

## Orange amère

Internet est un média trop précieux – le Témoin gaulois lui doit son existence – pour qu’il veuille le dénigrer. Sans doute y fait-on de mauvaises rencontres, comme dans la rue ou en n’importe quel lieu public : c’est la rançon de la liberté, qui n’a pas de prix. Mais c’est aussi un terrain idéal pour tendre des embuscades aux internautes naïfs et il contribue très efficacement à certaines dérives du capitalisme, en mettant bien des entreprises à l’abri de toute réclamation ou questionnement du client. Orange en offre un exemple édifiant.

Il y a quinze jours, deux retraités âgés qui ne disposent pas d’Internet reçoivent pour leur résidence secondaire, un petit studio près de Cannes, une facture d’abonnement téléphonique accompagnée de deux rappels : or leur dernier règlement remonte au 16/01/2016, pour la bonne raison qu’ils ont demandé la résiliation de leur contrat aussitôt après et n’ont, depuis, reçu aucun nouvel avis<sup>1</sup>. Pourquoi leur réclame-t-on six mois de 2017 ? Chargé par eux de démêler l’affaire, j’appelle le 3900, moyen de contact indiqué sur les factures Orange, et apprends que toutes les lignes sont occupées. Je me rabats sur l’agence de Cannes, où ils disent avoir fait la démarche : après l’interrogatoire de rigueur (« faites le 1 pour..., faites le 2 pour... etc.) l’automate m’apprend que je suis dirigé sur un autre numéro, payant celui-là, pour me mettre en rapport avec un conseiller. J’attends patiemment, le temps qu’on m’extorque quelques euros, puis une voix qui me paraît un peu ironique (mais ce genre de situation rend parano) m’informe que toutes les lignes ont occupées ! Je décide alors de

---

1 j’ai appris que les rappels se font... par téléphone ! Tant pis pour les clients qui, comme eux, sont incapables d’écouter leur messagerie !

## *Le Témoin Gaulois* – Au Fil des jours

parer au plus pressé et d'expédier un nouvel avis de résiliation. J'ai la mauvaise idée de demander sur Google **Résiliation poste fixe Orange** pour savoir à qui m'adresser. La première réponse ne concerne que les abonnés disposant d'un compte Internet. La deuxième aide affichée par Google aboutit aux options suivantes :

« **Vous souhaitez changer d'offre ou vous déménagez prochainement**  
**Vous souhaitez changer d'opérateur et conserver votre numéro** »

Comme ce n'est pas le cas, je passe à la 3ème réponse de Google, qui de nouveau ne concerne que les abonnés ayant un espace client. Voyons la 4ème : cette fois, j'ai droit aux ébats de la « Communauté Orange » : la réponse d'Orange à la première question, qui correspond exactement à mon problème, renvoie comme toujours aux titulaires d'un espace client ! Enfin, la 6ème réponse sur Google me rend l'espoir : Orange y promet une lettre modèle ! Vite, je clique, tombe sur un épais pavé suivi d'un nouveau lien me promettant une lettre type. Je clique sans lire<sup>2</sup> ce qui précède. Alléluia ! ce n'est pas une lettre, mais deux qui me sont offertes ! Hélas, ces modèles dont je n'ai nul besoin ne me disent pas à qui les adresser (mais me précisent l'emplacement où mentionner l'adresse du destinataire !) Il me faudra arriver au bas de la deuxième page de recherches de Google pour trouver enfin sur le site [Sebastop](#) l'adresse espérée :

**Orange France – Service Résiliation – 33734 BORDEAUX Cedex 9**  
avec en prime ces indications :

« **Pour 11,45 €, nous envoyons votre lettre de résiliation par courrier recommandé dans les 24 heures, avec accusé de réception valide. Ainsi, vous ne devez pas sortir de chez vous, et vous êtes parfaitement sûr que votre lettre sera correctement envoyée.**

**Avantages : 17 219 personnes ont déjà résilié Orange via sepastop.eu. »**

---

2 j'ai tort d'être si pressé car s'y cache très discrètement l'adresse :

Orange France – Service Poste fixe – 33734 BORDEAUX Cedex 9  
comme je viens de le découvrir.

## *Le Témoin Gaulois* – Au Fil des jours

Le Témoin gaulois, qui ne craint pas la pluie, vous informe gratuitement, et toute publicité étant exclue pour cette modeste entreprise comme pour Telecom, sa filiale Orange et La Poste, qu'il ne vous en coûtera que 5,10 € si vous allez vous-même au bureau de poste : enfin, s'il en reste un près de votre domicile, et jusques à quand, Seigneur ?

Orange est loin d'être la seule entreprise à entretenir de telles relations avec ses clients. Il faut sans doute en chercher la cause dans la recherche effrénée du profit maximum. Elle se traduit par des économies dont la communication non publicitaire est, avec les salaires, les emplois et les investissements, la première victime. De toute évidence, on rogne sur les emplois de conseillers chargés de répondre à la clientèle, et on confie les sites Internet à des stagiaires inexpérimentés et incontrôlés et à des automates qui n'ont pas les moyens d'analyser les problèmes des usagers. Ce qui donne à ces derniers le sentiment d'être tombés dans des griffes qui refusent de les lâcher. Bien entendu, en internaute chevronné qui se joue de ces obstacles, vous haussez les épaules. Mais les plus démunis parce que trop vieux, ou trop pauvres, ou incapables de maîtriser ces outils, sont lésés et rejetés dans la marginalité par ces pratiques qui les empêchent... de communiquer !

Lundi 9 octobre 2017