



Chronique de l'autre mercredi sur deux

## PROBLÈMES FREENAUTES : SERVICE GAGNANT

Cette semaine, dans notre chronique de l'autre mercredi sur deux consacrée aux problèmes Freenautes, en partenariat avec **Freenews**, on se penchera sur le panel de services proposé par Free. Tout d'abord, celui faisant le plus couler d'encre : le service d'assistance, qui annonce clairement ses ambitions. On détaillera ensuite les services gracieusement mis à disposition par notre fournisseur d'accès... Finalement, une chronique qui positive, ça change un peu, non ? ;-)

### Super-CRU à la rescousse



Puisque cette chronique relate avant tout les divers problèmes auxquels les Freenautes peuvent se retrouver confrontés, il est logique qu'elle se fasse également l'écho des améliorations apportées au Centre Relation Utilisateurs - le premier vecteur d'aide pour abonnés en détresse !

Angélique Berge, directrice de la relation abonnés Free, a annoncé aujourd'hui que l'ensemble du service d'assistance (regroupant donc la hotline téléphonique mais également les services d'assistance par chat, mail... ou encore l'Assistance Technique de Proximité) avait obtenu la certification NF Service, délivrée par l'AFNOR, et garantissant la qualité de ses services.

Concrètement, cela se traduit par de nombreuses mesures ayant abouti à l'obtention de cette certification, dont certaines ont été remarquées dernièrement par la communauté Freenaute (suivi des commandes par SMS, création du wiki Free, extension permanente de la zone de couverture ATP...) et d'autres modifications plus internes à l'entreprise. On vous invite à lire le message de Mme Berge pour en savoir plus, **c'est par là**.

Face aux critiques incessantes dont la hotline téléphonique peut faire l'objet, Free prouve qu'il n'a pas renoncé à l'amélioration constante de ses services d'assistance...

### «Tu m'héberges pour la nuit ?»

L'offre d'hébergement gratuite de Free est une des plus populaires de France, sans conteste. Ce n'est pas sans raisons... Free demeure un des seuls fournisseurs à proposer un hébergement complet, sans publicité, avec un espace disque conséquent (jusqu'à 10 Go pour un compte) et gérant nombre de technologies quasi-indispensables pourtant absentes ailleurs (PHP, MySQL, PostgreSQL...).

Evidemment, en contrepartie d'un tel service, Free impose de respecter certaines conditions ; ça paraît plutôt logique. Les comptes doivent donc, entre autres, ne pas servir de simple espace de stockage (dépôt de fichiers sans page web), et ne pas faire une consommation abusive des ressources (scripts lourds et/ou mal conçus). A ce titre, les pages ne respectant pas ces conditions sont désactivées temporairement, en signe d'avertissement.



Le souci le plus courant concerne la désactivation d'espaces personnels pour spamming. Sur un espace perso tel qu'un blog, cela se traduit par de nombreux commentaires indésirables qui, s'ils ne sont pas filtrés par votre anti-spam, risquent fort d'avoir raison de votre espace perso. Les utilisateurs débutants seront plus inspirés de se tourner vers le service autogéré, **blog.free.fr**, où ils ne rencontreront pas ce problème. Quand aux autres, on ne saura que trop les inciter à utiliser des systèmes anti-spam efficaces, comme par exemple Akismet (disponible pour un grand nombre d'applications de blog ou de forum). Cependant, pas de panique, vous aurez droit à deux désactivations «préventives» avant la suspension définitive de votre compte ; de quoi vous inciter à prendre les bonnes mesures à temps.

Parmi les autres reproches faits à l'offre, les délais d'activation parfois un peu longs. Que ce soit pour la création de l'espace, ou encore pour l'activation d'une base de données, cela peut prendre plusieurs jours (c'est assez aléatoire). Certes, rien de dramatique, mais le Freenaute s'attend généralement à un délai de 24h maximum (ce qui est le délai indiqué sur le site lors de la demande, d'ailleurs). Heureusement, Free travaille à réduire ces délais.

Pour finir, on fera remarquer que, suite au rachat d'Alice par Iliad, c'est ce dernier qui a repris en main l'offre d'hébergement Chez.com. Du coup, celle-ci est très similaire à ce qui est proposé sur Free.fr, mais en gomme certains défauts (les délais d'activation y sont par exemple quasi-instantanés). En contrepartie, l'offre étant jeune, elle reste relativement peu documentée et ne dispose pas de certains services bien utiles (comme une interface Phpmysql pour la gestion de ses bases de données). Tout ceci s'améliorera au fur et à mesure, bien entendu. Comme quoi, on ne peut pas tout avoir tout de suite ;-)



## Touche pas à mes mails !

En conclusion de cette chronique un peu plus longuette qu'à l'accoutumée, on reviendra sur quelques problèmes en lien avec les services mails proposés par Free.



Les abonnés ayant migré vers le webmail Zimbra ont eu dernièrement quelques soucis d'envoi de mails. Il arrive qu'un mail paraissant envoyé ne soit en effet jamais parti, sans que cela soit annoncé à l'abonné. Ce «problème», apparemment dû à une restriction sortante mise en place pour éviter les abus, nous rappelle surtout que le service Zimbra reste à l'état de beta, donc à des fins de test ; en tout état de cause, pour éviter ces soucis, le mieux est de rester à la version par défaut du webmail de Free.

On finira en vous parlant du service de mailing-list de Free. Peu connu du grand public, ml.free.fr est toujours maintenu - même si on pourrait en douter en visitant sa page d'accueil, gardant le design d'une antique version du site Free ! Quoi qu'il en soit, il s'agit d'une des seules offres de mailing-list gratuites. Celle-ci a pourtant subi une panne d'ampleur, pendant plus d'une semaine, du 11 au 20 avril environ. Le service semble désormais rétabli, mais en l'absence totale de communication, les utilisateurs sont restés dans le flou...

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 !