ne pouvoir joindre personne.

J'envoie donc le 13 juin un courrier au service client à Bordeaux.

Le 13 juin après-midi, après moult appels au service dérangements... je finis par joindre un interlocuteur humain. Qui me propose d'abord un rendez-vous, puis fait de son poste de travail l'opération nécessaire. Ouf, la télévision fonctionne à nouveau.

Mon interlocuteur me donne les coordonnées du service (le service national consommation) où faire parvenir ma réclamation.

Je reçois un courriel m'avisant que 15 € seront déduits de ma prochaine facture, et me présentant des excuses.

J'envoie le 14 juin un courrier au service national consommation pour relater le dysfonctionnement, et j'en profite pour adresser deux réclamations :

1. qu'Orange indique à ses clients la marche à suivre pour éviter la publicité associée au service de messagerie.

Celle-ci est en effet très perturbante : lorsqu'on écrit un courriel, nombre de caractères ne sont pas pris en compte (par exemple, « bonjour » devient « bjour »). Il y a quelques années, quand j'avais rencontré ce problème, j'ai cru que c'était mon ordinateur qui était défaillant. Je suis allé le faire « réparer » chez un fournisseur. Ce qui m'a coûté une bonne somme d'argent, l'immobilisation de mon ordinateur quelques semaines... sans pour autant, bien sûr, résoudre le problème.

Il y a un moyen d'éviter la publicité. Il m'a été indiqué (mais pas par quelqu'un d'Orange).

2. qu'en cas de dérangement, le client ne soit pas obligé de donner un numéro de téléphone mobile (un numéro de téléphone fixe devrait suffire). A défaut, il risque fort d'être déclaré « injoignable »...

Fin du premier épisode.

Dans mon courrier du 13 juin au service clients, je demandais la résiliation de mon abonnement au téléphone mobile (mais, précisais-je, pas à la télévision, ni au téléphone fixe, ni à l'internet).

Lors de mes contacts avec l'agence commerciale, je demande aussi la résiliation de l'abonnement au téléphone mobile, et signale mon courrier au service clients. On me conseille plutôt, pour gagner du temps, de demander ma résiliation par téléphone. Ce que je fais (en précisant bien : « du mobile seulement »). On me dit que la résiliation prendra effet au 28 juin.

Je pars en vacances pour deux mois (le privilège des retraités). Comme je ne suis pas toujours au même endroit, je ne fais pas suivre mon courrier.

Deuxième épisode.

Le 16 août, je prends connaissance d'un courrier d'Orange daté du 10 juillet : « suite à la résiliation de votre offre le 9 juillet, nous vous remercions de bien vouloir restituer les équipements mis à votre disposition par Orange avant le 8/8 /2019. A défaut, les frais suivants vous seront facturés (...) 100 € + 100 € + 49 € ».

Bigre ! Je me dis qu'à mon retour, tout sera rétabli... mais j'écourte néanmoins mes vacances. A mon retour chez moi le 29 août, je constate que je n'ai plus le téléphone, plus la télévision, plus d'accès à internet.

Et je découvre un courrier daté du 8 août : « mise en demeure pour non-restitution de vos équipements Orange : à défaut de restitution dans un délai de 7 jours après réception de ce courrier, les frais suivants vous seront automatiquement facturés : Livebox 100€ ; décodeur 49€.

Pour prendre connaissance de mes courriels reçus depuis la fin juin, je suis obligé d'aller le vendredi 30 juin chez un ami avec mon ordinateur.

Je vais aussi le 30 juin à l'agence commerciale. Hélas, pas d'autre solution que de reprendre un nouvel abonnement. Mes « amendes » sont levées (quand même !), mais je ne peux pas conserver le même numéro de téléphone, et je serai obligé d'indiquer ce nouveau numéro à tous mes correspondants.

Plus inquiétant : on m'indique d'abord que je devrai aussi changer d'adresse internet, que mes anciens messages seront conservés six mois... Je demande à parler au chef. Je trouve une oreille plus à l'écoute. Finalement, non : je vais pouvoir garder la même adresse, et l'historique de mes courriels. Ouf !

Le chef me promet la gratuité pour la remise en service. Celle-ci est fixée au 4 septembre, entre 8 heures et 9 heures.

Le 4 septembre à 8 heures, le technicien Orange procède à l'installation, qui lui prend quelques minutes. Sur la Livebox, apparaît le message : téléphone OK, télévision OK, internet OK. Le

technicien veut me faire signer : là se termine sa prestation gratuite ; au-delà, on entre dans une « installation experte », facturée.

Je tiens à vérifier le bon fonctionnement. Le technicien recopie sur mon ordinateur une information, met en route la télévision. Il remplace le câble de mon poste téléphonique fixe par un câble neuf. La télévision et internet fonctionnent... mais pas le téléphone. Je signe néanmoins pour acter de son intervention (qui ne lui a pris que quelques minutes supplémentaires).

Et je me rends à nouveau à l'agence commerciale. Là, nombreux aller et retours : débrancher, rebrancher ; ramener le poste téléphonique... Rien n'y fait, le téléphone ne fonctionne pas.

Il me faut donc racheter un nouveau poste téléphonique. A mes frais. Il n'y a pas de lien, pour mes interlocuteurs d'Orange, entre la panne de mon « vieux » poste téléphonique et l'intervention du technicien. Contraint et forcé, je m'exécute.

En octobre, je reçois la facture datée du 11, d'un montant de ... 130,03 €, incluant « l'installation experte », de 89 €.

Nouvelle visite à Orange, le 15 octobre : le chef d'agence n'est pas là, mais mes interlocuteurs se montrent compréhensifs, le remboursement de cette installation experte et du poste téléphonique interviendront...

Rien ne se passe...

Nouvelle visite à l'agence commerciale le 28 octobre : le chef est là , il fait la réclamation pour me faire rembourser les 89 €... Mais rien à faire au sujet du poste téléphonique.

Epilogue

Je reçois un courriel d'Orange le 28 octobre, comportant des excuses, exprimant le regret pour la gêne occasionnée, et annonçant un « geste commercial de 89 € qui sera déduit de ma prochaine facture.

Je voudrais qu'Orange ait honte de s'être comporté de la sorte.

Je ne suis pas sur Facebook, je n'accède pas à Twitter, mais vous pouvez répercuter ce courriel à vos correspondants.

Je suis un ancien cadre supérieur à France Télécom, puis Orange.

J'étais fier d'appartenir à un service public dont la devise était « es hommes qui relient les hommes ».

Puis, les temps ayant changé, on est passé à « créer du profit pour l'actionnaire »...

Et voilà le résultat.

Cordialement Jean-Paul ALLETRU <jean-paul.alletru@wanadoo.fr>