

Mme D. Alovesti, journaliste  
75020 Paris

8 novembre 2024

SERVICE CLIENT ORANGE  
33732 BORDEAUX CEDEX

Madame, Monsieur

Je tiens à vous faire part de mon plus vif mécontentement suite au « bug » survenu sur mon téléphone mobile (acheté chez Orange) après la mise à jour de la messagerie vocale visuelle que j'ai été contrainte d'accepter.

Depuis la date de cette mise à jour, le 15 mai dernier, je n'ai plus accès à la messagerie vocale me permettant d'écouter mes messages vocaux directement, sans avoir à composer le 888. Les messages sont bien enregistrés mais l'écoute est désespérément silencieuse.

Je me suis d'abord rendue à la boutique où le préposé m'a enjoint de réinitialiser mon téléphone, ce qui a eu pour effet de me faire perdre de nombreux contacts et messages pour un résultat nul. Pour finir, il m'a été suggéré d'acheter un autre téléphone (!), obsolescence programmée oblige !

J'ai ensuite contacté le 3900. Plusieurs personnes se sont attelées à essayer de résoudre le problème, dont vos « experts » dont l'« expertise » n'a guère donné de résultats.

Ce téléphone (de marque Samsung Grand Prime) ayant été acheté à la boutique, je pense que je ne suis pas la seule abonnée à pâtir de cette mise à jour.

Deux de vos employés, qui ont pris mes appels successivement, m'ont tout simplement envoyée promener sans ménagement et avec une désinvolture inadmissible alors que je suis une très ancienne cliente d'Orange et qu'à ce titre, un geste commercial aurait pu (dû?) m'être proposé.

Je ne vais pas m'étendre sur la nécessité impérieuse qui vous incombe de faire suivre une formation à certains de vos employés afin qu'ils s'expriment en bon français, ni sur la manière cavalière et arrogante des blancs-becs dont on se demande comment ils ont pu être affectés au service de la clientèle, au vu de leurs médiocres qualités d'écoute.

Les mises à jour « ne sont pas de la responsabilité » et l'ancienneté de mon téléphone (2 ans et trois mois!) : autant de bonnes raisons de m'envoyer « au pelote » avec insolence ! Voilà comment vos fidèles abonnés sont récompensés !

J'espère une réponse plus conforme à ce que je suis en droit d'attendre de la part d'un service « client » digne de ce nom.

Veillez agréer l'expression de mes salutations.