

# Avis des résidents des Dolines concernant les changements de fournisseur d'accès à internet

Auteur : **Matti Schneider-Ghibaudo** ([matti.schneiderghibaudo@gmail.com](mailto:matti.schneiderghibaudo@gmail.com))  
Représentant étudiant élu pour 2010-2011.

Établissement : CROUS — Résidence les Dolines

Licence : Ce document vous est fourni sous une licence **CC-BY-SA**.

Vous avez le droit de distribuer librement ce document et de l'utiliser dans vos propres créations, mais vous devez en citer les auteurs.

Si vous modifiez ce document, vous devez le rendre disponible au public sous une licence équivalente à celle-ci.

Pour plus d'informations, voyez la [licence complète](#), ou contactez l'auteur. Pour demander un droit d'exploitation sous une licence différente, contactez l'auteur.

Envoyé le : 15/04/11

# Introduction

---

Ce rapport se base principalement sur un sondage anonyme effectué par diffusion électronique au sein de la résidence les Dolines du 15 mars 2011 au 25 mars 2011. Ce sondage a reçu un taux de participation de 46% (94 répondants), ce qui rend ses réponses statistiquement significatives.

## Intérêts des résidents

---

### 1. Ininterruption

Le point le plus important pour les résidents est avant tout que l'accès à internet ne soit pas interrompu. En effet, cet accès est bien évidemment aujourd'hui crucial pour les études. Cela sera d'autant plus marqué qu'une éventuelle transition devrait s'effectuer au moment des examens de fin d'année, période où la recherche de documentation sera la plus importante.

Par ailleurs, au vu du contexte géographique de la résidence, l'accès à internet est également très important d'un point de vue personnel. En effet, pour rappel, les résidences situées à Sophia-Antipolis n'ont aucune desserte en transports en commun après 20h30, et absolument aucune animation (cinéma, bar, théâtre...) n'existe sur place. Toute personne non motorisée n'a donc pas d'autre pont vers l'extérieur qu'internet.

Voici quelques commentaires non édités extraits de la partie à réponse libre du sondage (pour rappel, de nombreux étudiants étrangers sont présents dans la résidence) soutenant ces points :

"[...] j'espère bien que nous aurons cette connexion jusqu'à fin juin car comme tous les étudiant Internet est un de mes principaux moyens pour étudier."

"Je trouve que le wifirst est très pratique. Et j'ai tellement besoin d'un service d'internet personnelle."

"ça me rend inconfortable de n'avoir accès à l'internet. quelqu'un devrait le gérer plus tôt pour éviter la suspension de l'internet."

"Je trouve que la moindre des choses à l'heure actuel et de pouvoir avoir accès à internet chez soi [...], ce serait le minimum ."

"[...] Evidemment je ne parle pas du fait qu'à peu près toute les semaines j'ai des dossiers informatiques à envoyer à mon école en guise de devoir maison. Je ne sais pas vraiment comment faire à ce moment meme pour me connecter et envoyer correctement mes fichiers sans connection toute la semaine [...]. Enfin je ne pense pas être la seule dans cette situation."

"[...] pour faire son travail personnel on a besoin de tranquillité et de tous nos cours surtout que l'arrêt est prévu pil pendant les examens!!! C'est vraiment un gros problème..."

## 2. Qualité de service

Un service de mauvaise qualité n'a bien évidemment qu'un intérêt très limité. Nous savons que des plaintes en ce sens ont été émises envers Wifirst, mais il est à noter qu'elles proviennent systématiquement de personnes n'ayant pas remarqué que de nombreuses bornes wifi sont présentes, et qu'il faut en essayer plusieurs avant de trouver la plus proche physiquement du lieu d'accès (ci-contre, illustration du nombre de réseaux captés). Une fois notifiées de ce problème, les personnes n'ont plus de problème d'accès. Ce problème étant inhérent à la technique du réseau sans fil, tout prestataire y sera soumis.



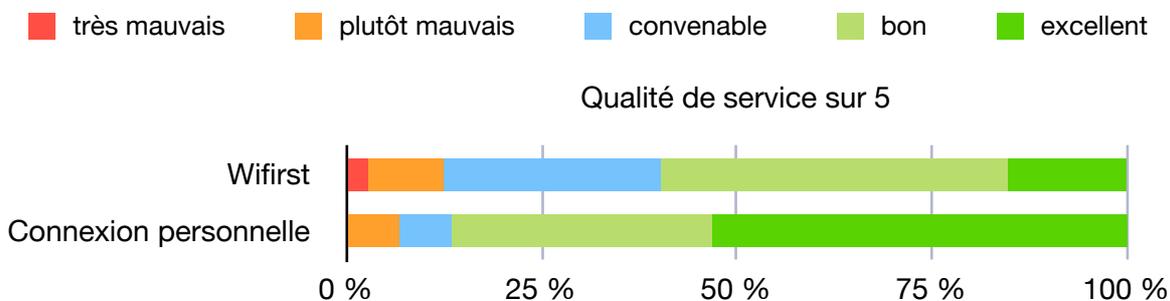
Contacté à ce sujet, Wifirst a déclaré avoir une solution logicielle en développement déterminant automatiquement le meilleur point d'accès.

Le seul point notable est une diminution de la vitesse de connexion aux "heures de pointe", entre 19h et 22h. La connexion est néanmoins toujours opérationnelle, et nous ne voyons pas comment un quelconque prestataire pourrait éviter ce problème.

### Évaluation chiffrée de la satisfaction

Le sondage diffusé demandait aux clients de Wifirst d'évaluer la qualité de service rencontrée sur une échelle de 1 (très mauvais) à 5 (excellent). La note moyenne de ces 72 répondants a été de 3,6.

À titre de comparaison, la même question était posée à des personnes ayant une connexion personnelle (30 à 45 € par mois plus frais d'installation). La note moyenne était de 4,3.



La seule personne ayant considéré la qualité de service de Wifirst comme "très mauvaise" était, au vu du commentaire laissé plus tard, une des personnes s'étant connecté à la première borne trouvée, sans se rendre compte que la réception était très mauvaise car il s'agissait d'une borne éloignée de son lieu d'accès.

## 3. Relation client

Il est à noter que de nombreuses remarques mettent en avant la qualité de la relation avec Wifirst.

"je suis très content de wifirst, je veux continuer à l'utiliser, donc stop [...]"

"Je n'aimerais pas que le service de wifirst soit arrêté"

“Je ne comprend pas pourquoi Wifirst ne peut pas continuer à nous desservir vu que sa prestation était excellente. J'exhorte vivement la reconduction de wifirst pour plus de commodité car je me vois d'un oeil assez contraignant la mise en place d'une salle de connexion.”

“Ce service est le meilleur: accès pour tous pas cher c'est le top”

“Je suis totalement satisfait du service assuré par Wifirst. Leur service client est simplement le meilleur auquel j'aie jamais eu affaire : temps d'attente extrêmement court, personne agréable, problème pris en charge immédiatement. La qualité générale est très bonne, et on ressent un véritable souci du milieu spécifique des étudiants (sites en accès libres, forums, discussions internes à la résidence...). Pour avoir été client dans différentes résidences partout en France, le service a toujours été excellent, à l'inverse de résidences équipées par d'autres prestataires, où la couverture était bien inférieure.”

Par ailleurs, les résidents habitant les Dolines depuis quelques années se rappellent les débuts du déploiement du réseau. À chaque fois que l'accès était coupé, Wifirst intervenait extrêmement rapidement, y compris en soirée, voire en week-end. Aujourd'hui, aucune coupure n'est plus à observer, mais il paraît extrêmement improbable qu'un éventuel nouveau prestataire ne rencontre aucun problème lors de la mise en place du réseau. En revanche, on peut être moins certain quant à sa capacité à assurer un rétablissement aussi rapide, tant la prise en charge était d'une qualité exceptionnelle dans le paysage des FAI.

## Conclusion

---

Pour les raisons énoncées ci-dessus, nous ne pouvons que pousser à la reconduction de Wifirst en tant que fournisseur d'accès.

En effet, non seulement nous paraît-il très peu probable qu'un autre prestataire assure la même qualité de service globale, mais surtout cette reconduction est-elle le seul moyen de garantir une continuité de service au moment où elle sera la plus nécessaire pour les résidents. Les solutions palliatives proposées par le CROUS, sous la forme de salles d'accès communes, ne sont absolument pas adaptées au nombre de résidents ayant besoin de se connecter.

**Au nom des résidents, nous demandons à ce que les examens de fin d'année ne soient pas rendus plus difficiles par une absence d'accès à internet à partir du mois de juin,** et que l'ennui de ceux présents sur Sophia-Antipolis pendant tout l'été sans accès à d'autres distractions soit pris en compte.

## Annexes

---

Ce document devrait être accompagné d'un tableur contenant l'intégralité des réponses au questionnaire.