

Églantine et les Ouinedoziens

La grande migration

Églantine a accepté la proposition de Monsieur Lessig de travailler dans son entreprise. Va-t-elle le regretter ... dès le premier contact ?

Épisode 2 : Premier contact

Allez Églantine, tout ce qu'on t'a dit ne peut pas être vrai. Ce sont des êtres humains, à la base.

Églantine est dans les couloirs de l'entreprise de Monsieur Lessig. Elle est très tendue car elle ne sait pas du tout à quoi s'attendre. Elle a entendu dire tellement de choses horribles sur les personnes qu'elle s'apprête à rencontrer. Elle essaye de se rassurer. "Allez Églantine, tout ce qu'on t'a dit ne peut pas être vrai. Ce sont des êtres humains, à la base."

Elle arrive devant une porte portant l'inscription "Salle 101 : Support informatique". Elle prend son courage à deux mains et entre dans la pièce sans frapper.

À première vue, la scène lui est familière. Des ordinateurs éventrés sont placés sur les différents bureaux. Elle en compte six. Des composants électroniques éparpillés servent à remplir les espaces libres. Tout de suite, elle se sent un peu plus à l'aise.

Elle se dit que c'est dingue comme une réunion de carcasses d'ordinateurs peut aider à se sentir chez soi. Rassurée, Églantine décide de se rapprocher des trois personnes présentes qui ne font même pas attention à elle. Elle est juste derrière l'un d'eux. Mais la discussion qu'ils ont semble tellement les passionner qu'ils ne la remarquent pas.

- Cette nouvelle barre des tâches, ça va être de la bombe, dit l'un d'eux
- Oh ouais, on va enfin pouvoir la configurer comme on veut.
- Et puis, on va y voir plus clair dans toutes les fenêtres d'applications ouvertes...
- Ça va être trop de la bombe.

En entendant cela, l'assurance d'Églantine a complètement disparu. Ça y est, elle en est persuadée. Elle est entrée dans un repaire de ouinedoziens.

Tu devrais plus t'intéresser au fonctionnement du système sur lequel tu travailles.

Églantine est fébrile mais elle est là pour ça. Ils ne peuvent pas lui faire du mal, du

moins pas physiquement.

Elle se décide à interrompre la conversation.

- Bonjour, je suis Églantine. J'ai été engagée pour faire partie de l'équipe support.
- Bonjour, je suis Ben.
- Bonjour, moi, c'est Fred.
- Salut, moi, c'est Adil.

Un silence s'installe dans la pièce. C'est Fred qui décide de prendre l'initiative.

- T'en penses quoi de la nouvelle version de ouinedoze ?
- À quel niveau, demande Églantine.
- Ben, pour toutes les nouvelles fonctionnalités.
- Je ne sais pas trop. Je n'ai pas essayé.
- Tu n'as pas téléchargé la version bêta pour tester ?
- Euh non.

Les trois ouinedoziens semblent outrés. Églantine reprend la parole.

- Mais je veux bien savoir ce qu'elle a de nouveau.

C'est Fred qui lui répond.

- Déjà, elle est plus rapide.
 - Dommage pour ceux qui ont Vista. Ils seront les seuls à avoir une version lourde et lente.
- Quelques secondes de silence puis Fred continue.
- Ils ont refait toute l'interface de configuration pour qu'elle soit plus claire.
 - Plus claire pour qui ? Moi quand j'ai appris à utiliser un système, ce n'est pas plus clair de tout changer à chaque version.

De nouveau quelques secondes de silence puis Fred continue, un peu contrarié.

- Il y a tous les gadgets que l'on peut mettre sur le bureau. Ils seront encore mieux. Et puis il y a la barre de tâches qui....

Églantine regarde Fred parler mais ne l'entend déjà plus. Toutes ces nouvelles fonctionnalités dont il parle, elle peut les utiliser sur son système depuis des années. Quand elle a l'impression que Fred a fini sa description, elle lui répond poliment.

- Je ne fais pas trop attention à ces choses là. Je trouve que c'est du détail...

Fred semble vraiment déçu. Il lui répond.

- Tu devrais plus t'intéresser au fonctionnement du système sur lequel tu travailles.

Nouveau silence. Églantine est bouche bée.

On est toujours le même nombre. C'est plus simple pour organiser les plannings.

À ce moment, une nouvelle personne entre dans la pièce. Les trois ouinedoziens quittent le cercle qu'ils formaient et se dirigent chacun vers un des bureaux. Églantine reste seule dans son coin de la pièce. Elle décide de se diriger vers le nouvel entrant. C'est un homme d'une trentaine d'années.

- Bonjour, je suis Églantine.
- Oui ?
- Je suis engagée dans l'équipe support pour deux semaines.
- Ah... c'est toi qui va remplacer Maxime.
- Je ne sais pas qui est Maxime ... et je ne suis là que pour deux semaines.
- Non ... non ... Maxime est en vacances. Pour deux semaines. C'est pour ça que tu es là.
- D'accord.
- Bon, eh bien, tu vas voir, c'est un peu calme en ce moment. Ça devrait aller.
- Comment ça ?

- Comme il y a beaucoup de personnes en vacances, on a forcément moins de boulot à faire.

- Moins d'utilisateurs mais autant de techniciens.

- On est toujours le même nombre. C'est plus simple pour organiser les plannings.

Églantine ne sait pas quoi dire. Elle hausse juste un peu les sourcils en hochant doucement la tête. Pour essayer de montrer qu'elle a compris sans montrer qu'elle est très surprise. Le responsable est un peu étonné de la réaction mais n'y fait pas attention. Il reprend la parole.

- Je vais te montrer ...

- Je n'ai pas saisi votre nom.

- Ah, je suis Manu... Et tu peux me tutoyer. Tout le monde se tutoie dans ce bureau.

- OK ... Manu. Qu'est ce que tu vas me montrer ?

- Oui, je disais que je vais te montrer ton poste de travail. Tu vas utiliser l'ordinateur de Maxime pendant son absence.

- OK.

- Attention à ne pas changer quoi que ce soit.

- Je ne vais pas avoir un profil à moi ?

- Non, ce n'est pas la peine pour deux semaines. Tu vas utiliser un compte réseau invité et le bureau de Maxime. Cela te suffira pour travailler.

- OK.

Églantine observe l'espace de travail de l'ordinateur qu'on lui présente. Il y a des icônes partout. Et pas un seul type de classement. En tout cas pas un seul type de classement qu'elle puisse comprendre.

- Il aime bien mettre des icônes sur son bureau, on dirait.

- Il aime bien jouer avec des nouveaux outils. Et il ne sait vraiment pas faire le ménage. Il y a juste deux icônes qui sont utiles. Une fois que tu les auras trouvées, ce sera simple.

Églantine se rappelle une analogie qu'on lui a donnée. Les icônes sont à la ligne de commande ce que les hiéroglyphes sont à l'écriture. C'est joli mais ça prend plein de place. Ça manque cruellement de nuance et de précision. C'est utile, mais à petite dose.

Si les utilisateurs ont l'impression qu'on s'occupe d'eux, on a fait une grande partie du travail.

Le responsable, Manu de son prénom, en a fini de sa présentation du poste de travail d'Églantine. Il poursuit.

- Avant de te montrer les deux outils que l'on utilise, je vais t'expliquer les missions de l'équipe. Notre activité est de garantir le fonctionnement du système informatique de l'entreprise. Cela se décompose en trois missions. La première est la réparation matérielle. Comme tu peux le voir avec tous les ordinateurs autour de toi, on arrive à dépanner quelques ordinateurs.

- Quelles sont les pannes les plus fréquentes ?

- Je ne fais pas de statistiques là-dessus. En général, ce sont des machines du stock que l'on remet au goût du jour. Rajout de mémoire, changement du disque dur, enfin, tu vois le genre.

- Je vois.

- Ensuite, on fait de l'installation de logiciels. On reçoit une demande, on prend rendez-vous avec l'utilisateur et on passe sur son poste pour tout installer et tout configurer.

- Vous ne faites rien à distance ?

- Comment ça ?
- Par le biais de scripts, par la prise de contrôle distant ou toute autre solution qui impose juste que l'ordinateur de l'utilisateur soit allumé et connecté au réseau.
- Non, on ne fait pas ça. Depuis que je suis là, on se déplace. Personne ne se plaint, donc on continue.
- OK... au moins, ça permet de rencontrer du monde.
- Exactement, c'est important de montrer qu'on travaille.
- Je n'en doute pas une seconde.
- Enfin, on fait du dépannage d'utilisateurs.
- Oui ?
- Il semblerait que les ordinateurs aient des comportements erratiques avec les utilisateurs. Ils ne font pas toujours ce qui leur est demandé. Donc les utilisateurs nous appellent et on va voir avec eux ce qui ne va pas.
- Quel genre ?
- Cela peut être de tout. Dans la plupart des cas, il faut juste redémarrer l'ordinateur et tout rentre dans l'ordre. Le truc, c'est que certains utilisateurs l'ont compris et ne nous appellent plus. D'autres, il faut qu'on le fasse à leur place.
- Ah ...
- Je vais y revenir, je finis avec la présentation de base. Donc, pour finir, on est en contact avec une hot-line qui filtre les appels utilisateurs. C'est un numéro abrégé, le 3232.
- Ils filtrent les appels ?
- Oui, certains problèmes peuvent être résolus au téléphone. Comme ça, nous n'avons pas à nous en occuper.
- D'accord...
- On n'a pas le temps de s'occuper de tous les problèmes. Et les utilisateurs ont besoin d'être rassurés. Donc ils ont un numéro de téléphone, un peu comme pour les pompiers. C'est rassurant.
- Rassurant ?
- Si les utilisateurs ont l'impression qu'on s'occupe d'eux, on a déjà fait une grande partie du travail.

Eh ben, ... on sera encore là demain.

Églantine glisse lentement mais sûrement dans un monde dont elle a déjà entendu parler sur le ton de la plaisanterie. Mais aujourd'hui, elle n'est plus dans la plaisanterie, elle n'est même plus dans la discussion.

Après un court silence, Manu reprend ses explications.

- Comme je te disais, on doit intervenir de temps en temps sur les postes utilisateurs. Il n'y a pas vraiment de procédure formalisée. L'objectif est la remise en ordre de fonctionnement du poste utilisateur le plus vite possible.
 - Le plus vite possible ?
 - Interventions rapides et efficaces. Comme je te disais, souvent juste un redémarrage.
 - On ne cherche pas la cause du problème ?
- Le responsable est très étonné.
- Comment ça ?
 - Identifier des causes possibles, des symptômes.
 - On n'est pas là pour ça. Et surtout on n'a pas le temps.
 - Et si le problème se repose le lendemain ?

- Eh ben, ... on sera encore là demain.
Églantine ne sait pas quoi répondre.

Voilà, pour les deux prochaines semaines, tu seras Maxime, du support informatique.

Manu a pris le contrôle de la souris du poste de travail d'Églantine.

- Maintenant, je vais te montrer un poste utilisateur standard. Il y a des postes fixes et des portables. Mais ils ont tous le même système. C'est du XP à la base. La suite bureautique, la version est la 2003. On utilise la version 7 du navigateur web. Pour la messagerie, c'est la version 2003. On a quelques autres logiciels mais ils ne sont pas très importants.

Églantine est étonnée que l'on puisse utiliser autant de logiciels d'un même fournisseur. Certains s'étonnent encore qu'il existe des abus de position dominante. L'entreprise de Monsieur Lessig doit être placée haut dans la liste des complices.

Manu poursuit sa présentation.

- On n'a pas les dernières versions des logiciels...
- Cela apporterait quoi de plus aux utilisateurs ?

Manu ne sait pas quoi répondre. Après un court silence, c'est Églantine qui continue.

- Elles sont où ces deux icônes dont je vais avoir besoin ?
- Attends, attends, ...

Manu parcourt l'écran avec le pointeur de la souris en long, en large et ... finalement, il trouve ce qu'il cherche.

- Voilà. C'est un lien vers notre base de support.
- Il n'y a qu'une icône ?
- Oui, en fait, une seule icône suffit.

Manu fait un double clic sur l'icône pour lancer l'application. L'écran affiche une fenêtre d'identification.

- Ah oui, fait-il, il te faut un identifiant.
- Et ?

- C'est un peu compliqué. Y a plein de paperasse et ce n'est pas vraiment nécessaire pour deux semaines. Voilà, pour les deux prochaines semaines, tu seras Maxime, du support informatique.

Églantine se dit qu'elle va vivre deux très longues semaines.

Ce sont de grands enfants capricieux. La plupart sont gentils, mais ça ne les rend que plus dangereux.

Comme Églantine ne proteste pas, Manu poursuit sa présentation.

- Je vais finir en te parlant un peu de nos utilisateurs.

Vu la tête de Manu, Églantine craint le pire.

- Oh la, ils ne sont pas dangereux quand même...
- Je n'irai pas jusque là mais il vaut mieux être prévenu.
- J'ai déjà fait du support chez des particuliers...
- Ce n'est pas du tout pareil. Pour un particulier, ce sont ses affaires personnelles qui sont dans son ordinateur, ses divertissements. Ici, ce sont des données d'entreprise, leur travail en dépend. Il n'y a pas la même pression et ils le font bien comprendre.

- Ah ...
 - Cela dit, pour nos utilisateurs aussi, l'ordinateur est une sorte de jouet magique. Ils veulent souvent des choses impossibles, et ils les veulent dans la seconde. Ils essaient de profiter du fait que l'on est des techniciens et pensent que l'on sait tout de l'informatique.
 - Et on ne sait pas tout ...
 - Exactement.
 - Et si on peut les aider ... dans la seconde.
 - Il faut faire très attention parce que si tu aides un utilisateur un jour, tu devras l'aider toujours. Et ils ne manquent pas d'imagination. Le plus simple est de respecter la mission qui nous a été confiée. Réparer ce qui ne fonctionne pas.
 - Si ça fonctionne mal ...
 - Si ça fonctionne mal, ça fonctionne.
 - Ça donne l'impression que les utilisateurs sont des ennemis.
 - Ce ne sont pas des ennemis, ce sont de grands enfants capricieux. La plupart sont gentils, mais ça ne les rend que plus dangereux. C'est plus difficile de leur dire non.
 - Et vous arrivez à leur dire non ?
 - Heureusement que oui. C'est difficile, pas impossible.
- Églantine sent que sa mission va être beaucoup plus difficile qu'elle ne l'avait imaginée. Elle doit faire un inventaire du système informatique d'une entreprise et elle commence à avoir peur de rencontrer de simples utilisateurs.
- En plus, elle doit rencontrer Monsieur Lessig dans quelques minutes. Qu'est-ce qu'il peut bien lui vouloir comme ça, pour son premier jour. Ce n'est quand même pas juste pour lui souhaiter la bienvenue.

Ce qu'il faut retenir :

- Même dans une équipe de support informatique, la compétence est essentielle.
- Une bonne équipe de support informatique, ça se mérite (moyens, organisation, compétences, ...).