

Free

L'INTERVIEW - ACTE I - SCÈNE 1

Pour fêter cette 1500^{ème} Newsletter, nous inaugurons aujourd'hui une édition spéciale, première d'une (je l'espère) longue série d'interviews des «gens de Free». Du simple téléconseiller à Xavier Niel, en passant par le technicien itinérant ou le directeur marketing, ces entretiens seront l'occasion pour vous, de plonger dans l'envers d'un décor souvent méconnu...

Le rythme des interviews n'est pas encore arrêté et sera discuté lors de notre prochaine Assemblée Générale qui se déroulera vendredi 26 février. Réponse lundi 1^{er} mars donc, pour savoir quand aura lieu la prochaine interview :-)

Voici donc le premier épisode, avec la (très longue) interview de Cédric, Conseiller Multimédia :



Bonjour, on peut se tutoyer ?

Oui pas de souci :-)

Pourrais-tu te présenter rapidement (prénom, âge, situation, ...) ?

Je m'appelle Cédric, j'ai 32 ans, et je travaille chez Free depuis bientôt 3 ans. Je suis Conseiller Premium.

Depuis combien de temps es-tu Conseiller ?

Depuis 3 ans donc, j'ai commencé au support Technique, ou j'exerce encore, le poste a quelque peu évolué depuis, le travail est un peu plus complexe que ce que je faisais au début.

Quel était ton ancien métier ?

Avant de travailler chez Free, j'étais promoteur chez Orange, je vendais des téléphones portables.

Donc un peu dans le même secteur ?

J'étais plus dans le commercial, moins dans le technique, c'est-à-dire que c'était plus « vendre du produit » que réparer et accompagner les abonnés.

Peux-tu nous raconter une journée type ?

Dans le détail, c'est à peu près 50 appels dans la journée, dont environ 10 appels de techniciens itinérants, le reste étant divisé en deux, une partie abonnés et l'autre en interne avec les autres CM. On peut avoir des relations avec les Responsables d'équipe, les N2, avec le back-office SAV, ...

Quand tu dis la moitié d'appels concernant les abonnés...

En fait sur la compétence que je traite, je prends beaucoup d'appels en interne. C'est-à-dire qu'il y a par exemple des CM en front-office, qui ont l'abonné en tête de ligne, qui arrivent sur une problématique où il y a un problème de navigation, un échange matériel, ils nous contactent pour avoir un deuxième avis ou proposer une solution alternative, ou même pour prendre un rendez-vous parfois.

Quand le Freenaute te demande de parler à un responsable par exemple, comment cela se passe ?

Ca ne m'est jamais arrivé. Je pense que lorsque l'on en arrive à ce stade... Je ne vais pas dire que c'est une question d'incompétence, mais plutôt une question de confiance que tu établis avec l'abonné, que tu fais passer dans le téléphone, ta voix, si tu es rassurant si tu maîtrises ton sujet, l'abonné ne demandera jamais à parler à un responsable. Alors qu'effectivement si tu bégayes, si tu hésites... Bon sur certains points administratifs, j'avoue me lever pour aller poser la question à mon responsable, mais je ne le passe jamais à l'abonné.

Quelles sont les avancées qui t'ont le plus marqué en matière d'assistance ?

C'est devenu un peu plus rigide au niveau du support Technique depuis deux ans, mais c'est paradoxal, parce que c'est devenu plus rigide parce que l'on attend plus de nous mais d'un autre côté c'est aussi plus de souplesse au niveau des abonnés.

Par exemple, avant pour changer une Freebox c'était le parcours du combattant. Maintenant tout a été très bien formalisé, avec une batterie de tests assez rapides, on peut déterminer rapidement si l'on doit changer le matériel ou pas.

Concrètement, quand le boîtier HD était en panne on était obligé d'attendre que l'on t'envoie une alimentation pour tester ou tester l'alimentation d'un autre Freenaute. Et il y a un processus qui a été mis en place et qui a pu réduire de moitié le traitement c'est le test avec l'alimentation du boîtier ADSL. Je pense qu'il y a des efforts qui ont été fait surtout pour homogénéiser tout ça, pour essayer d'aller tout de suite à l'essentiel, éviter de perdre du temps.

Et au niveau de la compétence des CM, dans le langage, dans le discours, c'est plus méthodique, c'est un peu moins « freestyle » qu'avant on va dire. Ca a ces avantages, ça a aussi ces petits inconvénients, on va dire que le rapport est moins sympa avec l'abonné, c'est un discours qui est un peu plus formel. Nous sommes certifiés NF depuis Avril 2009.

Et les avancées au niveau des services offerts par Free ?

Pour moi c'est l'UPnP. Enregistrer à distance c'est bien aussi mais l'UPnP c'est vraiment très très bien. D'ailleurs ce n'est pas assez rapporté aux abonnés, c'est dommage que ça ne soit pas assez présent dans l'assistance. Parce que pouvoir regarder ses films sans graver de CD... Quand je l'apprends aux Freenauts ils sont surpris, peut-être que l'information ne passe pas assez bien je ne sais pas.

Tu penses qu'ils ne sont pas assez renseignés ?

Je pense qu'ils ne savent pas ce que c'est...

La majorité ?

Oui, la majorité ne savent pas ce que c'est. Une grande partie ne sait déjà pas ce qu'est le Freeplayer...

Et tu ne fais donc aucun support dessus ?

Non nous ne faisons pas de support, je ne suis pas censé faire de support sur l'UPnP, je leur donne parfois des petites astuces ou je les renvoie vers des tutoriels que l'on peut trouver dans la Newsletter de l'AdUF ou autres. Mais la plupart du temps, même si c'est un peu du « hors process », ça ne prend pas beaucoup de temps...

Pour moi c'est la plus grande avancée, le fait de pouvoir utiliser son boîtier HD comme un lecteur multimédia...

Mais le Freeplayer proposait la même chose déjà ?

Oui mais il était difficile à configurer, et la lecture était un peu complexe, ce n'était pas aussi lisible, là avec l'UPnP, avec la télécommande du boîtier HD on peut aller directement dans le PC... Je ne sais pas si chez les concurrents il y a ça, mais moi je trouve que c'est un bon argument, c'est une fonction bien sympathique :-)

Est-ce que tu as des perspectives d'évolutions au sein du groupe ?

J'aimerais évoluer. Mais je ne sais pas encore dans quel sens évoluer. Tu sais je suis dans l'attente, je sais qu'il y a des choses qui bougent chez Free, je sais qu'il y a la téléphonie qui va arriver. La téléphonie je m'y connais un petit peu...

Il y a eu des postes qui se sont libérés, des concours N2, mais je n'ai pas postulé parce que je ne me sens pas encore capable, malgré une certaine expertise, assez compétent, assez complet...

Ces dernières années, il y a beaucoup d'évolution vers des postes de Technicien Itinérants.

Malgré trois années...

Je connais beaucoup de choses mais j'ai encore des choses à apprendre chez Free, c'est ça qui est bien dans ce travail c'est que tu ne finis pas d'en apprendre. C'est-à-dire que d'une semaine à l'autre il y a des process qui vont évoluer, il y a des choses qui vont changer... Là il y a par exemple un nouveau firmware qui vient d'être déployé... C'est vraiment intéressant...

C'est vrai qu'il y a un aspect assez répétitif, c'est un peu redondant et puis les horaires sur lesquels je suis... C'est vrai que bon j'ai 32 ans, j'ai pas trop de vie sociale...

Tu fais 15h30/22h30 ?

Je fais 15h/22h. Je fais partie en fait de ceux qui font le pont entre ceux du matin qui terminent à 15h et ceux du soir qui commencent à 15h30. En fait sur le SAV on ne peut pas rester sans prendre d'appel ou sans avoir quelqu'un pour répondre. Donc effectivement je suis sur cette tranche horaire, ça me convient pour le moment. J'aimerais bien passer du matin mais bon rien ne presse. Je suis là et pour le moment... Bon il y a eu des périodes un peu difficiles pendant la mise en place de nouveaux process, mais maintenant c'est bon c'est formalisé c'est un peu comme chaque fois. C'est pas la première fois que ça évolue, ça bouge tout le temps chez Free :-)

Quels conseils pourrais-tu donner pour améliorer encore davantage l'assistance ?

De manière générale, le rappel au bout de 3 appels de l'abonné. Que nous le rappelions pour savoir si c'est résolu. Pas forcément un rappel du back-office mais un rappel systématique. Peut-être créer une cellule de rappels...

C'est un système déjà en place non ?

Oui à mon avis ça existe, oui peut-être le samedi oui... Je ne sais pas... Mais il ne devrait pas y avoir de rappels que pour les cas difficiles, mais des rappels systématiques. Par exemple si l'abonné a des pertes de synchronisation, qu'on puisse le rappeler sur son portable automatiquement lorsque la communication coupe. Ce sont des petites choses...

Et tu n'as pas encore le droit de rappeler dans ces cas ?

Si je peux rappeler, mais il faut que je demande l'autorisation à un responsable, c'est assez lourd, assez complexe... Et vu l'activité, c'est un peu de la gestion de flux tendu, tu n'as pas vraiment de temps d'arrêt, tu enchaînes les appels, tu as seulement 8 secondes de décompression entre chaque appel... Mais c'est une question d'habitude, tu dois pouvoir finaliser un dossier tout en ouvrant un autre... C'est ce qui est bien avec ce système, c'est que tu gagnes en compétence, tu apprends à analyser beaucoup plus vite et tu deviens beaucoup plus rapide sur le traitement. Sur un coup d'œil ou quand l'abonné dit « ma Freebox affiche ça... », tu sais déjà où tu vas aller.

Et puis tu montes en compétence, ça on ne s'en rend pas forcément compte, mais avec le recul, quand tu vois que tu traitais un problème en 15 minutes et que maintenant tu le traites en 7, en sachant où tu vas, en sachant déjà ce qu'il va se passer... Tu te rends compte que tu es « corporate », que tu as pris le train en marche sans même t'en rendre compte...

Pourquoi pas aussi la possibilité de prise en main à distance dans certains cas de figure, cela pourrait être sympathique...

Mais cela implique l'installation d'un logiciel...

Oui effectivement, mais il existe beaucoup de logiciels aujourd'hui... Encore faut-il que la connexion puisse être établie. Nous n'avons pas vocation à régler les problèmes internes de la machine, mais pourquoi pas proposer un petit support informatique, un outil spécial pour les problèmes de navigation...

Il y a beaucoup de gens qui achètent des machines, nous, nous sommes en première ligne, ils ont des ordinateurs super complexes et ils ne savent les utiliser du tout. Donc ils nous appellent en dernier ressort pour qu'on les aide, mais nous ne sommes pas habilités à le faire. Nous donnons le support minimum (adresse IP, DNS, ...)...

Pour configurer un mail par exemple, on va le configurer ensemble, l'abonné donc va saisir ce qu'on va lui dire, mais ne va pas forcément comprendre le fonctionnement de la chose...

Donc pourquoi ne pas proposer un service supplémentaire, je suis sûr que beaucoup de gens seraient prêt à payer pour ça, ils nous demandent même souvent à nous nos numéros de téléphone personnels, pour du support supplémentaire... Ils voient bien que dans le commerce ce n'est pas ça... La Fnac par exemple, 80 euros de l'heure, pour des choses basiques en plus. Donc nous pourrions avoir une cellule dédiée...

Tu penses donc qu'il y a là un marché...

Oui, sur le support, je vais te dire les choses comme je les pense, la France est un pays d'assistés.

Tu ne penses pas que les français le sont justement de moins en moins ?

Non au contraire. Les gens sont de plus en plus exigeants sur la qualité de service. Si ça ne marche pas c'est de la faute de Free, la faute de l'opérateur. Après il y a un travail à faire pour prouver qu'il peut y avoir plusieurs éléments en cause, « ça peut venir de nous, vous »... Il faut des tests pour le déterminer. A partir du moment où l'on a posé ces bases là, le rapport est différent. Si l'on se contente de donner des manipulations à faire...

C'est un peu, comme j'en discutais récemment en formation, certains se questionnaient sur l'utilité de faire un diagnostic à la fin de l'appel...

« Et bien, quand tu vas chez le docteur, il te palpe, il ne te parle pas, il te transmet ton ordonnance et te dit de rentrer chez toi... Tu ressors de la consultation tu te sens bien ? » « Non, je ne sais ce que j'ai, je ne sais pas si c'est grave... »

Et bien ici c'est pareil, l'abonné t'appelle, la Freebox ne fonctionne pas, il ne sait pas combien de temps ça va durer, il n'est pas très technicien... Donc voilà, il faut faire un minimum de comparaisons simples. Que l'abonné sache un minimum ce qu'il se passe.

Je pense que le relationnel est très important. Et je pense que la vraie évolution pour l'assistance serait, une requête que beaucoup d'abonnés nous demandent, d'avoir le même interlocuteur... Ce serait difficile à faire, il faudrait pratiquement autant de conseillers que d'abonnés, encore que... Mais avoir un réel suivi, peut-être avec des conseillers par secteur, par région...

Les abonnés ont souvent l'impression de devoir ré-expliqué, c'est un peu du temps perdu. Donc faire du vrai support personnalisé.

Par exemple pour l'ATP au moment où on l'a créée, il était question, vu que c'était sur Paris d'abord, que le technicien que l'on avait au téléphone soit le technicien qui se déplace chez toi. Je ne dis pas aller jusque là. Mais ne serait-ce qu'avoir le même contact téléphonique, que la personne vous reconnaisse, vous dites « écoutez madame nous en sommes là, là ou là... ». Cela aurait un côté rassurant.

C'est un peu comme le garagiste, tu as un problème, tu vas le voir, tu le connais tu l'appelles par son prénom...

Je pense que l'avenir au niveau du support technique, ce n'est pas avoir l'impression d'avoir à faire à une société à rallonge à 40 000 personnes, c'est plutôt d'avoir l'impression d'avoir son épicier de quartier... L'avenir est dans le fait d'être disponible pour l'abonné.

Même s'il y a un coût. Parce qu'en fait, contrairement à ce qu'on l'en pense, le fait de payer 34 centimes la minute ce n'est pas un caractère dérangeant, ce qui dérange les abonnés c'est de payer et de ne pas avoir l'impression d'être entendu, c'est surtout ça qui les dérange.

Pour moi un dossier c'est un appel, si ça été fait correctement, l'abonné appelle une fois, sur cet appel là on fait tout, on prend le rendez-vous et même après le rendez-vous il ne rappelle plus.

Tu insistes justement sur le fait que le rappel n'est pas nécessaire ?

En fait j'explique déjà ce qu'il se peut se passer sur la ligne. Par exemple il n'y a pas de synchro, je vais dire « écoutez à l'heure actuelle il y a plusieurs choses qui peuvent être en cause, ça peut-être la Freebox, ça peut être la ligne ou ça peut être nos installations, nous on va travailler sur les trois tableaux en même temps. Donc là nous allons vous envoyer un technicien, il va venir vérifier avec un autre modem voir s'il réagit pareil, s'il réagit pareil vous comprenez que c'est un problème de ligne. Donc à ce moment là on se retourne vers l'opérateur historique et on prend le dossier en charge, après vous ne faites plus rien. Vous laissez la Freebox branchée et vous gardez le portable allumé... Après c'est nous qui nous chargeons du reste... » Et quand je prends le problème comme ça, tout se passe très bien !

Et après c'est le technicien itinérant qui prend le relais...

Bon après tout dépend de l'image que l'iti donne. Je pense qu'il faudrait pour les iti, sans vouloir être méchant, peut-être une pincée de commercial... Parce qu'ils sont dans le traitement, ils ne sont pas forcément dans le relationnel et il y a des fois des réflexions tenues... Toi, tu l'as en même temps en ligne, tu sais l'impact que ça va avoir sur l'abonné mais en même temps, tu n'oses pas lui faire de remarque sur les mots qu'il utilise...

Par rapport à la nouvelle charte, c'est bien, ça encadre bien, ça évite les débordements, mais ça donne aussi l'impression d'avoir un discours type et de se retrouver à chaque fois face à des robots qui parlent le même langage...

Tu penses qu'il faudrait apporté plus de liberté au discours ?

Tu sais c'est particulier, parce que la liberté c'est un peu ouvrir des portes sur tout et n'importe quoi, pour les nouveaux conseillers comme pour les anciens. Les jours où tu es fatigué, où tu n'es pas en forme, ta bouche parle plus que ton esprit, il y a des choses qui t'échappent...

C'est bien d'avoir un cadre rigide, mais je pense qu'il faudrait un petit peu plus de souplesse, de finesse... Dans le langage il y a les mots et il y a aussi ce que tu sens au fond de toi.

Au bout de trois ans à traiter des appels, je ne dirai pas que je pourrais déterminer qui est qui et qui fait quoi, mais sur les premières notes de l'appel, généralement tu sais à qui tu as à faire. Sur la voix, sur le ton, sur l'intonation, et en fait avec l'expérience tu as un panel, et on va dire que tu pioches dans ce panel. Donc ce n'est pas la peine de t'énerver, tu vas sur le ton qui va bien. Voilà c'est ça pour moi s'adapter et ainsi essayer de ne pas ressortir le même discours à chaque fois. Il y a des choses qui sont claires nettes et précises, il faut annoncer le service, il faut annoncer la société, être poli, être cordial. Mais tu peux aussi rigoler un peu. Des fois je me permets, de rigoler, de blaguer, pour détendre l'atmosphère... Parfois les abonnés oublient qu'ils sont en train de payer, je suis obligé de mettre fin à l'appel en leur demandant s'ils ont d'autres questions...

Surtout, il faut relativiser. « Ce n'est qu'un problème d'Internet, il n'y a pas mort d'homme. Ça a fonctionné, il n'y a pas de raison que ça ne refonctionne pas. Il faut juste déterminer où est la panne, où va la trouver ».

Beaucoup de choses ont changé depuis la certification AFNOR ?

Déjà, c'est vraiment la reconnaissance de la valeur d'un support technique, la certification n'est pas donnée à tout le monde, il y en a d'autres qui ont essayé de l'avoir et qui ne l'ont pas eu...

Je sais que c'est un projet qui tenait à cœur à Angélique Berge, porteuse du projet.

Ensuite, moi j'ai connu l'ancienne charte qui était vraiment très très rigide, c'était un peu particulier, à la limite du binaire, c'était 1 ou 0, tu as fait ou tu n'as pas fait.

Avec la nouvelle charte, il faut que tu fasses attention à la tournure des phrases, aux mots de transition, parce qu'elle est moins factuelle... C'est beaucoup plus à l'appréciation de la personne qui t'évalue. Donc parfois tu peux avoir un traitement basique, type, que tu appliques à chaque appel et sur un appel tu vas avoir une évaluation qui sera bonne et sur un autre appel tu auras une évaluation qui sera moins bonne... Parce qu'il faut dire aussi que les abonnés ne sont pas les mêmes, les types de Freenautes ne sont pas les mêmes...

Il y a deux manières de voir les choses, soit c'est frustrant parce que tu te dis que tu n'y arriveras jamais, « j'ai tout réglé et derrière on me saque », soit tu as une attitude où tu te dis qu'il n'est pas question que ça m'arrive deux fois, jamais je me ferai prendre encore. Donc après tout dépend d'où tu te situes, de ce que tu attends, de ce que tu veux, et pourquoi tu travailles.

Moi j'ai pour principe quand je travaille, d'essayer de faire les choses bien, je n'aime pas avoir l'impression de gagner des sous et de pas les mériter. C'est un principe, c'est comme ça que je suis, en fait quand je prends les critiques j'avoue que je suis quand même assez vif, je supporte mal la critique, sauf quand elle est justifiée. Quand elle est justifiée, je me tais, je n'ai rien à dire. Mais moi il faut me prouver par A+B que j'ai tord. Là-dessus effectivement, j'avoue que c'est un trait de caractère qui est connu en support technique ou chez les auditeurs qualités :-)

Mais ce qui est particulier c'est que j'ai l'impression qu'on traite beaucoup plus qu'avant et qu'on est plus compétent qu'avant alors que l'on est moins nombreux. Donc c'est ce qui me fait dire que quelque part, l'évolution des process qui ont été mis en place, ça a fluidifié les choses. Sur le SAV Freebox, on a beaucoup moins de retard qu'avant, avant tu pouvais attendre jusqu'à un mois pour changer une Freebox...

Et il y a les itinérants aussi maintenant...

Et voilà ils ont du matériel aussi. Il y a du mieux, il y a beaucoup de mieux c'est clair, les anciens abonnés s'en rendent compte donc ils nous le disent. « C'est beaucoup mieux, je n'attends plus », sur les numéros ATP il y a énormément de progrès. « Ça fait 10 minutes que j'attends », ça je ne l'ai plus, en plus le temps d'attente est gratuit, tu leur dis « vous avez rentré votre code téléphone, ne vous inquiétez pas le temps d'attente est gratuit pour vous ». Donc le temps d'attente n'est plus une critique.

Au final c'est vrai, c'est un travail qui est difficile. Pour la plupart on est Freenautes, on est même Freenautes avant de travailler chez Free et on se met à la place des gens. Donc je pense que cette approche, plus que l'approche formelle, c'est ce que cherche les gens à l'heure actuelle. C'est l'impression que j'ai. L'impression d'avoir son technicien, son boulanger, son garagiste... Excuse-moi l'expression un peu « franchouillard », mais on est comme ça, on aime bien la proximité, on n'aime pas trop avoir à faire avec des gros trucs un petit peu rigide avec l'impression de faire face à un mur.

Quand j'ai un abonné en ligne, je suis la charte mais j'essaye surtout de ne pas lui faire trop voir que c'est une charte, en restant le plus simple possible, qu'on ait une discussion d'humain, je vais faire les présentations, après... Par exemple sur un boîtier HD, on est censé faire un résumé des tests qui ont été faits et je vais me permettre une petite pointe d'humour. Lui dire « nous avons testé l'alimentation du boîtier ADSL sur le boîtier HD ça ne s'allume pas plus qu'avant, c'est donc d'une logique implacable », là tu obtiens un petit sourire de l'abonné, « ce n'est donc pas l'alimentation c'est le boîtier », l'abonné acquiesce en rigolant... Donc des fois juste sur un petit truc comme ça, tu rétablis le contact. Parce que des fois tu as des gens au téléphone, mais ils ne sont pas là. Ils t'écoutent et attendent de voir ce que tu proposes...

Et au niveau des manipulations tu penses que c'est plus dur ou plus facile de leur faire faire les choses ?

Tout dépend de comment tu présentes la chose. C'est comme l'exemple du médecin c'est pareil, tu expliques à l'abonné pourquoi il doit prendre du « Guronsan », il va en prendre. Tu lui dis prends du « Guronsan », tu ne lui dis pas pourquoi il va te dire « boîtier », il ne va pas comprendre. Si tu lui dis « écoutez là on a un problème, ça peut être soit matériel soit logiciel, donc on va réinstaller le logiciel pour voir si ça vient de là, si ça ne marche toujours pas on échange le matériel ». Et plus vite on aura fait la manipulation, plus vite l'abonné aura raccroché et moins ça lui coûtera...

Que penses-tu de l'AdUF et des autres sites communautaires qui tournent autour de Free ?

Je pense que ces sites devraient être plus connus. Je trouve que Free devrait plus communiquer dessus. Peut-être les adjoindre à quelque chose...

Par exemple sur le site d'assistance sur lesquels on communique beaucoup, il y a des choses formelles. Pour l'UPnP c'est pauvre en renseignement, pour le Freeplayer aussi c'est pauvre et je pense qu'une bonne redirection vers ces sites, ce serait intéressant, que ça soit rajouter en plus sur l'assistance oui.

Et il y a beaucoup d'abonnés qui préfèrent passer par ces sites, parce que bon, les réponses qu'ils ont avec Eva elles sont formelles mais elles sont « sèches », c'est « fais-ci fais-ça fais-ci »...

Et il y a beaucoup de services que nos abonnés n'utilisent pas aussi, je pense que l'on devrait beaucoup plus communiquer dessus, comme le SIP... Quand je vois des gens qui restent deux semaines sans téléphone à cause d'une panne qu'on n'arrive pas à déterminer, on voit un diagnostic défectueux, on envoie une alimentation, on met à jour... Alors que l'abonné aurait pu utiliser le SIP avec simplement un micro et un casque...

Justement il n'y a pas de process établi par rapport au SIP ?

Non ce n'est pas dans les process, c'est un service additionnel, comme le Freeplayer. Donc il n'y a pas obligation à proposer le service... Mais ça rentre un peu dans la « Free Touch », dans la relation avec l'abonné...

Les sites communautaires proposent aussi des tutoriels sur les consoles de jeux, sur l'iPhone, sur le matériel autre, sur le site d'assistance de Free, qui est le plus connu des abonnés, tu n'as aucun support...

Il n'y a pas un jour sans que je dise à quelqu'un « consultez le site Freenews » et qu'il me réponde « comment ça s'écrit, c'est quoi ? », ils ne connaissent pas. Jamais il ne leur serait venu à l'idée de penser qu'il y aurait peut-être d'autres sites parlant des manipulations, des astuces...

Mais il y a aussi des gens qui sont totalement réticents, dès qu'il faut taper, même le site d'assistance, ils n'en veulent pas. Ils ont un ordinateur pour lire leur mail et consulter leur banque c'est tout.

Et bien-sûr il y a aussi de gros « geeks », des administrateurs réseau, qui ne savent pas... Qui voient qu'il y a un switch sur la Freebox et qui n'imaginent pas qu'on puisse s'en servir comme routeur.

Le mot de la fin pour les lecteurs ?

Vous avez un matériel, vous n'imaginez pas même pas ce que vous avez chez vous, pour la plupart. En comparant, en regardant ailleurs, ce n'est pas aussi libre, avec Free on peut faire pas mal de choses, en sortant un peu des sentiers battus... Entre le Wi-Fi, le routeur, l'UPnP, le médiacenter, la redirection de ports, générer son mot de passe soi-même, choisir son cryptage, choisir sa clé... C'est Free quoi, c'est vraiment tu fais ce que tu veux. C'est vrai que bon, il faut être un peu « geek » sur les bords, mais on a du super matériel. Je trouve que les abonnés se limitent à un usage un peu trop basique, il faut qu'ils s'y mettent ! :-)