

Rémy Malgouyres
Le Bourg,
63160,
Égliseneuve près Billom,
tél. : 04 73 68 97 85

Mme Christel Heydemann,
Directrice Générale d'Orange,
M. Stéphane Richard,
Président du Groupe Orange,
111, quai du Président Roosevelt,
CS 70222,
92449 Issy les Moulineaux cedex
Le 18 mai 2022

Madame la Directrice Générale,
Monsieur le Président,

J'ai l'Honneur de m'adresser à vous pour vous faire part des derniers dysfonctionnements, dont le caractère répété indique sans ambiguïté qu'ils sont le fait d'activités délictueuses, qui sont conduites par certains de vos personnels.

Dans mes précédents courriers, qui sont rappelés ci-après, parmi les pièces que je vous demandais d'examiner, figurent des captures d'écran de mon espace client qui montrent que ma ligne était régulièrement suspendue, le jour même d'émission de la facture sous forme électronique, alors que j'ai demandé depuis des mois à recevoir mes factures via un TIP sur papier, qui donne, en principe un mois pour payer, avant une procédure graduée de recouvrement avec pénalité sde retard.

En outre, Orange a exigé par des procédures agressives le paiement de factures que je ne pouvais pas régler, par instruction de la banque de France, car elles étaient couvertes par la recevabilité d'un dossier de surendettement. En tout état de cause, je n'ai pas pu bénéficier de ma ligne pendant plusieurs mois, ce qui a occasionné d'autres frais, et a été exploité pour couper mon accès à des comptes et/ou usurper mon identité chez d'autres fournisseurs de services numériques.

Or, je viens de recevoir une facture papier suivant le cycle de facturation ordinaire pour ma ligne mobile orange. J'ai exhumé la carte SIM et je l'ai inséré dans mon mobile, afin de recevoir le SMS de récupération pour accéder à mon espace client mobile (mon mot de passe ayant été changé à mon insu, je n'ai plus accès à ce compte client depuis plusieurs semaines...).

Or, comme vous le verrez dans les pièces jointes et captures d'écran jointes, ma ligne mobile n'est toujours pas fonctionnelle, je n'ai pas reçu les SMS, et je n'ai pas pu retrouver l'accès à mon compte client.

D'une part, je refuse de payer cette facture pour un service qui ne m'est pas accessible depuis plusieurs mois par la faute de manquements, violations du code du commerce, cyberattaques, faux et usages de faux de vos personnels. En outre, je vous demande cette fois de procéder à la clôture de ma ligne 0785146813, qui ne fonctionne toujours pas ce jour.

Restant à votre disposition pour fournir des informations complémentaires, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes Cordiales Salutations.



Rémy MALGOUYRES
Professeur à l'Université Clermont Auvergne

Rémy Malgouyres
Le Bourg,
63160,
Église neuve près Billom,
tél. : 04 73 08 97 85

Mme Christel Heydemann,
Directrice Générale d'Orange,
M. Stéphane Richard,
Président du Groupe Orange,
111, quai du Président Roosevelt,
CS 70222,
92449 Issy les Moulineaux cedex
M. Maxime Lamberdini,
Président de Free
Président de Free Mobile
M. Xavier Niel,
Président du Groupe Iliad,
16, rue de la Ville-L'Evêque
75008 Paris
M. Benoît Tarloting,
Directeur Général,
M. Richard Viel Couarin,
Président du Conseil d'Administration,
Bouygues Telecom SA,
37-39 rue Boisnière,
75116 Paris
Le 06 avril 2022

Madame la Directrice Générale,
Monsieur le Directeur Général,
Monsieur le Président,

Par la présente, j'apporte des éléments et pièces complémentaires à mon courrier (qui comportait deux pls) du 4 avril 2022 à la Direction générale d'Orange et du 11 mars 2022 à la Direction Générale de Free, et un complément sera adressé par courrier séparé à la Présidence de Bouygues.

Ces pièces ont été regroupées car elles montrent une organisation d'incidents non fortuits impliquant collaboration entre malheureux employés par trois opérateurs différents (ainsi que des personnels de la banque de France ou autorités préfectorales), pour créer une interruption des services chez un client qui dispose de deux lignes physiques différentes, associées à des opérateurs différents (Orange, ligne Fibre et Free, ligne ADSL), et demande à changer de l'opérateur Free vers l'opérateur Bouygues, avec installation de la fibre optique et portabilité du numéro fixe.

Au moment de l'intervention du technicien, la ligne Orange est en dérangement indépendamment en raison de travaux. Après installation, la ligne fibre Blois présente un défaut de transmission des paquets IP (voir capture d'écran du diagnostic de la box), rendant la ligne inutilisable. La banque de France appelle pour prendre contact sur un dossier important pour lequel je ne pouvais pas obtenir d'interlocuteur depuis des semaines, au moment même où le technicien Bouygues intervenait, et laisse deux messages sur la boîte vocale de la ligne Free qui va être écartée...

Restant à votre disposition pour fournir des informations complémentaires, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes Cordiales Salutations.



Rémy MALGOUYRES
Professeur à l'Université Clermont Auvergne

Rémy Malgouyres
Le Bourg,
63160,
Égliseneuve près Billom,
tél. : 04 73 08 97 85

Mme Christel Heydemann,
Directrice Générale d'Orange,
M. Stéphane Richard,
Président du Groupe Orange,
111, quai du Président Roosevelt,
CS 70222,
92449 Issy les Moulineaux cedex
M. Paul De Lense,
Directeur Général d'Orange Bank,
67, rue Robespierre,
93107 Montreuil Cedex
Le 04 avril 2022

Madame la Directrice Générale,
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de m'adresser à vous pour vous signaler des dysfonctionnements très graves, dont le caractère répété indique sans ambiguïté qu'ils sont le fait d'activités délictueuses, qui sont conduites par certains de vos personnels.

Plus précisément, il s'agit de complexités d'atteintes aux biens, d'atteintes à la sécurité financière, de harcèlement de procédures, de l'organisation délibérée d'impossibilité de faire valoir les protections contractuelles, de facturation fantaisiste, d'abus de position dominante, d'organisation planifiée d'interruptions de service en relation avec des entreprises criminelles, pour ne citer que les principales malversations. Je précise que les faits concernent vos activités de fournisseur d'accès et de services bancaires dans la filiale Orange Bank.

En termes de caractérisations pénales, il faut faire référence, au delà des différentes caractérisations relevant du code de commerce ou du code de la consommation, du fait du caractère répété, à l'article 222-33-2 du code pénal portant sur le harcèlement d'une manière générale. Le caractère non fortuit, qui est évident au vu de la statistique, conduit à conclure au caractère intentionnel d'une part, et à l'existence d'une (ou plusieurs) organisation(s) permettant la communication et/ou la coordination des personnels.

Ces actes étant concomitants avec des actes dans mon milieu professionnel qui, par conséquent, se caractérisent plus précisément par un harcèlement moral (article L1152-1 et suivants du code du travail, article 222-33-2 du code pénal), l'analyse du fond du dossier me conduit à supposer que les motivations pour ces agissements se trouvent dans mon activité professionnelle, et que, dans un tel cas, la caractérisation du harcèlement moral de la part des personnels sur une personne extérieure à l'organisme ou la hiérarchie que vous dirigez peut être retenue.

Vous êtes donc, selon moi, tenu aux mesures de prévention à l'article L1152-4 du code du travail, et l'instruction d'un contentieux, suivant les motifs de l'arrêt de la Chambre Sociale de la Cour de Cassation du 1er Juin 2016 (N° de Pourvoi 14-10.702, ECLI:FR:CCASS:2016:SO01068) :

Il résulte des dispositions de l'article L. 1152-1 du code du travail qu'aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ; qu'il résulte en outre de l'article L. 1154-1 du même code que lorsque survient un litige relatif à l'application de cet article L. 1152-1, le salarié établit des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement et qu'il incombe alors à la partie défenderesse, au vu de ces éléments, de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement ; que par ailleurs, les dispositions de l'article L. 1152-4 du même code font obligation à l'employeur de prendre « toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral »

Vous trouverez jointes un certain nombre de pièces, qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement. Je considère donc qu'il vous incombe alors, au vu de ces éléments, de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement. Vous trouverez également joint un courrier (dont les pièces jointes ne sont pas incluses) du 28 août 2021 au Juge d'Instruction en charge d'une information judiciaire en relation avec ces faits.

Je vous demande donc, afin que nous puissions régler ce contentieux, pour chacune des pièces jointes, ainsi que pour les données qui vous seraient disponibles concernant mes communications avec vos personnels ou la qualité du service, de procéder à une instruction consistant à examiner si le comportement des personnels, les informations qui m'ont été communiquées, la mise en oeuvre des protections et contrats, le traitement de mes réclamations, le suivi de mes demandes, la facturation, les interruptions de service, que ce soit par la société *Free*, *Free Mobile* ou leurs prestataires, paraît équilibrée, et se justifie raisonnablement (avec éventuellement un point de vue statistique) par les pratiques ordinaires et les usages dans vos services (à l'époque considérée) et est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement.

Notes que j'ai déjà formulé, au delà des échanges par chat adressés deux courriers signifiés par l'huissier de justice au service de réclamation d'*Orange Bank*, la dernière ayant donné lieu à une réponse fantaisiste ne prenant pas en compte les faits documentés, et la deuxième n'ayant pas obtenu de réponse.

Vous recevrez deux copies de cette lettre accompagnées de pièces différentes dans deux plus distincts en raison du volume des pièces.

Restant à votre disposition pour fournir des informations complémentaires, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes Cordiales Salutations.

Rémy MALGOUYRES
Professeur à l'Université Clermont Auvergne

2 messages non lus

Afficher

Web : Screenshot_20220518-104119_Messages.jpg

Tous +

0660660001 15 mai
Vous avez 1 nouveau message. Consultez le 660

Bouygtel 10 mai
Bonjour M Malgouyres. Nous accusons réception de votre courrier adressé à notre ...

22850 5 mai
Info Bouygtel : et oui, vous avez atteint la date de fin de validité de votre recharge de...

Discussions Contacts

2 messages non lus

Afficher

Web : Screenshot_20220518-104119_Messages.jpg

Tous +

0660660001 15 mai
Vous avez 1 nouveau message. Consultez le 660

Bouygtel 10 mai
Bonjour M Malgouyres. Nous accusons réception de votre courrier adressé à notre ...

22850 5 mai
Info Bouygtel : et oui, vous avez atteint la date de fin de validité de votre recharge de...

Discussions Contacts

Web : Screenshot_20220518-104109_Messages.jpg

2 messages non lus

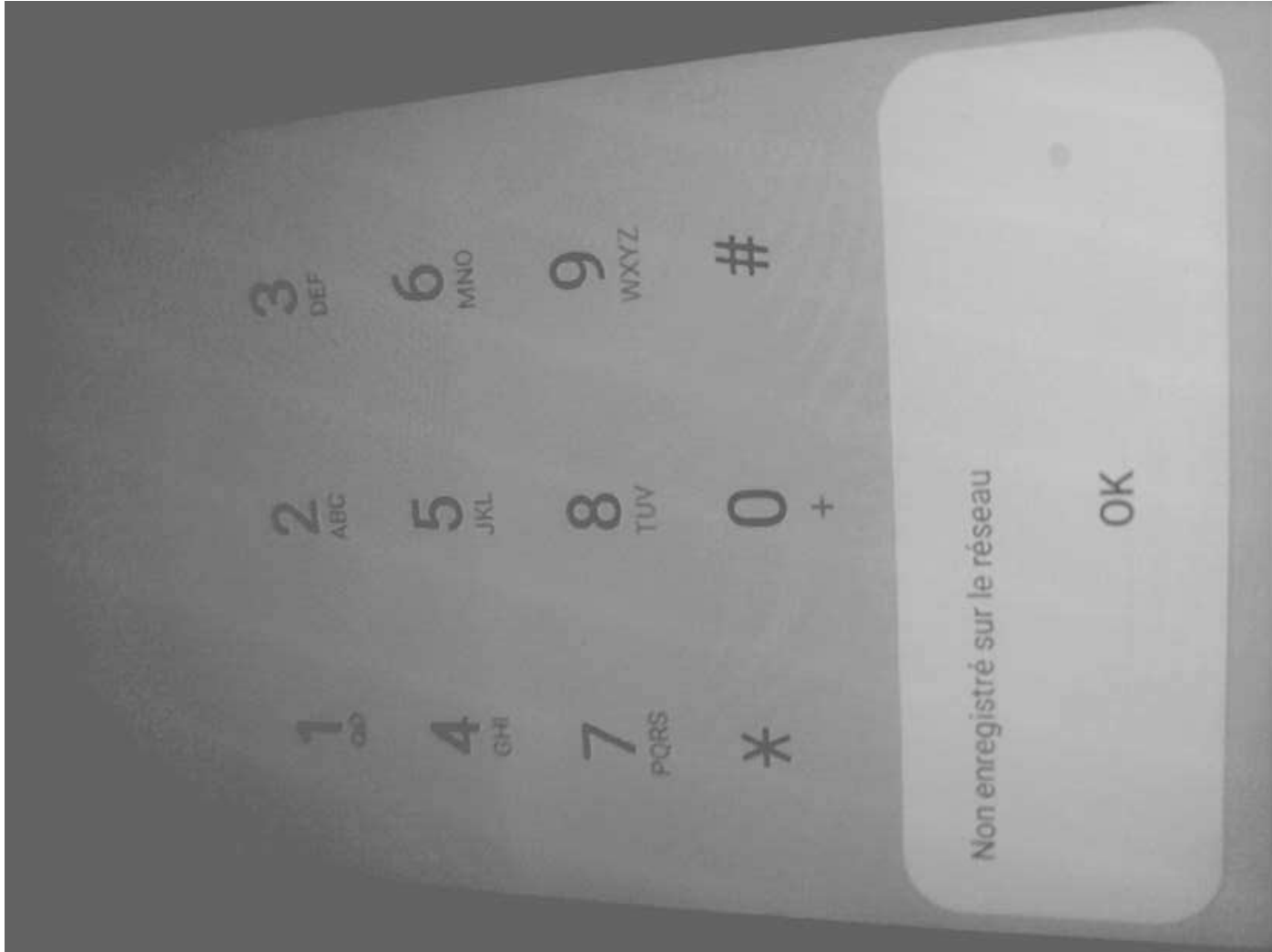
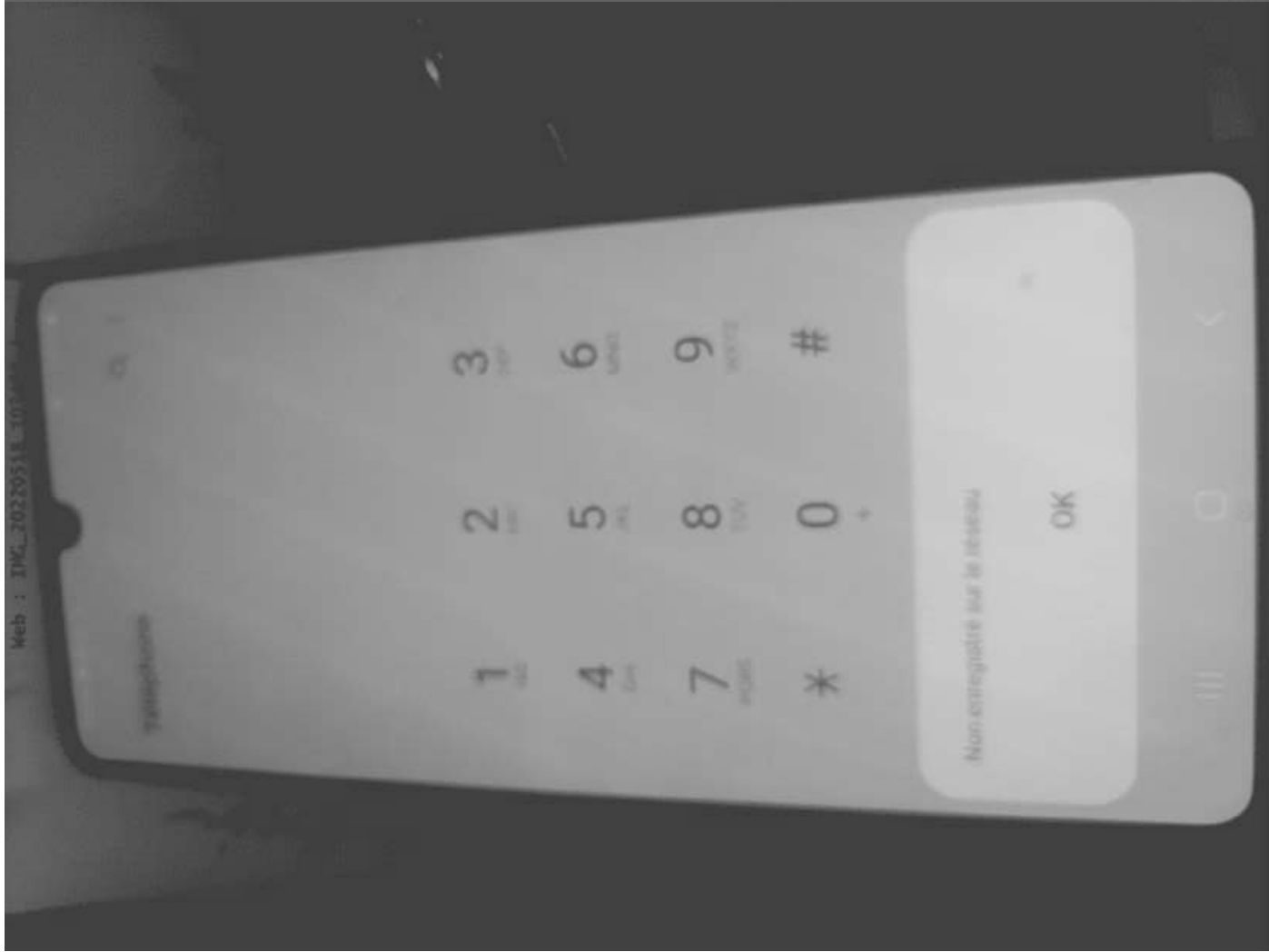
Afficher

- Tous** +
0660660001 15 mai
Vous avez 1 nouveau message. Consultez le 660
- Bouygtel** 10 mai
Bonjour M Maigouyres. Nous accusons réception de votre courrier adressé à notre ...
- 22850** 5 mai
Info Bouygtel : et oui, vous avez atteint la date de fin de validité de votre recharge de...

Discussions **●** Contacts

Web : Screenshot_20220518-103202_Messages.jpg





2 messages non lus

Afficher

Tous +

0660660001

Vous avez 1 nouveau message. Consultez le 660

15 mai

Bouygtel

Bonjour M Malgouyres, Nous accusons réception de votre courriel adressé à notre -

10 mai

22850

Info Bouygtel : et oui, vous avez atteint la date de fin de validité de votre recharge de...

5 mai

Discussions

Contacts

2 messages non lus

Afficher

Tous +

0660660001

Vous avez 1 nouveau message. Consultez le 660

15 mai

Bouygtel

Bonjour M Malgouyres, Nous accusons réception de votre courriel adressé à notre -

10 mai

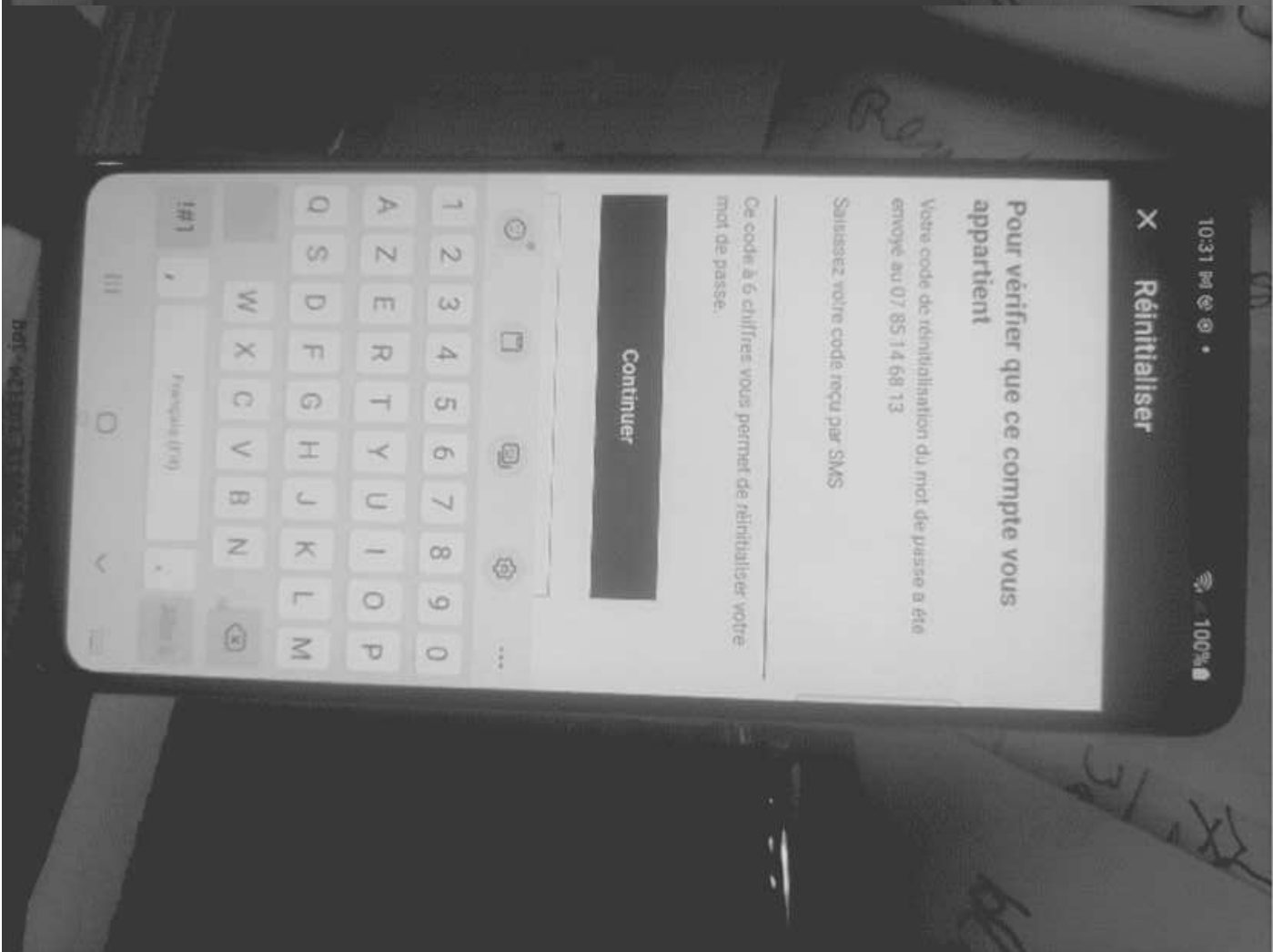
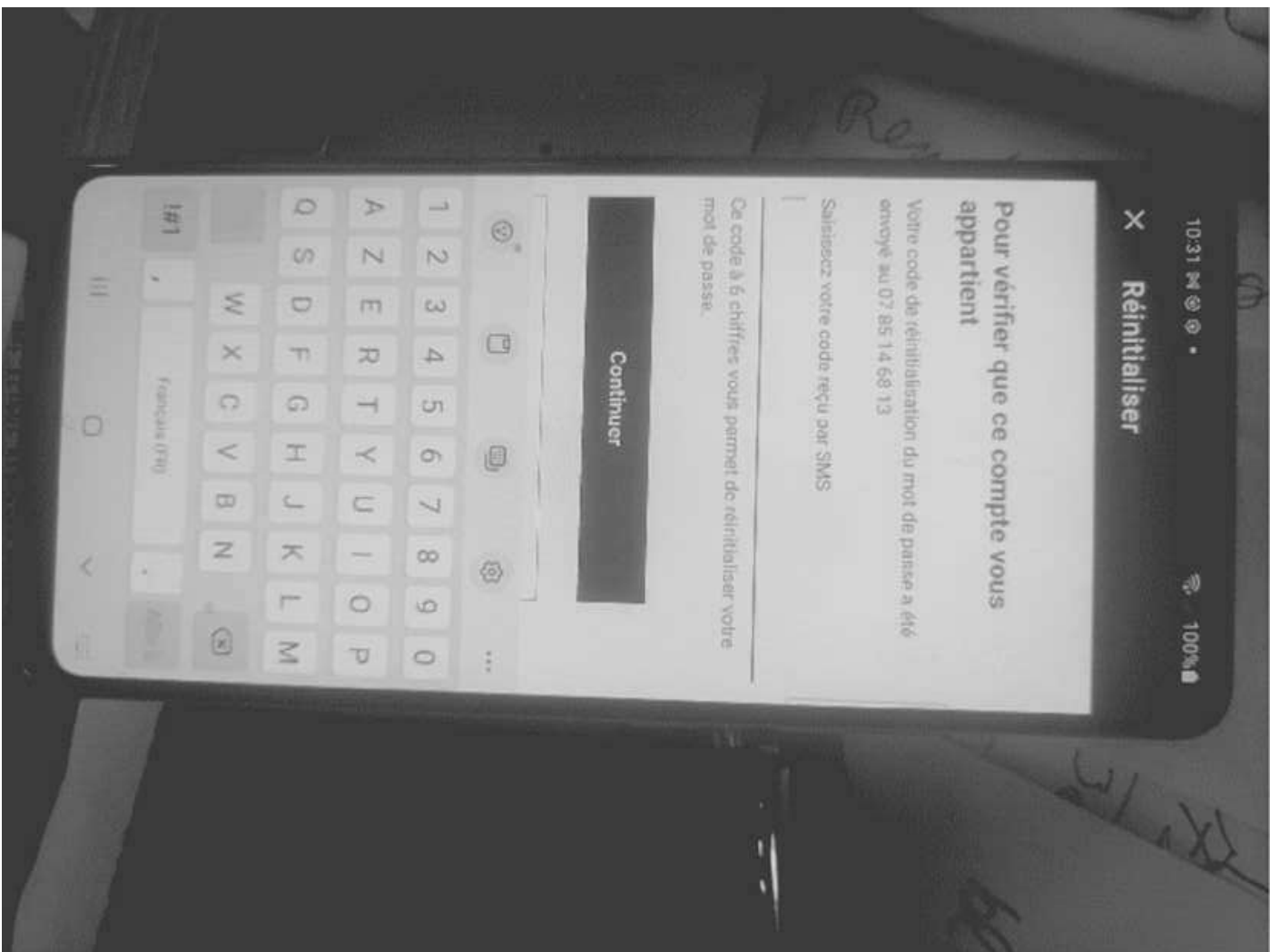
22850

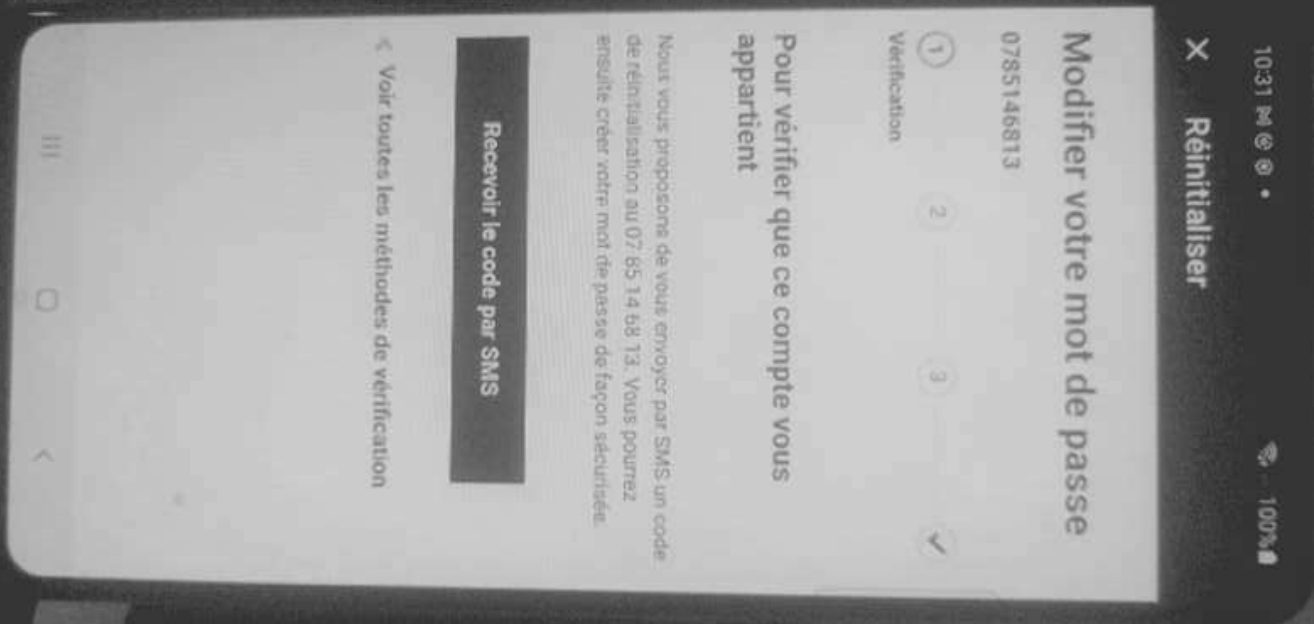
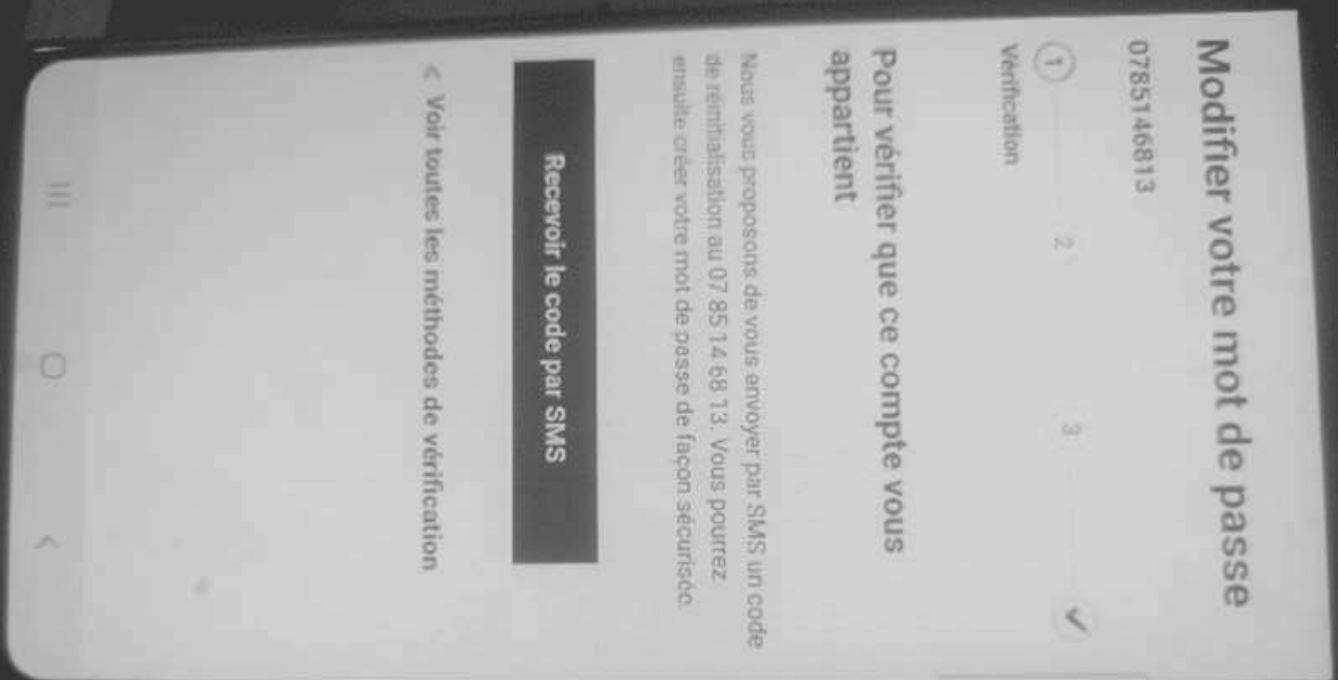
Info Bouygtel : et oui, vous avez atteint la date de fin de validité de votre recharge de...

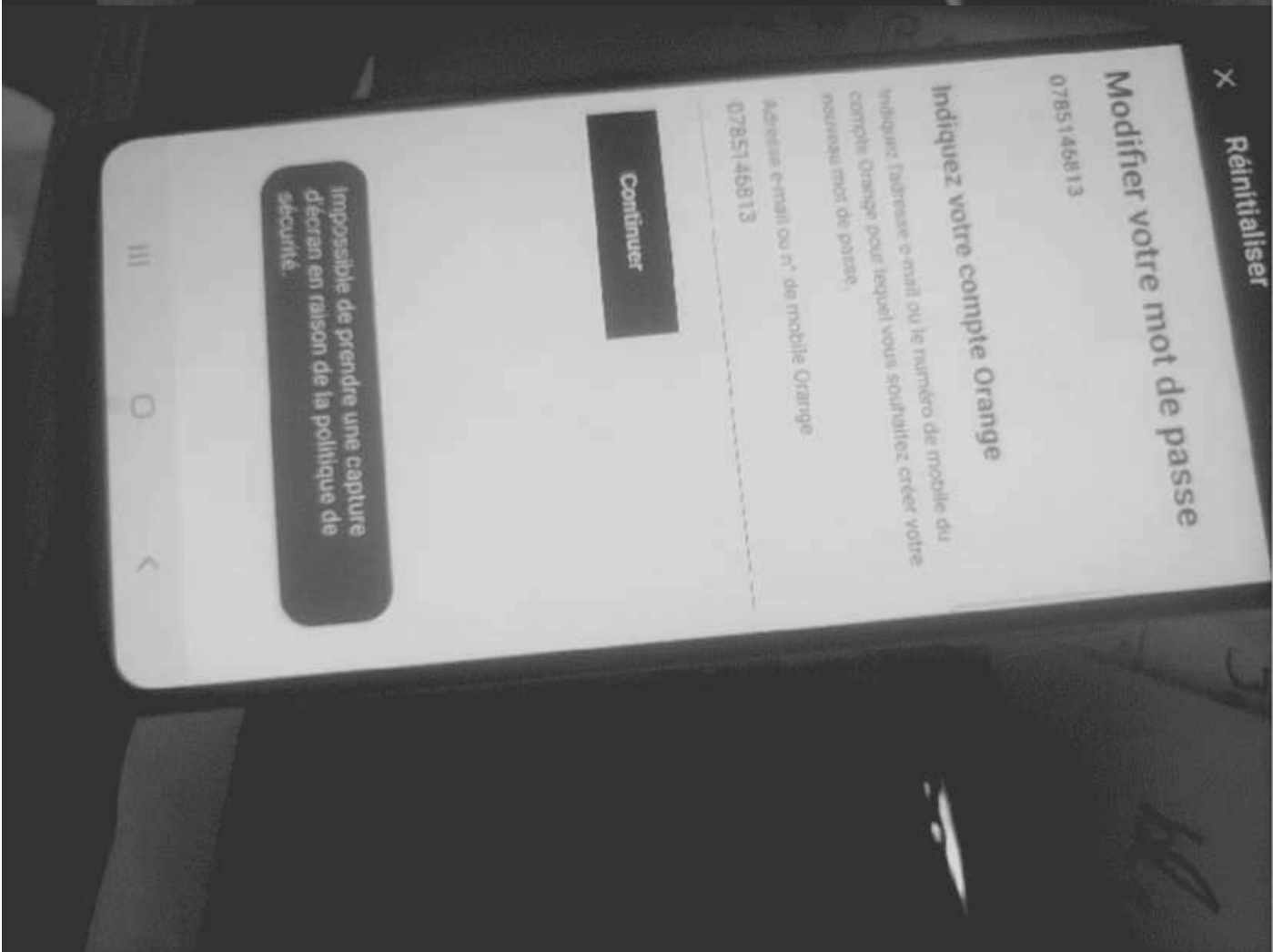
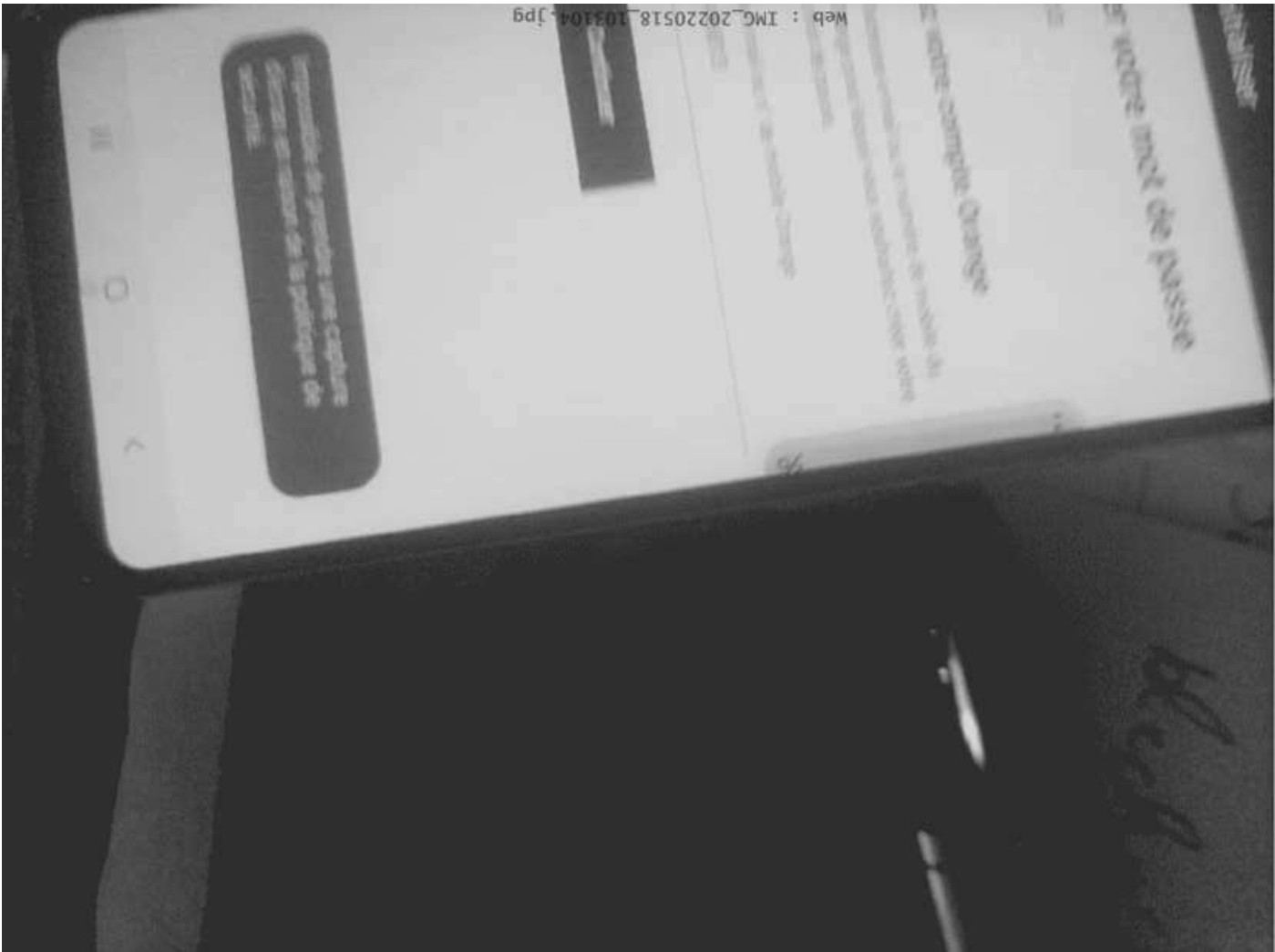
5 mai

Discussions

Contacts







Modifier votre mot de passe

0785146813

Indiquez votre compte Orange

Indiquez l'adresse e-mail ou le numéro de mobile du compte Orange pour lequel vous souhaitez créer votre nouveau mot de passe.

Adresse e-mail ou n° de mobile Orange

0785146813

Continuer

Modifier votre mot de passe

0785146813

Indiquez votre compte Orange

Indiquez l'adresse e-mail ou le numéro de mobile du compte Orange pour lequel vous souhaitez créer votre nouveau mot de passe.

Adresse e-mail ou n° de mobile Orange

0785146813

Continuer

Orange Bank | Saisie du code | Mot de passe | <https://mdp.orange.fr/mc>

Vous êtes un particulier | Nos boutiques | Aide et contact

Mobiles et forfaits | Internet | Packs Internet + Mobile | Maison | TV et divertissement | Banque | News | Live Shopping

Modifier votre mot de passe

0785146813

1 — 2 — 3 —

Vérification | Nouveau mot de passe | Moyens de contact | Terminé

Pour vérifier que ce compte vous appartient

Votre code de réinitialisation du mot de passe a été envoyé au 07 85 14 68 13

Saisissez votre code reçu par SMS

Ce code à 6 chiffres vous permet de réinitialiser votre mot de passe.

Un SMS vous a été renvoyé

Continuer | Renvoyer un code

[Voir toutes les méthodes de vérification](#)

Orange Bank | Saisie du code | Mot de passe | <https://mdp.orange.fr/mc>

Vous êtes un particulier | Nos boutiques | Aide et contact

Mobiles et forfaits | Internet | Packs Internet + Mobile | Maison | TV et divertissement | Banque | News | Live Shopping

Modifier votre mot de passe

0785146813

1 — 2 — 3 —

Vérification | Nouveau mot de passe | Moyens de contact | Terminé

Pour vérifier que ce compte vous appartient

Votre code de réinitialisation du mot de passe a été envoyé au 07 85 14 68 13

Saisissez votre code reçu par SMS

Ce code à 6 chiffres vous permet de réinitialiser votre mot de passe.

Un SMS vous a été renvoyé

Continuer | Renvoyer un code

[Voir toutes les méthodes de vérification](#)

je-ne-recotis-pas-le-sms-pour-recuperer-mon-compte-mc

invalid-2022-05-18

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

Orange Bank

Vous êtes un particulier

Nos boutiques Aide et contact

Mobiles et forfaits Internet Packs Internet + Mobile Maison TV et divertissement Banque News Live Shopping

Modifier votre mot de passe

0785146613

1 2 3 4

Vérification Nouveau mot de passe Moyens de contact Terminé

Pour vérifier que ce compte vous appartient

Votre code de réinitialisation du mot de passe a été envoyé au 07 85 14 66 13

Reinsérez votre code reçu par SMS

Ce code à 6 chiffres vous permet de réinitialiser votre mot de passe.

Continuer Renvoyer un code

Voir toutes les méthodes de vérification

Aide et contact Forum d'entraide Trouver une boutique

Informations légales Données personnelles Accessibilité Gestion cookies Politique des cookies Publicité Signaler un contenu © Orange 2022

invalid-2022-05-18

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

Orange

Votre facture mobile

M MALCOUYYRES Remy
LE BOURG
63160 ESCALMONT-PRÈS-BILLOM

avant à régler avant le 23.05.2022

25,58 €

total auprès d'Orange

HI -2,03 TTC 3,40

Total TVA encois sur les débits - 0,57 €

recommandez tous les forfaits de vos communications en indiquant ou sur <https://participation100.orange.fr>

→ site de votre forfaits sur <https://participation100.orange.fr>

Votre offre
forfait bloqué 2h 5 Cup
synthèse de votre offre dege suivante
détails et conditions sur votre espace client

Vos coordonnées
M MALCOUYYRES Remy
LE BOURG
63160 ESCALMONT-PRÈS-BILLOM
remy.malcouyres@gmail.com
n° client : 5551709979
ligne mobile : 07 85 14 66 13

Nous contacter
en ligne : contact.orange.fr
par téléphone : 3900
(service gratuit + 0,19 €/appel)
ou par mail : malcouyres@orange.fr
ou par courrier : 20
Orange : service clients Mobile
33732 BUREAUX CELIX 8

Vos espaces clients
[site orange.fr](https://site.orange.fr)
tous de connexion votre espace client
application mobile Orange et moi
tout de plus, découvrez votre espace client
740 depuis votre mobile - 24h/24
0000 100 740 - 24h/24
service gratuit en France métropolitaine

Attention
Fin du réseau 3G aux USA en Février 2022. Pour continuer à téléphoner et rester connecté aux USA, vous devez vous équiper d'un mobile compatible Vol II. Infos tel : <https://orange.fr/3GamingVolII>

Orange Service client 07 85 14 66 13 - 11, rue de la République 92120 Ivry-sur-Seine - 390 129 856 (323) Numéro Vert 800 100 740
Page 1 / 3

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

invalid-2022-05-18

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

je-ne-recotis-pas-le-sms-pour-recuperer-mon-compte-mc

invalid-2022-05-18

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

Modifier votre mot de passe

remy.malgouyres@gmail.com

Indiquez votre compte Orange

Indiquez l'adresse e-mail ou le numéro de mobile du compte Orange pour lequel vous souhaitez créer votre nouveau mot de passe.

Adresse e-mail ou n° de mobile Orange
remy.malgouyres@gmail.com

Le compte Orange saisi n'est pas valide.

Comment retrouver l'adresse e-mail de votre compte >

Continuer

Web : compte-orange-restitue-2022.pdf

Web : compte-orange-restitue-2022.pdf

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

Web : nouvelle-facture-orange-pour-ligne-precedement-cloturee.pdf

Votre offre
Forfait bloqué 2h 5 Go, votre période d'engagement est terminée
2h d'appels, 3 numéros illimités, SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe/OCM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France, 5 Go d'internet mobile bloqué en France et depuis ces zones Europe/OCM et Suisse/Andorre
> détail et conditions sur votre espace client

réf de lecture : 5845620070
date de facture : 12/05/22

votre facture mobile du 12.05.2022
total à payer d'origine 3,40 €

intitulé	nombre	durée/volume	TVA*	mont
abonnements, forfaits et options				
abonnement et forfaits	réquar session for-ill bloqué 2h 5 Go			-3,40 €

* La TVA est de 20,00% sauf pour les cotisations/forfaits d'un coût TVA.

orange

page : 2/3