

Jacques COSQUER
10 chemin de La Foudrière
85300 CHALLANS
tél. 02 51 49 32 29

Le 04/02/08

Envoi en recommandé avec accusé de réception

à

Monsieur Fabrice André
S/C de
France Telecom
Agence Pays de la Loire
TSA 50013
59878 LILLE Cedex 9

Objet: contrat non respecté

Madame l'Agence, Monsieur l'Agence,

J'en suis réduit à m'adresser courtoisement à une formule vague, car comme dans l'administration, chez *Orange France-Telecom*, le client (j'ai dit client ?) ne connaît pas son interlocuteur. Et doit se contenter d'un vague nom de service, pour tenter de résoudre seul ses problèmes dont le pompeusement dénommé « service client » se lave les mains. « 10-14 » m'a planté sans solution, déclarant simplement son impuissance. Cet adorable nom de code aurait pu faire penser à James Bond, mais la sagacité relative de mes interlocuteurs m'a vite fait déchanter. Madame et monsieur « 10-14 » sont parfaitement impuissants et Orange laisse ses clients sur le carreau sans remord.

Pourtant « 10-14 » m'avait donné quelque espoir puisqu'il apparaît dans les documents *Orange France-Telecom* sous la mention en gras : « **pour nous joindre**, service client 10-14 ». Espoir insensé : j'ai bien réussi à joindre « 10-14 », après de longues minutes d'attente, mais en vain. Du coup, la question devient légitime : à quoi peut bien servir un « service client » impotent ? Et en plus la communication est payante. Le client non seulement ne peut accéder au service qu'Orange lui a vendu, mais en plus il paye pour obtenir une solution, qu'il finit par ne pas obtenir ! Waouh. C'est du commerce moderne ça, coco. Chez Orange ce n'est pas le fournisseur qui fait un geste commercial. C'est le client. Le client ?

J'ai bien reçu un courrier également signé d'un certain « Fabrice André, directeur de la relation client » qui a le culot de m'écrire : « *Merci de votre confiance* ». Ce Monsieur est très présomptueux. D'autant qu'il m'a tout l'air d'être un personnage fictif dont le nom est inventé (deux prénoms courants) pour jouer au marketing moderne et personnaliser la relation client. Mais si ce monsieur existe (son adresse n'apparaît nulle part) je tiens à ce que vous lui transmettiez cette lettre en recommandé. C'est de fait à lui qu'elle s'adresse, à l'injoignable inconnu et présomptueux directeur de la relation client.

Tout a commencé le **mercredi 2 janvier 2008**. Je suis sollicité par téléphone pour souscrire à une offre Orange : Internet + téléphone illimité vers N° fixes en France pour 39,90 € par mois. S'y ajoute l'option achat de la Livebox pour 19,90 € au lieu de la location mensuelle à 3 €.

Le **vendredi 4 janvier**, sans préavis, dans la matinée (vers 10h30) mon accès ADSL est brutalement

coupé. Sauf à penser que des fantômes agissent subrepticement dans les centraux téléphoniques de France-Telecom, je suppose que ce sont les techniciens de France-Telecom qui ont opéré, après en avoir reçu l'ordre. De qui ? Dès lors, je n'ai plus de liaison avec mon FAI (Free) chez qui je n'ai pas encore résilié mon compte. Je ne peux plus accéder à Internet. Je ne peux plus accéder à mes adresses e-mail et échanger de fichiers avec mes correspondants. Et, bien sûr, je ne peux pas me connecter à mon nouveau FAI (Orange) car je n'ai pas reçu la Livebox annoncée, pas obtenu mes codes d'accès. C'est ici qu'interviennent les peu glorieux épisodes qui mettent en lumière l'incroyable stérilité du « service clients » d'Orange (cf document annexe, pour les détails de l'épisode N°1). Seule solution que m'a proposée ledit « service clients » : que je loue moi-même à mes frais une Livebox à la boutique Orange la plus proche, en attendant la livraison de celle annoncée. Ce que j'ai fini par faire. Autrement dit, encore une fois, c'est le client qui fait un geste commercial envers son fournisseur. Il faut oser quand même. Chez Orange « client » se dit peut-être « crétin » ?

Nous sommes **lundi 4 février**. Un mois plein. Je n'ai toujours pas reçu la Livebox annoncée. « 10-14 » le pompeusement dénommé « service client » est toujours impotent. Il n'a jamais manifesté la moindre esquisse d'excuse. Il n'a jamais repris contact pour savoir si le nouveau client (?) avait fini par obtenir satisfaction. Le directeur de la relation client est toujours planqué dans un bunker sans adresse loin des téléopérateurs du « 10-14 ». Il ne sait rien de ses clients et n'existe pour eux qu'à travers ses lettres types.

Dans un tel scénario, je me disais qu'une société commerciale digne de ce nom n'oserait pas adresser une facture à son client, à moins de le considérer comme un crétin, avant d'avoir accompli la part de son contrat et dans les termes prévus; qu'une société commerciale digne de ce nom aurait à cœur de satisfaire son client avant d'oser lui demander de remplir sa part du contrat. Même pas. Orange a osé m'adresser une facture. Vous avez osé.

Sachez que la facture N° 0251493229 08A7-2J01 (dont je joins une copie) ne pourra pas être réglée avant que le fournisseur du service pour le moment encore virtuel (vous Orange) ait accompli sa part du contrat. Dans l'attente, la somme reste bloquée sur mon compte.

Cet envoi en recommandé avec accusé de réception comprend :

- les deux pages de la lettre;
- la copie de la facture ci-dessus évoquée
- les deux pages de la narration du premier épisode intitulée : « Je souscris à une offre chez Orange.fr. Je me découvre client chez Crétin.com ».

Jacques COSQUER