

A PROPOS DE VOTRE ACCES INTERNET AU FORT D'ISSY...



Présentation du sondage	2
Profil des personnes sondées	3
Panorama général de l'accès Internet	5
Enquête de satisfaction	7
Analyse des résultats	12
Annexe 1 Copie du formulaire	20
Annexe 2 Réponses brutes.....	23



Présentation du sondage

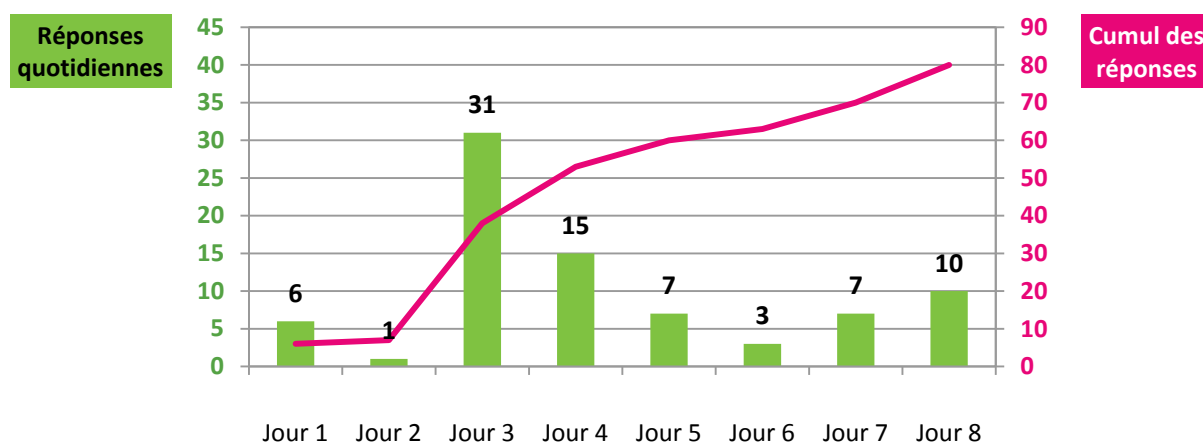
Intitulé : A propos de votre accès Internet au Fort d'Issy...

Période : Du 8 Avril au 15 Avril 2014

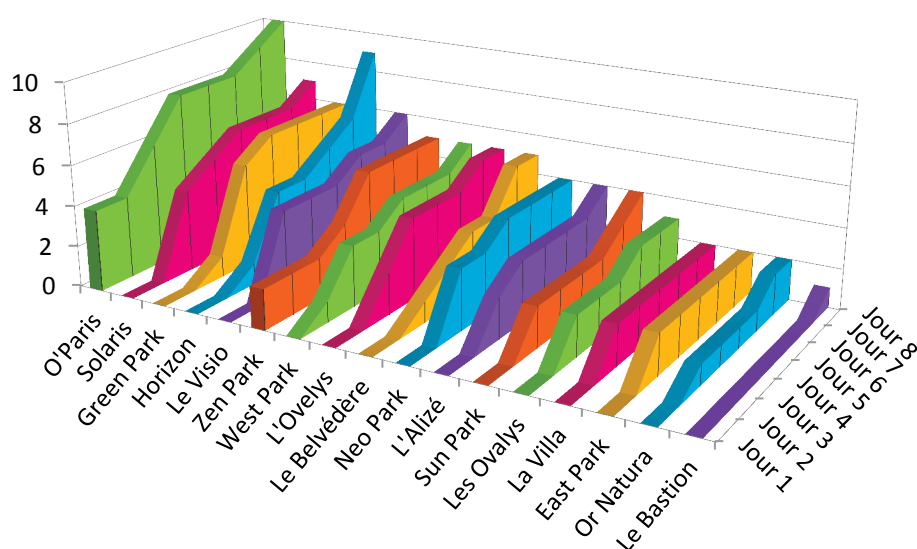
Public : Résidents du Fort d'Issy (visitant suffisamment souvent <http://fortdissy.info/>)

Format : Formulaire créé sur Google Documents (donc vraiment transmis à la NSA)

Nombre de réponses : 80 personnes ont répondu anonymement au sondage.
Certaines questions facultatives n'ont pas été renseignées par tous.

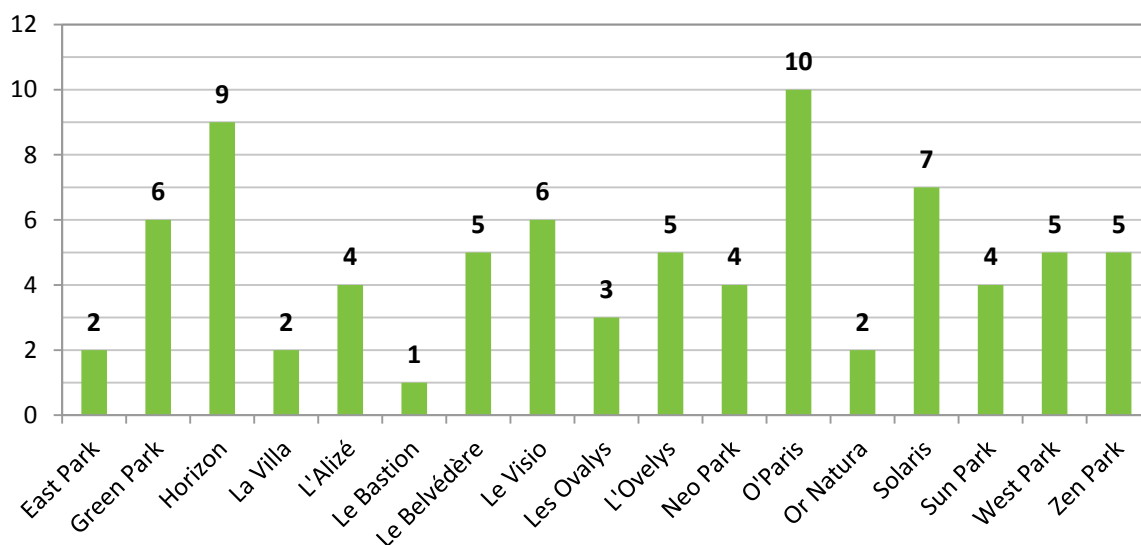


Graphique 1 Evolution du nombre total de réponses au cours du sondage

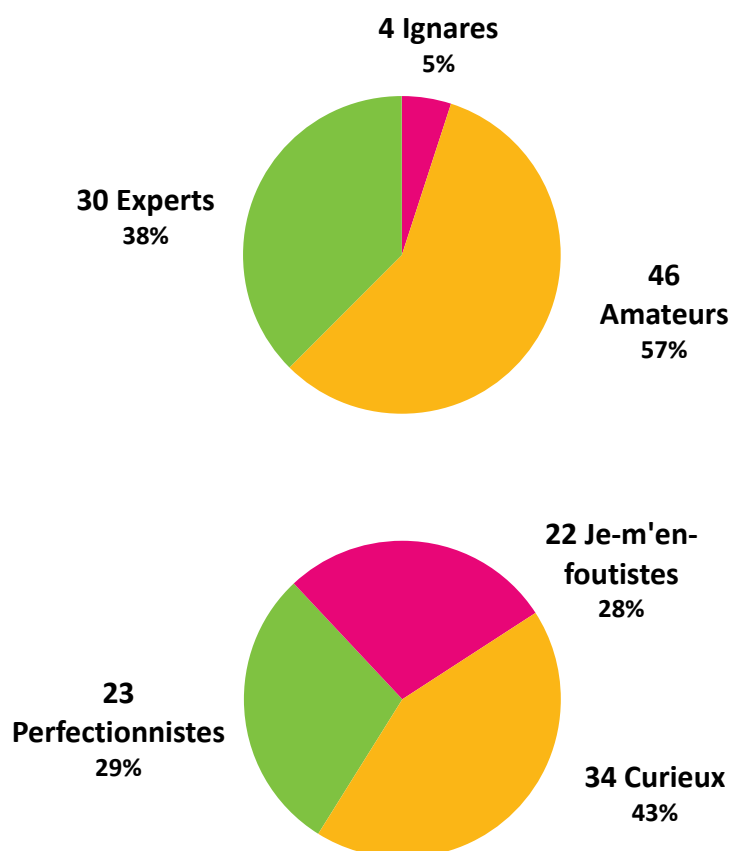


Graphique 2 Evolution du nombre de réponses pour chaque résidence

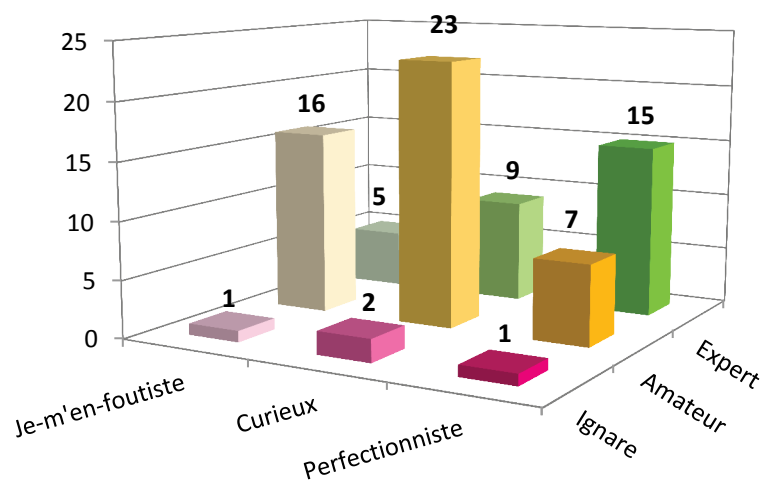
Profil des personnes sondées



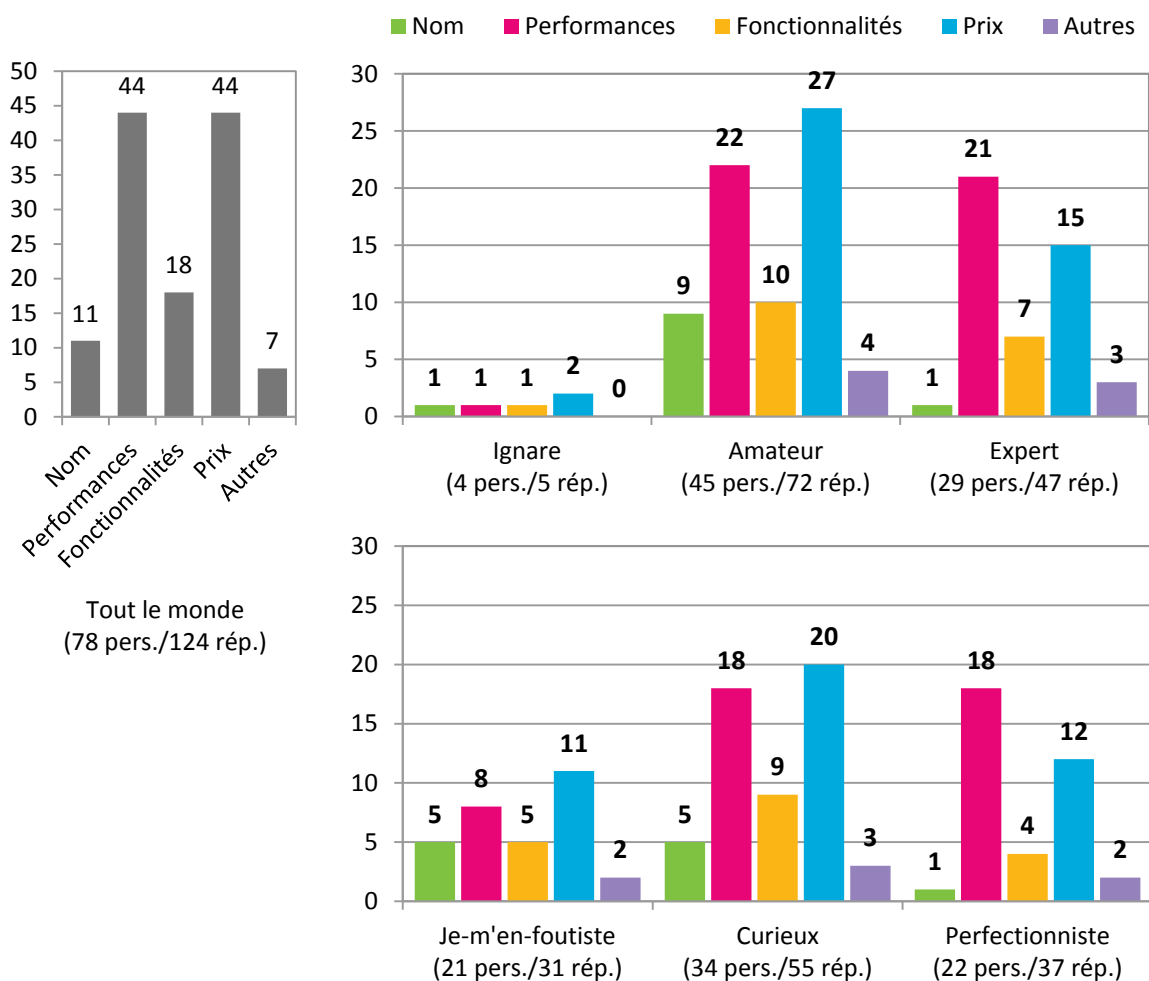
Graphique 3 Répartition des 80 réponses entre les différentes résidences



Graphique 4 Niveau de connaissances et temps passé à étudier les offres disponibles

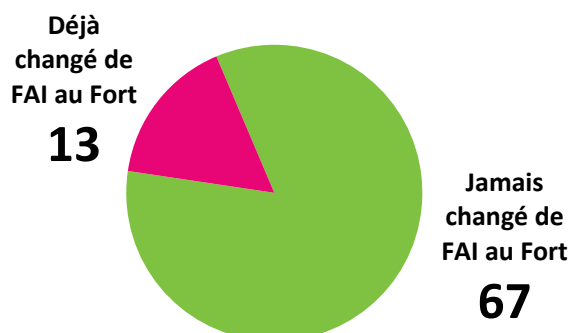
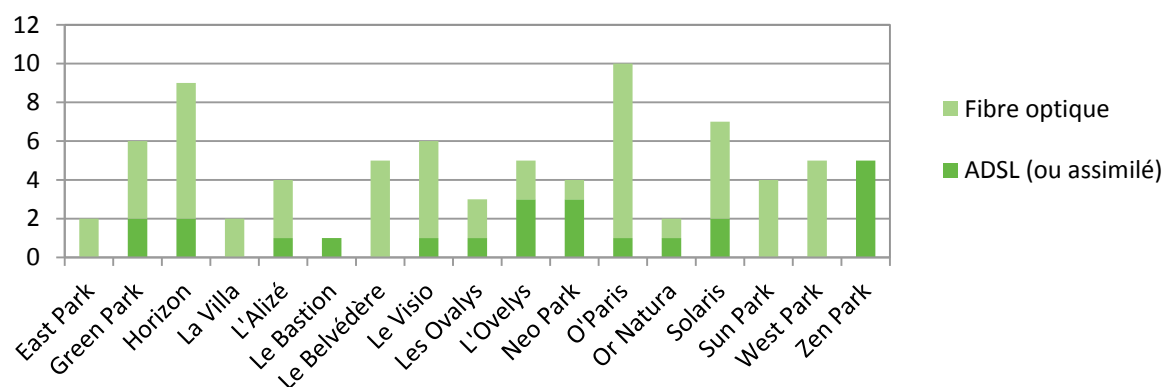
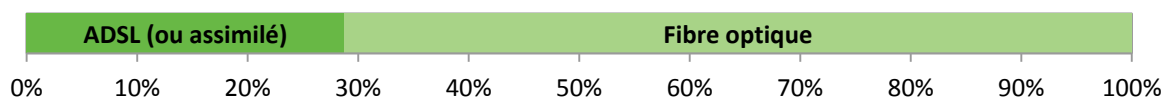
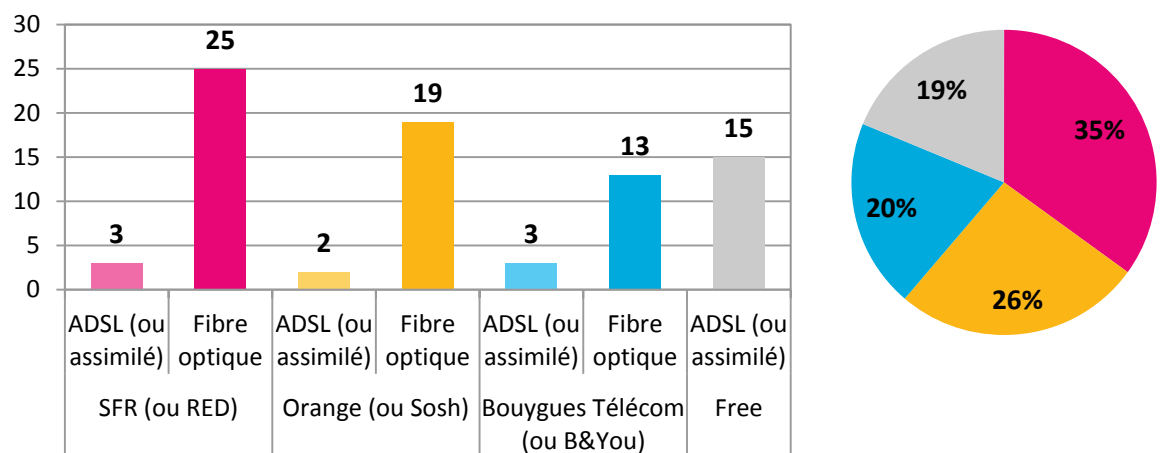


Graphique 5 Corrélation entre le niveau de connaissances et le temps passé à chercher

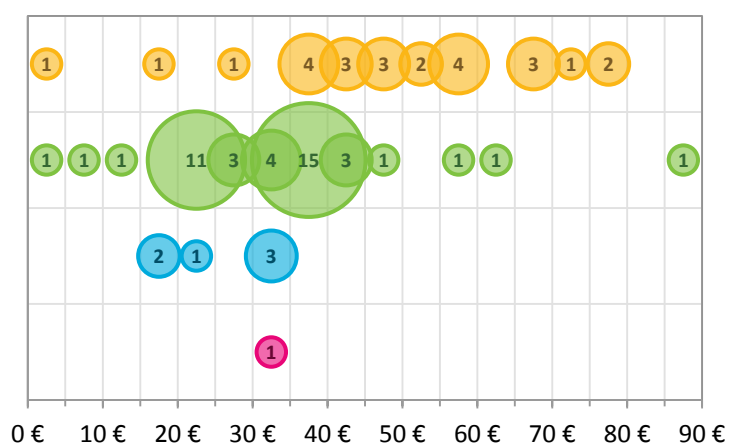
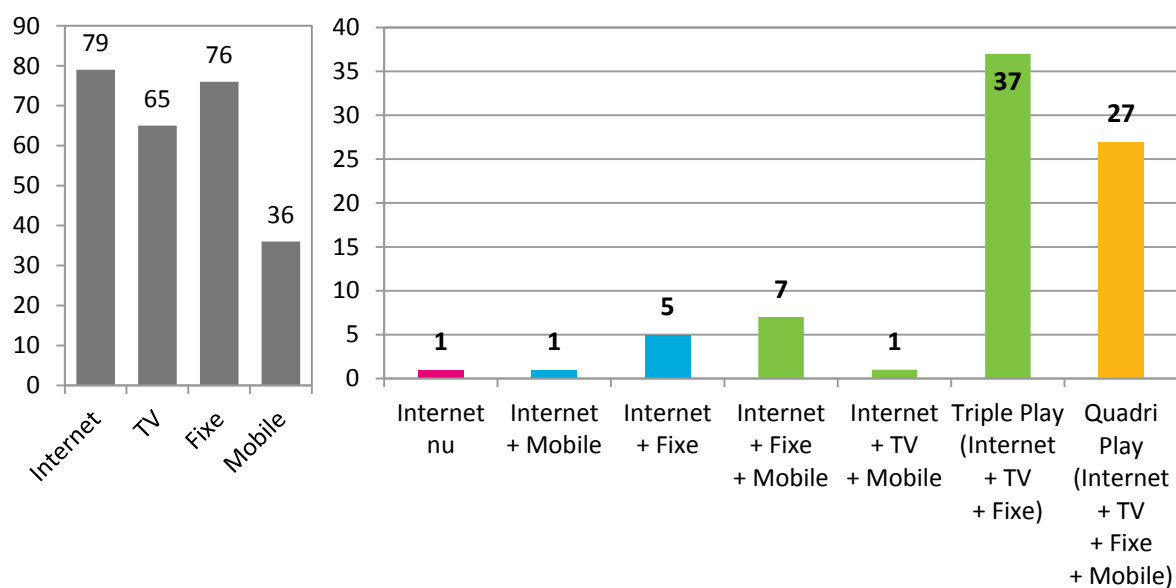


Graphique 6 Critères prioritaires, en fonction des connaissances et du temps de recherche

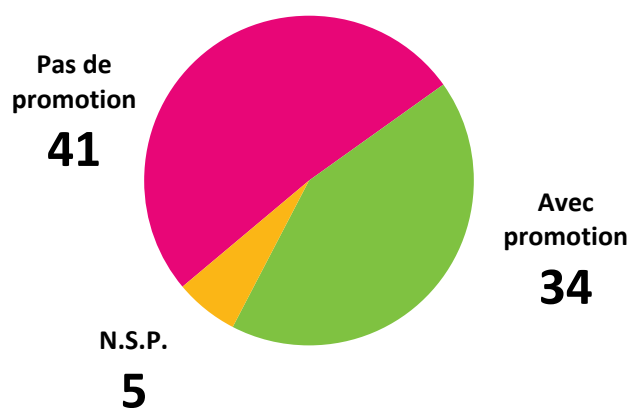
Panorama général de l'accès Internet



Graphique 7 Choix du FAI et du support de connexion, au global et par immeuble

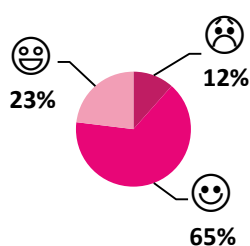
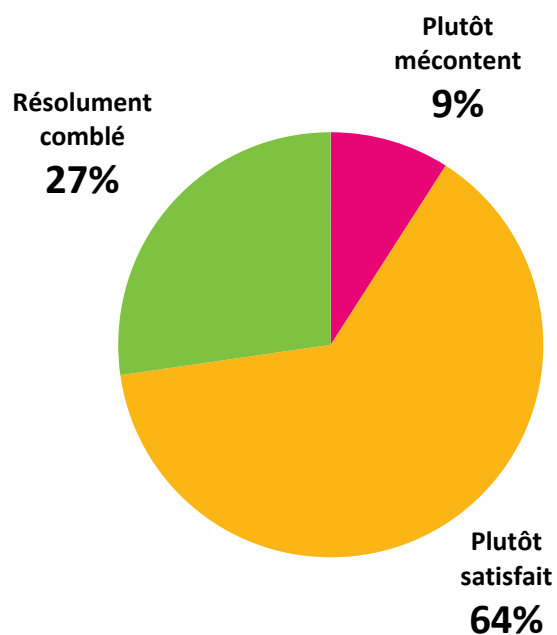


SFR	Orange	BT	Free	
60€ (1)	55€ (6)	64€ (5)	38€ (3)	
20€ (1)	50€ (2)	47€ (7)		
40€ (2)	54€ (8)	54€ (12)	38€ (3)	51€ (25)
39€ (5)	41€ (5)	90€ (1)	36€ (10)	
25€ (14)	37€ (6)	21€ (2)		
28€ (19)	39€ (11)	44€ (3)	36€ (10)	34€ (43)
29€ (4)				
21€ (2)				
27€ (6)				27€ (6)
		35€ (1)		
		35€ (1)		35€ (1)
29€ (27)	45€ (19)	51€ (16)	37€ (13)	39€ (75)

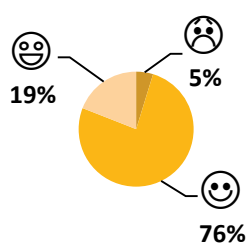


Graphique 8 Contenu des offres et prix de l'abonnement mensuel, moyennes par FAI et type

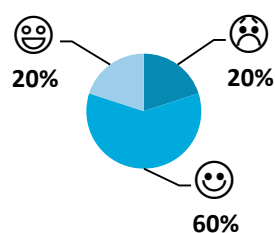
Enquête de satisfaction



SFR (26 pers.)



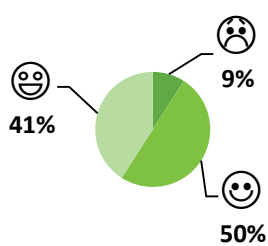
Orange (21 pers.)



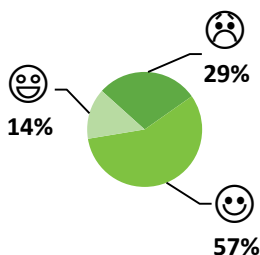
Bouygues (15 pers.)



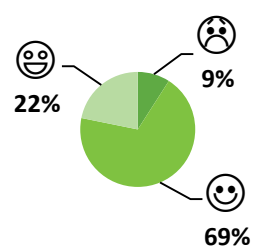
Free (15 pers.)



xDSL (22 pers.)

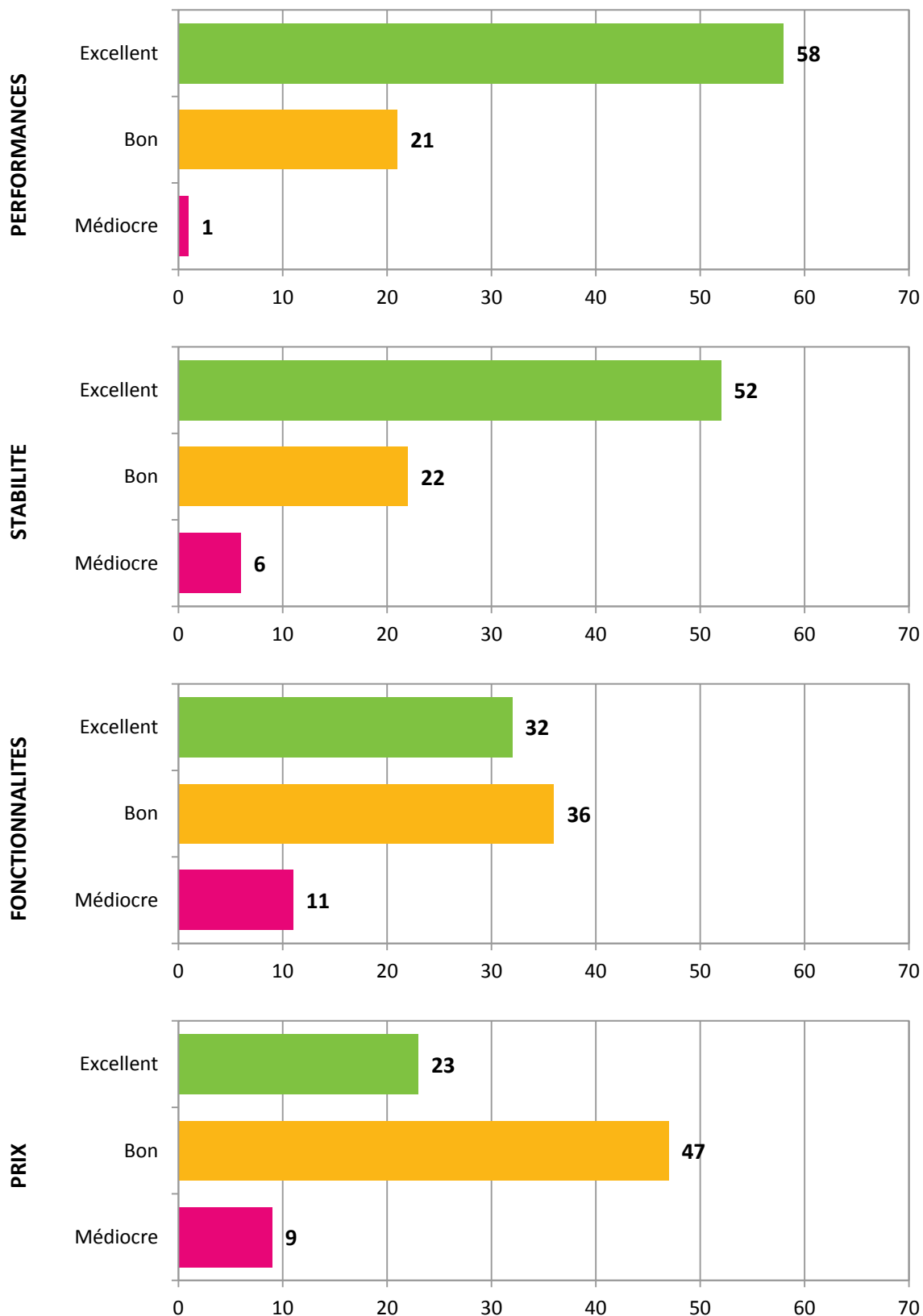


xDSL hors Free (7 pers.)

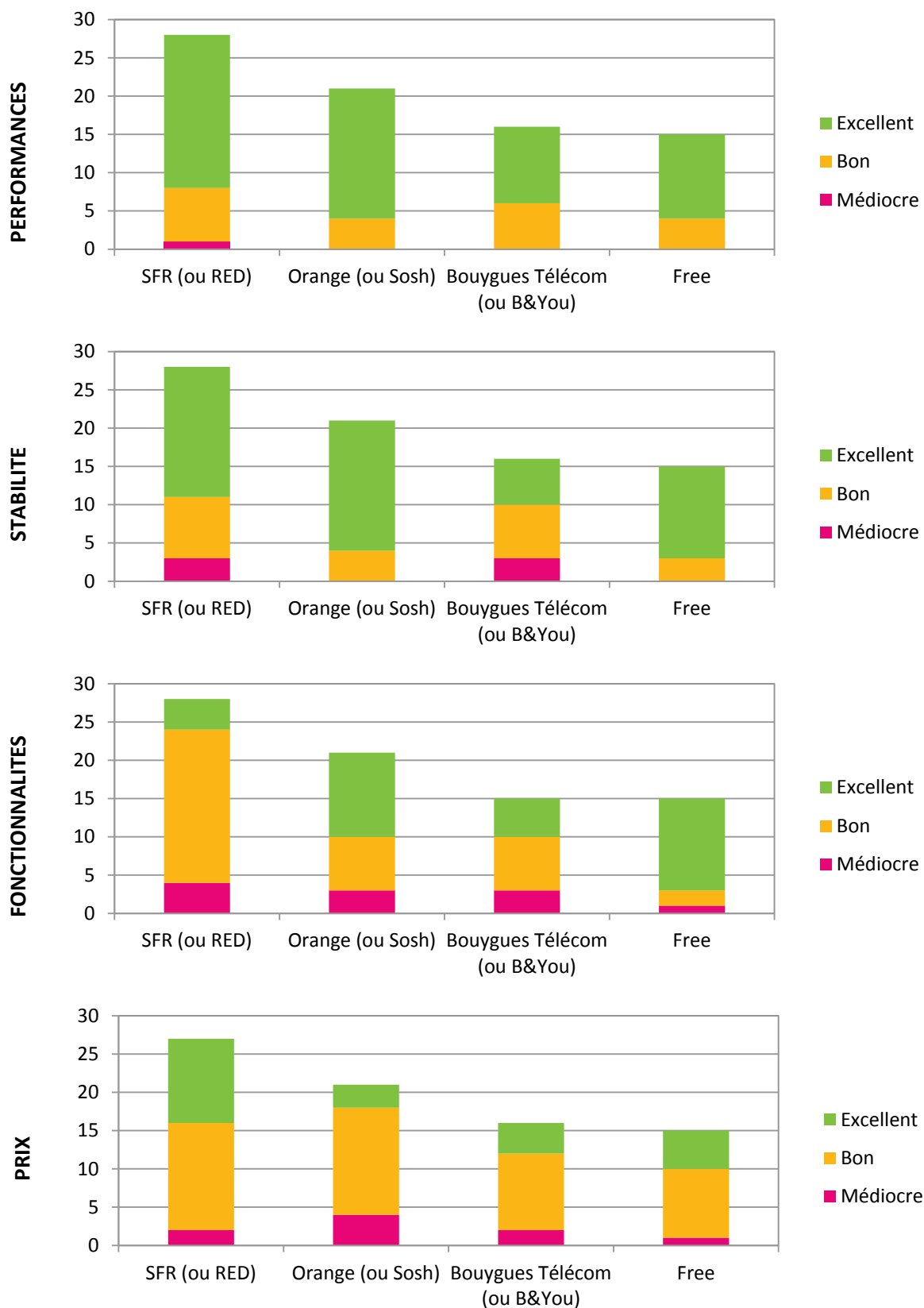


Fibre (55 pers.)

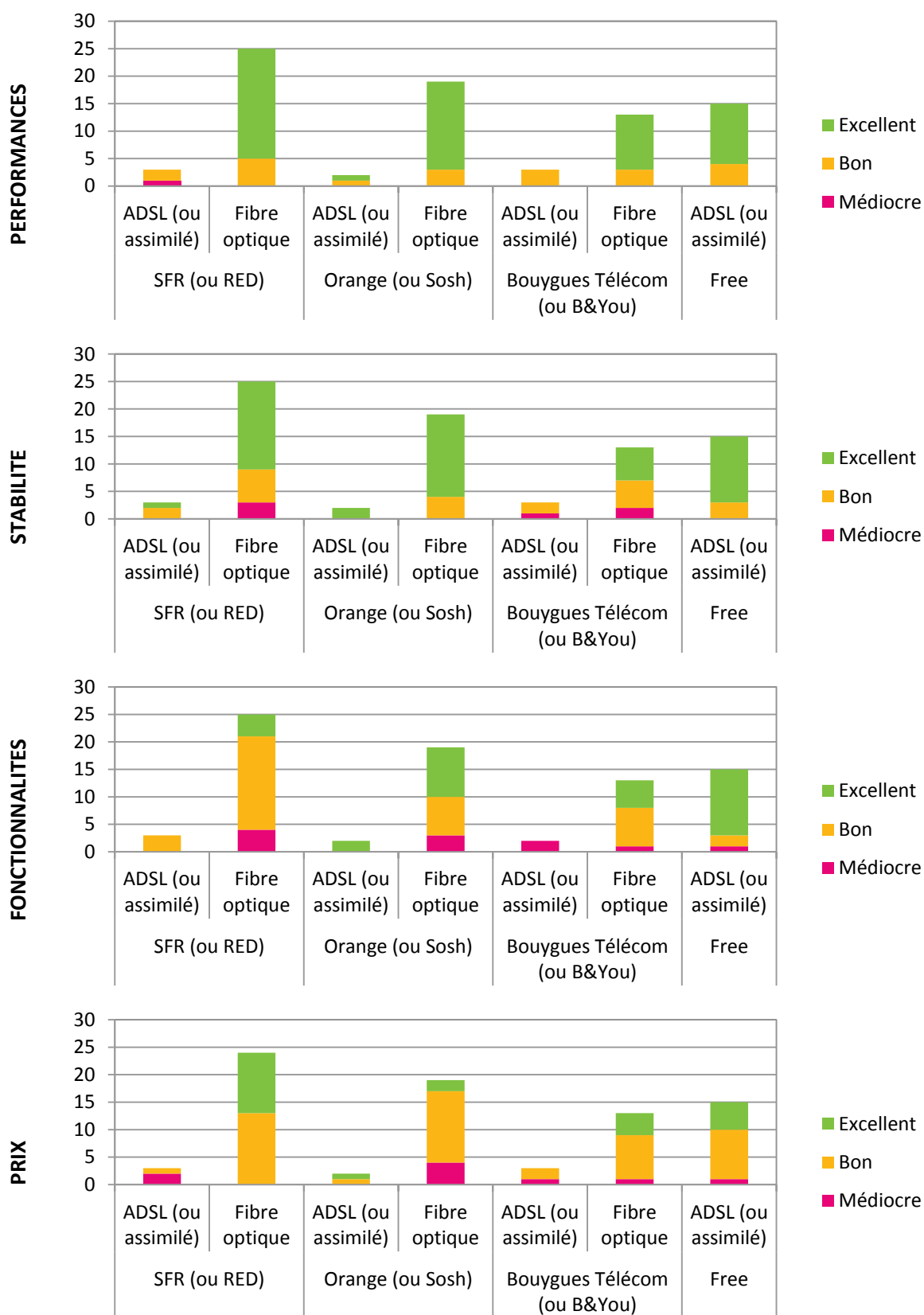
Graphique 9 Niveau de satisfaction globale, décliné par FAI puis par support de connexion



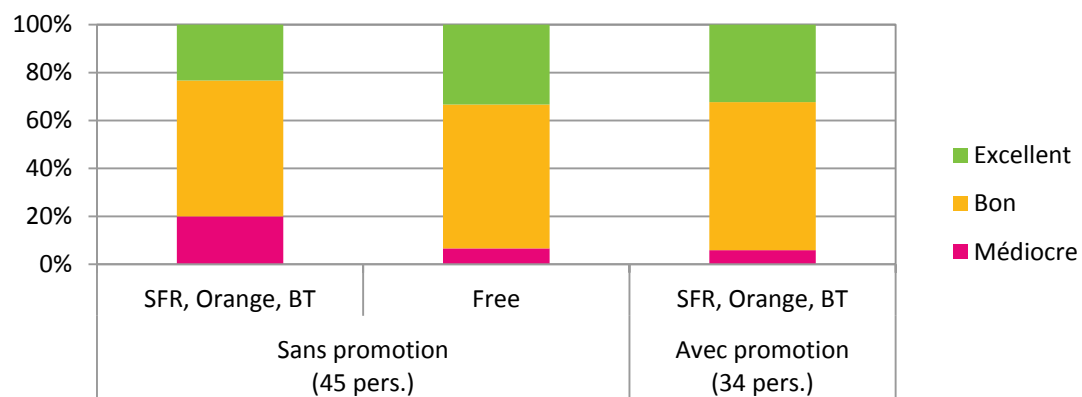
Graphique 10 Niveau de satisfaction détaillé (performances, stabilité, fonctionnalités, prix)



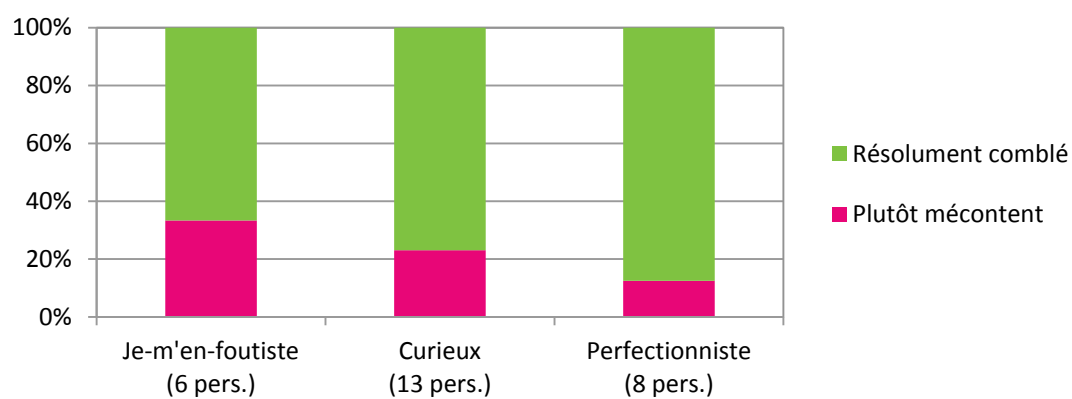
Graphique 11 Niveau de satisfaction détaillé, en fonction du FAI



Graphique 12 Niveau de satisfaction détaillé, en fonction du FAI et support de connexion



Graphique 13 Niveau de satisfaction sur le prix selon qu'il résulte d'une promotion ou non



Graphique 14 Niveau de satisfaction globale en fonction du temps de recherche de l'offre

Analyse des résultats

Avant toute chose, je précise que les données graphiques présentées dans les sections précédentes sont analysées ci-après sans aucune prétention : je ne suis pas statisticien ou épidémiologiste, ce qui signifie que je ne vous dirai pas si les écarts et les tendances qui se dégagent de vos réponses sont significatifs ou pas. Je ne sais pas non plus si l'échantillon des réponses est représentatif de l'ensemble des habitants du Fort, ni s'il est assez fourni. En d'autres termes : certaines conclusions que je vais tirer à grand renfort de raisonnements savants pourraient en fait être le pur fruit du hasard... Enfin, petite précision : je suis complètement impartial dans cette affaire. Non seulement je n'ai pas de préférence parmi les différents FAI du marché (seulement des clichés), mais en plus je suis actuellement client chez Numéricable, le seul opérateur qui ne soit pas présent au Fort. Bon, M. *****, le PDG de *****, me paye assez grassement pour faire ce sondage. Mais rassurez-vous, je sais faire la part des choses !



Présentation du sondage

80 personnes ont répondu au sondage avant sa clôture.

Le **graphique 1** détaille à quel moment vous avez rempli votre formulaire. Merci à Frédéric pour avoir rapidement mis le sondage en visibilité : 31 réponses dans la journée qui suit, soit près de 40% du nombre final, bingo !

Ce même graphique montre qu'il y aurait probablement eu davantage de réponses en attendant encore quelques temps, mais il fallait bien s'arrêter un jour... On remarque clairement la nécessité de relancer les gens pour continuer à faire grimper le score (jours 7 et 8), qui a sinon tendance à s'essouffler. Je me suis limité à ces quelques relances avant de décréter le *game over*.

Le **graphique 2** est là pour le clin d'œil. On y observe par exemple que la seule et unique réponse du Bastion s'est (très) longtemps faite attendre, que deux clandestins du Zen Park ont voté le premier jour (alors que le sondage avait initialement été adressé aux résidents du O'Paris) ou qu'à Horizon on prend son temps pour démarrer, mais une fois lancé on ne plaisante plus ! Les mauvaises langues ne manqueront pas de dire que j'ai arrêté le sondage au jour 8 parce que le O'Paris était sur le point de se faire dépasser...

Profil des personnes sondées

Première remarque : le **graphique 3** indique que toutes les résidences ont au moins une réponse. Le Bastion, encore majoritairement inoccupé, n'a que peu contribué à l'étude. Parmi les « grosses » résidences (plus de 130 logements), le O'Paris a complété le plus de formulaires (pourtant seulement 10 pour 150 appartements), ce qui s'explique par le fait que le sondage a été publié dans

la section du forum de cette résidence pendant deux jours, avant d'être ouvert à tous les habitants du Fort. L'immeuble le plus « actif » est sans conteste le Solaris, avec 7 réponses sur 57 logements.

Le **graphique 4** donne les résultats bruts des deux questions visant à évaluer les connaissances et l'intérêt pour le sujet (temps de recherche) de la personne qui a répondu au sondage. Seulement 4 d'entre vous ont eu l'honnêteté d'avouer qu'ils étaient ignares en la matière, quand plus du tiers des 80 sondés ont déclaré être sur le point de breveter le VDSL3+. Non seulement je vous trouve particulièrement prétentieux, mais sachez qu'en plus vos efforts sont vains : j'ai en effet déjà breveté la version 4++[©] (quand j'avais 10 ans).

Si tout le monde semble donc toucher sa bille au fort Numérique, plus d'un quart d'entre vous (28%) déclare cependant ne pas avoir consacré de temps « du tout » au choix d'un Fournisseur d'Accès Internet (FAI) : j'ai (affectueusement) appelé ce groupe les « je-m'en-foutistes ». En fait, les trois catégories sont plutôt équilibrées, puisque les « curieux » (qui ont « un peu » étudié l'offre) et les « perfectionnistes » (qui l'ont étudiée « en long, en large, en travers ») constituent respectivement 43% et 29% des effectifs.

Le **graphique 5** croise les données du **graphique 4** pour permettre une interprétation plus... croisée. Tout d'abord, on note que la catégorie « monsieur Tout-le-monde » (les « amateurs » un peu « curieux ») est sans surprise la plus représentée (23 personnes sur 79), conformément à la loi des grands nombres (car 80 est un grand nombre, pour l'âge, parfois le poids, mais surtout pour le nombre de réponses à un sondage sur les FAI au Fort d'Issy). Je suis soulagé de voir que la majorité a su rester mesurée. Malheureusement, je dois aussi dire qu'une dizaine d'entre vous se sont vus trop beaux, ou plutôt trop savants : il y a des « ignares » qui s'ignorent ! Pour arriver à cette implacable conclusion, il suffit d'observer que les « perfectionnistes » sont en grande majorité les « experts » (15), ainsi que quelques « amateurs » (certes éclairés, 7) mais quasiment pas « d'ignares » (1). Logique. On observe aussi que parmi l'ensemble des « experts » (Manhattan, Miami et compagnie*), plus de la moitié est « perfectionniste » (15), un petit tiers est « curieux » (9) et seulement 5 s'en foutent royalement (ils délèguent probablement cette tâche dégradante à un/une ignare de leur entourage). Tout aussi logique. En postulant que ce schéma dit *de l'escalier* (dans le jargon) doit aussi s'appliquer aux « je-m'en-foutistes », on déduit que parmi les 16 « amateurs » qui n'ont pas du tout étudié la concurrence, une bonne partie ne savait en fait pas vraiment ce qu'était un routeur mais n'a pas voulu l'admettre (non, ce n'est pas le nom français du GPS).

Au passage, coup de chapeau à la personne qui s'est identifiée comme étant « ignare » mais « perfectionniste », pour son courage sans faille et la détermination exemplaire dont elle a fait preuve dans sa quête du FAI idoine.



Enfin, le **graphique 6** hiérarchise les critères de choix d'un FAI qui sont prioritaires à vos yeux. L'histogramme en haut à gauche porte sur la population totale des 78 personnes (2 n'ont pas répondu à cette question). Ces 78 personnes ont coché 124 critères, soit 1,6 réponse par personne en moyenne (2 étaient autorisées). J'ai transféré de « autres » vers « performances » des réponses comme « la fibre » ou « le débit 1Go ». De même, j'ai considéré « promo » et « offre à 1€ » comme étant des critères de « prix ». Enfin, j'ai réuni sous « nom de l'opérateur » plusieurs réponses comme « accessibilité réseaux », « assurance du bon fonctionnement », « qualité de service » ou « historique client ». Au final, il reste donc dans « autres » des réponses ayant trait à des services particuliers (« Deezer Premium », « appels illimités vers la Tunisie ») ou au fait que l'offre était disponible sans délai. Bon il y a aussi la réponse « c'était ça ou Orange... » dont je ne savais pas trop quoi faire, mais qui m'a bien fait rire !

Si on regarde le bilan global, les performances (bande passante, latence) et le prix de l'abonnement arrivent très largement en tête de vos considérations (44 personnes pour chacun de ces deux critères, soit plus de 70% de l'ensemble des réponses). Toutefois, on peut se demander si les priorités sont bien les mêmes chez les « ignares » et chez les « experts », chez les « je-m'en-foutistes » et chez les « perfectionnistes ». La réponse est globalement oui, mais on remarquera que les « experts » et les « perfectionnistes » (qui sont pour partie les mêmes personnes, cf. **graphique 5**) accordent encore davantage d'importance au niveau de performances, quand les autres font du prix leur priorité n°1. Une autre constatation que l'on peut faire à la lecture de l'histogramme du bas est que ce duo « prix – performances » se démarque d'autant plus des autres critères que la personne a passé du temps à chercher la bonne offre. Il faut probablement l'interpréter à l'envers : c'est parce qu'ils voulaient davantage que les autres trouver l'offre la plus performante et la moins chère que certains ont passé tant de temps à étudier les offres des différents FAI. A la lumière de cette observation, je suis tenté de rebaptiser les « perfectionnistes » en « obsessionnels »...

Une question que vous vous êtes peut-être posée : quel est le FAI des gens qui déclarent attacher la plus haute importance au nom de leur opérateur ? J'étais persuadé de trouver parmi ces 11 aficionados une majorité de Freenautes, mais que nenni : 8 sont des clients d'Orange. Les trois autres opérateurs ne récoltent qu'une seule voix...

Panorama général de l'accès Internet

On rentre dans le vif du sujet avec le **graphique 7**, un « fourre-tout » qui montre comment surfent les internautes du Fort d'Issy.

Commençons avec la classique répartition entre opérateurs. On remarque d'ores-et-déjà que les parts de marché sont relativement équilibrées : de 19% au minimum (pour Free) à 35% au maximum (pour SFR). Ces chiffres ne sont pas du tout conformes à la moyenne nationale à fin 2013 : SFR (35% ici contre 21% ailleurs, hors mobile) et Bouygues (20% ici contre 8% ailleurs) sont très sensiblement plus présents sur le Fort que sur le reste du territoire, au détriment donc d'Orange (26% ici contre

41% ailleurs) et dans une moindre mesure de Free (19% ici contre 23% ailleurs). Plusieurs raisons à cela :

- SFR est pour l'heure le seul à opérateur à proposer la fibre à 1 Giga sur le Fort.
- Bouygues Télécom a proposé à certains des acquéreurs de ses appartements un tarif très avantageux avec une offre Internet à 1€.
- Free propose uniquement des offres ADSL, et la fibre optique n'est pas envisagée à moyen terme.

Quant à Numericable, l'opérateur n'est pas du tout disponible au Fort d'Issy (environ 4% de parts de marché sur le national).

En ce qui concerne la technologie utilisée pour accéder à Internet, les habitants du Fort (enfin, ceux qui ont répondu) sont 71% à être raccordés via la fibre optique, les autres 29% utilisent leur bonne vieille ligne téléphonique. En fait, la dichotomie est telle que sur le Fort presque 90% des abonnés SFR, BT et Orange sont fibrés, quand 100% des abonnés Free sont en xDSL. Ou dit encore autrement : deux tiers des abonnements xDSL sont opérés par Free.

Là encore, ces chiffres sont tout à fait atypiques par rapport au reste du territoire, puisqu'à fin 2013, seulement 8% de l'ensemble des abonnés français bénéficiaient d'une offre dite Très Haut Débit, sachant qu'en plus cette catégorie regroupe fibre, câble... et VDSL2 ! A ce titre, tous les habitants du Fort Numérique sont équipés en Très Haut Débit.

La répartition par résidence est peut-être plus anecdotique, du fait du faible nombre de réponses. On remarquera juste que le Zen Park semble le seul à ne pas être équipé de la fibre (?), ou que l'Ovelys et le Neo Park auraient une proportion relativement faible de connexions par fibre.

Enfin, 13 personnes des 80 sondées (soit presque 1 sur 6) ont affirmé avoir déjà changé de FAI depuis leur arrivée sur le Fort d'Issy. Celles-ci sont désormais majoritairement chez Orange et SFR et équipées de la fibre optique. On notera aussi qu'elles sont 4 sur 5 au West Park et 3 sur 9 à Horizon à avoir déjà changé.

Le **graphique 8** de la page suivante est consacré au contenu et au prix des abonnements. Sur l'histogramme en haut à droite, on observe que les classiques Triple Play (pack Internet, TV et Téléphone) et Quadri Play (le Triple Play avec mobile en plus) sont de loin les formules les plus répandues (plus de 80% de l'ensemble des 79 réponses). Mais on trouve aussi des formules plus exotiques comme « Internet + TV + Mobile » ou « Internet nu ». Sur l'encart en haut à gauche, on voit que presque la moitié d'entre vous (36 sur 79) confie au même opérateur son pack Internet et son forfait mobile.

Les autres graphiques de la page concernent ce que vous coûte mensuellement votre abonnement (ou ce qu'il coûte à vos voisins). Je ne suis pas certain que tout le monde ait rempli cette zone de

texte en toute honnêteté, puisque les prix s'étalent de 0,10€ à 90€... Autre point venant interférer avec l'interprétation : la quantité étonnante d'abonnés bénéficiant d'un tarif préférentiel (34 sur 75, soit presque la moitié !). J'essaie tout de même de tirer quelque chose de ces chiffres en visualisant les montants en fonction du type de formule (plus précisément en fonction du nombre d'éléments la composant, indifféremment de leur type, soit 1, 2, 3 ou 4). Le tableau situé sur la droite de ce graphique contient les moyennes correspondantes, en fonction du FAI. Sans surprise, le prix augmente généralement avec la complétude de l'offre, hormis donc le veinard qui bénéficie du Quadri Play pour 0,10€ (ou celui qui l'a pour 19,99€), ou le mécène qui met 90€ dans un ensemble « Internet + Fixe + Mobile » (probablement une utilisation professionnelle, ou quelqu'un de très bavard). Vous payez ainsi en moyenne 27€ pour une offre duo, 34€ pour une offre trio et 51€ pour la totale. Se détache par ailleurs très nettement un groupe de 15 offres entre 35€ et 40€ pour Internet, TV et Téléphone fixe OU mobile. On trouve un deuxième groupement d'offres similaires pour entre 20€ et 25€.

Au sujet des promotions : elles concernent massivement tous les FAI... sauf Free ! Bénéficient ainsi d'un tarif avantageux 17 des 27 abonnés SFR, 9 des 16 abonnés Bouygues, 8 sur 19 chez Orange et donc aucun Freenaute (pour chaque type d'offre, le tableau donne en première ligne les prix sans promotion, et en deuxième ligne les prix avec promotion). Le fait que plus d'un client sur deux chez SFR et Bouygues se soit vu proposer un geste commercial, quand on sait l'importance accordée au prix de l'abonnement (voir la fin de la section **Profil des personnes sondées**), donne peut-être une autre explication à la répartition atypique des parts de marchés évoquée au début de la section **Panorama général de l'accès Internet**. Pour obtenir ces promotions, hormis l'offre à 1€ de Bouygues qui n'est plus d'actualité, une partie des sondés semble avoir négocié sur la partie mobile. On a ainsi 4 offres en promotion qui atteignent tout de même 60€ ou plus, mais le nombre de forfaits souscrits ainsi que leurs caractéristiques ne sont pas connues. On note enfin que SFR et Orange semblent plus enclins à faire un effort sur les offres trio, quand Bouygues casse plutôt les prix sur les offres tout compris. D'ailleurs, si les tarifs de cet opérateur apparaissent comme les plus élevés, j'imagine qu'ils ne prennent pas en compte les remboursements perçus dans le cadre de la promotion « à 1 euro ».

Dernier point, mais non des moindres : je conseille à celui ou celle qui paye 35€ seulement pour accéder à Internet mais qui n'a « pas du tout » étudié la concurrence, et qui pour couronner le tout est « plutôt mécontent(e) » de son sort, de résilier sans plus attendre ! Pour le même rapport qualité/prix, il y a aussi le WiFi du McDo.

Enquête de satisfaction

Le dernier volet du sondage concerne l'enquête de satisfaction.

Pour commencer, le **graphique 9** présente la satisfaction globale vis-à-vis de l'offre à laquelle vous avez souscrit, et quantifie par là même votre goût pour les tatouages. Premier bon point : personne ne s'est déclaré furax ! On peut estimer que 91% des 77 personnes ayant répondu sont satisfaites de

leur sort, soit la grande majorité. Plus d'un quart s'estime même « résolument comblé » de bonheur, ce qui est à la fois très positif, et aussi un peu inquiétant sur vos priorités dans la vie... Enfin, ça reste toujours plus enviable que d'être parmi les 9% de « mécontents », qui risquent de ne plus patienter longtemps avant d'aller manger une part du camembert en bas du **graphique 7**.

Quand on différencie ces résultats en fonction des différents FAI, la palme revient haut la main à Free, qui arrive à satisfaire 100% de ses 15 clients. Parmi eux, 8 se déclarent même « résolument comblés », ce qui constitue le score absolu le plus élevé tous FAI compris, malgré le réservoir le plus faible d'abonnés (15) ! Et je rappelle que même si elles ont tout compris, aucune de ces personnes n'a la fibre optique. Chez les trois autres opérateurs, la part de clients « résolument comblés » est sensiblement la même, autour de 20%. Les écarts se font sur le nombre de clients « plutôt mécontents », qui atteint 5% chez Orange, 12% chez SFR et 20% chez Bouygues Télécom.

La troisième série de camemberts décline ces mêmes données en fonction de la technologie utilisée pour accéder au net. En première lecture, on peut dire que la proportion de clients satisfaits est la même (donc 91%) pour la fibre et pour l'xDSL. Malgré tout, seulement 22% sont comblés dans le cas de la fibre, alors que le chiffre se monte à 41% pour l'xDSL. Attention, ces chiffres sont en partie biaisés du fait que Free, le champion de la satisfaction, compte pour 2/3 dans le contingent d'abonnés ADSL et assimilés. C'est pourquoi on trouve aussi un troisième camembert intitulé « xDSL hors Free ». Le nombre de personnes concernées est faible, donc comparer les pourcentages de satisfaction est superficiel (encore davantage que mes autres analyses). On notera simplement que l'on n'est plus à 100% de satisfaction !

Les trois pages suivantes traitent vos réponses aux questions de satisfaction sur des points spécifiques (performances, stabilité, fonctionnalités de la box et prix). La première page (**graphique 10**) prend en compte l'ensemble des résultats, la seconde page (**graphique 11**) fait la distinction entre les FAI et la troisième page (**graphique 12**) fait en plus la distinction entre fibre et xDSL.

Sur le volet des performances, les avis sont unanimes : sans la réponse négative de notre unique ami du Bastion, le dernier jour (cf. **graphique 2**), j'aurais pu dire que 100% des sondés étaient satisfaits des performances de leur connexion Internet. Etant donné que nous sommes des privilégiés avec tout le Fort en accès Très Haut Débit (cf. milieu de la section **Panorama général de l'accès Internet**), cela permet juste de vérifier qu'il n'y a pas eu tromperie sur la marchandise (58 comblés sur 80 au total). Les avis sont un peu plus contrastés en ce qui concerne la stabilité (52 comblés pour 6 mécontents), mais surtout les fonctionnalités (32 comblés pour 11 mécontents) et le prix (23 comblés pour 9 mécontents). C'est assez surprenant, parce que autant le débit mesuré en pratique et sa stabilité ne peuvent pas être connus avant de s'engager (et peuvent donc être source de déception), autant les caractéristiques de la box et le prix demandé pour l'abonnement ne relèvent pas de la surprise... Un seul conseil me vient à l'esprit, et il m'est soufflé par Guy Roux* : réfléchissez

* <https://www.youtube.com/watch?v=JmrlUy4L864>

avant de vous engager ! Bon, c'était davantage pour partager ce lien YouTube que pour vous donner la leçon, parce qu'à mon grand dam, je n'ai pas pu mettre en évidence que les frustrés étaient ceux qui n'avaient « pas du tout » réfléchi à leur choix. En ce qui concerne les déçus de la stabilité (si mon avis vous intéresse encore), on peut peut-être imaginer qu'il s'agit de défauts de jeunesse du Fort d'Issy.

Comme évoqué au début de la section **Panorama général de l'accès Internet** (je suis sûr que vous vous en rappelez, j'avais réussi à caser le mot « dichotomie »), il semble pertinent de faire la distinction entre les offres fibres et les offres xDSL de SFR, Orange et Bouygues. Même si le nombre de réponses est faible dans ces catégories, la tendance ne semble pas particulièrement reluisante quand il s'agit d'ADSL chez SFR ou Bouygues. Rien à signaler en revanche du côté d'Orange et Free, où les clients semblent satisfaits sur tous les points. Dans la suite de cette section, je parlerai dorénavant des offres « classiques », à savoir la fibre chez SFR, Orange et Bouygues et l'ADSL (ou assimilés) chez Free.

Niveau performances, on peut voir un léger avantage chez SFR (avec les yeux de la foi), mais la vérité est que tout le monde au Fort surfe à vitesse grand V et en est très content. Niveau stabilité, c'est encore SFR et Bouygues qui régulent... en petites coupures. Les problèmes semblent localisés pour Bouygues au O'Paris (2 fois) et pour SFR à Horizon, au Belvédère et au West Park (1 fois chacun). C'est quand on s'intéresse aux fonctionnalités que les écarts sont les plus marqués : SFR semble proposer une box un cran en dessous de ses concurrents, voire deux crans si on compare à Free. Ce n'est pas forcément une surprise, sachant que ce dernier organise toute sa communication autour de sa Freebox, dont les sorties des différentes versions alimentent aussi sûrement les conversations des geeks de votre entourage à l'heure de la pause (bien sûr vous êtes au-dessus de ça). Ce qui est plus surprenant, c'est qu'une personne s'est déclarée non satisfaite par sa « Boîte Libre ». Probablement la victime d'une panne de l'engin... Ou un client hyper exigeant qui attend que la V7 fasse aussi le café, ou je ne sais quoi d'autre (*what else ?* comme dirait l'autre). Enfin, concernant la facture, il semblerait que SFR sache se faire pardonner. C'est en effet le seul opérateur qui peut se targuer de ne pas avoir de clients (fibre) qui estiment payer trop cher. Mieux, quasiment la moitié de ses clients (11 sur 24) est « résolument comblée » du tarif qui lui a été proposé (*cf.* l'avant-dernier paragraphe de la section **Panorama général de l'accès Internet** et le nombre impressionnant de tarifs promotionnels chez SFR). La facture semble plus difficile à digérer chez les clients Orange : ce sont les plus nombreux à être « plutôt mécontents » sur ce point (4 sur 19), et les moins nombreux à être « résolument comblés » (2 sur 19). Le tableau du **graphique 8** confirme que ce ressenti est fondé, puisque les abonnés Orange déboursent en moyenne 16€ de plus par mois que ceux de SFR, les mieux lotis avec 29€ par mois seulement (à nuancer du fait que les offres ne sont pas strictement équivalentes). Les clients de Bouygues Télécom pourraient passer pour des fous au premier abord, puisqu'ils dépensent en moyenne 51€ par mois et semblent en être contents. En fait, il ne faut pas oublier que trois quarts d'entre eux bénéficient d'une formule tout compris, et que Bouygues

rembourse une partie de l'abonnement (et/ou de l'achat d'un téléphone mobile me semble-t-il) dans le cadre d'une offre promotionnelle réservée aux premiers acquéreurs. Enfin, Free réussit le tour de force de contenter ses abonnés malgré l'absence de promotion. Le **graphique 13** montre que ça va même plus loin : les abonnés Free sont aussi satisfaits de leur tarif sans promotion que les abonnés des autres FAI avec promotion ! Bref, je parie au final que 30 d'entre vous envisagent déjà d'aller gratter un meilleur tarif à leur boutique dès demain. Une entrée fracassante en hurlant « POURQUOI PAS MOI ?! », une copie des résultats à la main, me paraît être une bonne stratégie.

Conclusion générale

Alors qu'est-ce qu'il faut retenir de tous ces chiffres, toutes ces figures, mais surtout toute cette prose ? Et bien je pourrais dire que tous les FAI se valent, et qu'après tout vous pouvez choisir à la légère, ça ne fera aucune différence. Mais j'ai passé une journée entière à rédiger ce document, et pour me persuader que ce n'était pas du temps perdu, j'ai décidé de ne pas faire dans la langue de bois mais plutôt dans la langue de **** (vipère) ! Bref, je vais être caricatural, mais fort heureusement je pourrai toujours opposer à vos remontrances un chiffre ou un autre des pages précédentes et le triturer pour justifier mon propos.

Donc pour résumer, vous choisirez :

- SFR, si vous n'avez pas peur de rouler à 190 km/h en Citroën 2 CV, sans ceinture mais avec l'essence moitié prix.
- Orange, si vous refusez de monter à ces vitesses sans ABS, ESP, répartiteur de freinage et surtout un copilote ayant 10 ans d'expérience en WRC (et ça se paye, l'expérience !).
- Free, si peu vous importe la vitesse de pointe, tant qu'il y a l'ivresse (et un lecteur Blu-ray en guise d'autoradio).
- Bouygues Télécom si vous avez eu la chance qu'on vous offre une voiture pour 1€. Mais il vous fallait bien ça pour accepter de vous balader en Fiat Panda...

Pour finir cette analyse, je sors ma botte secrète : le **graphique 14**. J'ai menti un peu plus haut, car j'ai en fait véritablement mis en évidence l'importance de passer du temps à étudier l'ensemble des offres disponibles : quand on regarde le niveau de satisfaction globale, la proportion entre les clients comblés et les clients mécontents passe de 65-35 chez les « je-m'en-foutistes » à 80-20 chez les « curieux » et surtout 90-10 chez les « perfectionnistes ». Alors souvenez-vous : réfléchissez avant de vous engager ! (je ne ressors pas le lien YouTube, mais vous pouvez le regarder à nouveau quand même).

Annexe 1 Copie du formulaire

A propos de votre accès Internet au Fort d'Issy...

Ce formulaire vise à recenser les différents FAI présents au Fort d'Issy, les offres qu'ils proposent et le niveau de satisfaction associé (Avril 2014).

*Obligatoire



Caractéristiques de votre offre

*Quel est votre fournisseur d'accès Internet ? **

- ☐ Bouygues Télécom (ou B&You)
- ☐ Free
- ☐ Numericable
- ☐ Orange (ou Sosh)
- ☐ SFR (ou RED)
- ☐ Autre :

*Par quel moyen accédez-vous à Internet ? **

- ☐ Fibre optique
- ☐ ADSL (ou assimilé)

Qu'est-ce que cette offre comprend ?

- ☐ Internet
- ☐ Bouquet TV (hors TNT)
- ☐ Téléphonie fixe
- ☐ Forfaits mobiles

Si vous connaissez l'intitulé de l'offre, vous pouvez le préciser ici :

Actuellement, à combien vous revient votre abonnement mensuel (tout compris) ?

- ☐ S'agit-il d'une promotion ?

Niveau de satisfaction

Comment évaluez-vous les points suivants ?

	Excellent	Bon	Médiocre
Performances (débit, latence)	☐	☐	☐
Stabilité (absence de coupures)	☐	☐	☐
Fonctionnalités de la box	☐	☐	☐
Prix (abonnement tout compris)	☐	☐	☐

Tout compte fait, quel est votre état d'esprit vis-à-vis de cette offre ?

- ☐ Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)
- ☐ Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)
- ☐ Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)
- ☐ Totalement furieux(se) (bord..., ça s'efface comment un tatouage ?!)

A propos de vous...

Dans quelle résidence habitez-vous ? *

Avez-vous comparé les offres disponibles avant de vous décider ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Un peu
- ☐ En long, en large, en travers

Qu'est-ce qui vous importait le plus ? (deux choix possibles)

- ☐ Nom de l'opérateur
- ☐ Performances
- ☐ Fonctionnalités de la box
- ☐ Prix
- ☐ Autre :

Avez-vous déjà changé de fournisseur d'accès depuis que vous habitez au Fort d'Issy ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pour finir, évaluez votre niveau de connaissances sur le thème de l'accès Internet :

- ☐ Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
- ☐ Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
- ☐ Ignare, vous pointez vers le petit râtelier mural dans l'entrée quand un invité vous demande votre clé WIFI

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Formulaires.

Fourni par



Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

[Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Clauses additionnelles](#)

Annexe 2 Réponses brutes

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
1	4/8/2014 9:51:25	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Téléphonie fixe		22.99	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Bon	Médiocre	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	O'Paris	En long, en large, en travers	Performances	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
2	4/8/2014 10:44:44	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	bbox sensation fibre	1	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Bon	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	O'Paris	Un peu	Fonctionnalités de la box	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
3	4/8/2014 10:50:58	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Freebox Révolution	38		Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Zen Park	En long, en large, en travers	Fonctionnalités de la box	Non	Ignare, vous pointez vers le petit râtelier mural dans l'entrée quand un invité vous demande votre clé WIFI
4	4/8/2014 13:01:17	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	sensation fibre	70		Excellent	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	O'Paris	Pas du tout	promo	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
5	4/8/2014 13:58:37	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Bbox Sensation	49	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Médiocre	Bon	Bon	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	O'Paris		Offre à 1€ avec l'appartement	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
6	4/8/2014 15:59:38	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Freebox révolution	38		Excellent	Excellent	Médiocre	Médiocre	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Zen Park	En long, en large, en travers	C'était ça ou orange...	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
7	4/9/2014 9:50:51	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		44	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	West Park	Un peu	Performances, Prix	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
8	4/10/2014 9:02:20	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		19.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	La Villa	Pas du tout	Prix, L'avoir le plus vite possible	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
9	4/10/2014 10:14:42	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		57		Bon	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Visio	Un peu	Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
10	4/10/2014 10:32:15	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	BBox sensation	80		Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	O'Paris	Pas du tout	offre 1 € Bouygues Immo	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
11	4/10/2014 10:36:17	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	SFR fibre	23.9	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Or Natura	Pas du tout	Performances	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
12	4/10/2014 10:39:31	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		23	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Solaris	Un peu	Performances, Prix	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
13	4/10/2014 11:23:56	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Téléphonie fixe		20	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Green Park	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Oui	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
14	4/10/2014 11:57:09	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		37.96		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Visio	En long, en large, en travers	Performances	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
15	4/10/2014 11:47:55	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox Play	40		Excellent	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Sun Park	En long, en large, en travers		Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
16	4/10/2014 11:57:17	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		25	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Bon	Médiocre	Excellent		West Park	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Oui	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
17	4/10/2014 11:58:29	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox Play Fibre	38	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Sun Park	Un peu	Performances	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
18	4/10/2014 12:28:10	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Freebox Révolution	38		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Solaris	En long, en large, en travers	Performances, Fonctionnalités de la box	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
19	4/10/2014 12:02:19	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Freebox V6	37		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	L'Alizé	Un peu	Performances, Fonctionnalités de la box	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
20	4/10/2014 12:13:00	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Open fibre rentrée + SIM 4G	47.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Les Ovalys	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
21	4/10/2014 12:14:00	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		37.97		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Solaris	Pas du tout	Performances, Fonctionnalités de la box	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
22	4/10/2014 12:44:08	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	sfr fibre	22		Excellent	Bon	Bon	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	East Park	Un peu	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
23	4/10/2014 13:21:30	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Freebox Révolution	36		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Neo Park	Un peu	Fonctionnalités de la box, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
24	4/10/2014 12:58:44	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Ideo Fibre	60	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Visio	Pas du tout	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
25	4/10/2014 13:33:28	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	open play 4G	76		Bon	Excellent	Excellent	Médiocre	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	West Park	Pas du tout	Nom de l'opérateur	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
26	4/10/2014 13:33:34	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Open Fibre	52.9	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	L'Alizé	Un peu	Forfait Mobile	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
27	4/10/2014 13:34:10	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		37.97		Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	O'Paris	Un peu	Fonctionnalités de la box	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
28	4/10/2014 13:36:29	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	fibre zen	38		Excellent	Bon	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Solaris	Pas du tout	Nom de l'opérateur, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
29	4/10/2014 13:37:56	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Ideo	0.1	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Le Belvédère	Un peu	Prix	Oui	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
30	4/10/2014 13:59:18	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	ideo	75	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Visio	Pas du tout	offre BT a 1 euro	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
31	4/10/2014 14:36:30	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Zen Fibre	45		Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	La Villa	Un peu	Prix, Disponibilité et accessibilité réseaux	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
32	4/10/2014 16:32:04	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		32		Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Horizon	En long, en large, en travers	Prix	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
33	4/10/2014 16:01:47	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe				Bon	Bon	Médiocre	Médiocre	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	L'Ovelys	Un peu	la fibre	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
34	4/10/2014 16:14:50	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox play fibre	33	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Neo Park	En long, en large, en travers	Nom de l'opérateur, Performances	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
35	4/10/2014 17:35:23	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		31.98		Bon	Bon	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Les Ovalys	Pas du tout	Fonctionnalités de la box	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
36	4/10/2014 20:11:37	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		37.97		Excellent	Bon	Bon	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	L'Ovelys	Un peu	Fonctionnalités de la box, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
37	4/10/2014 21:52:59	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		37.90		Bon	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Neo Park	Pas du tout	Fonctionnalités de la box	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
38	4/10/2014 22:53:51	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	ideo	45	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	East Park	Un peu	Prix, réunir box et mobile pour avoir un prix attractif	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
39	4/11/2014 0:36:17	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		10	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Médiocre	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Horizon	En long, en large, en travers	Performances	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
40	4/11/2014 1:50:07	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		22.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Green Park	En long, en large, en travers	Performances, Fonctionnalités de la box	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
41	4/11/2014 7:56:58	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Live box zen	24.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Médiocre	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Horizon	Un peu	Performances, Assurance du bon fonctionnement sur une nouvelle adresse	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
42	4/11/2014 9:59:44	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		30		Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Horizon	Pas du tout	Nom de l'opérateur, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
43	4/11/2014 9:39:57	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		22	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Solaris	Un peu	Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
44	4/11/2014 9:48:04	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	la fibre by sfr	40	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Le Belvédère	Un peu	Fonctionnalités de la box, le débit 1Go (ping 4ms)	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
45	4/11/2014 11:15:02	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles				Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Green Park	Pas du tout	Nom de l'opérateur, Fonctionnalités de la box	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
46	4/11/2014 10:54:34	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	60			Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	L'Ovelys	Un peu	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
47	4/11/2014 14:03:46	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Forfaits mobiles		50		Excellent	Excellent	Bon	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Green Park	Un peu	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
48	4/11/2014 15:26:00	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	open minifibre	50		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	L'Alizé	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
49	4/11/2014 17:03:42	SFR (ou RED)	Fibre optique					Excellent	Excellent	Bon	Bon		Green Park	Un peu	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
50	4/11/2014 19:14:03	Orange (ou Sosh)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe				Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Zen Park	Un peu	Performances	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
51	4/11/2014 22:46:24	Bouygues Télécom (ou B&You)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Ideo	90		Bon	Bon	Médiocre	Bon		L'Ovelys	Pas du tout		Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
52	4/11/2014 22:57:25	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		40	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Médiocre	Médiocre	Médiocre	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	O'Paris	Pas du tout	Disponibilité des l'emmenagement	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
53	4/11/2014 23:51:06	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox play fibre	39.90		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	O'Paris	Un peu	Nom de l'opérateur, Performances	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
54	4/12/2014 14:06:12	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		30		Bon	Médiocre	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Belvédère	Pas du tout	Performances, Fonctionnalités de la box	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
55	4/12/2014 14:50:01	Bouygues Télécom (ou B&You)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		40	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Bon		Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Zen Park	Pas du tout	Continuité avec le précédent domicile	Non	Ignare, vous pointez vers le petit râtelier mural dans l'entrée quand un invité vous demande votre clé WIFI
56	4/12/2014 15:58:11	Bouygues Télécom (ou B&You)	ADSL (ou assimilé)	Internet		35		Bon	Médiocre	Médiocre	Médiocre	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	Neo Park	Pas du tout	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
57	4/12/2014 18:14:26	Orange (ou Sosh)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		28.3	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Green Park	Un peu	Fonctionnalités de la box, rapidité de disponibilité	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
58	4/12/2014 16:41:06	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox Play	42.90		Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	West Park	En long, en large, en travers	Performances, 4 mois gratuit et Deezer Premium illimité	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
59	4/12/2014 18:25:27	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles				Bon	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Zen Park	Pas du tout	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
60	4/12/2014 23:42:08	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox Play Fibre	37.90	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Médiocre	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Solaris	Un peu	Performances, Fonctionnalités de la box	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
61	4/13/2014 16:40:22	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		22.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Bon	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Le Visio	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
62	4/13/2014 12:57:06	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	La Fibre de SFR	22	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Médiocre	Médiocre	Bon	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	Horizon	Un peu	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
63	4/13/2014 16:45:13	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	open zen fibre	63	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Les Ovalys	Pas du tout	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
64	4/14/2014 9:12:19	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		25	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Le Belvédère	Un peu	Performances, Prix	Non	Ignare, vous pointez vers le petit râtelier mural dans l'entrée quand un invité vous demande votre clé WIFI
65	4/14/2014 9:43:35	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	offre réservée aux propriétaires	60	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Belvédère	Pas du tout	Performances	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
66	4/14/2014 9:46:41	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Idéo 3Go	70		Bon	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	O'Paris	Pas du tout	Offre 1€	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
67	4/14/2014 10:16:10	SFR (ou RED)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Téléphonie fixe, Forfaits mobiles		60		Bon	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Or Natura	Un peu	Prix	Non	Ignare, vous pointez vers le petit râtelier mural dans l'entrée quand un invité vous demande votre clé WIFI
68	4/14/2014 17:23:10	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	La Fibre de SFR	22.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Bon	Bon	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Sun Park	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
69	4/14/2014 21:41:14	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Fibre de SFR	27.99	S'agit-il d'une promotion ?	Excellent	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Horizon	Un peu	Prix	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
70	4/15/2014 9:47:05	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Livebox Play	43		Excellent	Bon	Médiocre	Médiocre	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Horizon	En long, en large, en travers	La fibre	Oui	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
71	4/14/2014 23:55:50	SFR (ou RED)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Téléphonie fixe		32		Bon	Bon	Bon	Médiocre	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	L'Ovelys	Un peu	Appels illimités vers la Tunisie	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
72	4/15/2014 9:48:57	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	BBox Fibre	54		Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Résolument comblé(e) (je me suis fait tatouer le logo de l'opérateur sur le biceps)	Horizon	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
73	4/15/2014 12:07:10	Free	ADSL (ou assimilé)	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe	Freebox dégroupé total	38		Bon	Excellent	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Horizon	Un peu	Fonctionnalités de la box, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
74	4/15/2014 12:34:29	Orange (ou Sosh)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Open Fibre	70		Excellent	Excellent	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Solaris	Un peu	Performances, Qualité de service	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
75	4/15/2014 13:16:18	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Téléphonie fixe		19		Excellent	Excellent	Bon		Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	O'Paris	Un peu	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
76	4/15/2014 14:01:21	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		12.90	S'agit-il d'une promotion ?	Bon	Excellent	Bon	Excellent	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Sun Park	En long, en large, en travers	Fonctionnalités de la box, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)

num	date	fai	moyen	contenu	intitule	prix	promo	satisfaction_perf	satisfaction_stab	satisfaction_fonc	satisfaction_prix	satisfaction_glob	immeuble	reflexion	priorite	changement	connaissances
77	4/15/2014 15:38:29	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Forfaits mobiles	MULTI PACK	32.95		Excellent	Bon	Excellent	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	L'Alizé	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
78	4/15/2014 15:51:19	Bouygues Télécom (ou B&You)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe, Forfaits mobiles	Sensation Fibre	45		Excellent	Bon	Bon	Bon	Plutôt satisfait(e) (je réfléchis encore à la taille et à l'emplacement du tatouage)	Le Visio	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Expert(e), vous savez tout des technologies utilisées (d'ailleurs vous êtes sur le point d'inventer le VDSL3+)
79	4/15/2014 16:16:54	SFR (ou RED)	ADSL (ou assimilé)	Internet, Téléphonie fixe		34		Médiocre	Bon	Bon	Médiocre	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	Le Bastion	En long, en large, en travers	Performances, Prix	Non	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)
80	4/15/2014 20:11:12	SFR (ou RED)	Fibre optique	Internet, Bouquet TV (hors TNT), Téléphonie fixe		32		Excellent	Médiocre	Bon	Bon	Plutôt mécontent(e) (heureusement que je ne me suis pas tatoué !)	West Park	Un peu	Prix, historique client	Oui	Amateur, vous comprenez ce que veut dire "rebooter le routeur" (et en plus vous savez le faire)