

Le support de Free, une source de distractions sémantiques

Stéphane Bortzmeyer

<stephane+blog@bortzmeyer.org>

Première rédaction de cet article le 29 juin 2008

<https://www.bortzmeyer.org/support-de-free.html>

Le FAI Free est réputé pour la qualité très approximative de son service : pannes fréquentes, support totalement incompetent et payant (y compris le temps d'attente, si on appelle depuis un autre réseau téléphonique, ce qui est évidemment toujours le cas lorsqu'il y a une panne), etc. Cette réputation est-elle justifiée ? Le support, en tout cas, est à la hauteur de son image.

La dernière question que j'ai posée au support par courrier électronique était : « Y a-t-il un moyen de dire à la Freebox (configurée en routeur + serveur DHCP) de distribuer comme serveur DNS non pas sa propre adresse mais des adresses IP de serveur que je choisis ? » Et la réponse, qui a mis pas moins de trois jours pleins à arriver, est « Si vous désirez configurer un réseau wifi, il vous faut vous rendre dans la rubrique "Fonctionnalités Optionnelles" de l'interface personnalisée de votre compte utilisateur à l'adresse suivante (<http://subscribe.free.fr/login/>). Ensuite veuillez cliquer sur le lien : "internet" puis : "Configurer mon routeur Freebox" Ensuite veuillez activer le mode routeur et le mode DHCP ensuite veuillez sortir et cliquer de nouveau sur "internet" puis sur la partie gauche de la page vous trouverez le lien : "Personnaliser mon reverse DNS" ou vous pouvez distribuer les adresses que vous choisissez. » D'où sort le Wifi ? Et, d'une manière générale, quel rapport avec ma question ?

On voit que la rumeur fréquente selon laquelle le support de Free serait assuré entièrement par des logiciels, type Eliza, est une pure calomnie. Un robot ne mettrait pas trois jours à répondre et lirait probablement mon message, sans inventer n'importe quoi comme ce Wifi mystérieusement apparu. La réalité est plutôt que le support est assuré par des gens incompetents, sous-payés et méprisés, et que la qualité est à l'avenant. Compte-tenu du marché de l'emploi, on se doute bien que quelqu'un qui aurait, ne serait-ce qu'un Bac+2 en informatique ne ferait pas le support de premier niveau...