

Églantine et les Ouinedoziens

La grande migration

Une utilisatrice avait l'habitude d'appuyer sur deux touches de son clavier pour mettre sur son fond d'écran ses fichiers de mail.

Mais ça ne marche plus.

Toute ressemblance avec des logiciels existants ou ayant existés ne serait qu'une coïncidence.

Épisode 11 : *It's not a bug, it's a feature*

Églantine arrive à son bureau. Elle clôt l'incident qu'elle vient de résoudre avant de regarder ceux en cours. Elle en remarque un dont le type est bloquant et qui n'a pas encore été pris en compte, depuis plus de deux heures. Elle est très étonnée car la politique de résolution veut que ce genre d'incident soit résolu dans le quart d'heure. Comme tous les techniciens semblent absorbés par leurs discussions, elle le prend à son compte, note le nom de la personne concernée et son numéro de bureau avant de s'y rendre. Voilà Églantine partie pour résoudre un incident bloquant dans le logiciel de messagerie.

Quelques minutes plus tard, elle arrive à la porte du bureau. Elle s'annonce :

- Bonjour, je suis Églantine, du support informatique.

- Bonjour.

- Vous êtes Madame Gionny ?

- Oui.

- C'est vous qui ne pouvez pas utiliser votre messagerie ?

- Si, je peux l'utiliser. Mais pas comme avant.

Églantine est un peu surprise. Elle demande :

- Comment ça ?

- Avant je pouvais avoir les fichiers de mail sur mon fond d'écran...

- Vous pouvez préciser, s'il vous plaît ?

- Les fichiers des mails, vous savez ?

- Non, je ne sais pas de quels fichiers vous parlez. Est-ce que vous pouvez m'en montrer un ?

Madame Gionny ouvre son programme de messagerie, sélectionne un message et montre un fichier joint. Elle annonce :

- Voilà, c'est ça un fichier de mail.

- Ah... en fait, on appelle ça une pièce jointe... ou un fichier joint.

- Vous êtes sûre ?

- Oui. On peut faire un fichier de mail mais ce sera le contenu du message.
- Ah...
- Alors, quel est votre problème bloquant avec les pièces jointes ?
- Avant je pouvais les mettre sur mon fond d'écran mais maintenant, ça ne marche plus.
- Vous pouvez me montrer ?
- Madame Gionny appuie sur deux touches de son clavier et annonce :
- Vous voyez, il ne se passe rien.

Églantine est surprise. Elle demande :

- Et il devrait se passer quoi ?
- Y a un truc qui apparaît sur l'écran. Ensuite, je clique sur un bouton et j'ai la pièce de mail sur mon fond d'écran.
- Ah, vous voulez dire que vous détachez la pièce jointe sur votre bureau.
- Madame Gionny regarde Églantine avec étonnement. Elle répond :
- Je ne comprends pas ce que vous me dites.
- Je vais vous montrer.

Églantine saisit la souris puis navigue dans les menus du programme de messagerie en annonçant :

- Vous voyez, si vous allez dans le menu Fichier, puis dans le menu Pièces jointes, vous avez l'option Détacher.

Églantine clique sur l'action Détacher et une boîte de dialogue apparaît. Elle demande :

- C'est ça qui apparaît quand vous appuyez sur votre clavier ?
- Oui, c'est ça.

Églantine clique de nouveau sur le bouton Détacher après avoir choisi le bureau comme destination. Ayant montré à Madame Gionny le fichier sur son bureau, elle annonce :

- Eh bien voilà, votre problème est résolu.

Madame Gionny reprend le contrôle de sa souris. Elle ouvre le logiciel de messagerie, choisit un message avec une pièce jointe et appuie sur deux touches de son clavier. Rien ne se passe. Elle dit :

- Mon problème n'est pas du tout résolu.
- Mais je vous ai montré une autre façon de détacher vos pièces jointes...
- Je ne veux pas de nouvelles méthodes compliquées. Je veux ma vieille méthode qui marche très bien.
- Le souci, c'est que je n'ai jamais entendu parler de ce genre de fonctionnalité...
- Si vous voulez, je peux vous montrer.
- Quoi ?

Madame Gionny sourit à Églantine. Elle lui dit :

- Cela marche sur l'ordinateur de ma collègue.

Après quelques secondes d'hésitations, Églantine propose :

- Eh bien, allons voir cela.

Madame Gionny se lève et se dirige vers un bureau voisin avec Églantine derrière elle. Une fois dans le bureau, elle demande, à la personne présente :

- Patricia, je peux faire un truc avec ton ordinateur ?

La femme la regarde inquiète. Elle répond :

- Tu ne vas rien casser ?

- Ne t'inquiète pas, je suis avec une personne du service informatique.
La femme est tout de suite rassurée. Elle annonce :
- OK vas-y mais fais vite, j'ai des choses à faire.
- Ça va aller vite. Je veux juste montrer comment on met un fichier de mail sur le fond d'écran.
- Ah..., répond la femme.
Églantine regarde la scène sans dire un mot. Madame Gionny prend le contrôle de la souris, ouvre le logiciel de messagerie, cherche un message avec une pièce jointe. Quand elle en a trouvé un, elle se tourne vers Églantine et lui dit :
- Regardez.
Puis elle appuie sur la même combinaison de touches que sur son ordinateur. Dans la seconde, apparaît la boîte de dialogue pour choisir la destination du fichier attaché. Madame Gionny annonce fièrement :
- Voilà, ça marche bien. Je veux que ça marche pareil sur mon ordinateur.
Églantine ne sait pas trop quoi penser. Elle dit :
- Je suis étonnée. Je n'ai jamais entendu parler de raccourcis clavier pour cette application.
- C'est quoi un raccourci clavier ?
- C'est une façon de faire une action par une combinaison de touches du clavier, comme vous venez de faire.
- Je ne sais pas si c'est un raccourci. Je sais juste que ça fait ce que je veux. Donc, c'est ça que je veux, comme sur l'ordinateur de Patricia.

Les deux femmes sortent du bureau de Patricia et se dirigent vers celui de Madame Gionny. Églantine note le numéro du bureau qu'elle vient de quitter et dit :

- OK, je vais regarder ça.
- Comment ça ?
- Il faut que j'étudie le problème. Comme je vous ai dit, il n'y a rien de prévu pour faire cette action comme vous la faites.
- Ce sont les mystères de l'informatique...
Églantine est surprise par la remarque. Elle demande :
- Les mystères ?
- Ben oui, des fois ça marche, des fois ça ne marche pas. Et personne ne sait pourquoi.
Églantine fait la moue et répond :
- Oui, enfin, normalement, ça doit toujours fonctionner de la même façon.
En disant ces quelques mots, elle se rend compte qu'elle est en train d'être contaminée. Elle n'est qu'à deux doigts d'annoncer à Madame Gionny que, normalement, ça devrait marcher. Cette réflexion lui fait froid dans le dos. Madame Gionny semble tellement habituée à ce genre de remarque que cela ne la choque même pas. Elle ironise simplement :
- Oui, enfin, je vois ce qui se passe. Et ce n'est pas toujours très clair, même pour les informaticiens.
- Je sais,
- Vous voyez bien. Des mystères je vous dis.
Églantine a une idée pour se remonter le moral. Un peu de lobbying ne peut pas faire de mal. Elle lance :
- C'est normal que les programmes que vous utilisez se comportent bizarrement, personne ne sait vraiment comment ils fonctionnent.

- Comment ça ?
- Ce serait comme une voiture dont personne ne peut voir le moteur. C'est difficile pour faire des réparations efficaces.

Madame Gionny regarde Églantine hébétée. Elle répond :

- Vous savez, je m'y connais encore moins en voiture qu'en ordinateur.
- ...
- J'attends que vous repassiez pour résoudre mon problème de fichier de mail.
- ...
- À bientôt.

Églantine vient de se prendre un vent de force 8. Elle reprend doucement ses esprits pendant qu'elle quitte le bureau. Elle se dit que ce n'est vraiment pas gagné, d'obtenir la liberté informatique pour tous. En passant la porte, elle annonce :

- Je reviens dès que j'ai une solution.

Arrivée à son bureau, Églantine commence à faire des recherches sur internet. Effectivement, elle ne trouve aucune référence à la configuration de raccourcis clavier pour cette application. Elle ne trouve même pas trace de la fonctionnalité.

Après quelques minutes de recherches infructueuses, elle commence à ressentir une certaine frustration. Quand elle pense à tous les canaux d'informations qu'elle connaît concernant les logiciels libres, elle se dit qu'elle est vraiment mal tombée pour résoudre ce problème. Elle ne peut même pas demander de conseils sur ces canaux, sous peine de devenir la cible de toutes les railleries pour les semaines à venir.

Elle en vient même à imaginer de déposer un rapport de bug chez l'éditeur du programme. Ce serait la honte et le déshonneur de faire appel à ceux qu'elle méprise par dessus tout. Mais au moins, elle pourrait passer à autre chose.

Elle n'est pas armée pour résoudre des problèmes qui semblent triviaux. Cela sert à quoi d'essayer de réparer un moteur si elle peut seulement examiner la carrosserie.

Dans un dernier mouvement d'espoir, elle se dit qu'elle peut au moins tester les postes de la salle de support pour voir s'ils ont la fonctionnalité ou non. Elle commence par son poste. Il a la fonctionnalité. Elle se dirige vers le poste de Caroline qui n'est pas là. Il est bloqué, elle ne pourra pas le tester. Elle se dirige ensuite vers le poste d'Adil. Il est à son poste. Elle lui demande :

- Adil, est-ce que je peux tester un truc dans ta messagerie ?
- Oui, qu'est-ce que c'est ?
- Il faut que tu me trouves un message avec une pièce jointe.

Après quelques secondes de recherche, Adil trouve un message qui correspond. Églantine s'approche du clavier, fait la combinaison de touches et rien ne se passe. Elle ré-essaye, rien ne se passe. Adil lui demande :

- Alors ? - Sur certains postes, avec cette combinaison de touches, tu peux avoir la fenêtre d'extraction de pièces jointes.
- Ah...

La voix de Ben se fait entendre :

- *It's not a bug, it's a feature.*

Églantine et Adil se tournent vers lui. C'est Églantine qui demande :

- Quoi, qu'est-ce que tu as dit ?

- J'ai dit, *it's not a bug, it's a feature*. Ça veut dire que ce n'est pas un bug, c'est une nouvelle fonctionnalité.

- Bien, et qu'est-ce que ça veut dire ?

- Ça veut dire que si tu vérifies le niveau de version, tu vas voir qu'il y a une différence.

Églantine s'exécute. Après une rapide vérification, elle se rend compte qu'il y a une toute petite différence de version. Sur son poste, elle a la version 8.5.3 et sur le poste d'Adil, ils trouvent la version 8.5.4. Elle annonce à Ben :

- Effectivement, il y a bien une différence de version. Mais elle est minime, ce doit juste être une mise à jour de sécurité.

- C'est pour ça que je t'ai dit que ce n'est pas un bug. En fait, c'est une phrase toute faite pour expliquer ce genre de comportement.

- De supprimer des fonctionnalités ?

- La question que tu devrais te poser, c'est surtout de savoir comment la fonctionnalité est arrivée dans l'application. Je suppose qu'elle n'est pas documentée.

- C'est ça, je n'ai trouvé de référence nulle part.

Ben fait une pause et dit :

- C'est classique. Des programmeurs rajoutent des astuces pour eux sur le programme. Et ils les enlèvent quand ils n'en ont plus besoin.

- Quoi ?

- Certains s'amuse même à incorporer des petits jeux. Y a un exemple dans un traitement de texte ou un tableur.

- Ah oui, quand même.

- À chaque nouvelle version, de n'importe quel programme, il y aura toujours des farfelus pour tester toutes les combinaisons de touches. Et c'est comme ça que ces astuces sont trouvées. Ensuite, il suffit qu'un formateur à la noix tombe dessus et trouve malin de l'apprendre à ses élèves.

- Et on se retrouve avec des incidents bloquants... à la noix.

- Le plus gros soucis dans ces cas là, c'est pour les personnes qui sont tombées par hasard sur la fonctionnalité. Soit elles prennent de nouvelles habitudes, soit elles arrêtent les mises à jour.

Églantine réfléchit deux secondes et demande :

- Il n'y a pas moyen de faire rajouter la fonctionnalité ?

- Tu peux essayer, mais comme elle n'existe pas officiellement, tu n'as pratiquement aucune chance que ça arrive.

- Ils sont quand même gonflés, ces développeurs.

- Il font au mieux pour eux. Et ce ne sont pas les responsables d'équipe qui peuvent vérifier toutes les lignes de code. Les programmes sont trop gros aujourd'hui. C'est comme ça, y a rien à faire.

- Sauf peut-être d'ouvrir le code source à tout le monde.

Ben pouffe et répond :

- Oui, et on devient tous communistes demain.

Églantine commence à bouillir intérieurement, mais elle arrive à se contenir. Ben vient de lui apprendre quelque chose, il a le droit de faire une remarque aussi stupide sans qu'elle le remette à sa place. Elle se contente de lui faire remarquer :

- Ça veut dire qu'il y a différentes versions du logiciel en production.

- Évidemment, on ne peut pas toujours tout homogénéiser.

- Comment ça ?

- Le logiciel de messagerie est fourni avec le système de base. On ne va pas vérifier quelle version est fournie quand ils nous livrent un nouvel ordinateur.
- Ah...
- Églantine réfléchit deux secondes et demande :
- Tu fais quoi dans ces cas-là ?
- Je vais installer l'ancienne version sur le champ. Ça prend cinq minutes et ça résout le problème.
- Il n'y a pas de problème de sécurité ?
- Comment ça ?
- Ce n'est pas le logiciel de messagerie connu pour être très sensible aux vers et autres virus ?
- On n'a pas eu de soucis pour le moment. Tout va bien. Et puis, il est préférable d'avoir une fonctionnalité essentielle qu'une sécurité optimale.
- Ah oui ?
- Ben fait une pause et dit :
- Va demander à l'utilisatrice, tu verras.
- C'est elle qui choisit la politique de sécurité des systèmes d'informations ?
- Non, mais c'est elle qui peut nous relancer cinquante fois par semaine pour ce simple problème. Elle connaît trois fonctions dans son outil de messagerie. Elle les veut et elle les aura. Le reste n'a pas d'importance et devra s'adapter.
- Donc, il n'y a plus qu'à installer la version qui va bien et clore l'incident.
- Exactement, y a plus qu'à...

Ce qu'il faut retenir :

- *It's not a bug, it's a feature.*

- Chaque informaticien a ses propres expériences et méthodes. Avoir un groupe hétérogène permet d'avoir des réflexions différentes. Pour peu qu'il y ait une bonne communication.
- Si des développeurs peuvent inclure du code personnel, sans contrôle, dans un programme grand public, il ne faut pas s'étonner de certains comportements.