

Les fiches “Conseil numérique”



Comment gérer le contrat Orange de la paroisse ?

Cette fiche vous concerne si...

Vous voulez modifier le contrat Orange que la paroisse a souscrit pour la téléphonie fixe, internet et éventuellement la télévision.

Comment cela fonctionne-t-il ?

La gestion des contrats Orange est souvent compliquée pour les paroisses, car Orange ne reconnaît qu'une seule entité juridique, l'Association Diocésaine de Besançon, et **impose donc que chaque modification de contrat soit validée par l'AD**. Pour autant, tous les contrats de toutes les paroisses ne sont pas bien rattachés à cette entité 'diocèse', et il est souvent compliqué de faire valoir auprès d'Orange qui est légitime pour demander une modification de contrat.

Un autre point également concerne **la grande diversité des offres Orange**. L'Association Diocésaine et chaque paroisse n'ayant pas le droit de bénéficier des offres 'grand public' assez simples, il faut donc faire le tri parmi toutes les solutions proposées aux 'pros', rendant difficile le choix d'une offre adaptée pour un budget raisonnable. Par ailleurs, les offres souscrites il y a plusieurs années génèrent souvent **des factures élevées** par rapport aux offres actuelles...

Pour simplifier tout cela, optimiser l'ensemble des contrats et mieux accompagner les paroisses, le diocèse a clarifié avec Orange les éléments suivants:

- Tous les contrats Orange des paroisses doivent être associés à l'Association Diocésaine de Besançon
 - **Attention:** Pour beaucoup de contrats actuels, ce n'est pas encore le cas. **Merci de vérifier** votre situation en suivant le paragraphe "Pour s'assurer que le contrat..." plus bas
- Chaque curé dispose d'un espace client individuel lui permettant de gérer et approuver les modifications de contrats dans sa/ses paroisses
 - cela permettra aussi de simplifier la transition quand un curé change de paroisse
- Ce document liste les offres pertinentes chez Orange en fonction des besoins courants des paroisses, pour en faire une liste simplifiée facilitant les choix des paroisses
- Ce document liste les contacts Orange à solliciter en fonction des besoins

En pratique, comment faire ?

Pour s'assurer que le contrat de la paroisse est bien associé à l'AD

Aujourd'hui, seuls les contrats des lieux suivants sont bien rattachés au compte de l'AD :

- Doyenné 4: Baume les Dames
- Doyenné 10: Faverney
- Doyenné 11: Gy, Arc les Gray, Dampierre sur Salon, Vellexon
- Doyenné 12: Melisey, Lure
- Doyenné 13: StLoupSurSemouse, Fougerolles

Si vous n'êtes pas dans cette liste, soit vous êtes associé à un autre SIRET, soit vous êtes géré par Orange Pro PME. Dans les deux cas, **il faut demander votre rattachement** de la façon suivante:

- il faut écrire à courriel.entreprises@orange.com en mettant en copie la commerciale Orange madame Akassou (emma.akassou@orange.com) et Stéphane à l'archevêché (s-bobillier@diocese-besancon.fr)
- Il faudra fournir les infos suivantes:
 - Votre numéro de compte client actuel (celui affiché sur votre facture)
 - Le montant de votre dernière facture
 - Le numéro de SIRET de l'AD: 778 298 372 00013
 - Le nom des gestionnaires du compte client de l'AD: Philippe Tixier et Stéphane Bobillier-Chaumont

Pour accéder à son espace client, en tant que curé

Le travail est en cours avec Orange pour que chaque curé ait un accès à un espace client Orange avec une vue sur l'ensemble des factures de ses paroisses.

Pour trouver le bon contact Orange

Orange s'appuie sur de nombreux mails et numéros d'appel, il faut bien choisir pour essayer de gagner du temps. En fonction de votre besoin, voici les contacts à utiliser:

Pour les lignes de téléphones mobiles

- Pour **modifier le contrat d'un téléphone mobile** existant: contact.cced@orange.com
 - *en précisant que le contrat est ou doit être rattaché au SIRET 778 298 372 00013*
- Pour une commande de téléphone ou un dépannage (PIN bloqué,...): 0825 000 706

Pour les accès internet / téléphone fixe / télévision

- Pour une modification de ligne:
 - il faut écrire à courriel.entreprises@orange.com en mettant en copie la commerciale Orange madame Akassou (emma.akassou@orange.com) et Stéphane à l'archevêché (s-bobillier@diocese-besancon.fr)
 - Il faudra fournir les infos suivantes:
 - Le SIRET de l'AD: 778 298 372 00013
 - le nom de la paroisse et le prénom/nom du curé
 - le nom de l'offre à mettre en place et ses options
(à choisir dans le chapitre "Pour trouver l'offre..." plus bas)
 - l'adresse d'installation et l'adresse de facturation
 - le contact qui sera présent lors de l'éventuelle installation (nom et mobile)
- Pour un dépannage:
 - 3901 ou 0825 817 807

Pour une question liée à la facturation

- recoentreprise.dso@orange.com
- 0800 150 300

Pour trouver l'offre Orange adaptée à votre besoin

Voici un résumé des offres les plus pertinentes et de leurs tarifs. A noter que des frais de mises en service ou d'installation peuvent parfois être facturés en sus, mais il est difficiles de les lister ici car ils dépendent de beaucoup de situations.

Pour plus de lisibilité, **les prix dans ce document sont TTC, arrondis à l'euro**. Mais ils apparaîtront en HT dans les documents Orange (contrats, factures...).

Avant de faire votre choix, pensez à vérifier si le bâtiment est éligible à la Fibre, car il semble qu'Orange n'accepte plus de nouvelles installations en ligne cuivre si la fibre est disponible. Le test est à faire ici: <https://boutiquepro.orange.fr/internet-offres-forfait-internet-pro.html>

Pour souscrire une **ligne téléphone mobile** :

Les offres 'pro' en téléphonie mobile sont assez chères. Il est sans doute préférable que la personne concernée souscrive en son nom un abonnement 'grand public', en faisant prendre en charge tout ou partie de l'abonnement par la paroisse.

L'offre la plus adaptée est à souscrire sur www.sosh.fr, l'opérateur à coût réduit porté par Orange. L'offre sans internet sera facturée 5€/mois. L'offre avec 4G sera facturée à 25€/mois (mais il y a souvent des 'séries limitées' moins chères)

Pour **une (petite) ligne téléphonique fixe** (sans internet) :

L'offre la plus adaptée est la **Ligne fixe Business**. Elle n'inclut aucun appel, pour garder un abonnement le moins cher possible, mais il faut donc la réserver à des lieux où le téléphone est peu utilisé. Elle sera facturée **24€/mois** (box incluse, mais communications en plus).

On peut éventuellement brancher deux téléphones (l'un en 03 et l'autre en 09).

Pour un accès **internet** (ADSL/Fibre) incluant une (ou deux) **ligne téléphonique fixe** :

L'offre la plus adaptée est nommée **Internet Pro Equilibre**, incluant des appels illimités vers les fixes et 2h vers les mobiles. Elle sera facturée **48€/mois (+ 6€/mois** de location de livebox).

Pour un site raccordé à la **fibre optique: un surcoût de 6€/mois** est facturé à partir de la deuxième année

Quelques options à envisager:

- la variante "Intense" (au lieu de "Equilibre") inclut les appels illimités vers les mobiles, avec une augmentation de 6€/mois
- la variante "Initial" (au lieu de "Equilibre") n'inclut aucun appel vers les mobiles, avec une réduction de 6€/mois
- L'option **Télé à usage privée - Bouquet Famille** apporte un accès à la télévision pour **13€/mois** (+ 59€ de dépôt de garantie pour le décodeur TV)

Pour un site avec **plus de 2 lignes téléphonique fixes** :

Ce genre de besoin est plus spécifique, il faudra donc passer par la commerciale Orange madame Akassou (emma.akassou@orange.com), et Stéphane à l'archevêché en copie (s-bobillier@diocese-besancon.fr)

Pour repérer les offres obsolètes dans vos factures

Voilà une liste des offres qui ne devraient plus être utilisées :

- Toutes les offres “sur ligne classique” ne pourront plus fonctionner à partir de 2023.
- Les lignes suivantes ne sont plus commercialisées (et celles existant encore deviennent parfois très chères):
 - Numeris
 - SDA
 - LiveboxPro
 - Optimal Pro
 - OPP