

Les associations nouvelle génération

Abonnés et FAI : l'entente cordiale

Les colères, les procès et les foires d'empoigne entre les utilisateurs et leur fournisseur d'accès, c'est du passé, qu'on se le dise. Les associations jouent aujourd'hui l'entraide communautaire... sous l'œil bienveillant du FAI.

Il était une fois une époque où l'on râlait sur le Net. Le haut débit n'avancait pas. Les prix étaient prohibitifs. Les précurseurs piétinaient d'impatience. Et les plus en colère se regroupaient en associations pour faire entendre leur hargne. Luccas (feu "Les Utilisateurs du Cybercâble ASsociés") est l'un des grands symboles de ce temps où l'on se bagarrait à coups de pro-

cès entre abonnés et opérateur. Fin du XX^e siècle... de l'histoire ancienne! Juin 2008, on a rendez-vous avec un jeune homme, vice-président d'une association d'abonnés Free, qui passait une tête à Paris à l'occasion d'une visite programmée... chez Free. Comme à peu près tous les mois, il va, accompagné de quelques compères, récupérer de l'info à la source, chez l'opérateur, ravi. En faisant notre enquête sur cette nouvelle génération associative créée autour des fournisseurs d'accès, on s'est ainsi aperçu que les uns et les autres avaient tissé des liens étroits et travaillaient glo-

balement en harmonie. On ne dira pas "ensemble", car les associations que nous avons rencontrées sont toutes indépendantes*. Elles affichent leur liberté de ton et une crédibilité éprouvée auprès des internautes, de plus en plus nombreux sur leurs sites. Au détriment des forums officiels, les sites associatifs sont devenus des lieux incontournables pour une grande partie de la clientèle des FAI; et ces derniers ne s'en plaignent pas! Au contraire. Plutôt que de jouer contre ces communautés, les opérateurs ont décidé de les choyer: infos exclusives, dépannages en direct sur les forums officiels par des hot-liners officiels, mise en place d'outils pour remonter les bugs déclarés sur les sites, etc. Les associations n'ont jamais été aussi influentes... et apaisées. • D.S.

* Impossible, hélas, de faire le tour de toutes les associations et de tous les sites d'utilisateurs créés autour des FAI; vous trouverez ici les principaux.

ÇA NE MARCHE PAS!?
AVERTIR LE CLUB
DES MÉCONTENTIS
EN PREMIER!

MARCHE PAS,
NON PLUS!



"Free est le seul FAI en France autour duquel des communautés nombreuses et influentes se sont développées." Free

LE JOURNAL DU FRENAUTE. Bienvenue chez les pros de la technique et passionnés de Free : les membres du site publient régulièrement des dossiers solides sur la Freebox et les technos qui l'accompagnent. Indépendants, sérieux, les membres de l'associe accueillent cependant volontiers les salariés de l'assistance technique de Free sur ses forums. "Free est ouvert aux associations, on a de la chance, confie Olivier D. (qui préfère ici ne pas dévoiler son nom de famille). *Quand on a publié un dossier pour dénoncer une pratique qui nous déplaisait, on n'a pas été 'blacklistés' pour autant.*" **6 bénévoles, 10 000 visiteurs par jour.** Ils demandent : l'accélération du déploiement de la fibre optique. Ils reprochent : des services lancés alors qu'ils sont encore en phase de test.



FREENEWS. Hasard de l'histoire, Olivier Rosello ouvre son site le jour où Free lance son service télé. Dans les quinze jours, il est approché par l'opérateur, qui souhaitait créer une communauté autour de sa marque, différente de Freeks, un site particulièrement virulent alors. Freenews va jusqu'à participer à la conception d'une offre pour le renouvellement des Freebox. "Au début, il fallait payer 90€ pour accéder à la nouvelle version. La grogne a monté et Xavier (Niel, le fondateur de Free-liad, ndr) nous a proposé de réfléchir à une solution. Un mois après, l'offre était modifiée et c'est nous qui l'avons annoncé!" Lors de la sortie du 'multipost', "Free a constaté un record de fréquentation sur Freenews. Résultat : un développeur a été mis à temps plein chez eux sur ce service!" Certains diront que c'est l'association indépendante la plus "officielle" de Free. **3 salariés, 50 bénévoles actifs, une chaîne sur le bouquet Freebox TV.** Ils demandent : une véritable offre mobile. Ils reprochent : l'accent mis sur le contenu (pas assez geek!).



FREE. Il ne se passe pas une journée sans qu'Angélique Berge, directrice de la relation clients Free, n'échange avec un des membres d'une communauté de Freenautes. Elle les rencontre plusieurs fois par an et organise une convention annuelle afin de réunir et souder tous les passionnés. Elle ne maîtrise pas pour autant les infos publiées, précise l'opérateur. Xavier Niel, vice-président et directeur stratégie, entretient également une relation privilégiée avec certains membres.

UNIVERS FREEBOX. Ce sont des spécialistes de la télé par ADSL. Il y a un an et demi, Univers Freebox crée un collectif pour démarcher les chaînes de télévision afin qu'elles viennent sur les bouquets de Free. Un peu à la manière d'ambassadeurs de la marque, ils ciblent des chaînes régionales et internationales qui les intéressent et font leur possible pour les séduire. Même chose avec les radios : "On a monté une opération avec le prestataire de Free; toutes les radios qui arrivaient grâce à nous bénéficiaient d'une promo!" Pour autant, Univers Freebox n'est pas Free : "L'idée vient de nous, on agit en toute impartialité", précise Vincent Barrier, vice-président de l'association. **7 personnes au conseil d'administration, 20 membres officiels et un forum d'entraide.** Ils demandent : des jeux, la fibre optique, le Wimax et une assistance de proximité partout en France. Ils reprochent : rien!



PHOTOS DR - FREENEWS

n9ws. Créé en 2004, n9ws détaille l'actualité et aide les abonnés Neuf Cegetel. Les rédacteurs sont informés par des communiqués de presse de l'opérateur et parfois bénéficient même d'exclusivités. "Nous avons été à plusieurs reprises invités au siège de Neuf Cegetel pour la présentation de produits et la réalisation d'interviews, permettant ainsi aux abonnés de mieux connaître l'opérateur", ajoute Nicolas Vannier, administrateur du site. Il se flatte par ailleurs de faire avancer des sujets : précisions sur la facturation, débridage de certains utilisateurs... **20 bénévoles actifs, 7 000 visites par jour, 20 000 membres.** Ils demandent : un forfait "quadruplay" avec la 3G+ incluse. Ils reprochent : quelques problèmes avec l'assistance technique.

JUSTNEUF. Ce fut le premier forum d'entraide dédié aux abonnés de Neuf. "Au début, personne ne voulait entendre parler de nous, raconte son fondateur, Éric Escabasse. À force de frapper à la porte, on a fini par être entendus." Aujourd'hui, le site entretient de très bons rapports avec l'opérateur, "ce qui permet de mieux aider les internautes", insiste Éric. Ainsi, il attire de plus en plus d'internautes sur ses forums. Et Neuf a des clients satisfaits qui profitent d'un service d'entraide gratuit : "gagnant-gagnant". **1 responsable et 3 modérateurs, 51 000 membres.** Ils demandent : la fibre optique et la gratuité des appels vers les box pour les abonnés. Ils reprochent : quelques couacs dans la gestion commerciale.



"Quand on doit fusionner des parcs d'abonnés issus de rachats, on explique les processus aux associations et ça rassure toute la communauté." Neuf

Avec trois associations principalement, Neuf a mis en place des accords pour intervenir en permanence, identifié en tant que "corporate", sur les forums non officiels. Une équipe s'occupe de faire de la veille sur tous les sites. Les assos permettent de bêta-tester des produits, dépister et résoudre des problèmes, explique-t-on.

COMMUNAUTÉ ALICE

C-ALICE. Au départ, l'association se crée à la suite de soucis que rencontrait Tiscali. Le succès fut rapidement au rendez-vous car les problèmes étaient nombreux. Septembre 2005, Tiscali devient Alice, C-Tiscali est naturellement devenu C-Alice. Entraide journalière, news, dossiers tutoriels très complets...



"Nous figurons dans le Livret Qualité Alice mis en place à l'occasion du Contrat Alice pour vous", précise Busyspider (les membres tiennent à leur anonymat) du Cercle des Aliciens. C-Alice constitue un canal important de remontées de problématiques. Une coopération avec Alice a été mise en place à travers le "service de relations" : "Cela nous permet de mieux comprendre ce qui se passe et de pouvoir répondre aux Aliciens en conséquence."

Des bénévoles uniquement. Ils demandent : la poursuite de leur action actuelle et de leur coopération étroite avec le futur repreneur sur le même mode qu'actuellement avec Alice.

"En trois ans, les communautés sont devenues des ambassadrices de la marque tout en disant ce qu'elles pensent." Martial Delpuech, directeur des relations publiques



ALICE. "À l'époque de Tiscali, il n'y avait pas d'attachement à la marque, se rappelle Martial Delpuech. Alors on a identifié la communauté et on a créé un service dédié : 'les relations Web d'Alice' ". Rencontres, informations en avant-première, les Aliciens influents sont choyés, rassurés. Les modérateurs participent à l'élaboration de tutoriels, testent les produits avant tout le monde. Résultat efficace, selon Martial, qui constate que les crises sont mieux gérées et que lors des moments cruciaux les internautes se mobilisent pour défendre leur opérateur Alice.

COMMUNAUTÉ NEUF

PHOTOS DR

COMMUNAUTÉ ORANGE



APEUL. L'Association pour l'entraide des utilisateurs Livebox est née en 2004 sous la forme d'un forum, qui a pris tout de suite de l'ampleur : "Les gens avaient besoin de comprendre, de vulgarisation à l'arrivée du triple play", se rappelle son fondateur, Étienne Poupée. Très tôt, il cherche à collaborer avec l'opérateur pour être plus efficace. Mais c'est dur, dit-il. En 2006, il fait venir les chefs de projet Livebox, bâtit une équipe de dix testeurs et organise une remontée des bugs du forum vers Orange. À ce jour, c'est encore en cours de mise en place... Les équipes tournent, l'asso relance et avance, petit à petit. **20 modérateurs, 3 webmasters, 50 000 membres, 1 500 visiteurs par jour.**



"Les remontées des associations enrichissent les remontées standard faites par notre service après-vente." Orange

ORANGE. Les experts de l'opérateur informent l'Apeul des évolutions de la Livebox et répondent à leurs questions techniques. Les membres de l'association sont recrutés en tant que bêtesteurs et ils évaluent régulièrement avec le FAI les attentes des utilisateurs.

CÂBLE INFO. Plutôt technique : sur le site, les abonnés au câble échangent sur leurs problèmes de configuration. D'après Yohan Toxé, le fondateur, des techniciens salariés de l'opérateur passent sur le forum anonymement. **2 modérateurs, 1 500 à 2 000 visites par jour.**



MISÉRICÂBLE. Avec ce nom-là, difficile de passer pour sympathisant ! Pourtant, le site est désormais serein avec l'opérateur. "En 2005, on voulait protester contre les gros problèmes du câble, rappelle Nicolas Binvel, responsable de l'asso. On s'est battus contre les quotas limitant l'utilisation du débit." Aujourd'hui, le site communautaire avec Numéricâble. C'est devenu un forum d'entraide, et l'image du FAI s'est améliorée auprès des membres. Miséricâble a même pensé changer de nom... **10 bénévoles, 1 500 visites par jour. Ils demandent : plus de chaînes HD. Ils reprochent : le fait que la box ne soit pas fonctionnelle à 100 %.**



PHOTOS DR

GÉNÉRATION CÂBLE. "Nous sommes un regroupement d'utilisateurs, pas une association vindicative", précise d'entrée David Montourou, créateur du site. Lorsque UPC et Noos se sont rapprochés, il a été contacté. "Le responsable communication a souhaité tisser des liens avec nous, il nous a communiqué des infos, invités aux conférences de presse, fait visiter les équipements, rencontrer l'équipe... Nous comprenons mieux quand ils ont des problèmes, mais nous sommes restés très objectifs", précise David. À son actif : un canal de diffusion télé en 16/9, la rédaction d'un manuel utilisateur, une boîte e-mail pour faire remonter les pannes. **3 administrateurs, 8 modérateurs et 600 000 visites par mois. Ils demandent : plus de chaînes HD, l'accélération du déploiement de la fibre optique. Ils reprochent : des bouquets TV trop compliqués et trop chers.**



"Nous avons des relations fréquentes avec les sites spécialisés."

Arnaud Talamon, responsable de la communication

NUMÉRICÂBLE. Le FAI informe au jour le jour les communautés sur les nouveautés, les prévisions sur ses offres, l'avancement de travaux de rénovation... "De leur côté, elles nous informent des remontées clients : leurs attentes, les éventuels problèmes. Cela renforce nos études internes."



COMMUNAUTÉ NUMÉRICÂBLE