

# Églantine et les Ouinedoziens

## La grande migration

M. Lessig demande à Églantine d'assister à une réunion projet.  
Elle n'aura pas le droit d'intervenir pendant la réunion.

Certains projets informatiques ont des problèmes... certains projets informatiques sont un problème.

Les épisodes 12 à 14 parlent d'un projet informatique qui est un problème.

Il est fortement conseillé de prendre tous les conseils d'Églantine avec des pincettes...

### Épisode 12 : La réunion de projet

Églantine est en intervention. Elle est tombée pour la énième fois sur une utilisatrice qui ne retrouve plus les raccourcis pour ses applications métiers. Comme d'habitude, son bureau est inondé d'icônes diverses et variées.

Églantine commence à aimer ce genre d'intervention. Elle passe pour un génie de l'informatique sans trop se fatiguer. Comme il faut environ dix secondes pour retrouver les icônes d'applications et cinq secondes pour classer tous les fichiers dans un dossier temporaire, une intervention peut durer entre quinze secondes et... plus longtemps. Cela dépend de la discussion qu'elle peut avoir avec l'utilisateur, ou l'utilisatrice dans le cas présent.

Après quelques échanges de courtoisie, Églantine demande :

- Vous utilisez un ordinateur chez vous ?
- Non, c'est mon mari qui fait tout ça.
- Tout ça quoi ?
- Jouer, regarder la météo, tous ces trucs-là.
- Ah...
- Vous savez, je suis trop nulle avec les ordinateurs. Je n'y comprends vraiment rien.
- Ça ne vous a jamais tenté d'apprendre ?
- Non, je suis trop nulle, ça ne servirait à rien d'apprendre.

La sonnerie du téléphone portable d'Églantine retentit. Elle regarde le numéro appelant. C'est Monsieur Lessig. Elle s'adresse à l'utilisatrice :

- Excusez moi, je dois prendre cet appel.
- Je vous en prie.
- Je reviens tout de suite.

Elle sort du bureau en décrochant son téléphone et demande :

- C'est vous Monsieur Lessig ?

- Oui.
- Encore en train de jouer ?
- Non. J'ai besoin de vous tout de suite. Pour une affaire urgente.
- Ah...
- Vous pouvez être à mon bureau dans combien de temps ?
- Entre cinq et dix minutes.
- Très bien, je vous attends dans mon bureau dans cinq minutes.

Il raccroche. Églantine n'a pas le temps de se poser de question. Elle a du ménage à faire. Elle entre de nouveau dans le bureau. L'utilisatrice ne s'est toujours pas ré-installée devant son ordinateur. Elle dit :

- Je vous attendais, je ne voulais pas faire de bêtises...

Églantine s'installe, crée un répertoire de rangement, y place tous les fichiers dont les icônes inondent le bureau et met en évidence les trois icônes vers les applications métiers. Elle annonce :

- Voilà, votre bureau est comme neuf.
- Mon bureau ?
- Votre fond d'écran est comme neuf.

L'utilisatrice regarde son écran et s'écrie :

- Merci beaucoup. C'est super.
- Ce n'est rien, bonne fin de journée.

Églantine n'a pas fini sa phrase qu'elle est en train de sortir du bureau, direction les ascenseurs.

Elle arrive devant le bureau de Monsieur Lessig moins de cinq minutes après leur coup de fil. Elle va ouvrir la porte du bureau quand une voix dans son dos se fait entendre :

- Je peux vous aider ?
- L'assistante de Monsieur Lessig la regarde d'un air sévère.
- Je... J'ai rendez vous avec Monsieur Lessig, articule Églantine.
- Vous êtes ?
- Je suis... Églantine.

L'assistante tapote un numéro sur son téléphone. Quelques secondes d'attente et elle demande :

- Avez-vous rendez vous avec... Mademoiselle Églantine ?

L'assistante raccroche le téléphone puis annonce :

- Vous pouvez entrer.

Églantine entre dans le bureau et ferme la porte derrière elle. En voyant Monsieur Lessig elle dit :

- Elle n'est pas commode votre...

Elle s'interrompt. Monsieur Lessig n'est pas seul. Il secoue la tête de réprobation en disant :

- Mais qu'est ce qu'on va pouvoir faire de vous ?

Silence dans le bureau. Après quelques secondes, il reprend la parole :

- Je vous présente Monsieur Dantou. Il est responsable d'un projet informatique très important.
- Ah...
- J'aimerais que vous assistiez à une réunion avec la maîtrise d'œuvre.
- La quoi ?
- La maîtrise d'œuvre. Ceux qui réalisent le projet.

- Vous voulez dire, les développeurs.
- Si vous voulez, les développeurs.  
Églantine est un peu surprise. Elle demande :
- Vous voulez que je leur explique quoi à ces développeurs ?  
Monsieur Lessig secoue de nouveau la tête dans un mouvement de réprobation. Il répond :
- Vous n'allez rien leur expliquer. Vous n'allez même pas leur parler.
- Ah...
- Vous allez juste écouter tout ce qui va être dit dans la réunion et vous reviendrez dans mon bureau avec Monsieur Dantou pour qu'on en discute.  
Églantine est de plus en plus surprise. Elle demande :
- Vous me demandez de me taire, pendant toute une réunion ?
- Oui.
- Je peux refuser ?
- Oui. Mais quelque chose me dit que vous avez vraiment..., vraiment envie de participer à cette réunion, même si vous ne pourrez pas intervenir.
- Ok, let's go.  
Églantine regarde Monsieur Dantou et lui dit :
- Bonjour, je suis Églantine.  
Monsieur Dantou regarde sa montre et annonce.
- Bonjour Églantine, je suis Monsieur Dantou. Il faut qu'on y aille, ils doivent commencer à nous attendre pour la réunion.
- Elle a lieu maintenant ?  
C'est Monsieur Lessig qui lui répond :
- Ben oui. Vous n'aviez rien à faire d'important ?
- Juste assurer le bon fonctionnement des ordinateurs de votre entreprise. Mais cela devrait tenir le temps d'une réunion.  
Églantine et Monsieur Dantou commencent à se diriger vers la porte du bureau quand Monsieur Lessig demande :
- Églantine, ça se passe bien, votre mission ?
- On fait aller.
- Bien. Bien... À tout à l'heure.

Églantine et Monsieur Dantou sont dans le couloir. Ils marchent côte à côte. Il commence :

- Je vais vous expliquer rapidement pourquoi nous avons besoin de votre avis.
- Vous avez besoin de mon avis ?
- En tout cas, nous avons besoin d'un avis extérieur, et vous êtes une personne... extérieure.
- Bien...
- Vous n'avez pas l'air persuadée ?
- Je n'ai jamais participé à ce genre de réunion, je ne sais pas du tout ce qui va se passer.
- Ah...
- Je ne sais pas comment fonctionne un projet en entreprise. Je ne pourrai pas faire de comparaison avec des expériences passées, bonnes ou mauvaises.  
Monsieur Dantou regarde Églantine dans les yeux et lui dit :
- Je me souviens de vous lors de la réunion avec la direction générale. On attend de vous le même genre de discours. On saura en tirer ce dont on a besoin.

- Si j'ai bien compris, j'écoute ce qui se dit à la réunion, et ensuite, je vous explique comment refaire le monde, en mieux.
- On peut commencer par refaire l'entreprise, mais c'est un peu l'idée.  
Églantine fait une pause de deux secondes et répond :
- C'est OK pour moi.
- Voilà, on a des soucis pour faire réaliser un projet très important pour nous.
- Tiens donc...
- Comment ça, "Tiens donc..." ?
- Vous n'êtes pas vraiment les premiers.
- Eh bien nous, on voudrait éliminer ces soucis.
- Quels genre de soucis ?  
Monsieur Dantou fixe Églantine. Il lui dit :
- Je vous laisse la surprise des détails. En gros, on a des soucis avec des informaticiens...

Ils arrivent en vue de la salle de réunion. Monsieur Dantou se tourne vers Églantine et lui dit :

- Vous allez vous asseoir juste à côté de moi. Pas la peine de vous présenter.
- OK.

Ils entrent dans la pièce. Toutes les places sont prises, sauf deux. Ils vont s'y installer. Étant donné la configuration de la pièce et la situation des personnes installées, Églantine sent tout de suite deux camps qui vont se faire face. D'un côté l'entreprise de Monsieur Lessig avec sept personnes et de l'autre côté, les développeurs avec deux personnes. L'un des développeurs semble avoir dans les cinquante ans, alors que le second paraît avoir la trentaine.

Tout le monde est assis dans un calme qui semble annoncer une tempête. Églantine se rend compte que tous les participants ont devant eux des feuilles de papier. Elle se tourne vers Monsieur Dantou et lui dit, à voix basse :

- Je n'ai rien pour prendre des notes, je vais chercher de quoi noter.

Elle n'a pas le temps de se lever qu'il lui répond :

- Ne bougez pas.

Il se tourne vers une collaboratrice, lui dit quelque chose à voix basse. Celle-ci lui donne quelques feuilles de papier qu'elle a devant elle. Monsieur Dantou les donne à Églantine et lui tend un stylo. C'est un Montblanc. Églantine observe le stylo attentivement et voit que Monsieur Dantou la fixe. Il lui dit, à voix basse :

- Pas question qu'il aille dans votre collection. Je le reprends à la fin de la réunion.

Cette remarque fait sourire Églantine. Monsieur Dantou jette un rapide coup d'œil à l'assemblée puis annonce :

- Bonjour à tous pour cette réunion de projet. Nous sommes ici pour faire le point sur les avancées du projet et sur les points d'amélioration possibles. Je tiens à remercier Monsieur Toussi et Monsieur Tissou de leur présence.

Églantine se rend compte qu'il s'agit des deux développeurs. Monsieur Dantou poursuit son introduction :

- Je vais donner la parole à Monsieur Toussi pour qu'il nous présente la situation globale du projet et les dernières avancées sur les points discutés lors de la dernière réunion.

Silence dans la pièce. Après quelques secondes, le développeur le plus âgé prend la parole :

- Bonjour, je suis Monsieur Toussi, pour ceux qui ne me connaissent pas encore. J'ai l'honneur de diriger ce projet au niveau de la maîtrise d'œuvre. Cela veut dire que je dois

superviser le bon fonctionnement...

Églantine vient de se rendre compte que sur certains projets informatiques, il n'y a pas que des développeurs dans l'équipe de développement. Monsieur Toussi n'a pas parlé pendant plus d'une minute qu'elle a déjà décroché de son blabla sans intérêt. En regardant un peu autour d'elle, elle se rend compte qu'elle n'est pas la seule. Cela n'empêche en rien le discours de se poursuivre :

-... nous travaillons tous ensemble pour arriver à un résultat optimal compte tenu de tous les éléments qui sont en notre possession et de la charge de travail qui est la nôtre...

Églantine regarde sa feuille blanche. Elle se demande pourquoi elle l'a demandée. Elle note toute de même "Que se passe-t-il si on casse la rotule d'un directeur de projet à coup de batte de baseball ?". Elle est dans ses songes lorsqu'elle entend Monsieur Toussi annoncer :

-... le formulaire de prise de commande est presque prêt, les requêtes de consolidation sont plus rapides, comme demandé, et l'interface d'accueil a été mise à jour...

C'est malin, Églantine n'a rien retenu et surtout rien noté. Elle n'est pas habituée à écouter un discours vide pendant quinze minutes pour obtenir trois informations utiles à la fin.

Et Monsieur Toussi de conclure :

-... Je crois que nous avançons bien. Nous sommes proches du but.

Aucun applaudissement dans l'assistance. Il n'y a même aucune réaction pendant quelques secondes. C'est Monsieur Dantou qui prend la parole :

- Merci pour cet exposé. Est-ce que quelqu'un a une remarque ou une question ?

Étant donné le niveau d'excitation palpable du côté des utilisateurs, il semble évident qu'il y a des remarques, des questions en suspens. Un homme prend la parole.

- Nous vous avons demandé de rajouter des champs de saisie dans plusieurs formulaires à de nombreuses reprises. Qu'en est-il ?

Monsieur Tissou se penche à l'oreille de Monsieur Toussi pour lui dire quelque chose. Puis Monsieur Toussi prend la parole :

- Comme nous vous l'avons déjà dit, cette modification a été demandée trop tard et ne pourra être incluse dans la première version du projet.

- Mais nous en avons besoin.

- Nous avons pris en compte votre demande et elle fait partie des priorités de la seconde version du projet. Je n'ai pas envie de vous promettre quelque chose que je ne peux garantir. Votre demande a été prise en compte avec tout le sérieux qu'elle mérite. Nous n'avons pas les moyens de la mettre en place pour le moment.

L'homme n'a visiblement pas l'intention de se laisser faire. Il insiste :

- Nous avons aussi parlé de négocier le prix des licences d'utilisation lors de notre précédente réunion. Pour débloquer... ces moyens nécessaires.

Monsieur Tissou se penche de nouveau à l'oreille de Monsieur Toussi. Ce dernier prend la parole :

- Nous avons vérifié s'il était possible de négocier. Mais il se trouve que ces licences ont déjà été achetées. Donc plus de possibilité de négociation.

- Ça fait quand même cher...

- Il faut bien payer les personnes qui ont fabriqué l'outil sur lequel nous travaillons... à leur juste valeur.

L'homme semble résigné. Il ne sait plus quoi dire. Après quelques secondes de silence, une femme prend la parole :

- Je reviens vers vous concernant la mise en page du formulaire de saisie de commande. Est-ce qu'il y a des avancées ?

Monsieur Tissou se penche de nouveau à l'oreille de Monsieur Toussi pour lui dire quelque chose. Puis Monsieur Toussi prend la parole :

- Nous avons fait des tests pour évaluer le temps nécessaire pour effectuer toutes ces modifications. Elles sont trop importantes si nous ne voulons pas avoir des retards de mise en production. Nous avons une date de livraison et nous avons l'intention de la respecter.

- Donc rien à espérer..., demande la femme.

- Pas dans la première version que nous allons livrer. Mais il me semble que cela fait partie des demandes pour la suite.

Comme l'homme précédemment, la femme ne sait plus quoi répondre. Nouveau silence. Une nouvelle personne prend la parole, un homme :

- Comme je l'avais dit à la dernière réunion, certaines données ont besoin d'un formatage précis. Les mécanismes de contrôle et de validation nécessaires ne sont toujours pas en place. Qu'allez vous faire sur le sujet ?

Monsieur Tissou se penche de nouveau à l'oreille de Monsieur Toussi pour lui dire quelque chose. Puis Monsieur Toussi prend la parole :

- Nous sommes obligés de nous en tenir au cahier des charges sur ce point. Tout changement des outils de contrôle peut mettre en danger la construction du projet parce que nous ne pouvons en évaluer toutes les conséquences. Nous avons fait des études de faisabilité liées au cahier de charges. Nous pouvons modifier certains détails mais nous ne pouvons compromettre l'intégrité de l'ensemble.

En entendant cela, Églantine a toute les peines du monde à garder son calme. Elle regrette vraiment d'être dans cette réunion. Elle vient de recevoir une vraie leçon de ce qu'elle ne pourra jamais faire, passer plus de temps à expliquer qu'un problème ne peut pas être résolu plutôt que d'essayer de le résoudre. Soudain, elle entend la voix d'une petite femme qui ne s'était pas encore fait remarquer :

- Je trouve que les lettres à l'écran ne sont pas très jolies.

Silence dans la pièce. Monsieur Toussi demande :

- Qu'est-ce que vous voulez dire ?

- De temps en temps, j'ai du mal à lire ce qui est écrit. Des fois, c'est même un peu petit.

- Nous allons prendre rendez-vous pour que vous nous montriez votre problème. Ce n'est pas normal que vous ne puissiez pas utiliser l'outil dans de bonnes conditions.

Un homme prend la parole :

- Et le logo de l'entreprise, il n'est pas à jour sur la page d'accueil.

- Comment ça ? Demande Monsieur Toussi.

- C'est l'ancienne version. On en a créé un nouveau le mois dernier.

- Ah...

- Vous allez le changer ?

Monsieur Toussi fait une pause de quelques secondes et annonce :

- Vous venez d'attirer mon attention sur des problèmes que nous n'avions pas envisagés. Je suis très attentif à ce que ce genre de situation ne se dégrade pas. Je veillerai personnellement à ce qu'ils soient résolus.

Églantine est au paroxysme de son énervement. Il semble que l'assemblée soit

sensiblement dans le même état, à part la femme et l'homme qui se soucient plus de police de caractère et de logo que du fonctionnement général de l'outil en construction. Monsieur Dantou prend la parole :

- Bon, eh bien nous allons en rester là pour aujourd'hui. Je vous souhaite à tous une bonne fin de journée.

Tous les utilisateurs se lèvent et quittent précipitamment la pièce, sans même un au revoir à leurs interlocuteurs. Il ne reste plus dans la pièce que Monsieur Dantou, Monsieur Toussi, Monsieur Tissou et Églantine.

C'est Monsieur Toussi qui prend la parole en s'adressant à Monsieur Dantou :

- Ça s'est mieux passé que la dernière fois.

- Un peu mieux oui...

- J'ai l'impression que les utilisateurs commencent à comprendre qu'on ne peut pas tout faire sur un projet informatique.

- Ils essayent de faire leur métier du mieux qu'ils peuvent.

- Nous aussi. Si on veut pouvoir livrer quelque chose un jour, il faut savoir faire des sacrifices.

Églantine est au bord d'exploser. Elle décide de sortir de la pièce avant de créer un incident. Mais elle en est sûre, quelqu'un va payer pour ce qu'elle vient de subir.

### **Ce qu'il faut retenir :**

- Il ne faut jamais laisser des utilisateurs sans défense face à des informaticiens sans scrupules.

- Si un utilisateur ne comprend pas ce que lui dit un informaticien, il faut changer l'utilisateur... ou l'informaticien.

- Si un informaticien ne comprend pas ce que lui dit un utilisateur, il faut changer l'informaticien... ou l'utilisateur.

- Il est aussi possible d'utiliser un interprète qui parle les deux langues.