

Alain Lipietz
22 rue du 11 novembre
94800 Villejuif

Orange
Orange-Assurance

jeudi 24 février 2011

Déclaration sur l'honneur

Je sous-signé Alain Lipietz atteste sur l'honneur les faits suivants.

J'ai acheté le 13 juillet 2009 un Iphone 3GS à la Boutique France Telecom Paris Italie (« facture 13.7.09 » jointe)

Cet appareil, étant tombé en panne, a été changé par AppleCare, le 12/4/2009 (« Bon livraison » ci-joint et descriptif de l'échange sur le site : <https://support.apple.com/repairstatus/Main?id=...>)

Le lundi 14 février dernier vers 1 heure du matin, une personne est entrée par la porte dans mon pavillon alors que je travaillais. Alerté par le chat, j'ai accouru et le cambrioleur a pris a fuite. J'ai constaté avec un certain retard qu'il avait néanmoins dérobé ma veste (contenant mon Iphone) et le sac de ma compagne qui se trouvaient au portemanteau dans l'entrée (voir le Procès-verbal ci-joint « PV 1 » et « PV 2 »)

La police arrivée sur les lieux vers 4 heures du matin s'est alarmée de l'importance des contacts se trouvant sur mon Iphone du fait de mes responsabilités au Parlement européen et à la présidence du Parlement Euro-Latino-Américain (contacts directs à l'Elysée, au MAE et auprès de plusieurs chefs d'Etat latino-américains, etc). D'où une mobilisation qui a sans doute contribué à ce que en quelques heures je recouvre tout ce qui m'avait été dérobé, veste comprise, sauf la carte Visa et malheureusement l'Iphone. (J'avais dès la nuit fait bloquer l'une et suspendre la ligne de l'autre.)

N'ayant subi aucun autre dommage, notamment relatif à mon logement et mobilier, je n'ai donc pas eu à demander d'indemnisation auprès de l'assurance de mon logement.

Dès le lundi après midi je me suis rendu, procès verbal et factures en main, à la boutique Orange Paris Italie, où la personne qui m'a reçu m'a donné une nouvelle puce et, après consultation de mon dossier client, m'a proposé de prendre mes primes pour racheter un Iphone. Devant mon étonnement (la publicité de mon abonnement Origami Jet International annonçant une assurance anti-vol, je m'attendais à ce que, soit on me donne immédiatement un nouvel Iphone, soit on me le fasse acheter contre remboursement ultérieur), il a vérifié sur écran que c'était en effet le cas, et informé que je devais contacter le service client, mais qu'il ne lui était pas possible de le faire lui-même.

Je n'ai pu joindre Orange (3970) que le lendemain, après de nombreux appels et attentes au téléphone, et Orange m'a aiguillé sur son service « Orange-Assurance », qui m'a demandé le n° d'IMEI du téléphone dérobé. Je ne l'avais pas car, comme on peut le constater sur les

documents d'AppleCare précités (le bon de livraison et le site web), seul était indiqué le n° de série, et il m'avait été recommandé par la lettre d'accompagnement du bon de livraison (« lettre accompt » ci-jointe) de ne noter QUE ce N° de série. J'en avais conclu que l'IMEI était inchangé ou serait assigné par Orange. À vrai dire, j'ignore ce qu'est un IMEI mais je sais que le N° de série est physiquement attaché à l'appareil.

Mon correspondant m'a alors demandé de rappeler Orange 3970 où je pouvais retrouver mon n°d'IMEI, et qu'il ne pouvait le faire lui-même. Ce que je fis aussitôt sans difficulté, et je communiquais dans l'heure ce numéro à Orange-Assurance.

Le 23 février au matin, étant sans nouvelle et sans Iphone après 8 jours, j'appelais à nouveau Orange-Assurance, où Monsieur D... m'annonça que, aucun appel n'ayant été passé depuis 30 jours par un téléphone portant ce n°IMEI (!), je ne pouvais être remboursé. Devant mes vives protestations et l'annonce qu'en tant qu' élu je ne pourrais, sans manquer à mon devoir de défendre une cause concernant tous mes concitoyens, laisser passer ce qui m'apparaissait comme un prétexte dilatoire d'Orange pour échapper à ses obligations contractuelles, M. D... me fit sévèrement et fort poliment observer que je n'avais pas lu attentivement ma police d'assurance qui précisait ce point, mais s'engagea à faire faire dans la journée une nouvelle vérification. Mais il m'expliqua qu'il ne pourrait pas m'appeler lui-même pour m'informer du résultat.

J'atteste que je ne me souviens même pas avoir possédé ce texte, et qu'en tout cas il ne me fut jamais précisé par le vendeur ou le service client Orange que l'assurance tomberait en cas de non-utilisation de mon appareil pendant une durée de 30 jours. Quant à la vérification, elle incombe clairement à Orange qui connaît et mon IMEI et les appels transitant par mon téléphone (cf consommation détaillée jointe, relevée sur mon compte sur le site Orange) de constater qu'avant le vol je passais de nombreux appels et SMS chaque jour, par le téléphone dont elle connaissait l'IMEI.

Ayant un besoin urgent de cet outil de travail devenu indispensable (j'utilise en attendant un vieux Nokia), je rappelai moi-même le 3970 pour m'enquérir d'une possible erreur de ma part lorsque j'avais noté le n°IMEI. Mon correspondant retrouva à nouveau sans difficulté les deux numéros IMEI successifs et me confirma que je n'avais pas fait d'erreur. Devant mon désarroi, mon correspondant s'enquit lui-même obligeamment auprès d'Orange-Assurance, où une correspondante me rassura : que l'erreur interne à Orange était réparée, que l'IMEI que j'avais donné par téléphone était le bon, et qu'un mail venait de m'être adressé à 13h et quelques. Cette correspondante, dont je n'ai pas retenu le nom, m'informa également que, « selon l'état des stocks » (le 3GS n'existant plus), soit je serais livré d'un nouvel Iphone, soit il me serait proposé le remboursement d'un Iphone à racheter, mais que je ne pouvais toujours pas racheter un Iphone et me faire rembourser ensuite, et qu'il fallait encore attendre une dizaine de jour pour de nouvelles instructions, après examen de mon dossier...

Je n'ai pas retrouvé ce mail, même dans mes antispam, il n'a donc pu m'être envoyé.

J'atteste avoir failli craquer à ce moment et me résigner à prendre immédiatement mes primes de fidélité pour me racheter un Iphone en renonçant à la couverture par l'assurance.

J'ai cependant rappelé Orange-Assurance ce jour 24 février vers 11 h pour réclamer l'envoi du mail d'information sur la route à suivre, et l'ai reçu peu après, ref ci-dessous :

From: ORANGE PREMIER <orangepremier@spb.fr>

Subject: Assurance Orange Premier
To: alain@lipietz.net
Sender: Fatimata DIOP DIALLO <FDIOPDIALLO@spb.fr>
Date: Thu, 24 Feb 2011 11:04:02 +0100

Ce mail contenait trois informations importantes, nouvelles et intéressantes.

Premièrement, on me demandait indifféremment le IMEI ou le n° de série, ce qui m'aurait évité bien du tracas.

Deuxièmement, il m'était demandé... la facture d'achat du nouvel appareil, appareil que jusqu'ici on m'avait interdit d'acheter !

Troisièmement, ce mail émanait d'un courtier d'assurances, SPB, dont le site fait apparaître des services dédiés à ses grands comptes (Orange, Visa, Fnac...), courtier avec lequel j'ignorais être en relation contractuelle, l'assureur étant lui-même Chartis Europe (même remarque).

J'ai de nouveau appelé Orange-Assurance, où une correspondante qui semblait cette fois parfaitement au courant de mon affaire m'a confirmé que j'aurais dû en effet racheter immédiatement un appareil Iphone et que la procédure consistait bien à me rembourser après coup, sur présentation de la facture de ce nouvel achat, que l'on avait confondu les procédures des différents type de contrat, mais que c'était bien ainsi qu'il convenait de procéder dans le cas de mon abonnement (Origami Jet International). Information qui aurait pu m'être donnée dès le tout premier jour par mon interlocuteur à la boutique Orange Paris Italie.

J'ai demandé à mon interlocutrice de m'adresser un pdf précisant mes droits et devoirs d'assuré dans le cadre du forfait Origami jet international, ce qu'elle s'est engagé à faire (je n'ai rien reçu).

Ces informations notées sur la présente déclaration sur l'honneur, je me suis rendu à la Boutique Orange Paris Italie. Là, bien entendu, personne n'a voulu me croire et le directeur a refusé de lire ces pages, que je lui avais imprimées pour éviter toute nouvelle erreur. J'ai bien insisté que ma demande ne s'inscrivait pas dans le cadre du programme de renouvellement, malheureusement la vendeuse qui traitait mon cas avait déjà consommé mes points de fidélité pour me donner un nouvel Iphone. Devant mes protestations, elle a annulé sa manœuvre (ref de l'annulation 9..., pj « Annul renouv »). J'ai enfin obtenu d'être mis en contact avec le 3970 où notre correspondante a immédiatement déclaré : « Bien sûr, dans ce programme Origami Jet International, on rachète un Iphone et on est remboursé. » Devant l'incrédulité de la Boutique, elle nous a repassé le service Orange-Assurance et là, on nous a confirmé la procédure, ajoutant que je serai remboursé en tout état de cause de 549 euros. L'employée de la Boutique objectant qu'elle ne pouvait vendre un Iphone nu, notre correspondante lui a dit de me vendre un Iphone avec abonnement prépayé.

Pendant ces débats, la vendeuse, fouillant dans sa propre base de données pour vérifier la portée de l'assurance-vol attachée à mon forfait, a constaté qu'il existait une rubrique « Les premiers pas » et que j'aurais pu même demander à me faire livrer à domicile un nouvel Iphone, ce que personne ne m'avait jamais indiqué.

Rentré chez moi et le nouvel Iphone mis en marche, j'ai aussitôt reçu un sms m'informant qu'en dépit de l'annulation, la mise en route avait utilisé le programme de renouvellement, et consommé mes points de fidélité (soupir).

J'espère, après cette succession d'incidents malencontreux, pouvoir être remboursé au plus vite. Je souhaite toutefois attirer l'attention d'Orange sur la très grande quantité de travail et de stress que m'ont causé ses erreurs successives.

Depuis un an, le service public de la télévision (France 2, France 5, Arte) multiplie les documentaires sur les suicides chez France-Telecom/Orange. Un des facteurs explicatifs mis en avant par ces documentaires serait la cascade de sous-traitances, et notamment le recours systématique aux call-centers mis en concurrence à travers le monde et « managés par le stress ». Cette analyse est sans doute exacte, mais l'utilisateur, déjà stressé par une panne ou un vol, se trouve ainsi culpabilisé. S'il proteste ou s'empporte contre ce qu'il perçoit comme un parcours d'obstacles semé de pièges et de désinformations, il a le sentiment de pousser peut-être au suicide un salarié lui-même stressé et insuffisamment formé.

Tout en présentant mes excuses, si j'ai pu leur paraître exaspéré, aux salariés des différentes firmes auxquelles, sans le savoir, j'ai été exposé en croyant ne m'adresser qu'à Orange, et qui semblaient me reprocher de ne pas connaître une procédure dont j'apprends enfin, ce jour, qu'ils ne la connaissaient pas eux-mêmes, j'appelle la direction d'Orange à renoncer à une « gestion par le stress » qui touche dorénavant et les salarié-e-s, et les client-e-s.

Par ailleurs, la consigne apparemment donnée aux multiples sous-traitants et services de ne pas communiquer entre eux ni rappeler l'utilisateur, de ne pas faire eux-mêmes les vérifications dont la source est pourtant directement chez Orange (tel que connaître l'IMEI du téléphone ou retrouver les appels passés de ce téléphone entre telle date et telle date sous tel ou tel type d'abonnement, information connue par le « suivi conso » sur le site d'Orange !) ne peut appeler que deux interprétations de la part de l'utilisateur. La plus bénigne : externaliser les coûts en reportant sur l'utilisateur la charge de travail et de stress. La plus grave : chercher à décourager l'utilisateur de bénéficier de son assurance en multipliant les chausse-trappes. Dans les deux cas, je ne peux qu'attirer l'attention d'Orange sur le caractère condamnable, socialement nocif et commercialement contestable de ces pratiques.

D'un point de vue strictement contractuel, je rappelle en particulier que l'assurance-vol étant incluse dans le forfait, l'utilisateur-client n'a aucun rapport contractuel ni avec le courtier, ni avec l'assureur, qui ne sont ni l'un ni l'autre des services d'Orange. S'il est compréhensible que le courtier ou l'assureur souhaitent s'assurer de la sincérité des demandes d'indemnisation, l'enquête ne concerne que Orange dans sa relation avec ses clients (sans préjudice d'une éventuelle enquête de l'assureur s'il a des doutes sur la sincérité d'Orange). Il appartient donc à Orange de rassembler lui-même tous les éléments du dossier à sa disposition (par exemple « les forfaits, abonnements et options à la date du sinistre »), de demander au client les seuls éléments manquant à Orange, et de rembourser lui-même le client, en nature ou en argent, une fois réalisées les vérifications raisonnables, puis de se retourner vers son courtier et son assureur. Il est en revanche inadmissible qu'un courtier ou un assureur demande au client d'un tiers des renseignements à la limite du secret de la vie privée (pour le client) et du secret professionnel (pour Orange).

Post-scriptum. Un exemple de ma conclusion sur les ravages d'une segmentation du travail poussée à l'absurde chez Orange : pour justifier sa demande de l'IMEI de mon téléphone, Monsieur D... m'a suggéré que j'aurais pu mettre ma puce dans un autre téléphone et donner le Iphone à un ami... J'aurais ainsi menti et à Orange (jusque dans la présente attestation sur

l'honneur), et à la police, qui pourtant pouvait retrouver d'une heure à l'autre mon téléphone volé, comme peu à peu elle a retrouvé presque tous les éléments de ce vol.

Or, lorsque j'ouvre mon dossier client sur le site Orange, le pictogramme et le nom du modèle du Nokia que j'utilise actuellement apparaissent automatiquement. Orange sait donc à tout moment quel matériel j'utilise et quel est l'IMEI de cet appareil, mais ne permet pas à l'agent (externalisé) construisant les dossiers sur les vols d'avoir accès à cette information... tout en exigeant que je les lui communique pour pouvoir être remboursé ! Les difficultés entre Monsieur D. (encore une fois fort poli) et moi-même sont donc entièrement imputables aux erreurs organisationnelles d'Orange et à l'absence d'information de l'entité dite « Orange-Assurance » (dont j'ignore si elle est une subdivision de Orange ou de Spb) sur ce que « sait » exactement Orange et quel est exactement le protocole de mise en œuvre de l'assurance-vol incluse dans le forfait Origami, dont il ignore ce que contient la documentation remise aux clients.

Alain Lipietz