



Communiqué de presse

Résultats du 14^{ème} baromètre des Fournisseurs d'Accès à Internet de l'Internaute Magazine : Alice N°1 des FAI pour l'année 2008

Plus de 8000 internautes ont répondu au questionnaire mis en ligne par l'Internaute Magazine pour juger leurs fournisseurs d'accès. Le verdict de ce baromètre Millésime 2008 est sans appel : Alice est le grand gagnant

Paris, le 5 juin 2008 – Du 26 février au 25 mai dernier, l'Internaute Magazine a mis en ligne un questionnaire intitulé "Jugez votre fournisseur d'accès !". Sur l'ensemble des réponses analysées (8000), Alice arrive en tête pour cette année 2008 avec une note de 14,36 / 20 !

Les participants qui ont répondu à ce questionnaire, déclaratif, ont pu juger leurs fournisseurs d'accès à Internet sur 14 critères distincts. Ces critères vont de la fiabilité de la connexion à Internet à la convivialité des services, en passant par la qualité de la hotline.

Alice obtient la 1^{ère} place dans 6 critères et figure dans le trio de tête, toujours au-dessus ou égale à la moyenne générale, pour la grande majorité des 8 autres indicateurs.

Alice est en pôle position pour la qualité de sa hotline, sa réactivité en cas de problème, ses délais de mise en service (résultat direct de l'engagement n°1 du contrat "Alice pour Vous"), la qualité de sa page d'accueil, la convivialité de ses services (chats, forum,...), et enfin pour sa facilité à modifier les abonnements.

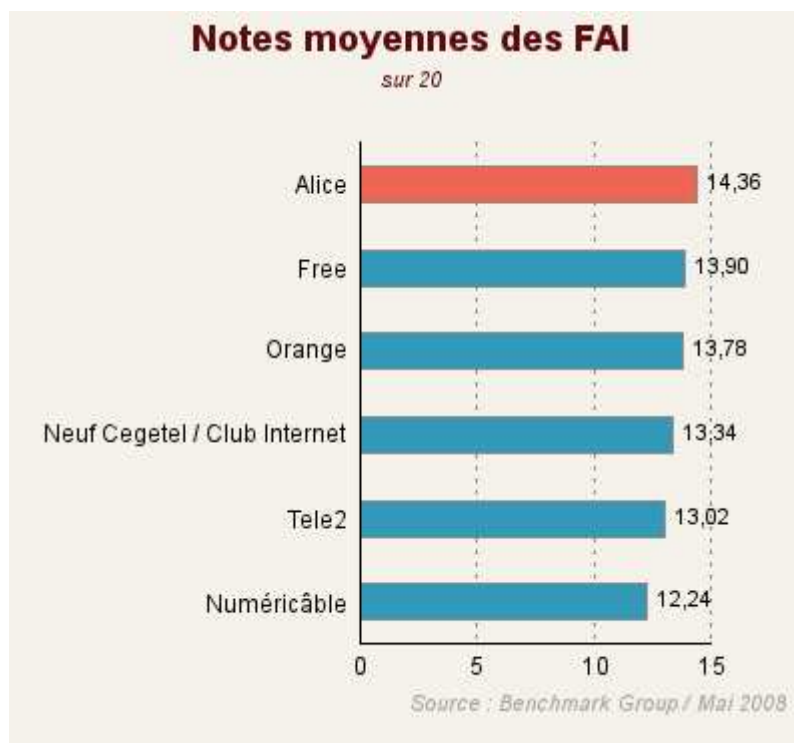
La place de numéro 1 attribuée à Alice par les internautes et ses bons scores enregistrés, confirment donc les hauts niveaux de qualité de service qu'Alice délivre à ses abonnés. En effet, ces résultats tangibles sont les fruits concrets d'une réelle démarche qualité entamée depuis de très longs mois et symbolisée par le contrat d'engagements de qualité de service "Alice pour Vous" lancé en mai 2007.

Il est aussi à rappeler que lors de l'édition 2007 du même baromètre, Alice avait été classé en avant dernière position par les internautes. Le résultat d'aujourd'hui montre bien tout le travail effectué et les efforts réalisés par l'ensemble des équipes d'Alice.

Aujourd'hui, Alice est encore le seul FAI en France à proposer à ses abonnés un service d'assistance téléphonique (temps d'attente et de communication totalement gratuits depuis n'importe quel poste fixe en France) ce qui réaffirme que l'équation "gratuité-qualité" d'une assistance téléphonique est donc possible

Retrouvez tous les résultats de ce baromètre sur : www.linternaute.com/hightech/internet

Notes moyennes 2008 pour l'ensemble des Fournisseurs d'Accès à Internet pour l'ensemble des 14 critères testés



A propos d'Alice

Alice est la marque commerciale haut débit de Telecom Italia. Elle propose des offres d'accès à Internet, des services de téléphonie basée sur le protocole Internet et de télévision sur ADSL. Telecom Italia S.A.S est un opérateur de télécommunications qui offre ses services de téléphonie et d'Internet Haut Débit, couplés avec des services à forte valeur ajoutée, à destination des particuliers et des professionnels. Il est le pionnier du dégroupage total, depuis son lancement fin 2003.

Telecom Italia S.A.S est contrôlée par le groupe italien Telecom Italia S.p.A, l'un des principaux opérateurs au niveau international. Telecom Italia S.p.A développe ses activités dans les secteurs stratégiques des télécommunications fixes et mobiles, de l'Internet, des services de données et du haut débit, avec une politique d'innovation continue. Au 31 mars 2008, Telecom Italia S.A.S comptabilise plus de 1 million de clients dont 954 000 en ADSL.

14^{ème} baromètre l'Internaute**Méthodologie**

Du 26 février au 15 mai, L'Internaute Magazine a mis en ligne un questionnaire intitulé "Jugez votre fournisseur d'accès !" (cliquez [ici](#) pour le consulter). Plus de 8 500 réponses ont été enregistrées. Après élimination des questionnaires incomplets ou fantaisistes, 8 000 réponses ont été retenues pour établir nos classements. Darty n'apparaît pas dans ce classement afin de ne pas biaiser les résultats car ce FAI n'a obtenu que 55 réponses. Les retours sur ce dernier sont positifs, nous attendons l'année prochaine et un nombre de votes plus conséquent pour juger ce nouveau fournisseur d'accès. Nous avons décidé de publier dans un même comparatif FAI ADSL et FAI câbles, les deux technologies proposant désormais le même type de services. Les fournisseurs ont été jugés sur les critères suivants : **rapidité**, fiabilité, qualité du service d'**e-mails**, service **anti-virus**, **pages personnelles**, qualité de la **page d'accueil**, **services conviviaux**, qualité du **modem** fourni par le FAI, qualité de la **hotline**, **réactivité du FAI** en cas de problème, durée constatée avant **l'activation de la ligne**, qualité des services de **téléphonie** et de **télévision** et facilité à **modifier son abonnement** ou ses option.

Chaque internaute était invité à choisir entre quatre applications :

NOTATION :			
"Très bon" (4 points)	"Bon" (3 points)	"Mauvais" (2 points)	"Très mauvais" (1 point)

Ces appréciations ont été converties en note de 4 ("Très bon") à 1 ("Très mauvais"). Les notes moyennes comprises entre 1 et 4 ont été ramenées à des notes comprises entre 0 et 20 afin d'établir des classements faciles à lire pour chaque critère.

Les critères importants ont été "sur pondérés" de la sorte :

PONDERATION :							
Critère	Coef	Critère	Coef	Critère	Coef	Critère	Coef
Fiabilité	6	Changement d'abonnement	3	Modem fourni	1	Services conviviaux	1
Rapidité	6	Télévision	2	Service de mail	1	Pages personnelles	1
Hotline	4	Téléphonie	2	Portail	1		
Délai de mise en service	3	Réactivité du FAI	2	Outils Anti-virus	1		

Le tout représente ainsi un total de 34 coefficients. Une note finale sur 20 a été calculée. Le gagnant est naturellement celui qui obtient la note la plus élevée.