



FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT

Fiche de liaison

Prise en charge des dettes de services de télécommunications Fixe / Internet / Mobile

Métropole Européenne de Lille

Convention signée le 5 Juillet 2017

Référent Instructeur	Service Instructeur ORANGE SCO Nord de France
Monsieur, Madame Adresse postale... Adresse e-mail : ... N° Téléphone :... Fax :...	Mme Gislaine DEMORY Tél : 06 85 56 21 18 gislaine.demory@orange.com

1 - A remplir par LE REFERENT INSTRUCTEUR

Cette demande concerne :

Nom et prénom du client :.....
Adresse :.....
N° de téléphone :

Montant global des dettes du client, à la date de réception de la demande par le Service Instructeur :
.....

Commentaires : / **Date et visa du Service Instructeur** :

2- A remplir par le demandeur

Je soussigné(e),, sollicite une aide au maintien pour impayé de facture de télécommunications, déclare sur l'honneur l'exactitude des renseignements fournis, et m'engage à transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires à l'instruction de ma demande. J'autorise la transmission de mon dossier aux organismes concernés.

Je m'engage à reprendre le paiement des factures relatives à l'offre que j'ai souscrite d'un montant deà compter de la date de dépôt de la demande.

Signature du demandeur : (suivie de la mention LU et APPROUVE et de la date)

3 – A remplir par ORANGE (en retour à la MEL : fsl-mel@lillemetropole.fr):

Montant de la dette à la date de réception de la fiche de liaison par Orange

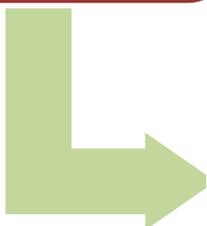
Ligne téléphonique FixeInternetMobile

Montant de l'abonnement mensuel :

Commentaires / **Date et Visa Orange** :

PROCESSUS DE PRISE EN CHARGE D'UNE DEMANDE D'AIDE AUX IMPAYES

Un demandeur rencontre un service instructeur au sujet des difficultés pour payer des factures de télécommunications



L'instructeur de la demande FSL doit communiquer à Orange, en utilisant une fiche de liaison, l'identité et le numéro de téléphone des personnes ayant demandé une aide, dans les 48 heures au plus, après la réception de la demande.

Coordonnées : Madame GISLAINE DEMORY

Tél : 06.85.56.21.18

Gislaine.demory@orange.com

Dès réception de la fiche de liaison, Orange protège le demandeur de la résiliation de sa ligne et le met en service restreint (1 ou 2 mois) selon le type d'offre qu'il détient.

Orange peut proposer à l'initiative du demandeur, un plan d'apurement de dettes, ou le conseiller sur l'adéquation de son offre détenue et de ses besoins, en lien, s'il y a lieu, avec les intervenants sociaux.

L'instructeur adresse ensuite la demande FSL à l'Unité Fonctionnelle de la MEL, comprenant le volet commun, la fiche de situation, la copie de la fiche de liaison, et les pièces justificatives adéquates (dont la ou les dernières factures Orange).



Les gestionnaires FSL réceptionnent les demandes et vérifient leur complétude.

La demande d'aide est alors saisie puis contrôlée dans l'outil de gestion.

La décision est alors prise (acceptation ou rejet) puis notifiée à Orange dans un délai de 2 mois (réduit à 1 mois si possible pour le Mobile), à l'instructeur et au demandeur.