



Chronique de l'autre mercredi sur deux

## PROBLÈMES FREENAUTES : ACCÈS INTERDIT

Cette semaine, dans notre chronique de l'autre mercredi sur deux consacrée aux problèmes Freenauts, en partenariat avec **Freenews**, nous verrons qu'entre verrouillages, disparitions, accès impossibles, et autres interdictions, Free n'a jamais aussi mal porté son nom. Attention, assurez-vous de disposer des autorisations nécessaires avant de lire la suite ! ;-)

Bonne lecture !



### Ne jetez pas de pierres à l'AB

On avait déjà évoqué, dans notre chronique du 04 décembre 2008 (oui, ça date), une particularité des chaînes gratuites du groupe AB, à savoir RTL 9 et AB1, sur le service multiposte. Celles-ci étaient subitement devenues inaccessibles en encodage standard (MPEG-2 à 3 Mbps), mais toujours bien présentes en encodage bas débit MPEG-4. Depuis, le «bug» n'a jamais été résolu, et aucune explication n'a été fournie à ce sujet...



Il semble qu'un nouveau problème, apparu récemment sur ces mêmes chaînes, ait un rapport avec cette indisponibilité. Depuis quelques jours, certains Freenauts se plaignent d'obtenir des enregistrements «verrouillés» avec. Ceux-ci sont reconnaissables à leur petite icône en forme de cadenas sur l'explorateur de fichier de la Freebox... et ne peuvent pas être vus, ni récupérés, à l'aide d'une connexion FTP depuis un PC.

Petite particularité : contrairement aux chaînes dont on sait déjà qu'elles interdisent le transfert d'enregistrements (TF1 ou M6 par exemple), ici, seule la version «standard» est concernée. Enregistrer en mode «bas débit» permet d'obtenir un fichier sans verrou...

Se pourrait-il alors que le groupe AB, pour limiter le piratage de ses programmes, ait demandé à Free de rendre inaccessible son signal «standard» depuis un PC (en multiposte et en transfert FTP, donc), mais pas le signal bas débit ? Peut-être. Néanmoins, pour le moment, le problème des enregistrements verrouillés ne concerne que certains Freenauts, sans que l'on arrive à définir précisément pourquoi ; cela semble presque aléatoire... Mystère !



### Plus rien à foot !



En tout début d'année, le retrait de la chaîne National Geographic HD du pack Anniversaire avait suscité l'émoi. De nombreux Freenauts s'étaient abonnés à ce pack promotionnel avant tout pour cette chaîne, une des plus chères parmi les quelques 50 canaux inclus, et n'avaient pas vu d'un bon œil sa disparition alors que la période d'engagement pour l'abonnement au pack était toujours bien valide...

Free y avait répondu en ajoutant d'autres chaînes au bouquet, en guise de compensation.

Pourtant, on ne peut pas dire que la disparition des 3 canaux de Ma Chaîne Sport dédiés à la Ligue 2 de football, pendant l'été, ait provoqué autant d'émotion. Passé presque inaperçu, ce retrait est causée par la perte des droits de diffusion de la chaîne sur ces événements sportifs auprès de la LFP (Ligue de Football Professionnel). MCS n'est donc plus en mesure de proposer la diffusion de ces trois canaux.

Il n'y aura pourtant pas d'ajout compensatoire dans le pack Anniversaire, ni de baisse de prix du pack MCS, selon les informations d'Univers Freebox. Ma Chaîne Sport continuera à diffuser sur ses deux canaux habituels (MCS et MCS Extreme) et proposera de nouvelles disciplines pour l'occasion : poker et TNA (catch) sont sur la grille de rentrée. Parce qu'il n'y a pas que le foot dans la vie ! ;-)

## Title unavailable

Le système d'hébergement de gros fichiers mis en place par Free, dl.free.fr, bien utile pour partager ses... photos de vacances, permet d'envoyer gratuitement jusqu'à 10 Go par fichier, même si l'on n'est pas chez Free.

Bien pratique, sauf quand le site a des ratés. A l'instar du webmail Zimbra, il lui arrive d'être injoignable (aussi bien sur le web qu'en FTP) sur de courtes périodes. Cette semaine, il a été très difficile à utiliser, pour ne pas dire totalement inaccessible, pendant près de 24h (de mardi soir à mercredi en fin d'après-midi). Un message d'erreur «Service unavailable» accueillait les internautes de passage.



S'agit-il, là encore, de problèmes liés à des serveurs insuffisants ou défectueux ? En l'absence de communication sur les espaces de discussion habituels, la thèse de la maintenance planifiée semble en tout cas à écarter...

N'hésitez pas à nous faire remonter d'éventuels problèmes sur **assistance (at) aduf.org** ou encore sur les forums techniques de l'**AdUF** ou de **Freenews**.

A dans deux semaines !

Dernière minute

## FREE RECRUTE !



Centrapel recrute actuellement 24 Conseillers-Multimédia ! Le Centre Relation Utilisateur de Free a été récompensé plusieurs fois en 2006 et 2007 pour ses pratiques sociales et Prix Coup de Cœur des Meilleures Pratiques Sociales ; en 2008 la meilleure assistance technique et le meilleur site internet des FAI. Enfin en 2009 premier du 15<sup>e</sup> baromètre des FAI et certifié AFNOR FN service.

Vous utiliserez votre aisance professionnelle afin de conseiller, dépanner et assister les Freenauts. Vous partagerez vos connaissances des technologies on-line en participant à de nouveaux défis techniques. Vous avez acquis les bases de la Relation Client. Votre bon sens, et votre courtoisie, vous permettront de participer à un travail d'équipe.

Détails de la mission :

- Conseil et assistance téléphonique
- Rapport quantitatif et qualitatif
- Constitution d'historique client
- Découverte et satisfaction des besoins de chaque client

Formation et profils recherchés :

- Débutants ou confirmés, Titulaire d'un BAC + 2 technique ou autodidacte passionné(e) avec une expérience minimum de douze mois dans les domaines suivants : informatique, multimédia, réseau ou dans la relation client à distance...
- Par ailleurs, vous êtes organisé(e), travaillez avec rigueur, vous êtes dynamique, et assidu. Vous êtes doté de grandes capacités relationnelles et d'écoute. Vous avez une aisance téléphonique, un sens logique et un esprit de synthèse fort.

Le lieu de travail se trouve dans le 8<sup>e</sup>me arrondissement de Paris, au siège d'Iliad. Concernant la rémunération, elle s'élève à 1430,41 euros bruts + primes bénévoles pour un total pouvant aller jusqu'à 2 500 euros.

Quant aux horaires, les 35 heures hebdomadaires sont réparties soit du lundi au vendredi de 15h30 à 22h30, soit les samedis et dimanches, avec 3 jours supplémentaires en semaines.

Pour postuler, envoyez CV et lettre de motivation (.doc ou .pdf) par mail à : **recrutement@centrapel.com**. En objet, n'oubliez pas de préciser les horaires choisis (« CM semaine » ou « CM WE-semaine »).