

Églantine et les ouinedoziens

La grande migration

Première mission

La **LIBERTÉ**, c'est de pouvoir choisir
en **CONNAISSANCE** de cause.

Préface

Qui seront les analphabètes de demain ?

Les ordinateurs ont pris une place essentielle dans le fonctionnement de notre société. Cette place sera encore plus importante à l'avenir.

Dans cinq, dix ou vingt ans, une personne qui ne sera pas autonome face à un ordinateur aura autant de difficulté dans sa vie sociale qu'un analphabète aujourd'hui.

À une période éloignée de notre Histoire, seule une infime minorité d'individus savaient lire et écrire.

Et puis un jour, des dirigeants politiques ont eu l'idée incongrue de proposer, voire même d'imposer l'apprentissage de la lecture et de l'écriture à tous.

Je n'imagine pas une seconde qu'ils n'aient pas dû lutter contre des pouvoirs en place à qui bénéficiait cette ignorance collective.

Aujourd'hui, on peut observer une situation similaire dans le monde informatique.

Quelques personnes, par le biais d'entités commerciales, se sont accaparées les pouvoirs de décision et d'évolution des outils informatiques.

Sous couvert de protection de la propriété intellectuelle, elles veillent à conserver notre niveau d'ignorance.

L'informatique, c'est l'écriture d'aujourd'hui pour certains, et de demain pour tous.

Combien de temps devons nous encore attendre avant qu'un de nos dirigeants politiques prenne la mesure de cette évidence.

En même temps, on ne peut pas demander à un homme politique d'être un champion des sondages et d'avoir le sens de l'Histoire.

Tant pis pour nous... en attendant mieux.

Citoyen ... ou consommateur ?

- 1. L'outil informatique joue-t-il un rôle important dans votre vie ?**
- 2. Pensez vous que le rôle de cet outil sera plus important à l'avenir ?**
- 3. Êtes vous prêt à en confier le fonctionnement exclusif à une entreprise commerciale ?**

Aujourd'hui certaines entités commerciales continuent de bénéficier de l'ignorance collective en matière informatique.

Le moins que l'on puisse dire est que nos institutions ne font pas grand chose pour les en empêcher.

La quasi totalité des vendeurs d'ordinateurs imposent à l'achat d'un matériel (ordinateur), un service lié (les logiciels qui vont avec). Comme si cette association était une évidence. Et bien, elle ne l'est pas du tout. Elle est d'ailleurs illégale d'après les lois françaises.

Je ne sais pas si c'est le fait d'une grande ignorance ou d'une grande corruption mais le résultat est là.

Nos dirigeants politiques laissent les citoyens que nous sommes à la merci d'entreprises commerciales en ce qui concerne l'outil informatique.

En même temps, ce n'est pas comme si les ordinateurs jouaient un rôle essentiel dans notre vie sociale.

Mais non, ce n'est pas du vol...

Tout a commencé par la demande d'une personne de mon entourage pour l'aider à acheter un nouvel ordinateur.

Impossible de travailler avec le sien car il est trop lent.

Avant de lancer une procédure d'achat, je lui propose d'essayer une réinstallation de son système.

Une réinstallation plus tard, il n'est plus question d'acheter un nouvel ordinateur.

Lorsqu'un système informatique ralentit au point d'être inutilisable, il ne faut pas blâmer l'ordinateur mais le système qui le fait fonctionner.

Certains systèmes payants ont tendance à cesser de fonctionner correctement ... lentement mais sûrement.

Une rumeur folle prétend que c'est pour pousser à l'achat de nouveaux ordinateurs.

Si seulement, il existait des systèmes informatiques proposés à tous, sans objectif commercial...

Un exemple édifiant de simplicité...

Notre gendarmerie nationale a décidé de changer de système informatique.

Dans un premier temps, je lis uniquement des articles signalant les économies substantielles réalisées.

Certes, c'est un point important mais c'est loin d'être le seul avantage d'une telle migration.

Puis, je tombe sur le rapport d'un lieutenant colonel (non, il ne s'appelle pas Cruchot) concernant l'état de cette opération.

Je me rends compte que la réflexion sur l'adoption du nouveau système par la gendarmerie va bien au delà de la simple économie.

Le rapport mentionne les notions de concurrence retrouvée, de standards respectés, de pérennité, et tant d'autres...

Mais surtout ce qui m'a interpellé dans ce document, c'est que les responsables du projet ont compris la notion de participation active dans le domaine des systèmes informatiques.

Ils ont trouvé un défaut de fonctionnalité avec un outil qui leur était proposé. Plutôt que de remettre en cause tout le système ou même simplement l'outil, ils ont débloqué un budget pour créer une "évolution" de l'outil qui va résoudre leur problème particulier.

Certes, ils feront une économie moindre (ils utilisent à peu près 10% de leur économie pour ce projet) mais ils auront un outil qui correspond exactement à leur besoin fonctionnel.

Et dans le même temps, ils font profiter tout le monde de cette nouvelle fonctionnalité.

Il existe des systèmes informatiques où l'on peut utiliser un outil de base librement. Il existe des systèmes informatiques où l'on peut améliorer ses outils pour qu'ils correspondent exactement à nos besoins.

Il existe des systèmes informatiques où chacun peut participer à l'effort de création collectif.

Chacun peut apporter sa petite pierre et tout le monde profite de l'édifice.

Ces systèmes sont basés sur les logiciels libres.

Une série littéraire...

Je suis persuadé qu'un passage massif aux outils informatiques libres est inévitable.

L'écosystème est en place, et pérenne.

Il ne lui reste qu'à se faire connaître du grand public et surtout à œuvrer pour casser une position tellement dominante qu'elle ne respecte même plus les lois.

Voilà, ici commence l'histoire d'Églantine et de Monsieur Lessig...

Sommaire

(Titre d'épisode = lien cliquable sur ordinateur)

Épisode 1 : Prise au piège

Églantine, 24 ans, est informaticienne.

Elle a grandi dans un monde de libertés informatiques.

Elle survit dans notre société propriétaire en faisant du support informatique à domicile.

Aujourd'hui, elle est chez Monsieur Lessig et sa vie va changer...

Épisode 2 : Premier contact

Églantine a accepté la proposition de Monsieur Lessig de travailler dans son entreprise.

Va-t-elle le regretter ... dès le premier contact ?

Épisode 3 : Dans les couloirs

Églantine a rendez vous à l'étage de la direction.

Elle a préparé quelques anecdotes rigolotes pour Monsieur Lessig.

Épisode 4 : De la liberté, en général

Églantine est face aux directeurs de l'entreprise de Monsieur Lessig.

C'est le moment de parler de savoir ... et de liberté.

Épisode 5 : De la liberté, en particulier

Églantine a passé son premier examen théorique.

Maintenant, il est temps de passer à la pratique.

Épisode 6 : Un débriefing de consolation

Églantine a passé son premier examen pratique.

Un petit remontant ne lui fera pas de mal.

Épisode 7 : Interventions

Églantine rencontre ses premiers utilisateurs.

Elle est surveillée par un ouinedozien.

Cela n'aide pas à rendre service.

Épisode 8 : La partie de golf

*Monsieur Lessig fait une partie de golf avec 3 autres directeurs d'entreprise.
Il est très fier de partager son nouveau savoir à base de libertés.
Mais il fait pâle figure face à un autre directeur qui présente un projet informatique qui va tout révolutionner dans son entreprise.
Il décide d'appeler Églantine à son secours...*

Épisode 9 : Leçon de choses

*Églantine rencontre Caroline.
Elle va recevoir une bonne leçon de choses...*

Épisode 10 : La taupe

*Églantine rencontre un administrateur système sur un conseil anonyme.
Mais que peut-il bien avoir de si spécial ?*

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

*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.*

Épisode 12 : La réunion de projet

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

Épisode 13 : Le débriefing

*Églantine fait un débriefing avec Monsieur Lessig et le directeur du projet sur ce qui vient de se passer dans la réunion.
Elle commence par leur demander s'ils veulent vraiment avoir son point de vue.*

Épisode 14 : Des solutions ... radicales

Églantine continue d'énoncer ses conseils pour refaire le monde en beaucoup mieux.

Épisode 15 : La salle serveur

*Églantine demande à Tim s'il veut bien lui faire visiter la salle serveur.
Il est très surpris par la demande mais finit par accepter.*

Épisode 16 : La réunion d'équipe

*Chaque équipe a besoin de se rassurer sur son utilité.
Certaines plus que d'autres...*

Épisode 17 : Le vieux de la vieille

*Églantine doit répondre à une intervention originale.
Encore une bonne occasion pour discuter...*

Épisode 18 : Un avenir libre ?

*Églantine rencontre son alter ego du futur.
L'occasion pour elle de confronter son époque... et son avenir.*

Épisode 19 : Le fichier

*Monsieur Lessig demande à Églantine de lui récupérer des informations très importantes.
Le plus dur à faire n'est pas toujours ce que l'on croit...*

Épisode 20 : Discrimination

*Églantine a lu un article sur un blog qui l'a interpellée.
Elle souhaite en parler avec Caroline (cf épisode 9) pour avoir son avis.*

Épisode 21 : Un responsable projet

*Églantine rencontre un chef de projet qui ne parle jamais avec ses utilisateurs.
C'est bien dommage pour lui... et surtout pour eux.*

Épisode 22 : La remise du rapport

Ça y est, c'est la fin.

Bonus

L'entretien d'Églantine

Des scènes coupées au montage

Le rapport d'audit

Épisode 1

Prise au piège

Églantine, 24 ans, est informaticienne.

Elle a grandi dans un monde de libertés informatiques.

Elle survit dans notre société propriétaire en faisant du support informatique à domicile.

Aujourd'hui, elle est chez Monsieur Lessig et sa vie va changer...

- Voilà, Monsieur Lessig, votre ordinateur est réparé.

Églantine vient de passer une bonne heure sur un ordinateur à réinstaller son système et quelques applications. Monsieur Lessig s'approche, prend le contrôle de la souris, essaye d'ouvrir quelques fichiers et s'extasie.

- Wahou, il est comme neuf.

- Je vous l'avais dit que cela ne servait à rien de racheter un nouvel ordinateur.

Monsieur Lessig est tellement heureux qu'il ouvre diverses applications au hasard.

- Merci beaucoup. Je ne sais pas ce que j'avais fait de mal avec mon ordinateur mais maintenant, tout va bien. Et je vais en prendre le plus grand soin.

- Dans quelques mois, vous aurez de nouveau ce même problème de lenteur. Quoi que vous fassiez.

- ...

- Non pas que ça me gêne, ça me permet de gagner de l'argent facilement.

- Comment ça, ça va revenir...

- Vous avez un système ouinedoze. Ce n'est pas fait pour durer.

- Pas fait pour durer ?

- Au bout d'un certain temps d'utilisation, votre ordinateur devient tellement lent que vous avez l'impression qu'il est en panne. Et vous en rachetez un tout neuf et tout rapide.

- Mais c'est du vol ...

- Ce n'est pas du vol, c'est du commerce bien organisé. Ceux qui savent profitent des ignorants.

Monsieur Lessig a lâché sa souris. Il n'est pas content et le montre à Églantine.

- Vous n'avez pas honte de participer à une telle arnaque.

- Si. J'essaye de montrer d'autres systèmes mais il semble que tout le monde préfère

garder un système qui fonctionne mal plutôt que d'essayer un nouveau système.

- Vous voulez parler des maks ?

- Ah non, ça, je ne m'approche même pas de ces choses-là. Trop dangereux.

- Comment ça ?

- C'est une secte. Ils vous attrapent avec des icônes qui brillent et quelques bonnes idées. Mais une fois que vous êtes dedans, vous vous rendez compte que vous ne pouvez pas faire ce que vous voulez. Si vous souhaitez effectuer une opération non prévue par le gourou, on entre dans le domaine de l'impossible. Alors, on a le choix, soit rester et faire ce qui est prévu par le gourou, soit partir.

- Ah...

- Il y a des personnes très heureuses dans ce système. Il faut juste avoir les moyens financiers qui vont bien et rester dans le rang ... comme dans toutes les sectes.

- Je ne pense pas que ce soit vraiment une secte mais votre description conforte certaines informations que j'ai eues.

- Il ne faut pas prendre tout ce que je dis au pied de la lettre. Le meilleur outil sera toujours celui que vous maîtrisez le mieux. Je trouve juste très triste quand une personne utilise un outil cher, peu performant, et qui limite ses actions. Après, chacun est maître de ses choix personnels.

Monsieur Lessig est intrigué par le discours de la jeune femme. Il veut en savoir plus.

- Alors, c'est quoi le nom de votre ... nouveau système ?

- Les logiciels libres.

- Libres ?

- Il y a plusieurs caractéristiques pour qu'un système soit libre. Ici, celle qui importe est la possibilité de savoir comment fonctionne le système.

- Mais je ne veux pas savoir comment fonctionne mon système. C'est trop compliqué.

- Vous ne savez pas non plus comment fonctionne le moteur de votre voiture. Mais le fait que tous les garagistes de la terre puissent regarder comment il fonctionne évite que vous en changiez tous les deux ans.

- Ah ?

- Ben oui, plus on a d'informations, plus la solution que l'on apporte à un problème est pertinente et précise. Ce serait plus simple pour vous si je vous montrais.

- Quoi, vous allez installer un nouveau système sur mon ordinateur ?

- Non, on est en deux mille neuf, on n'a pas besoin d'installer un système sur un ordinateur pour l'utiliser.

- Quoi ??

Églantine sort de sa poche une clé USB. Elle la connecte à l'ordinateur de Monsieur Lessig et le redémarre. L'ordinateur affiche rapidement un écran qui ne ressemble à rien que Monsieur Lessig ait déjà vu. Celui-ci est très étonné :

- Qu'est ce que vous avez fait ?

- J'utilise le système sur ma clé USB et pas celui sur votre ordinateur.

- Ah ...

Après un certain temps, un écran demandant un identifiant et un mot de passe apparaît. Églantine les saisit. Monsieur Lessig est perplexe.

- Il faut beaucoup de temps pour démarrer.
- Le système a d'abord besoin de détecter tous les éléments de votre ordinateur, ça prend un peu de temps.
- Mais ...
- Je suis en train de vous présenter un système complet, avec navigateur internet, messagerie, suite bureautique, un outil de traitement des images et j'en passe qui tient sur une simple clé USB. Et la première chose que vous me dites, c'est que ça met un peu de temps à se charger ?
- OK.

Églantine navigue dans les différents menus. Elle montre comment ouvrir le navigateur internet puis ouvre une page quelconque pour montrer que la connexion internet est active. Elle ouvre le traitement de texte, le gestionnaire de fichiers pour montrer comment accéder à différents dossiers et différents fichiers. Monsieur Lessig est surpris.

- Ça a l'air simple.
 - Vous voulez essayer ? Ça ne mord pas.
- Monsieur Lessig navigue rapidement dans les divers menus pour se rendre compte des diverses possibilités qui lui sont offertes. Après quelques secondes, il demande :
- Et ça coûte combien ?
 - Quoi ?
 - Pour avoir ce système, qui fonctionne sur n'importe quel ordinateur.
 - Ben ... ça coûte le prix de la clé USB sur lequel vous l'installez.
 - Comment ça ? Ceux qui fabriquent ce système le mettent à disposition de tous ?
 - Ben oui. C'est un principe de base des logiciels ... libres.

La surprise de Monsieur Lessig est de plus en plus grande. Il a l'impression de chuter dans le terrier du lapin blanc.

- Et ils font comment pour vivre ?
- Pour commencer, une partie des personnes qui fabriquent ce système sont des bénévoles. Ils font ça par passion et pour leur plaisir. Ensuite, ceux qui en font profession ne vendent pas l'outil mais tous les services qui y sont associés.
- C'est à dire ?
- Aujourd'hui, les utilisateurs sont esclaves de leur système et se contentent de peu. Dès qu'ils vont se libérer, ils auront beaucoup de services à demander. Une installation, ... de la formation, ... de la configuration, ... de la personnalisation. Les types de services informatiques ne manquent pas.
- Ah...
- C'est sûr que c'est plus difficile de gagner des millions de milliards d'euros avec ce système. Mais c'est plus honnête envers les clients.
- Je n'en reviens pas. Tout ça gratuitement.
- Faire des outils informatiques n'est pas compliqué. Et ça ne coûte pas grand-chose quand la tâche est bien répartie. Chacun participe un peu à l'effort de création et tout le monde peut profiter du résultat librement.
- Il y a assez de personnes qui participent ?
- Oh oui. Et chacun peut participer à son niveau. Un utilisateur va essayer l'outil et

expliquer ses problèmes techniques pour que d'autres les corrigent ou ses problèmes fonctionnels pour faire évoluer l'outil. Un programmeur va participer à l'élaboration ou à la correction de l'outil. Chacun y trouve son compte au final. L'utilisateur aura un outil qui fonctionnera mieux et qui correspondra plus à ses besoins. Le programmeur acquiert une expertise qu'il pourra vendre sous forme de services.

- Ça a l'air parfait.

- Oh la, ce n'est pas parfait du tout. Mais c'est comme la démocratie. C'est juste le meilleur système que je connaisse. Alors, c'est celui-là que j'utilise.

- La démocratie ... carrément.

Églantine évalue la motivation de Monsieur Lessig. Elle sait très bien qu'elle a peu de chance de convaincre un homme de vingt ans son aîné. Mais elle a envie de tenter sa chance :

- Je vais vous poser trois questions pour que vous vous rendiez compte de l'importance du sujet.

- Est ce que vous trouvez que les ordinateurs occupent une part importante de nos vies ?

- ... oui.

- Est ce que vous pensez que cette part va aller en grandissant ou en diminuant ?

- ... en grandissant.

- Sur la base des deux réponses que vous venez de faire, êtes-vous prêt à confier à une entreprise commerciale la gestion des programmes qui permettent le fonctionnement de tous les ordinateurs ?

- Ah ...

- Ah ?

- Dit comme ça.

- Il n'y a pas trente-six façons de dire les choses. Les ordinateurs sont essentiels à nos vies. Et vont le devenir de plus en plus. Il devrait être du devoir de nos institutions de garantir une utilisation libre des ordinateurs à leurs citoyens. Mais visiblement, ils préfèrent faire plaisir à un pouvoir économique et financier.

- Comment ça ?

- Est-ce que vous imaginez quelqu'un possédant les lettres de l'alphabet ... ou les mots du dictionnaire ?

- Non.

- Avec les programmes informatiques, ce devrait être la même chose. Personne ne possède la recette de fabrication mais tout le monde peut vendre le produit final, préparé, présenté de telle ou telle façon. Personne ne possède les mots mais tout le monde peut écrire et vendre des livres.

- Wahou... Qu'est-ce que je peux faire pour faire changer les choses ?

- Vous êtes juste un utilisateur. Si vous gardez en mémoire qu'il y a des solutions libres pour assurer le fonctionnement des ordinateurs, vous êtes déjà en avance sur près de quatre-vingt-dix-neuf pour cent de la population.

- C'est tout.

- Il ne faut jamais brusquer les choses.
- Comment ça ?
- Si vous voulez, je peux vous installer un système libre sur votre ordinateur. Mais ça veut dire que vous aurez tellement de nouvelles choses à apprendre d'un coup que ça va vous décourager et que vous allez abandonner toute idée de changement. Alors que si vous apprenez tous ces changements petit à petit, au fil du temps, par vous même, cela a plus de chances d'aboutir.
- C'est bien pensé.
- Oui, c'est surtout que je n'ai pas envie de faire du support toutes les cinq minutes parce que vous avez un problème pour retrouver vos habitudes.
- Pas très sympa ou commercial.
- La liberté se mérite. On ne peut pas l'acheter. On ne devient pas libre lorsqu'on échange une dépendance contre une autre dépendance.
- Donc, vous ne voulez pas que j'aie une clé comme la vôtre.
- Vous pouvez avoir ce que vous voulez. Mais je ne ferai pas de support amical.
- Comment ça ?
- De mon expérience, les utilisateurs d'ordinateur ont la fâcheuse tendance à vouloir tout faire sans rien apprendre.
- Non ...
- Si ... et dès qu'ils ont une nouvelle idée, il faut qu'elle se réalise dans les cinq minutes. Et comme ils ne savent pas faire, il faut trouver la bonne personne pour le faire.
- Non ...
- Si ...

Monsieur Lessig est pensif. Puis il annonce :

- Je suis en train de penser à quelque chose...
- Oui ?
- Est ce que vous auriez envie de travailler pour moi ?
- C'est ce que je suis en train de faire.
- Je veux dire, à plein temps. Dans mon entreprise.
- Pour quoi faire ?
- Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez des systèmes que j'ai en place.
- Écoutez, j'ai vingt-quatre ans. J'ai déjà mis les pieds dans une entreprise, mais pas longtemps. Vous me demandez de faire un audit de vos systèmes d'information. Ce n'est pas du tout de mon niveau.
- Ah ?
- Ben oui, si vous voulez faire les choses sérieusement, il faut au moins choisir les bonnes personnes.
- Oui ... mais j'ai besoin de quelqu'un comme vous.
- Je ne crois pas.
- Si si, moi je crois. J'ai envie de faire un essai.
- C'est à dire ?
- Je vais vous payer cinq cents euros par jour pendant deux semaines pour que vous regardiez nos ordinateurs. Et après, vous me ferez un rapport de ce que vous avez vu. Avec vos mots, vos idées.

- Vous voulez que je passe dans tous les bureaux pour regarder les ordinateurs ?
- Non, ça ce n'est pas possible. Il y en a dix mille.
- Quoi ?
- C'est une ... assez grosse entreprise.
- Ce n'est pas ça le problème. Vous avez sûrement un service informatique qui peut faire ça.
- Je veux que ce soit vous qui le fassiez. Pour avoir un point de vue différent.
- Et puis, vous avez sûrement des dizaines de serveurs, des applications métiers, et j'en passe.
- Et alors ?
- Je n'aurai rien vu ... en deux semaines.
- C'est pour ça que c'est un essai. Si j'aime votre rapport de deux semaines, on continue. Sinon, ça aura été une bonne expérience pour tous les deux.
- Une bonne expérience ?
- Ben oui. J'ai une autre idée. Je vais vous faire intégrer l'équipe de support informatique comme technicienne.
- Ah non.
- Quoi non ?
- J'ai réussi à me tenir à l'écart des ouinedoziens. Ce n'est pas pour aller me jeter dans la gueule du loup.
- Ouinedoziens ?
- Des informaticiens professionnels qui sont fiers de ne pas connaître le fonctionnement du système sur lequel ils travaillent. Qui pensent que le clic de souris est le seul outil nécessaire de l'informaticien. Et tant d'autres...
- Vous pouvez le prendre comme une étude anthropologique.
- J'en ai froid dans le dos.
- Allez, pour me faire plaisir.
- ...
- Pour deux semaines.
- ...
- Allez...
- OK.
- Super. On commence dès que vous voulez.
- Ouais ... super ...

Épisode 2

Premier contact

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

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.

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.

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.

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.

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. Il demande :
- 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.

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.

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 essayent 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.

Épisode 3

Dans les couloirs

Églantine a rendez vous à l'étage de la direction.

Elle a préparé quelques anecdotes rigolotes pour Monsieur Lessig.

Églantine est de nouveau dans les couloirs de l'entreprise de Monsieur Lessig. Cette fois-ci, elle a pris l'ascenseur social. Elle est au dernier étage de l'immeuble, celui de la direction. Et pour le moins qu'elle puisse en juger, la décoration n'est pas la même qu'à l'étage du support informatique. Si l'objectif de cette décoration est de lui rappeler son niveau social, c'est tout à fait réussi.

Cela ne rajoute qu'à son nouveau malaise. Elle a bien deux ou trois anecdotes pour tenter d'impressionner Monsieur Lessig mais elle est en train de se rendre compte qu'elle risque de tomber un peu à plat dans un tel endroit. Elle se sent déjà toute petite face à la décoration. Comment va-t-elle se sentir face à une personne qui travaille tous les jours dans ce lieu ? En même temps, c'est elle l'invitée. Il ne l'a probablement pas invitée pour se moquer d'elle.

Elle est absorbée par ses pensées quand elle se rend compte qu'il n'y a même pas de numéro ou d'indication sur les portes, juste des noms. Pas moyen de se repérer dans ces couloirs. Visiblement, ce lieu n'est pas prévu pour les visites occasionnelles.

Elle se décide à entrer dans un bureau. Bizarrement, cette fois-ci, il lui paraît évident de frapper à la porte avant d'entrer. C'est ce qu'elle fait.

Après quelques secondes à tendre l'oreille, il lui semble entendre un "Entrez" provenir de l'intérieur du bureau.

Elle ouvre la porte. Une femme d'une cinquantaine d'années la dévisage, assise derrière son bureau.

- Bonjour, je suis Églantine, j'ai rendez vous avec Monsieur Lessig.

- Ah ... fait la femme en haussant un peu les sourcils.

Drôle de façon de dire bonjour se dit Églantine. La femme poursuit.

- Ils sont dans la salle de réunion. Ils vous attendent, je pense.

- Ils ?

- Toute la direction générale.

Églantine fait un pas en arrière comme pour reprendre son équilibre. Elle vient de prendre un gros coup de massue sur la tête. La direction générale d'une grande entreprise l'attend.

Ses deux-trois anecdotes lui semblent encore plus ridicules qu'il y a quelques minutes. Monsieur Lessig ne lui a pas du tout parlé d'une présentation. Qu'est ce qu'elle va bien pouvoir leur raconter.

La femme continue de fixer Églantine avec de grands yeux. Elle demande.

- Vous savez comment y aller ?

Églantine se dit que ce n'est pas la bonne question. La femme aurait déjà dû lui demander si elle a envie d'y aller.

- Non... répond-elle péniblement.

- C'est très facile, en sortant du bureau, vous prenez à gauche. Vous suivez le couloir et ce sera la troisième porte sur votre gauche.

Églantine est toujours immobile. Elle arrive à articuler un merci puis sort du bureau. OK, elle doit partir vers sa gauche. Elle se souvient où est sa gauche, tout va bien. Elle compte les portes. Compter jusqu'à trois ne devrait pas lui poser trop de soucis. Quand elle arrive à la troisième porte, celle-ci est entre-baillée. Effectivement, Monsieur Lessig n'est pas seul pour leur première réunion.

Églantine toque à la porte en même temps qu'elle entre. Autour de la table se trouvent des hommes au moins aussi âgés que M. Lessig. Ils sont tous en costume. Elle en compte près d'une dizaine.

Elle n'a fait que quelques pas dans la salle que Monsieur Lessig vient à sa rencontre. Elle n'a pas eu le temps de dire quoi que ce soit qu'il la prend par le bras et retourne avec elle dans le couloir.

Ils sont juste tous les deux, debout au milieu du couloir. Églantine est surprise, elle hausse les sourcils. Monsieur Lessig commence.

- Je voulais juste vous parler un peu avant la réunion.

- La réunion ?

- Ce n'est rien, je vais vous expliquer. Alors, comment s'est passée votre première rencontre avec vos amis... informaticiens ?

- Les ouinedoziens.

- Oui, c'est ça.

- Le premier contact s'est bien passé, dans l'ensemble.

- Pas de soucis ?

- À part le fait qu'ils ont beaucoup de symptômes de ouinedoziens, il n'y a pas de soucis particulier. En ce qui me concerne.

- Bon, donc pas besoin que je passe un quelconque message.

- Oh non, ce serait une très mauvaise chose. D'abord parce que je ne pourrai plus rien demander, ensuite parce que je peux me débrouiller toute seule. Je ne suis pas en danger, c'est surtout un combat du savoir contre l'ignorance.

Monsieur Lessig ne peut s'empêcher d'avoir une moue d'étonnement.

- Rien que ça...

- Oui. Ils ne sont pas méchants. Ils ont juste choisi de ne pas savoir. Et pour être franche, j'ai bien moins peur des ouinedoziens du premier étage que des personnes dans cette salle.

- Ah oui, la réunion...

- Oui, la réunion. C'est bien nécessaire de faire venir tous vos directeurs ... pour un

simple test de quinze jours.

Monsieur Lessig fait mine d'être un peu contrarié. Il marque une petite pause.

- Ici, ... cette entreprise, c'est mon royaume. Peu de personne ose me demander si ce que je fais est... nécessaire.

Églantine se rend compte de la familiarité de sa remarque.

- Je suis désolée, je ...

- Il n'y a pas de mal. C'est aussi une des raisons pour laquelle j'ai voulu vous parler à part. Vous n'êtes pas chez un particulier ici. Vous êtes dans une entreprise avec une hiérarchie. Si vous me posez cette question en tête à tête, cela peut être vexant, au plus. Si vous me posez cette question devant d'autres employés, cela peut devenir ennuyeux ... pour ma fonction.

Églantine baisse la tête, elle ne sait pas quoi répondre.

- Ici, vous n'avez pas d'amis. Vous n'avez que des collègues ou des supérieurs hiérarchiques. Donc pas de familiarité, à priori. Ensuite, chacun est humain et les relations évoluent selon les affinités.

- Bien, monsieur.

- Je sais très bien que je ne vous changerai pas en quelques semaines. Donc soyez attentive, si je dois vous reprendre. Pour que ce soit le plus discret possible.

- Bien.

Court silence. C'est Églantine qui le coupe.

- Alors, cette réunion ?

- Ah oui. Vous m'avez bien perturbé lors de notre première discussion, chez moi. Donc j'ai posé quelques questions à droite et à gauche. Et je suis encore plus perturbé.

- Vous avez posé des questions ?

- Oui, juste comme ça.

- Et les personnes à qui vous avez posé les questions ne peuvent pas faire ma mission ?

- Probablement. Mais c'est vous que je veux.

- Quoi ?

- Comme je vous ai dit, notre première discussion m'a perturbé. Ce n'est pas souvent qu'une personne de votre âge me fait la leçon. Je veux voir ce que vous allez faire face à une horde de directeurs.

- Merci ... du fond du cœur.

- Vous voulez changer le monde. Ce ne sont pas quelques directeurs qui doivent vous faire peur. Ils ne sont pas méchants. Juste, ils ne savent pas.

Monsieur Lessig fait un large sourire à Églantine qui elle, ne sourit pas du tout. Il lui fait signe du bras qu'il est temps d'entrer dans l'arène. Églantine jette un regard vers l'entre-bâillement de la porte, puis regarde Monsieur Lessig qui semble ravi. Elle entre dans la salle de réunion. Dès qu'ils sont tous les deux dans la pièce, Monsieur Lessig prend la parole. Il interrompt par la même occasion toutes les discussions qui avaient lieu autour de la table.

- Messieurs, voici Églantine, la personne dont je vous ai parlé.

- C'est donc elle, votre nouvelle merveille qui va changer nos vies ? demande un des directeurs.

Coup de pression pour Églantine. Monsieur Lessig lui sourit pour essayer de la reconforter. Il lui présente une place vide et lui propose d'aller s'y installer.

Épisode 4

De la liberté, en général

*Églantine est face aux directeurs de l'entreprise de Monsieur Lessig.
C'est le moment de parler de savoir ... et de liberté.*

Églantine s'assoit en regardant la table, comme pour échapper à quelque chose. Puis elle décide de redresser le regard. Elle se rend compte alors qu'elle est la cible du regard de tous les directeurs, dans un silence de cathédrale. Elle se décide à couper ce silence qui la pèse

- Bonjour à tous. Comme vous l'a dit Monsieur Lessig, je suis Églantine. On m'a demandé de venir dans cette entreprise pour tester son niveau de liberté informatique. N'ayant pas été prévenue de cette réunion, je n'ai pas préparé de présentation. Alors, je vais commencer par une brève anecdote pour introduire la notion de liberté informatique.

Pas un bruit, pas un chuchotement dans l'assemblée. Églantine se ressert une dose de courage et poursuit.

- Cette anecdote montre que la liberté informatique permet de trouver des solutions simples aux problèmes triviaux du quotidien. C'est l'histoire d'une secrétaire qui passe plusieurs heures chaque jour à renommer des fichiers. Une entreprise a acheté un logiciel qui crée des fichiers de rapport d'activité. La méthode de nommage du programme ne correspond pas aux standards de l'entreprise. Comme le fournisseur qui a vendu le programme ne veut pas le modifier pour un seul client, une secrétaire passe une bonne partie de ses journées à renommer les fichiers générés. Alors que si tout le monde avait un libre d'accès au code source du programme, il aurait été facile de modifier son comportement.

Pas le moindre mouvement dans l'assemblée de directeurs. Pour ses débuts, c'est le bide total. Églantine comprend qu'il y a quelque chose qui ne va pas. Elle ajoute.

- Cette anecdote était peut être trop technique mais...

Un des directeurs lui coupe la parole et lui demande.

- Quel est votre âge ?

Églantine est surprise. Elle essaye de parler de liberté et la première question qu'on lui pose est sur son âge. Elle marque une pause de quelques secondes avant de répondre.

- J'ai 24 ans.

Murmure dans l'assemblée. La remarque suivante fuse rapidement.

- Vous n'avez pas seulement l'air très jeune, vous l'êtes aussi.

- Et alors ?

- Vous nous êtes présentée comme maîtrisant le domaine de l'informatique et vous me semblez particulièrement jeune pour prétendre à ce titre.

Églantine sent la pression de son auditoire. Elle doit s'affirmer son autorité. Elle regarde le directeur qui lui a fait la remarque en face et lui répond.

- Sachez que la maîtrise d'un domaine ne se juge pas à l'âge d'une personne. Pensez vous que Mozart maîtrisait le domaine de la musique à 24 ans ?

- Mozart ?

- Juste un exemple pour montrer que l'apprentissage et la pratique sont plus importants que l'âge. Je suis ici pour vous faire bénéficier d'un savoir et d'une expérience de plus de 10 ans.

- 10 ans ?

- Plus de 10 ans. Dans mon monde, il n'est pas rare que des adolescents de 15, 16 ans soient responsables du développement de logiciels ou de langages de programmation. Notre génération est née avec cet outil que l'on nomme informatique et nous nous en servons naturellement, tout comme vous vous serviez de l'écriture lorsque vous aviez 24 ans. Pensez vous que vous maîtrisiez l'écriture lorsque vous aviez 24 ans ?

Silence dans l'assemblée. Églantine est contente d'elle. Mais il est vite rompu.

- Cela n'a rien à voir.

- Comment ça ?

- On ne peut pas comparer l'écriture et l'informatique.

- Cela ne me pose aucun problème. Je vais faire une comparaison entre la langue française, la musique et l'informatique.

Les directeurs sont étonnés. Personne n'ose faire de remarque. Églantine en profite pour continuer.

- Je prends le français comme exemple car c'est un langage que nous maîtrisons tous à plusieurs niveaux. D'abord, nous sommes capable de le parler et de le comprendre lorsque nous l'entendons. C'est le premier niveau. Ensuite, nous sommes capable de le lire. C'est le deuxième niveau. Enfin, nous sommes capable d'exprimer nos envies, nos idées, nos histoires en rédigeant ... du français. Pourquoi maîtrisons nous tous le français ?

Églantine laisse planer un court silence dans la pièce et poursuit.

- Parce que nous avons tous suivi un enseignement qui nous permet aujourd'hui de prétendre à la maîtrise de cette technique de communication.

Toujours pas la moindre question ou objection.

- Pour ce qui est du domaine de la musique, il y a de même des niveaux de connaissance

et d'apprentissage. L'écoute, jouer d'un instrument, composer des morceaux de musique, entre autres.

Nouvelle pause de Églantine qui sent qu'elle commence à intriguer son auditoire.

- Et bien en informatique, on retrouve aussi ces niveaux de connaissance et d'apprentissage. L'utilisation mécanique d'une procédure, la maîtrise d'un logiciel, la programmation et tant d'autres. L'informatique est juste un nouveau domaine que tout le monde peut maîtriser ... après avoir suivi un enseignement approprié.

- J'ai suivi des formations, fait remarquer un des directeurs.

- Comme tous les utilisateurs, vous avez appris des procédures par coeur comme on apprend des poésies aux enfants à la maternelle.

Le directeur qui a fait la remarque est bouche bée. Il arrive à répondre, après quelques secondes.

- Vous y allez un peu fort...

- Vous trouvez que j'y vais fort mais c'est une réalité factuelle. Que se passe-t-il si vous sortez du cadre strict de votre formation ?

Nouvelle pause du directeur. Il lance.

- Mais ... il y a trop de choses à apprendre.

- Comme pour tout enseignement. Pensez vous que l'informatique soit plus difficile à apprendre que le chinois ?

Silence. Églantine poursuit.

- On m'a dit que des enfants de 3 ans arrivent à parler le chinois. Cela ne doit pas être si compliqué à apprendre que cela. Il faut juste y mettre du temps. Comme ce temps d'apprentissage n'a jamais existé en informatique, vous vous retrouvez face à un ordinateur comme un analphabète se retrouve face à un prospectus papier. Il y a tellement à apprendre, et pas le temps de le faire, que vous parez au plus pressé. Apprendre par coeur ce dont vous avez besoin.

Toujours pas de réaction de la part des directeurs. Églantine est contente d'elle. Elle sent que c'est le moment de s'imposer vraiment. Après une pause de quelques secondes, elle demande, avec une pointe d'ironie.

- On continue ?

Pas de réponse des directeurs. Monsieur Lessig prend la parole, avec un léger sourire.

- Je vous en prie.

Églantine comprend tout de suite le message. Elle poursuit sur un ton moins agressif.

- Certaines personnes n'ont pas pu ou pas voulu apprendre à lire et à écrire. Elles ont eu des problèmes dans leur vie sociale au fur et à mesure de la pénétration de l'écriture dans tous les compartiments de la société. L'informatique aura une place aussi fondamentale que l'écriture dans notre vie sociale. Tout processus d'apprentissage est long et fastidieux. Plus tôt il est démarré, plus long et plus facile il pourra être.

Églantine fait une pause. Un directeur en profite pour poser une question.

- Vous proposez que tout le monde devienne expert en informatique ?

- Loin de là. Ce que je propose, ou plutôt, ce que je conseille, c'est que chacun devienne autonome face à l'outil informatique. Et il y a une grosse marge entre l'autonomie et l'expertise. Combien d'entre vous peuvent faire une étude sémantique ou étymologique d'un texte en français ?

Silence dans les rangs. Églantine continue.

- Et pourtant, je pense que vous vous considérez tous comme autonome dans votre utilisation du français. Aujourd'hui, l'informatique est un élément essentiel de nos vies. Et il le sera encore plus demain.

Un directeur interrompt Églantine.

- Je me sens tout à fait à l'aise face à mon ordinateur.
- Supposons que je vous place devant un autre ordinateur. Et je vous demande de rechercher un fichier dont je vous donne juste le nom. Saurez vous le retrouver ? Si je vous demande de configurer un compte de messagerie. Saurez vous le faire ?

Le directeur hésite quelques secondes puis répond.

- Pour le fichier, je ne sais pas trop, peut être. Pour la messagerie, c'est le travail d'un administrateur de configurer la messagerie.

- Vous voulez dire que toutes les personnes du monde qui ont un compte de messagerie sont soit des administrateurs, soit ils ont un administrateur à leur disposition. Je ne pense pas.

- Mais...

- Votre position sociale vous a placé un voile devant les yeux. Comme vous êtes des directeurs, il est normal que des personnes fassent ce genre d'action pour vous. Il ne faut pas confondre délégation et dépendance. Lorsqu'une personne rédige un rapport pour vous, c'est de la délégation. Lorsque quelqu'un configure votre messagerie, aujourd'hui, c'est de la dépendance. Vous êtes comme les riches bourgeois ou nobles du temps passé qui voulaient se divertir au moyen de la littérature mais n'avaient pas le courage d'apprendre à lire.

Le directeur ne sait pas quoi dire.

- Le jour où vous ne serez plus dirigeant, vous serez toujours dépendants.
- La société va s'adapter et simplifier l'usage des ordinateurs.
- Est ce que la société s'est adaptée aux illettrés en simplifiant l'écriture ?

- Je ne sens pas du tout les choses comme cela. Plus il y a d'utilisateurs, plus le marché informatique est important.

- Comment ça ?

- Si on ne sait plus utiliser les ordinateurs parce qu'ils deviennent trop compliqués, il n'y aura plus de marché.

Églantine marque une pause.

- Vous saurez toujours utiliser les ordinateurs, comme un analphabète sait parler une langue. Moi, je vous parle de l'apprentissage de la lecture et de l'écriture, pour l'outil informatique. Pour devenir autonome dans son utilisation.

- Si il y a autant de personnes ... ignorantes comme vous dites, comment se fait-il qu'il n'y ait pas plus de formations ?

- En deux mots, mysticisme et infantilisation.

- Vous employez de bien grand mots.

- D'abord, le mysticisme. Qui, ici, trouve rationnel le fonctionnement des ordinateurs ? Qui n'a jamais entendu la phrase, normalement, ça aurait du marcher ?

Petite pause d'Églantine qui poursuit :

- Cet état de quasi mysticisme autour des ordinateurs vous maintient à l'écart d'essayer d'en apprendre plus. Moins vous en savez, mieux sont les personnes qui vous vendent vos ordinateurs. Ceux qui savent profitent des ignorants.

Églantine fait un sourire à Monsieur Lessig en disant cela. Visiblement, elle a réussi à faire réfléchir l'assemblée de directeurs. Après quelques secondes de silence, elle enchaîne :

- Pour l'infantilisation, il suffit de regarder un écran d'ordinateur. Cela ressemble vraiment à un livre pour enfant en bas âge. De jolis images qui font des choses quand on appuie dessus.

Sourires dans l'assemblée.

- J'utilise aussi des icônes sur mon système mais j'ai des limites. Il y a une différence entre simplification et infantilisation.

- Cela permet à tout le monde d'utiliser l'outil informatique.

- Exactement mais c'est au prix d'une dépendance aux quelques personnes qui conçoivent les systèmes que vous utilisez. Et on en revient au mysticisme. Vous acceptez cette dépendance par principe que cela vous dépasse et que vous devez déjà être heureux de pouvoir bénéficier de l'outil. Quand vous aurez pris conscience de votre pouvoir et votre capacité de contrôle de l'outil informatique, vous en aurez une autre vision.

- Je pense que la simplicité d'utilisation est primordiale.

Églantine baisse la tête tellement elle est déçue de la réponse. Elle répond.

- Vous pouvez aussi arrêter d'apprendre à lire et à écrire à vos enfants. Pourquoi suivre cet apprentissage fastidieux alors que les machines peuvent le faire à notre place. Et le feront de mieux en mieux. Certes cela crée une dépendance aux machines mais cela simplifie la vie au maximum. Tout le monde serait sur un pied d'égalité du point de vue de l'écriture... sauf ceux qui sauraient lire et écrire.

Églantine est très fière de sa dernière remarque. Elle se sent comme une dompteuse qui a réussi à mettre au pas une meute de fauves. Un directeur vient vite rompre sa pensée.

- Notre liberté dans cette société dépendra de notre apprentissage de l'outil informatique ?

- Aujourd'hui, les analphabètes sont libres... de faire ce qu'ils peuvent. Ça vous donne une idée.

Les directeurs sont marqués par la dernière remarque de Églantine. Cela leur paraît si évident que l'informatique prenne une place de plus en plus importante. Mais le fait de se considérer à la place d'un analphabète leur semble tellement improbable.

- Vous semblez vraiment convaincue.

- Pour moi, il n'y a aucun suspense. Les pouvoirs qui freinent le savoir et la culture informatique dans leur propres intérêts économiques vont être balayés. Tout comme a été balayé le pouvoir lié à la transmission du savoir oral par l'écriture. Tout comme ont été balayés les moines copistes par l'imprimerie. Internet va répandre le savoir informatique dans toutes les couches de la société. Les seules questions que je me pose sont les suivantes. Combien de temps ce processus prendra-t-il et qui seront les laissés

pour compte de ce changement ?

- Je ne suis toujours pas convaincu, lance un directeur.

Églantine le regarde en face et lui répond calmement.

- Imaginez que vous deviez chercher un nouveau travail, demain. Et que lors de l'entretien d'embauche, on vous demande votre niveau de maîtrise de l'outil informatique.

Le silence est lourd. Elle poursuit :

- Je ne suis pas là pour annoncer quelque nouvelle que ce soit.

- Je confirme, annonce Monsieur Lessig.

- Je vous présente juste le fait que l'informatique a une place fondamentale dans notre vie sociale. Vous bénéficiez d'une position professionnelle et d'aides qui masquent votre niveau de dépendance. Après, chacun est maître de ses choix.

- Comment peut-on bénéficier de cet apprentissage ?

Églantine hésite quelques secondes, et répond :

- Je ne sais pas.

- Pardon ?

- Je ne connais aucun moyen simple d'apprendre l'informatique.

Des murmures parcourent la pièce. Églantine rajoute.

- Le monde de l'informatique est aux mains de pouvoirs économiques qui profitent de l'ignorance collective. Ils ont réussi à répandre l'idée qu'il suffit de savoir appuyer sur un bouton pour prétendre connaître un outil informatique.

- Il y a un rapport ?

- Oui. Vous avez des formations pour apprendre à appuyer sur des boutons tant que vous voulez. Mais en ce qui concerne les principes de base de l'informatique, je n'en vois pas.

- Pourquoi ça ?

- Il y a beaucoup de raisons. D'abord, une question de temps. Personne n'a le temps de rien aujourd'hui. Sauf quand il est trop tard. Apprendre l'informatique, c'est comme apprendre une langue étrangère, ce n'est pas possible en une ou deux semaines.

Églantine fait une petite pause.

- Ensuite, il y a une question de pérennité du savoir. Si vous apprenez les bases, vous n'aurez plus besoin d'enseignement ensuite. Alors que vous pouvez apprendre le contenu de prospectus par cœur à l'infini. Il y en aura toujours de nouveaux.

- Moi, j'ai l'impression que l'informatique bouge tous les jours. Quand vous parlez de pérennité, je n'y crois pas du tout.

- Les principes de base de l'informatique ne changent pas, ou très peu. Comme pour le français, la durée de vie d'une expression est très courte, la durée de vie d'un mot est plus longue et la durée de vie de l'alphabet, encore plus longue. Lorsque vous commencerez à apprendre l'alphabet et les mots à la base de l'informatique, vous aurez un savoir pérenne.

- Je ne comprends pas cette notion de mot, d'alphabet.

Églantine est un peu surprise de la remarque. Elle fronce les sourcils tout en cherchant une réponse appropriée. Après quelques secondes de réflexion, elle doit annoncer.

- C'est difficile de trouver des exemples simples et concrets.
- Vous voulez dire que vous nous avez parlé d'un alphabet que vous avez du mal à décrire qui ferait partie d'un enseignement que vous avez du mal à cerner ?
- En gros, c'est ça. Enfin, pour vous rassurer, si je me place devant n'importe lequel de vos ordinateurs, j'arriverais à faire toutes les actions de base de l'informatique. Je ne pense pas que ce soit le cas de chacun de vous.

- Et ?

- Et, cela tend à montrer qu'il y a des bases de connaissances que j'ai et que vous n'avez pas. Et là, je ne parle pas d'expertise mais juste d'actions de base.

L'assemblée se disperse soudain. Les murmures se font plus audibles. Soudain Églantine a une idée. Elle demande.

- Est ce que l'un d'entre vous saurait me dire ce qu'est internet ?

Un immense sentiment de fierté vient d'envahir Églantine. Elle a réussi le tour de force de calmer une assemblée de directeurs avec une seule question. Elle insiste.

- Je ne veux pas que vous me donniez les applications d'internet que vous connaissez, je veux juste la fonction de base.

Toujours pas de réponse.

- Vous voyez, pour un outil aussi essentiel qu'internet, vous n'avez pas de réponse basique. Alors, je vais vous donner ma réponse.

Elle marque une pause, comme pour faire durer le suspense.

- Internet est un moyen de communication qui permet de transmettre des 0 et des 1 d'un appareil électronique à un autre.

Églantine fait une pause de deux secondes et conclut.

- Voilà, c'est tout.
- Et ça, c'est un élément de l'alphabet informatique ?
- Je dirais plus volontiers que c'est un mot du dictionnaire mais c'est l'esprit.
- Je ne comprends pas, peste un directeur.
- Il n'y a rien à comprendre. C'est une définition. D'habitude, on vous présente la messagerie électronique, les sites web, le commerce électronique ou autres applications internet. Ce ne sont que des utilisations d'internet. Ces utilisations n'ont pas toujours existé et n'existeront peut être plus un jour.

- Votre explication est vraiment floue.
- Elle est plus inappropriée que floue. J'essaye de faire un cours de sémantique à des personnes qui ne connaissent pas l'alphabet.

Monsieur Lessig soupire. Églantine le remarque aussitôt. Elle rectifie :

- Je n'ai pas les mots, les analogies qui peuvent vous permettre de comprendre simplement des notions qui me sont évidentes. J'en suis désolée.
- Cela va poser un gros problème si vous voulez former tout le monde à l'informatique.
- Ce qui n'est pas possible en cinq minutes n'est pas forcément impossible. J'insiste sur le fait que vous achetez vos ordinateurs comme vous achèteriez une voiture dont vous n'avez pas la possibilité de regarder le fonctionnement du moteur.
- Et vous croyez que l'on veut regarder le moteur de nos voitures ?
- Apprendre son fonctionnement dans les moindres détails, probablement pas, mais avoir une idée des principes de base, j'espère.

- Pour quoi faire ?
- C'est une question de confiance.
- Comment ça ?
- Une personne présente dans cette pièce a voulu changer de voiture au bout de deux ans d'utilisation. Le seul symptôme étant un ralentissement inexplicable. Heureusement, je lui ai conseillé de ne faire qu'une mise au point de son moteur. Cette personne a fait confiance à un fournisseur et n'a eu aucun recours qu'un changement radical en cas de problème. Juste à cause de son ignorance.

L'assistance ne sait pas quoi répondre. Églantine poursuit.

- Je vous ai présenté le cas particulier de la panne. Mais il y a le cas plus courant où vous devez donner votre avis sur le fonctionnement d'un outil informatique. Et plus précisément lorsqu'il s'agit de trouver des améliorations.
- Comment ça ?
- Je suis persuadée que pour n'importe quel projet industriel, vous êtes capable de pointer tous les problèmes fonctionnels, peut être même de chiffrer les coûts réels. En bref, vous êtes capable d'avoir une vision pragmatique du projet. Dès qu'il s'agit d'informatique, j'ai l'impression que l'on change complètement de langage. Vous n'avez aucune idée de ce que cela coûte réellement, vous acceptez ce que l'on vous propose, trop content d'avoir quelque chose qui, sur le papier, va résoudre tous vos problèmes.

Un léger sourire crispé parcourt l'assemblée.

- Sans notions élémentaires du fonctionnement de vos systèmes d'information, vous ne pourrez jamais avoir d'avis pertinents pour les faire évoluer à votre convenance. En même temps, il est tellement plaisant de faire confiance aux commerciaux de ses fournisseurs...

La dernière remarque n'a pas laissé insensible l'assemblée de directeurs. Quelques murmures se font entendre. Puis l'un d'eux prend la parole.

- Vous y allez fort.
- C'est une question de point de vue. Vous n'avez toujours pas conscience de votre dépendance à l'outil informatique et surtout à ceux qui le fabriquent aujourd'hui.
- Quand vous parlez de dépendance, je ne suis pas du tout d'accord.
- Admettons que le fournisseur du système de vos ordinateurs décide de ne plus vous en vendre. Qu'est ce que vous pouvez faire ?
- Là, on est dans l'hypothèse. Cela ne peut pas arriver.
- Cela ne peut pas arriver parce que vous partez du principe qu'ils voudront continuer à gagner de l'argent. Êtes-vous prêt à mettre votre système d'information en jeu sur la base de ce principe ?
- Je n'ai pas vraiment de problème pour ça. C'est le principe de la société. Je ne vais pas me demander si mon boulanger va arrêter de faire du pain parce qu'il ne voudrait plus gagner d'argent. On dépend tous les uns des autres à un moment ou à un autre. Et de ma position, je ne dépend pas plus de mon fournisseur de système informatique que de mon boulanger.

Églantine ne sait pas quoi répondre. Elle baisse la tête. Monsieur Lessig prend la parole.

- Cela ne veut pas dire que les principes que vous nous avez exposé sont faux ou

erronés. Mais vous ne pouvez pas nous annoncer que nous sommes la proie de manigances et que l'on ne s'en rendrait pas compte.

- Mais les manigances ont bien lieu...

- Probablement, ce n'est pas la question.

- Comment ça ?

- Vous nous avez donné votre point de vue sur une situation dont nous n'avions pas conscience. À nous de juger de son importance dans le cadre de cette entreprise du fait de nos fonctions. Après, chacun sera à même de décider pour sa propre personne ce qu'il a envie de faire par rapport aux mêmes informations.

- Oui, mais ils ont tellement d'argent, ils sont tellement puissants.

- Puissants comment ?

- Ils ont gagné leur procès face à l'état fédéral américain, ils sont en train de balader l'union européenne...

- Vous savez, si ils étaient aussi puissants, il n'y aurait jamais eu de procès. Et vous n'auriez jamais entendu parler de telle ou telle action, parce qu'elle n'aurait pas eu lieu. Vous n'êtes pas du tout à votre place pour refaire le monde au niveau politique ou stratégique. Restez en à décrire l'outil informatique dans ses concepts. Je pense que nous sommes plus à même de mener le changement. Si nous bénéficions des bonnes informations.

Monsieur Lessig sourit à Églantine en lui disant cela. Cela ne la réconforte pas tellement.

Un silence s'installe. Églantine est dans ses pensées. Elle se rend compte que ce sera pas elle qui va sauver le monde. Il n'aura pas fallu longtemps pour qu'elle soit remise à sa place. Un des directeurs coupe le silence pour demander.

- À propos de vos connaissances techniques, vous pensez vraiment pouvoir répondre à toutes les questions ?

Voilà, elle est de retour sur son domaine de prédilection. La connaissance informatique. Elle regarde sur la table et voit une feuille de papier avec du texte imprimé dessus. Elle le pointe du doigt et demande.

- Vous voyez le texte sur cette feuille. Est ce que vous pensez pouvoir m'expliquer tous les mots ?

Le directeur est un peu surpris.

- Je ne vois pas où vous voulez en venir.

- L'informatique, pour moi, est comme l'écriture pour vous. C'est un langage que je comprends.

Le directeur fait remarquer.

- Je ne connais pas tous les mots de la langue française. Loin de là.

- Comme tout le monde. Mais vous savez où trouver un dictionnaire si vous en avez besoin. Il existe aussi des... dictionnaires... pour l'informatique.

- Donc, vous avez réponse à tout.

- Non plus.

- Vous pouvez développer ?

- Comment vous expliquer... Voilà. Si vous êtes face à un texte en chinois, vous serez bien ennuyé pour m'en donner le sens. Et bien en informatique, il y a des langages, des

domaines différents que je ne maîtrise pas du tout.

- Ah...

- Ici, dans votre entreprise, je pense que vous faites surtout de l'informatique de gestion. C'est l'informatique la plus simple aujourd'hui. Merci aux ouinedoziens.

Églantine se rend compte qu'elle est encore en train de s'embrouiller. Elle conclue.

- Pour répondre à la première question. Non, je n'ai pas réponse à tout dans la seconde. Mais je pense que vous pouvez me poser n'importe quel problème informatique, j'arriverai à vous en trouver une solution, au moins.

Églantine est contente de sa déclaration mais elle ne semble pas avoir convaincu d'autre personne qu'elle même. Monsieur Lessig sourit et lui répond.

- Proposition bien notée. Maintenant que nous avons eu le cours magistral, nous pourrions passer à la pratique.

Épisode 5

De la liberté, en particulier

*Églantine a passé son premier examen théorique.
Maintenant, il est temps de passer à la pratique.*

Églantine sent qu'elle s'est avancée en prétendant qu'elle avait réponse à tout. Elle a l'impression de voir la bave suinter aux lèvres des fauves qu'elle a en face d'elle. Ils n'attendaient que ça pour la croquer. Mais elle n'est pas décidée à se laisser faire. Elle sait se défendre.

Un des fauves tente la première attaque.

- Vous voulez dire que vous pensez faire aussi bien que nos consultants experts ?
- Je ne peux pas porter de jugement sur les réponses qu'ils vous apportent, je ne les connais pas. Mais s'ils ont des problèmes à vous répondre, je pense pouvoir faire mieux.
- On devrait vous embaucher pour toutes nos études, on économiserait beaucoup d'argent.
- Je ne pense pas. Je ne peux répondre qu'aux questions techniques.
- Comment ça ?
- Je reprends l'analogie de l'écriture. Je ne saurai pas quoi mettre comme contenu dans un rapport. Je ne saurai que le mettre en forme.
- Ah, vous voulez dire que vous n'êtes pas consultante métier...
- Si c'est le nom que vous leur donnez. Je connais l'outil informatique, pas votre entreprise, encore moins votre ... métier.
- Et en quoi cela ne peut pas nous faire faire d'économies.
- Les questions techniques sont censées être les plus simples à résoudre. Il me semble qu'il est plus simple de mettre en forme un rapport que d'en définir le contenu.

Court silence. Églantine est contente d'elle. Mais un directeur lui lance.

- Sauf s'il faut accorder le style de dizaines de rapports qui n'ont pas de liens apparents. S'il faut condenser le contenu des rapports tout en gardant toute la pertinence du propos...

- Ah... fait Églantine.

- Vous n'êtes plus avec vos systèmes personnels. Nous avons des systèmes professionnels ici.

Églantine accuse le coup. Mais elle n'a pas envie de se laisser faire. Elle décide de

contre-attaquer.

- Avant de venir dans cette salle, j'ai passé quelques minutes devant un ordinateur standard de votre entreprise, avec un système professionnel, comme vous dites. J'aurai peut-être l'occasion de vous présenter mon système personnel et ce qu'il peut faire. En attendant vous devriez me faire confiance quand je vous dis que votre système n'est pas le plus ... professionnel.

Court silence. C'est Églantine qui continue.

- Lorsque vous me dites que vous devez agréger ou condenser des dizaines de rapports, c'est la charge d'un consultant métier de formaliser le processus qu'un technicien mettra en application. Il est possible de bricoler une solution pour tous les problèmes. En tant que technicienne, je ne le conseille pas.

- Cette situation est notre réalité.

- Dans ce cas, j'ai de sérieux doutes sur mes capacités à répondre à vos questions dans le cadre de cette entreprise.

- Pourquoi ça ?

- Parce que vous utilisez des machines à écrire évoluées, et que ça limite grandement la gestion de l'information.

Églantine ne sait pas si elle a marqué des points. En tout cas, sa remarque a eu l'effet de clouer toute l'assemblée sur place. Personne n'ose dire quoi que ce soit. C'est Monsieur Lessig, qui après de longues secondes de silence, prend la parole.

- Il me semble vraiment prématuré de tirer une telle conclusion, après seulement quelques minutes d'observation.

Églantine est soulagée. Le retour est beaucoup moins violent que ce à quoi elle s'attendait. Elle sait très bien ce qu'elle aurait fait si on lui avait fait ce genre de remarque sur son système. Elle répond, pour calmer les esprits.

- Ce n'était pas une conclusion, c'était juste une première observation. Je suis désolée de ne pas avoir enlevé mes gros sabots en entrant dans cette pièce. Je suis comme ça.

- Il ne faut pas prendre tout ce que vous dites au pied de la lettre... souligne Monsieur Lessig.

Églantine sourit. Il se souvient de ce qu'elle lui avait dit chez lui. Elle reprend.

- Exactement. D'ailleurs, pour ma prochaine réunion, je commencerai par me présenter. Bonjour, je suis Églantine, il ne faut pas prendre tout ce que je dis au pied de la lettre.

Soulagement général dans l'assemblée. Mais Monsieur Lessig ne semble pas vouloir en rester là.

- Est ce que vous pouvez nous préciser cette observation sur nos ... machines à écrire.

- Euh...

- Euh ? Insiste Monsieur Lessig.

- Voilà, je vais vous donner ma définition du concept de système d'information.

Églantine marque une pause. Elle semble chercher ses mots.

- Il y a eu les machines à écrire. Puis elles ont été remplacées par des micro-ordinateurs qui faisaient sensiblement la même chose. L'ordinateur individuel. Puis les ordinateurs ont été connectés entre eux. L'informatique de réseau. Ce changement a permis de transformer une machine à écrire perfectionnée en outil de communication. Et l'informatique d'entreprise s'est transformée en système informatique, des ordinateurs

qui échangent des fichiers entre eux, ou en système d'information, des ordinateurs comme outil de communication et de gestion partagée des données.

- Je ne vois pas le rapport avec notre système, fait remarquer un directeur.
- De mon expérience, je n'arrive pas à concevoir qu'avec votre système actuel, vous puissiez avoir un système d'information digne de ce nom. C'est un raccourci et c'est juste mon point de vue. Un système d'information se définit bien souvent au delà de l'aspect technique. Il est le résultat de réflexions sur les processus d'entreprise en les incorporant dans l'outil informatique.
- On ne peut pas faire ça avec notre système ?
- Bien sûr que vous pouvez, et peut-être que vous en avez un. Mais comme je vous ai dit, j'ai du mal à imaginer des informaticiens utilisant votre système avoir une réflexion fonctionnelle du système qu'ils utilisent.
- Pourquoi ça ?
- Parce qu'ils ne connaissent pas les rouages du système et que leurs actions se résument à cliquer sur des boutons ou lancer de simples commandes.
- Ils ne connaissent pas les rouages ? Quels rouages ?
- La recette de fabrication des programmes.
- Et c'est mauvais ?
- Ce n'est pas mauvais. Mais c'est quand même mieux de savoir comment fonctionne l'outil sur lequel on travaille, si on veut le faire évoluer.
- Effectivement.
- Mais ces rouages sont la propriété intellectuelle de votre fournisseur. Il les cache. Comme si un fabricant de voiture cachait son moteur pour que vous ne puissiez pas voir comment il fonctionne.
- Ah...
- Aujourd'hui, pratiquement tous les ordinateurs sont vendus sans pouvoir en étudier le fonctionnement. Cela limite forcément les actions que l'on peut demander à ces mêmes ordinateurs. C'est comme... Monsieur Lessig lui coupe la parole.
- Revenons en aux systèmes d'information.

Églantine est coupée dans son élan. Il lui faut quelques secondes pour reprendre ses esprits. Elle réussit à annoncer.

- Un système d'information, c'est avant tout le résultat d'une entreprise qui adapte l'outil informatique à ses besoins fonctionnels. Et pour cela, il est préférable d'en voir les rouages.

- Vous voulez dire que notre système informatique n'est pas adapté à nos besoins.
- Pour ce que j'en ai vu, en quelques minutes, c'est loin d'être le cas. Vous n'avez que des applications standards, identiques à celles de toutes les autres entreprises. Vous payez très cher pour des produits sans aucune valeur ajoutée.
- Et c'est mal ... d'être comme les autres ? demande ironiquement un directeur.
- Il n'y a pas de bien ou mal. C'est plus une notion de mieux ou de moins bien. C'est mieux que les électriciens et les horlogers aient chacun leur tournevis spécifique. Un outil standard, le tournevis qui s'adapte aux besoins fonctionnels. Avec vos outils informatiques, comme vous n'avez pas de visibilité sur leur fonctionnement, vous essayez de l'adapter au mieux de vos besoins et au final, c'est vous qui vous adaptez à

l'outil.

- On fait aussi développer des applications spécifiques.
- Quel est l'ordre de grandeur des budgets ... pour ces applications ?
- Ça nous coûte très cher.
- Et le résultat est toujours à la hauteur de l'investissement ?

Silence dans la salle. Églantine continue.

- C'est le problème dans un monde où l'accès au cœur des programmes est bloqué. Soit vous avez des applications sans valeur ajoutée identiques pour tout le monde, soit vous avez des applications spécifiques qui coûtent une fortune. Dès que vous utiliserez des applications où chacun peut profiter du travail de l'autre, vous aurez des applications de base gratuitement et vos applications spécifiques seront construites à partir de bouts d'applications déjà existantes et ça vous coûtera beaucoup moins cher.
- Gratuitement, et comment font-ils pour gagner leur vie ?
- S'il y a partage des connaissances, les coûts de fabrication en sont drastiquement réduit. Ensuite, ils ne vendent plus le droit d'utiliser l'application mais tous les services autour. Installation, configuration, personnalisation et j'en passe. Pour presque rien, vous avez des outils standards. Pour un prix de prestation, vous avez un produit spécifique à vos besoins.
- Comment se fait-il que ce ne soit pas comme ça aujourd'hui ?
- Sans théorie du complot, je ne peux pas répondre à cette question.

Sourires amusés des directeurs. Églantine continue.

- C'est surtout une décision d'entreprise à prendre. Accepter un nouveau système pour remplacer celui que l'on connaît. Aujourd'hui, trop de personnes préfèrent continuer d'utiliser un système qui fonctionne mal que d'essayer un nouveau système. Même en connaissance de cause.
- Ah...
- Quel est le titre exact du responsable du service informatique.
- Je crois bien que c'est directeur informatique.
- Je suppose qu'il n'est pas présent.

Monsieur Lessig intervient.

- Cela n'aurait pas été judicieux.
- Je suppose qu'il ne fait pas partie de la direction générale.
- Non.
- Un directeur de l'information ferait partie de la direction générale, un directeur des machines à écrire, non.

Les directeurs se regardent entre eux. Églantine rajoute.

- Le choix du changement aurait pu vous être proposé par votre directeur ... informatique.
- Vous voulez dire qu'il est incompetent ?
- Fait-il ce qu'il a à faire ?
- Oui, mais sans plus.
- Donc je n'ai pas de moyen de voir s'il est incompetent.

Monsieur Lessig prend la parole.

- J'ai eu une discussion avec lui sur les logiciels ...libres. Il n'aurait pas pu nous proposer le changement dont vous nous parlez. Il n'y connaît rien.

Églantine sourit avant d'ajouter.

- Ça me fait penser à une blague. Un directeur juridique est un juriste qui devient manager, un directeur commercial est un commercial qui devient manager. Un directeur informatique est ... un manager.

Sourires dans l'assistance. Monsieur Lessig intervient.

- Ce n'est pas très gentil.

- Pour qui ?

- Euh...

- Je ne connais aucun directeur informatique qui n'ait pas été nommé par un supérieur.

Silence. Monsieur Lessig demande.

- Qu'est ce que vous proposez ?

Églantine est surprise par la question. Il lui faut quelques secondes pour demander.

- Vous voulez vraiment que je vous donne des conseils pour choisir un directeur informatique ?

- Pourquoi pas. Les conseils n'engagent à rien.

- Pour moi, la blague devient moins drôle si le directeur informatique est un informaticien ... qui devient manager. Et surtout s'il n'est plus un directeur informatique mais un directeur des systèmes d'information.

Après quelques secondes de flottement dans l'assistance, Églantine poursuit.

- Il ne faut pas perdre de vue que votre objectif final n'est pas d'ordre personnel mais d'ordre fonctionnel. Reprendre le contrôle de l'outil informatique. L'adapter à vos besoins fonctionnels.

- Tout un programme... ironise Monsieur Lessig.

- Effectivement. Moi, j'aime bien l'idée que je n'ai pas de limites à ce que je peux demander à mon ordinateur. Et j'aimerais que ce soit le cas de tout le monde.

- Comment ça ?

- Aujourd'hui, il ne devrait plus être acceptable, pour une personne, de faire des tâches répétitives de façon mécanique. Ça, c'est le boulot des ordinateurs. Comme je vous l'ai dit, vos outils actuels ne s'adaptent que très peu à vous. Cela vous conditionne à ne plus imaginer de nouvelles opérations qu'ils pourraient effectuer. À la place, vous avez un rôle passif en attendant les nouvelles fonctionnalités de la nouvelle version, en espérant qu'elles feront ce dont vous avez besoin.

- Et vous allez changer tout ça ?

- Non. Mais si j'arrive à vous faire accepter le principe que vous pouvez contrôler votre système d'information, avec la notion de liberté que cela sous-entend, je n'aurai pas perdu mon temps ... et votre argent.

- Ça semble si facile pour vous...

- Ça l'est parce que c'est naturel ... pour moi. Mais ce sera très compliqué pour vous car cela impose un changement de mentalité. Vous n'êtes plus à la merci d'une application, vous la contrôlez.

- Je n'ai pas cette impression... d'être à la merci d'une quelconque application.

Églantine marque une petite pause avant de répondre.

- Combien d'entre vous ont déjà demandé une option ou une fonction dans une application en ayant pour réponse que ce n'est pas possible.

Silence. Églantine poursuit.

- Si cela vous est déjà arrivé, au moins une fois, c'est que vous ne contrôlez pas votre outil de travail. À vous de l'accepter ... ou pas.

Églantine vient de toucher un point sensible. Mettre en question leur capacité à imposer leur volonté. Elle ajoute.

- En terme de gestion de données, presque tout est possible, c'est une question de moyens, de compétences, et d'utilisation des bons outils. Ça ne coûte presque rien de demander et ça permet de juger de la crédibilité de son interlocuteur en écoutant sa réponse.

Un directeur ne peut s'empêcher de remarquer.

- Vous avez vraiment confiance en vous ?

- Comme je vous l'ai dit, c'est un outil que je pratique depuis presque aussi longtemps que je sais écrire. Sans vouloir vous manquer de respect, je peux ajouter que j'ai moins confiance quand je suis confrontée à des experts. Vous êtes des ... novices ... et donc avez des questions de novices.

Monsieur Lessig demande.

- Sans vouloir nous manquer de respect ?

- C'est un peu fort ... mais c'est à vous de me montrer que j'ai tort. Pour cela, il faudra que vous trouviez des questions fonctionnelles auxquelles je n'arrive pas à trouver de solution.

- Et comment peut-on faire confiance à vos réponses ?

- Vous n'avez pas à me faire confiance. Soit j'arrive à vous expliquer la solution dans des termes que vous pouvez comprendre, soit je vous présente l'outil qui répond à votre demande.

- J'espère que ce sera plus clair que votre explication de mots et d'alphabet de l'informatique.

- J'espère aussi. Il est aussi plus facile d'expliquer un cas particulier que de cerner le cas général.

- Donc, vous avez réponse à toutes les questions particulières ?

- Attention, aujourd'hui il y a aussi une réalité d'entreprise. Je ne viens pas résoudre vos problèmes dans cette réalité. Je ne réponds aux questions que dans le cadre de ma réalité. Celle de l'autonomie et de la liberté d'utilisateur.

- Qu'est ce que cela veut dire ?

- Cela veut dire que vous utilisez des outils que je ne peux pas modifier. Il y a donc des problèmes qui n'ont pas de solutions avec ces outils. Mais si ces problèmes peuvent être résolus rapidement et simplement avec d'autres outils, je vous le dirai et j'essayerai de vous présenter une solution.

- Vous voulez nous montrer un magasin de bonbons dans lequel on n'aurait pas le droit d'entrer ?

- C'est presque ça. Je vais vous montrer un nouveau magasin. Si ce qu'il y a à l'intérieur de ce magasin vous fait vraiment envie, je vais vous proposer d'y entrer.

Églantine a réussi à amuser son auditoire. Un des directeurs lui demande.

- Quand allez vous nous présenter ce magasin ?
- Je suis en train de le faire depuis le début de cette réunion.

Silence dans l'assemblée. Églantine poursuit.

- Je prends cette réunion comme cela en tout cas. Pour accepter de rentrer dans ce magasin, il faudra au préalable changer votre mentalité face à l'outil informatique. Cette discussion est un début de processus de changement de point de vue.

Des murmures parcourent l'assistance. Finalement une question fuse.

- Et dans la situation actuelle, cela vous semble judicieux de présenter un tel changement dans une entreprise.
- Je ne suis pas responsable de ma présence ici.

En disant cela Églantine se tourne vers Monsieur Lessig et lui sourit. Elle continue.

- Mais je peux vous donner trois points de réflexion.

Églantine se tourne vers le directeur qui lui a posé la question et lui demande.

- Premier point. Pensez-vous utiliser de plus en plus les ordinateurs ?
- Probablement.
- Donc, plus vous attendez pour changer de système, plus le travail à effectuer sera important.
- Très certainement.
- Alors, ne vous inquiétez pas, je suis sûre que le jour où vous voudrez changer, vous aurez plus d'argent à dépenser et plus de temps libre.

Petite pause puis Églantine poursuit.

- Deuxième point. La baisse d'activité. C'est un temps pour se tourner les pouces, virer du personnel ou investir son temps libre et son énergie pour faire entrer au mieux l'entreprise dans la prochaine période de croissance. Enfin, c'est ce que j'ai lu.

Nouvelle petite pause puis...

- Troisième point. Le changement de système et de mentalité a déjà commencé au delà de votre entreprise. Vous devrez changer tôt ou tard. Plus tôt vous démarrez, plus vous aurez de visibilité et de marges de manoeuvres.

Églantine ne comprend pas la réaction des directeurs qui semblent surpris. L'un d'eux lui demande. - Vous pensez être dans un processus de changement ... pour cette entreprise ?

- Oui. Enfin, je l'espère... pour vous.

Églantine regarde dans la direction de Monsieur Lessig. Mais celui-ci fuit son regard. Soudain, elle se sent bien seule. Un directeur lui annonce.

- Je ne veux pas être désagréable mais il vous manque beaucoup d'éléments pour que votre impression soit juste.
- Comment ça ?
- Un premier élément est que l'aspect technique de la situation n'est pas le seul élément décisionnel. Loin de là.
- Je ne comprends pas.
- Je vais vous donner un exemple. J'ai envie de remplacer un fournisseur. Il se peut que ce fournisseur soit aussi un de nos clients. Si c'est un client important, il n'y aura même pas d'étude pour évaluer la possibilité d'un changement.

- Ah...

- Un autre élément est tout simplement l'importance stratégique des systèmes ... d'information dans la gestion de l'entreprise. Prendre un risque, même minime, peut ne pas valoir la peine d'essayer. Changer les fontaines de distribution d'eau. On peut faire une économie de quelques milliers d'euros et on a des salariés moins satisfaits dans leur environnement de travail. Des fois, c'est valable, des fois non. La technique n'a rien à voir.

- Je commence à comprendre.

- Et je vous ai juste donné deux exemples dans la multitude qui existent. Parce qu'il y a aussi une notion de timing dans la vie d'une entreprise qui ne dépend pas des conditions économiques, il y a une hiérarchie à respecter et tant d'autres.

- Donc la politique d'entreprise dont je vous ai parlé...

- Aujourd'hui, vous êtes au premier étage. Entre les décisions que vous voudriez prendre et les décisions que vous pouvez prendre, il y a au moins 6 étages. Faites votre travail au mieux de vos moyens, le reste n'est pas de votre ressort.

Églantine a l'impression d'être dans le tambour d'une machine à laver. Les coups tombent de tous les côtés et elle n'a aucun moyen de les parer. Elle se décide à contre attaquer...

- Il est important aussi de garder en tête la philosophie de ...

M. Lessig la coupe aussitôt.

- Philosophie, dans une entreprise ? Surtout pas. Vous n'arriverez jamais à rien ici avec ce genre d'argument. Ni théorie du complot, ni philosophie en ces lieux.

Églantine est presque anéantie par ce qui vient de lui arriver. Après quelques secondes de silence, Monsieur Lessig reprend la parole.

- Je pense que nous pouvons féliciter Églantine pour sa brillante prestation.

Tous les directeurs semblent féliciter Églantine dans une sorte de brouhaha. Elle est tellement abasourdie qu'elle ne comprend même pas ce qu'ils lui disent. Elle arrive quand même à reprendre un peu ses esprits pour entendre que certains directeurs sont en train de lui proposer un rendez vous avec leur équipe. Elle se dit que le monde de l'entreprise est vraiment un monde bizarre.

Épisode 6

Un débriefing de consolation

*Églantine a passé son premier examen pratique.
Un petit remontant ne lui fera pas de mal.*

Églantine reste seule avec Monsieur Lessig dans la salle de réunion. Il s'approche d'elle et lui demande.

- Alors ?
- Je pense qu'il va me falloir encore quelques minutes pour me remettre de tous les coups que je viens de prendre.
- Ce n'est rien. Ils ont été très gentils avec vous.
- Comment ?
- Ils ne seraient pas là où ils sont s'ils prenaient des leçons de choses de jeunes filles de 24 ans. Même dans des domaines qu'ils ne connaissent pas du tout.
- Je ne comprends pas.
- Vous n'avez toujours pas compris le principe de hiérarchie dans une entreprise.
- ...
- C'est moi qui vous ait présenté. Cela veut dire que s'ils vous attaquent, ils m'attaquent aussi.
- Mais, à la fin ...
- À la fin, ils vous ont un peu taquiné. Et ils ne l'ont même pas fait sur votre sujet de présentation.
- Qu'est ce que cela veut dire ?
- Qu'ils vous ont juste taquiné. S'ils avaient vraiment voulu vous attaquer, on n'aurait parlé que de votre anecdote du début de réunion.
- Elle n'était pas parfaite mais...
- Mais ... vous parlez des problèmes d'une secrétaire à une direction générale ... vous utilisez des termes incompréhensibles pour les utilisateurs informatiques que nous sommes ...

- Et ?
- Et ... il faut vous adapter à vos interlocuteurs. Ils ne feront pas toujours l'effort d'essayer de vous comprendre.
- Donc, tout ceci n'était qu'une mise en scène ?
- Pas uniquement. Vous avez transmis des idées nouvelles ... et je voulais aussi tester mes directeurs.
- C'est à dire ?
- Il faut une certaine ouverture d'esprit pour vous écouter.
- Merci bien...
- Il faut que vous soyez lucide. Vous annoncez un changement profond de la connaissance humaine.
- Églantine fait une moue. Monsieur Lessig poursuit.
- Même si notre fonction nous met un voile devant les yeux...
- Monsieur Lessig fait un sourire ironique à Églantine en disant cela.

- ...nous devons être attentifs aux changements dans la société. Et ce dont vous nous avez parlé ne fait pas partie des discussions du moment.
- J'espère que cela sera une évidence pour les personnes de votre génération avant qu'il ne soit trop tard.

- Je ne sais pas combien de temps il vous a fallu pour accepter cette ... réalité ... mais sûrement plus de quelques heures. Je ne peux pas vous garantir que nous arriverons aux mêmes conclusions que vous sur les changements à venir. Mais ce que je peux vous garantir, c'est qu'il nous faudra plus d'une réunion pour tirer des conclusions.

- ...
- Il faut laisser le temps au temps. Si vous essayez de forcer les choses, vous ferez fuir vos interlocuteurs. Surtout ceux de ma génération.
- J'ai tellement envie...
- Ça ne suffit pas pour convaincre. Surtout que vous êtes encore très confuse dans votre discours.
- Confuse ?
- N'annoncez jamais que vous maîtrisez ce que vous ne pouvez pas expliquer clairement, même à des novices. Là encore, j'ai vu des réunions finir très mal parce qu'un expert s'est juste embrouillé sur une définition. Vos concepts de mots et d'alphabet, je vous conseille de les garder pour vous jusqu'au jour où vous serez au point.
- Je ne savais pas qu'il y aurait une réunion...
- C'est vous qui avez parlé de maîtrise, pas nous. Si vous me demandez de vous expliquer ce qu'est l'alphabet, ou les mots pour le français, je peux. Même à un analphabète et sans préparation.
- Mais ça n'a rien à voir.

En disant cela Églantine fait un grand sourire à Monsieur Lessig. Elle continue.

- OK, je me suis bien plantée.
- J'ai plus de 10 ans d'expérience dans de nombreux domaines. Je ne garantis jamais

que je les maîtrise. Une action vaudra toujours plus qu'un long discours.

- Oui, mais là, c'était une réunion, je ne peux rien faire...
- Mais qui vous a demandé de faire quoi que ce soit ?
- ...
- C'est vous qui avez pris les devants en racontant votre anecdote. Personne ne vous avait rien demandé.
- Ah...
- Si vous voulez tester une personne, laissez la parler. Il n'y a pas de meilleur moyen. On vous a juste testée.
- J'ai encore beaucoup de choses à apprendre...
- Quelques unes... peut être deux ou trois ... millions de choses ...
- Merci bien.
- Vous avez une maîtrise de l'outil informatique, j'en suis persuadé. Vous n'avez absolument pas la maîtrise du sujet, j'en ai la preuve. Basez-vous sur ce que vous savez et construisez petit à petit autour. Le reste viendra ... avec le temps.
- C'est gentil. Pourquoi faites vous ça ?
- Ça quoi ?
- Ma venue, cette réunion, ...
- Je sens qu'il se passe quelque chose. Je ne sais pas quoi, donc je suis attentif.
- Pourquoi moi ?
- On a un rapport privilégié du fait qu'on s'est rencontré chez moi.
- Comment ça ?
- Il n'y a pas la relation employeur, employé entre nous. Je peux vous demander des choses que je ne peux pas demander à d'autres.
- Ah...
- Et puis, c'est toujours bien d'avoir une personne avec des gros sabots pour prendre les coups à votre place...

- En avant, pour changer le monde...
- Désolé. Vous ne changerez pas la face du monde ... demain.
- Et la migration ?
- La quoi ?
- Le changement de système.
- C'est toujours en route. Pour 15 jours, sous la forme d'une étude et d'un rapport qui sera lu, au moins par moi.
- Vous ne savez pas aujourd'hui s'il y aura une migration.
- Ce n'est pas que de mon ressort. De plus, je commence à cerner un peu mieux la situation ... fonctionnelle. Je dois vous dire que je ne suis pas pressé. Je n'aime pas avoir trop d'avance sur les nouvelles technologies. Avoir quelques coups d'avance sur ses concurrents est une bonne chose. Avoir trop de coups d'avance et on se retrouve déconnecté de la réalité économique du moment.
- Je n'ai plus qu'à écrire le meilleur rapport possible.

- Exactement. D'ailleurs, à ce sujet, j'ai remarqué que vous êtes beaucoup plus performante pour répondre aux questions que pour exposer vos idées. Je vous conseille de travailler cela. On ne peut pas construire uniquement par la confrontation.

- Bien noté.

- Je vais vous donner deux autres conseils. Le premier, il faut toujours respecter l'intelligence de ses interlocuteurs. Si vous ne le faites pas, ils vous le feront payer très cher. Tôt ou tard.

- Merci du conseil.

- Le second. Pour vos prochaines présentations, il ne faut pas lancer tous vos arguments et toutes vos forces au début. Ce qui est important, c'est la conclusion. C'est la conclusion qui va décider des actions qui seront menées par la suite.

- Ça, j'ai bien compris. Quand je commence à prendre tous les coups, c'est que la réunion touche à sa fin.

- Tous les coups ... vous avez des rendez-vous avec les directions fonctionnelles. C'est une excellente conclusion.

Églantine semble toujours un peu déçue, Monsieur Lessig ajoute.

- Quand vous êtes entrée dans la salle, vous ressembliez à Blandine que l'on amène aux lions. À un moment, vous vous êtes prise pour un génie face à des ignorants stupides. Finalement, vous avez remis les pieds sur terre. C'est une très bonne chose pour le travail que vous devez effectuer.

- ...

- Ah aussi, un dernier conseil, si vous voulez survivre à vos deux semaines chez nous, il faut que vous sachiez que les secrétaires n'existent plus. Nous avons des assistantes... qui sont nos relais de l'outil informatique. Si vous arrivez à convaincre l'assistante, ce ne sera même pas la peine de perdre votre temps avec le responsable. Et elles adorent les anecdotes ... qui parlent d'elles.

Épisode 7

Interventions

*Églantine rencontre ses premiers utilisateurs.
Elle est surveillée par un ouinedozien.
Cela n'aide pas à rendre service.*

Les émotions d'Églantine, à la suite de sa réunion, sont dissipées. Mais elle doit partir maintenant vers un nouveau challenge. Porter assistance à des utilisateurs d'entreprise. Elle a déjà porté assistance à des utilisateurs. Mais c'était dans leur environnement naturel, chez eux. Là, ils sont comme des fauves en cage, prêts à lui sauter dessus. C'est en tout cas ce qu'elle a compris des premiers conseils reçus.

Elle marche dans les couloirs de l'entreprise, encore. Cette fois, elle est accompagnée d'un ouinedozien, Ben, qui prend la parole.

- Tu verras, c'est du gâteau. Tu arrives, tu résous le problème et tu repars.
- Y a jamais de problèmes complexes ?
- Y en a bien qui essayent des trucs bizarres mais c'est très rare.
- Comment ça ?
- C'est une question de formation. Ils savent à peine utiliser leur ordinateur. Ils ne risquent pas de faire des choses compliquées.
- Ça ne nuit pas à la productivité ?
- Productivité de qui ?
- De l'entreprise.
- Je ne sais pas, je ne m'occupe que de ma productivité. J'arrive, je résous ce que je peux et je repars le plus vite possible.

Églantine ne sait pas quoi répondre. Ben reprend la parole.

- On va rendre visite à une utilisatrice qui ne fait pas d'histoire.

- Je ne comprends pas.
- Elle sait qu'on est tous là pour être efficace. Alors, elle ne pose pas de questions superflues.
- Quel genre de question ?
- Je n'ai pas d'exemple en tête mais tu sauras bien assez tôt.

Ils arrivent devant la porte d'un bureau. Celle ci est entre-ouverte. Ben frappe à la porte. Ils entrent.

- Bonjour Madame Dupont, dit Ben, vous avez encore un bourrage papier ?
- Oui, comme d'habitude.

Ben ne répond même pas. Il se dirige vers l'imprimante posée sur le bureau. Il l'ouvre, enlève la feuille de papier qui est bloquée à l'intérieur. Après avoir fait fonctionner le mécanisme de l'imprimante, il souffle un grand coup à l'intérieur. Puis il referme le couvercle et la replace sur le bureau.

Madame Dupont vaque à ses occupations sans faire attention et Églantine observe en silence. Ben reprend la parole.

- Ça y est, c'est débloqué.

En disant cela, il se dirige vers la porte du bureau en faisant signe à Églantine de le suivre. Pendant qu'ils sont en train de passer la porte, ils entendent Madame Dupont.

- Merci, à bientôt ...

Ben ne tourne même pas la tête. Églantine le suit.

Ils sont de nouveau dans les couloirs. Églantine s'étonne de toutes ces allées et venues. Elle demande.

- On passe beaucoup de temps à se promener dans les couloirs ?
- Pour chaque intervention, on se déplace.
- Ce n'est pas très efficace.
- Je sais. Mais un petit malin s'est amusé à faire peur aux utilisateurs avec la prise en main à distance. Certains se sont plaints que leur ordinateur était possédé par des fantômes. Du coup, on n'a plus le droit que de se balader à longueur de journée.
- Il y a encore des utilisateurs qui pensent que leur ordinateur peut être possédé ?
- Je dirais qu'il n'y a que ça...

Ils arrivent devant un nouveau bureau, à la porte ouverte. Ben frappe à la porte et entre, suivi par Églantine.

- Bonjour, support informatique.
- Bonjour, mon ordinateur est bloqué et j'ai plein de travail à sauvegarder.
- Comment ça ?, demande Ben.
- J'étais en train de taper un document puis j'ai voulu faire autre chose. Tout d'un coup, l'ordinateur s'est bloqué.
- Et vous n'aviez pas sauvegardé vos documents ?
- Non.
- Je vais regarder ce que je peux faire mais ça ne sent pas bon du tout...

Ben bouge la souris dans tous les sens, pas de réaction à l'écran. Il appuie sur quelques touches du clavier. Toujours aucune réponse. Après quelques secondes à scruter l'écran, il se retourne vers l'utilisatrice.

- Il est vraiment bloqué. Il va falloir le redémarrer.
- Et pour mon travail ?
- Tout ce que vous avez fait depuis la dernière sauvegarde sera perdu.
- Il n'y a rien à faire ?
- Quand c'est cassé, c'est cassé. C'est pour ça qu'il faut sauvegarder le plus souvent possible.

Après quelques secondes d'hésitation, l'utilisatrice répond.

- Bon, si on ne peut rien faire...

Ben appuie sur le bouton pour redémarrer la machine, puis il annonce.

- Des fois, on peut réparer ce genre de problème. Mais là, il était vraiment bloqué. Pour éviter que ça se reproduise, il ne faut pas ouvrir trop d'applications en même temps. Et il faut toujours sauvegarder votre travail régulièrement.

Ben se lève et se dirige vers la porte. L'utilisatrice a l'air désespérée, elle ne sait pas quoi dire. Elle arrive à articuler.

- Merci.
- Je vous en prie, répond Ben.

Puis il sort du bureau, avec Églantine derrière lui. Une fois qu'ils sont dans le couloir, il se retourne vers elle et lui dit.

- Vite fait, bien fait.
- Bien fait ?
- L'ordinateur fonctionne. Elle peut travailler. Mission accomplie.
- Il n'y avait pas moyen d'essayer quelque chose d'autre. Comme de tuer le processus planté, comme de chercher les sauvegardes automatiques de documents.
- On aurait pu passer des heures sur cet ordinateur à essayer des choses. Mais cela n'aurait fait que bloquer plus longtemps l'ordinateur de l'utilisatrice.
- Sauf si on avait trouvé une solution, on aurait pu sauver son travail.

Ben est contrarié. Il annonce.

- Toi, tu t'entendras très bien avec Caroline. Elle aussi, elle est du genre à chercher la petite bête.
- Caroline, je ne l'ai pas encore vue ...
- Elle ne fait rien comme les autres, elle passe ses journées dans les bureaux, avec les utilisateurs.
- Ce n'est pas ça notre travail ?
- Non, notre travail est de remettre en état de fonctionnement les outils informatiques des utilisateurs. On ne peut pas résoudre tous leurs problèmes à leur place.
- Bien noté.

La promenade reprend. Les deux compères arrivent maintenant en vue d'un espace de bureaux ouvert. Ben s'arrête et montre un des bureaux à Églantine en lui disant.

- Cette dame a un problème avec un écran qui scintille. Je te laisse faire.

- Faire quoi ?
- Résoudre l'incident ... le plus vite possible.
- OK.

Églantine s'approche du bureau et se présente.

- Bonjour, je suis Églantine, du support informatique.
- Bonjour, répond la dame assise derrière le bureau.
- Il me semble que vous nous avez appelé pour un problème avec votre écran.
- Ah oui. Il fait des choses bizarres quand je le bouge. Regardez.

La femme empoigne son écran par les côtés et le fait pivoter plusieurs fois sur son socle. Églantine peut vérifier que l'image vacille à chaque mouvement. Elle se dirige alors vers l'arrière de l'ordinateur et remarque que l'écran n'est pas bien connecté à l'unité centrale. Après avoir enclenché la prise correctement, elle demande.

- Vous pouvez ré-essayer de bouger votre écran.

La femme s'exécute. L'image ne vacille plus.

- C'est super, dit-elle.

Ben ne bouge pas et ne dit rien. Églantine annonce.

- Voilà, problème résolu.

La femme hésite deux secondes puis reprend.

- Comme vous êtes là, vous pouvez peut être m'aider sur ma configuration...
- Bien sûr.

La femme offre son plus beau sourire à Églantine pendant que Ben fait la moue. La femme annonce.

- Voilà, j'ai un collègue qui a un bouton dans son exel pour les additions. J'aimerais bien l'avoir.
- Ah, ... pour les additions. Et il fait quoi exactement ?
- Des additions. On appuie dessus et ... toutes les additions sont faites.

Ben intervient.

- Églantine, on nous attend pour d'autres interventions.

La femme tourne la tête vers Ben, l'air contrarié.

- Vous ne voulez pas m'aider.

Églantine n'a pas le temps d'ouvrir la bouche, c'est Ben qui lui répond.

- On a résolu l'incident pour lequel vous avez ouvert un ticket. Ceci est un autre problème et on ne peut pas le résoudre maintenant.
- Oui, mais l'autre technicien, il nous aide.
- C'est une question d'emploi du temps, madame. Si on peut vous aider, on le fait avec plaisir. Mais il y a d'autres utilisateurs qui sont bloqués et on doit les aider aussi.
- Ça veut dire que vous allez repasser quand vous aurez du temps libre ?
- Aujourd'hui, c'est une journée un peu folle. Je crois qu'il va falloir ouvrir un nouveau ticket pour votre problème de bouton. C'est juste un coup de téléphone.
- Ils ne comprennent rien quand je les appelle...
- Il faut juste leur dire qu'il vous manque un bouton. On comprendra.
- Bien.

Ben fait signe à Églantine de le suivre.

- Au revoir, fait-il à la femme qui les regarde partir.
La femme répond à Églantine.
- Merci.
Puis elle lui glisse à voix basse.
- La prochaine fois, venez seule. Vous avez l'air gentille vous.
Églantine lui sourit et se dirige vers Ben.

Ben et Églantine sont dans le couloir. Il lui annonce.

- Bon, on peut rentrer au bureau.
- Quoi, on a fini la tournée ?
- Oui.
- Et cette histoire d'utilisateurs bloqués ?
- Il y en a sûrement. On le saura quand on arrivera au bureau. À ce propos, tu peux me remercier. Parce que tu aurais pu passer le reste de ta journée avec cette utilisatrice.
- Et ?
- Si tu passes une journée pour résoudre un ticket d'incident, ça ne va pas le faire du tout.
- Vaut-il mieux passer du temps à expliquer qu'on ne peut pas les aider ou passer du temps à essayer de résoudre leurs problèmes.
- Ils auront toujours des problèmes. La seule façon d'être tranquille est qu'ils fassent avec ce qu'ils ont et qu'ils arrêtent de croire qu'ils peuvent avoir plus. Il ne faut pas donner de mauvaises habitudes aux utilisateurs, en leur faisant croire qu'on peut tout faire avec un ordinateur.
- Donc on en fait le minimum.
- Non, moi, j'en fais le maximum, de tickets d'incident.

Épisode 8

La partie de golf

*Monsieur Lessig fait une partie de golf avec 3 autres directeurs d'entreprise.
Il est très fier de partager son nouveau savoir à base de libertés.
Mais il fait pâle figure face à un autre directeur qui présente un projet informatique qui
va tout révolutionner dans son entreprise.
Il décide d'appeler Églantine à son secours...*

Quatre chefs d'entreprise marchent vers le green du trou n°8. Ils se donnent rendez vous chaque semaine pour se détendre et échanger des idées. Leurs noms, Edmond Melville, Hubert Lacoue, Jean-Claude Biard et Lawrence Lessig.

Cela fait déjà quelques trous que Monsieur Lessig cherche une opportunité pour présenter sa dernière expérience.

En voyant que la partie arrive à son terme, il se décide.

- J'ai rencontré une personne qui m'a parlé des ordinateurs comme personne avant.
- Cela a l'air passionnant, les ordinateurs, ironise Biard.
- Ne le coupe pas dans son élan, j'ai l'impression qu'il veut partager une expérience mémorable, enchérit Melville.

M. Lessig ne se démonte pas.

- Vous aviez déjà entendu parler de liberté informatique ?

Les 3 compères de M. Lessig ne sachant pas quoi répondre. Celui ci poursuit.

- On utilise des ordinateurs et on ne se rend même pas compte à quel point on en devient dépendant.
- C'est pour ça que je n'en utilise jamais. Je n'ai pas envie de devenir prisonnier d'un ordinateur, annonce Biard.
- Mais qu'est ce que tu veux dire, demande Melville.
- On utilise de plus en plus les ordinateurs pour nos affaires personnelles. Dans le même temps, on se laisse aveugler par leur complexité apparente.

- Quoi, les ordinateurs ne sont pas complexes ?
- Je ne sais pas encore vraiment. J'en suis juste à l'étape où j'essaye de m'en convaincre.
- Et ça te mène à quoi cette réflexion ?
- Certaines personnes décident d'apprendre le chinois, d'autres l'histoire de France. J'ai bien envie d'apprendre l'informatique.
- Alors là, je veux rencontrer la personne qui a réussi à te convaincre de t'intéresser à l'informatique comme ça.
- C'est une jeune informaticienne d'une vingtaine d'années qui ...
- Pourquoi tu n'as pas commencé par ça ? On aurait compris tout de suite.
- Ce n'est pas du tout ça.

Hubert Lacoupe observe le discours de M. Lessig. Il n'est pas mécontent de le voir s'enfoncer dans ses explications. Au moment opportun, il décide de rentrer dans la discussion et annonce.

- Moi, aussi, je commence à m'intéresser à l'informatique. Je vais lancer un projet qui va révolutionner notre efficacité et notre compétitivité.
- Pour toi aussi, il y a une jeune fille dans le coup, demande Biard.
- Pas vraiment. Avec ce produit, mon entreprise sera en mesure d'aligner de manière plus stratégique et plus efficace ses processus financiers, opérationnels et humains...
- Quoi ?
- Je pourrais aussi m'adapter de manière rapide et rentable à l'évolution constante des besoins de l'activité, du secteur et du marché.
- ...
- Je vous parle d'un produit qui va optimiser tous les processus de mon entreprise.
- Tous les processus ?
- Y a intérêt, vu que ça va me coûter un bras. Dans quelques jours, j'ai une batterie de consultants qui débarquent pour faire un audit de l'entreprise pour évaluer les actions à mener.
- C'est bien, annonce Biard, quand Lawrence aura tout appris de l'informatique, il pourra venir t'aider. J'espère pour toi qu'il amènera sa petite informaticienne.
- J'ai bien peur que seuls des consultants spécialisés peuvent intervenir sur ce genre d'outil.
- Et comment s'appelle cet outil ?
- Le nom qu'on m'a donné, c'est ZAP. Un Z, un A et un P. ZAP.
- Ça veut dire quoi ?
- Je n'en sais rien.
- Tu es en train de lancer un projet qui se nomme ZAP, qui va te coûter un bras, avec une batterie de consultants à la clé.
- Oui.
- Tu en as entendu parler comment de ce produit ?
- Il y a quelques mois, au club house, deux personnes sont venues m'en parler. J'ai demandé à des gars de chez moi de se renseigner. Après quelques présentations de ceux qui fabriquent l'outil, j'ai décidé de sauter le pas.

M. Lessig se met à l'écart de ses collègues de golf et sort son téléphone portable. Il appelle Églantine.

- Allo, Monsieur Lessig, fait la voix qui sort du téléphone.
- Oui. C'est vous Églantine ?
- Oui.
- J'ai besoin de votre aide.
- À quel sujet ?
- Je suis en train de discuter avec des collègues d'un produit informatique qui s'appelle ZAP.
- ZAP, jamais entendu parler de ça.
- Vous êtes sûre, c'est un énorme produit qui coûte des millions.
- Comment ça s'écrit ?
- Un Z, un A et un P.

Églantine comprend enfin de quoi parle Monsieur Lessig. Elle reprend.

- Ah, vous voulez parler de Zed-A-Pé. Ça ne se prononce pas comme ça s'écrit.
- Bon, ok, est ce que vous connaissez ?
- J'en ai entendu parler.
- En bien ou en mal ?
- Il n'y a pas d'outil bien ou mal. Il n'y a que des outils bien ou mal achetés, bien ou mal installés, bien ou mal utilisés.
- Mais qu'est ce que ça veut dire ?
- Je ne vais pas porter un jugement sur un produit, juste par le nom.
- Ah ?
- Tout ce que je peux vous dire, c'est que la légende urbaine veut que ce soit un produit que les grands patrons se vantent d'avoir acheté sur les parcours de golf.

Monsieur Lessig est très surpris par la remarque d'Églantine. Il laisse échapper.

- Quoi ?
- Oui, le produit coûte tellement cher que c'est une fierté pour certains directeurs d'en parler.
- Intéressant.
- Si vous voulez, je peux venir dans votre bureau pour en parler un peu plus.
- Euh, cela ne va pas être possible.
- Comment ça.
- Je ne peux pas vous dire.
- Vous voulez dire que la légende urbaine n'est pas vraiment une légende.
- Quelque chose comme ça.

Églantine vient de comprendre le but de l'appel de Monsieur Lessig. Elle lui demande.

- Donc, vous m'appellez parce qu'un de vos partenaires de jeu frime avec son nouveau joujou et que vous voulez lui clouer le bec.
- En gros, c'est ça.
- Comme je vous ai dit, je ne peux pas juger d'un produit comme ça.

- Si ça peut vous motiver, il se sont bien moqués de moi quand je leur ai parlé de libertés informatiques.
- Quoi ?
- Et pas qu'un peu...
- OK, c'est la guerre.
- Voilà, c'est le bon état d'esprit.
- Vous avez besoin de quoi ?
- Faîtes moi une leçon de choses, comme vous en avez l'habitude. Ce serait bien que je comprenne tout cette fois ci.
- D'abord, il faut savoir que ce genre de produit est tellement énorme qu'il formate l'entreprise à son fonctionnement plus qu'il ne s'adapte.
- Et c'est mal ?

Églantine se dit qu'elle a encore beaucoup de choses à apprendre à Monsieur Lessig. Elle répond.

- Disons que ça permet aux directeurs de se faire mousser en parlant de changement de processus, d'optimisation et de choses comme ça sur des parcours de golf. Mais que les salariés de base doivent changer leurs méthodes de travail.
- Je ne vois pas le problème.
- Je vous ai dit qu'on ne peut pas juger un outil, juste sur son nom. Comment a-t-il été choisi ?
- Un PDG qui en entend parler dans un club house, qui reçoit des commerciaux et qui décide de lancer le projet.
- Il n'y a rien dans ce que vous venez d'entendre qui vous choque ?
- Non.
- Moi, ça me choque qu'un projet informatique de cette ampleur soit commandé par un directeur qui n'a comme seul intérêt pratique que de frimer avec son nouveau joujou. Un outil informatique doit être commandé par ses utilisateurs, il ne doit pas leur être imposé.
- Ah...
- Oui, votre directeur me fait penser à un adolescent qui va acheter des produits de marque pour se sentir valorisé. Il n'a d'autre repère sur ce qu'il achète que son nom et une publicité ou une présentation de commerciaux. C'est mince pour engager un projet de plusieurs millions d'euros.
- Bon, je vous laisse, il faut que j'aille putter. Je vous rappelle dans un instant. Trouvez moi de nouveaux arguments.

Quelques minutes plus tard. Monsieur Lessig rappelle.

- Allo ? c'est moi. Vous m'avez trouvé de nouveaux arguments ?
- Je ne vous donne pas des arguments, je vous donne des points de réflexion pour évaluer la pertinence d'un projet.
- Oui, oui. Alors, je dois réfléchir à quoi ?
- En premier lieu, vous pouvez réfléchir au coût d'un projet. La base de la prise de contrôle de son système d'information est de savoir évaluer le coût d'un projet informatique.
- Comment ça ?

- Dans le cadre de votre collègue, le projet a été vendu à la direction générale car son coût est exorbitant. Rien ne dit que ce coût soit justifié dans son utilisation quotidienne.
- Je comprends de moins en moins.
- OK. Si je viens vous voir et que je vous vends un projet pour 1000 euros, vous allez trouver que ce n'est pas sérieux parce que pour vous 1000 euros, ce n'est rien. Et si je viens vous voir avec un projet de 1 million d'euros pour le service courrier, vous allez trouver que c'est trop cher.
- Et ?
- Et ... le coût d'un projet ne dépend pas du niveau hiérarchique de ses utilisateurs. Il dépend de sa complexité technique. Dans le cas de votre ami, je doute que ce critère ait été pris en compte. Il s'est juste senti valorisé de signer un si gros chèque.
- C'est bien ça... ouais. Il ne sait pas vraiment sur quoi il s'engage.
- Églantine confirme.
- Exactement. Et c'est là qu'on en revient à la maîtrise de son système d'information. Si vous savez de quoi vous parlez, quels sont vos réels besoins, vous ne signez jamais de très gros chèques mais pleins de petits chèques pour des besoins ponctuels et appropriés.
- C'est ça, il va se planter.
- Je n'ai pas dit ça. Cela peut très bien se passer pour lui. Mais ce ne sera pas du fait de ses décisions.
- Ah... il peut s'en sortir.
- Bien sûr, il peut tomber sur...
- Je vous rappelle, j'ai un coup difficile à jouer.

Monsieur Lessig rappelle Églantine.

- Allo ?
- Oui ?
- Je commence à comprendre la notion de contrôle, de maîtrise mais...
- ... Mais quoi ?
- Mais, je fais comment pour lui clouer le bec ?

Églantine marque une pause et demande.

- Vous n'avez pas compris un mot de ce que je vous ai dit ?
- J'en ai compris quelques uns mais pas suffisamment.
- Pas suffisamment ?
- On n'a pas le temps pour un cours. Je veux juste lui clouer le bec.

Nouvelle pause d'Églantine qui répond.

- Vous pouvez tester sa maîtrise du projet.
- C'est à dire ?
- Un projet peut être un projet d'entreprise ou un projet de prestataires.
- Je ne comprends toujours pas.
- Si le responsable du projet est un salarié de l'entreprise et qu'il maîtrise tous les aspects du projet, c'est un projet d'entreprise. Dans le cas où ce sont les consultants qui maîtrisent le projet et la direction de l'entreprise ne fait que suivre le mouvement, c'est un projet de prestataires.
- Je vois.

- Vous voyez quoi ?
- Je vais lui demander s'il a lancé un projet de consultants.
- Je pense qu'il ne va pas comprendre. Vous devriez plutôt lui demander de vérifier s'il maîtrise son projet.
- Et comment je fais ça ?
- Imaginez un projet industriel. Comment feriez vous pour vérifier la maîtrise du projet ?
- Il faut un cahier de charges en béton, un budget bien pensé, un directeur de projet qui peut répondre à n'importe quelle question ...
- ... Imaginez un projet informatique. Comment feriez vous pour vérifier la maîtrise du projet ?
- Euh...
- Je me demande toujours comment le mot informatique arrive à anesthésier les neurones de certaines personnes à ce point là...
- Je pourrais faire comme si un projet informatique était un projet normal...
- Églantine marque une pause avant d'ajouter.
- ... vous pouvez.
- Ça y est, j'ai compris. Je vais lui montrer qu'il a fait un gros chèque et qu'il ne maîtrise rien du tout.
- Peut être qu'il maîtrise son projet. Il n'y a qu'une façon de le savoir.

M. Lessig retourne vers les 3 autres patrons. Il s'approche de Lacoupe.

- Dis moi Hubert, pour ton projet, t'as une idée précise du domaine d'application ?
- Comment ça ?
- Tu sais combien de services seront impactés ?
- Non, ce n'est pas moi qui gère le projet.
- Et tu es sûr que quelqu'un de chez toi a l'information ?
- Je ne comprends pas où tu veux en venir.
- Je viens de parler avec une jeune fille de 24 ans et elle m'a raconté que de nombreux projets informatiques sont dirigés par les prestataires parce que la direction de l'entreprise ne sait pas vraiment ce qu'elle veut et surtout ce qu'elle peut avoir.

Lacoupe commencer à s'agacer, il demande.

- Et ?
- Et, je me demande si tu as conscience des conséquences de ce que tu as fais quand tu as signé ton gros chèque.
- Tu veux que je te dise quoi ?
- Quels sont les services impactés ?
- ... Je n'en sais trop rien. Je ne suis pas le responsable du projet.
- Et le responsable du projet, il le sait ?
- Probablement.
- Tu peux vérifier ?
- Je ne vois pas où tu veux en venir.

Monsieur Lessig a un vrai sourire au lèvres quand il annonce.

- Je trouverais ironique qu'une jeune fille de 24 ans te permette de te rendre compte que tu viens de lancer un projet que tu ne contrôles pas.

- Tu veux que j'appelle mon directeur de projet ?
- Si c'est possible, oui.
- Et je lui demande quoi ?
- Les services impactés, le nombre de consultants, et la date de livraison.
- Et il doit savoir ça...
- C'est la moindre des choses à savoir sur tout projet au moment de signer un bon de commande. À fortiori, au moment de signer les chèques.
- OK, tu l'auras voulu.

Lacoupe se met à l'écart du groupe et sort son téléphone. Pendant ce temps Biard vient voir M. Lessig.

- Tu l'as bien chauffé. T'es sûr de ta poulette de 24 ans ?
- Pas du tout. Mais comme elle dégage une telle confiance en elle et que je n'arrive pas toujours à suivre son discours, j'ai tendance à l'écouter.
- Misère de misère. Lacoupe va te manger tout cru.

Les 3 hommes observent Lacoupe qui semble de plus en plus nerveux. Il raccroche son téléphone et se dirige vers eux. Il demande à M. Lessig.

- Bon, qu'est ce qu'elle t'a dit d'autre, ta gamine ?

M. Lessig est aux anges. Il vient de rentabiliser en quelques secondes les 10 jours de facturation d'Églantine.

- D'abord, elle m'a dit qu'un terrain de golf n'est pas vraiment le meilleur endroit pour prendre des décisions informatiques.
- Tu lui as dit que tu es sur un terrain de golf, demande Biard.
- Elle l'a deviné toute seule.
- Ah ...
- Et qu'est ce qu'elle t'a dit d'autre ?
- L'informatique, en général, ...

M. Lessig est interrompu par Lacoupe.

- ... je me fous du général, qu'est ce qu'elle t'a dit sur mon projet ?
- Sur ton projet rien. Son truc, c'est le contrôle des systèmes d'information. Et elle m'a juste montré comment vérifier si tu es en contrôle... ou si tu es contrôlé.
- Ouais. Et elle t'a dit comment faire pour que je reprenne le contrôle ?
- Non. Et elle est beaucoup trop jeune pour donner ce genre de conseils.
- Comment ça ?
- Elle ne sait pas ce qu'est une entreprise.
- Quoi ?
- Vraiment. Vous auriez du la voir face à ma direction générale. À un moment, j'avais l'impression qu'elle parlait à des gamins de 10 ans. Très étonnant.
- Et tu lui fais confiance ?
- Ça dépend pour quoi. Elle ne peut pas m'aider à évaluer mes besoins, à diriger un projet. Mais si j'ai besoin d'un ordinateur pour combler certains besoins, je sais qu'elle saura m'aider à choisir un outil approprié.
- Et mon projet ?
- Tu mets juste en charge une personne qui pourra répondre à toutes tes questions fonctionnelles et techniques. Et qui est le moteur du projet.

- Elle est libre quand ta gamine ?
- Cherche un peu, je suis sûr qu'il en existe d'autres.
Lacoupe fait la moue puis lance.
- Ok...
- Dis donc, toi, tu viens nous narguer avec ton projet magique. Et tu repars en sachant qu'il faut que tu fasses plus attention quand tu fais des chèques à des informaticiens. Je ne pense pas que tu aies vraiment perdu ton temps ...
- Ouais, ouais ...
- Tiens, une autre chose qu'elle nous a dit. Un ordinateur n'a rien de magique.
- Ça veut dire quoi ?
Monsieur Lessig marque une pause. Il veut être sûr qu'il a bien l'attention de ses collègues. Il proclame.
- Ça veut dire que les informaticiens ne sont pas des magiciens. Si tu ne comprends pas ce qu'ils te disent et que tu leur fais quand même un chèque, c'est qu'ils se foutent de toi.

- Ah..., font les 3 directeurs.
- Églantine nous a parlé ...
- ... Églantine ? Demande Biard.
- C'est le prénom de ... ma jeune collaboratrice.
- Tu l'appelles par son prénom ?
- Comme je vous ai dit, elle ne connaît pas le monde de l'entreprise... Enfin bref, elle nous a parlé de liberté informatique, de trucs, d'outils libres.
- T'as pas tout compris ce qu'elle t'a dit ?
- Pas vraiment. Mais cela avait l'air intéressant quand elle en parlait. Et je n'ai pas eu à faire de chèque.

Lacoupe demande.

- Tu penses que tu peux lui demander juste le nom de son ... truc ou outil libre ?
M. Lessig fait une pause. Il se met à l'écart et appelle Églantine.
- Allo ? C'est M. Lessig.
- Oui ?
- Vous pouvez me rappelez le nom des trucs libres dont vous m'avez parlé ?
- Trucs libres ?
- Vous savez, les outils libres ...
- Ah ... les logiciels libres.
- Voilà, c'est ça, les logiciels libres.
- Vous êtes en train de parler de logiciels libres avec vos amis ?
- Ben oui. Ils croient que je suis un expert en informatique maintenant.
- Des patrons qui parlent de logiciels libres sur un parcours de golf, on aura tout vu.
- Effectivement, on aura tout vu. Bon, faut que je vous laisse. Au revoir.

M. Lessig retourne vers ses amis.

- Voilà le nom, c'est ... logiciels libres.
- Et ça fait quoi ?
- Je ne sais pas en détail. Mais je connais quelqu'un qui utilise ça et qui s'y connaît vraiment bien en informatique.

- Logiciels libres, répète Biard.
- Visiblement, ça ne coûte pas grand chose de s'informer, et on peut rencontrer de jeunes informaticiennes, ajoute Melville.

Les quatre hommes ont fini leur partie de golf. Ils se dirigent vers le club house. Biard demande à M. Lessig.

- Tu n'as vraiment rien retenu de ce qu'elle t'a dit ?

M. Lessig réfléchit quelques secondes et répond :

- Internet, c'est juste un truc avec des 0 et des 1.
- Quoi ?
- Si si, je vous assure, des 0 et des 1...

Épisode 9

Leçon de choses

Églantine rencontre Caroline.

Elle va recevoir une bonne leçon de choses...

Une femme d'une quarantaine d'années entre dans le bureau du support informatique. Toutes les discussions cessent. Le silence surprend Églantine qui lève la tête de son ordinateur. Elle voit la femme s'asseoir devant un ordinateur, faire quelques manipulations, se lever et sortir de la pièce.

Églantine regarde Manuel d'un air interrogatif. Il lui répond.

- C'est Caroline, elle fait partie de l'équipe.

En entendant cela, Églantine termine rapidement ses opérations puis sort du bureau. Elle aperçoit Caroline au bout du couloir et se dirige dans sa direction d'un pas rapide.

Après quelques secondes d'une marche poursuite des plus banales, Églantine arrive à sa hauteur.

- Bonjour, je suis Églantine, je suis contente de te rencontrer.

- Bonjour, qui es-tu ?

- Je remplace Maxime, pour deux semaines.

- Maxime ?

- C'est un technicien ... du support informatique.

- Tu sais, j'ai vu passer tellement de techniciens ici que je ne me formalise même plus d'en voir de nouveaux ... Que me vaut l'honneur ?

- Rien de spécial, j'essaye de rencontrer toutes les personnes de l'équipe.

Caroline est surprise. Elle demande.

- Ah ... et qu'est ce que tu fais une fois que tu les as rencontrées ?

- Pour le moment, pas grand chose. Je n'ai pas encore trouvé de points d'accroche qui méritent une discussion.

- Tu penses qu'avec moi, ce sera différent ?

- Qui ne tente rien n'a rien...

- OK c'est quoi ton nom déjà ?

- Églantine.

- OK, Églantine, qu'est ce que je peux faire pour toi ?

- J'ai entendu parler de toi par Ben.

- Tiens donc ...

- J'essayais de rendre service à un utilisateur en dehors du ticket d'incident ouvert et il

m'a fait remarquer qu'on devrait bien s'entendre.

Cette remarque amuse Caroline qui fait remarquer.

- Ah ... tu es là pour rendre service aux utilisateurs.
- Oui ...
- Faut que tu fasses attention. Ce n'est pas forcément bien vu.
- Comment ça ?
- Ici, il faut faire du chiffre. Peu importe le résultat. C'est pour ça que je reste le moins longtemps possible dans la salle support car c'est une grosse source d'énervement.

- Et toi, tu n'as pas de soucis ?

Caroline regarde autour d'elle. Elle demande à Églantine.

- Ça te pose un problème de discuter en marchant. Faut que j'aille rendre une visite à un utilisateur.
- Je ne sais pas si je peux m'absenter trop longtemps.
- Tu diras à Manu que tu as fait une tournée avec moi. Il ne te dira rien.
- Si tu le dis ...

Caroline commence à marcher et Églantine lui emboîte le pas.

- Personne ne m'emmerde car je suis la plus ancienne de la DSI et que je connais tous les rouages de l'entreprise. Je sais à qui parler pour avoir ce que je veux. Ça fait peur à mes chefs. Donc ils me foutent la paix.
- Tu connais tout le monde ici ?
- Non.
- Comment ça ?
- Je ne connais que les personnes intéressantes.
- Mais encore ?
- Tu es vraiment jeune...
- C'est ma première expérience en entreprise.

Caroline sourit à Églantine. Elle lui répond.

- Une newbie. J'adore. Disons que dans une entreprise, il y a ceux qui bossent et qui font tourner la boutique. Et il y a ceux qui brassent de l'air en essayant de se faire le moins remarquer possible.
- Ah ?
- Le plus important si tu veux quelque chose, c'est de demander à la bonne personne.
- OK.
- Mais avant de demander quoi que ce soit, il faut souvent rendre de petits services ... entre amis.

- Quel genre de services, entre amis, on peut rendre quand on est technicien support ?
- La liste est très très longue. C'est un vrai privilège de bien connaître un technicien du support informatique.
- Ah bon ?
- L'ordinateur est un élément essentiel pour le travail. Plus il est efficace, mieux c'est pour l'utilisateur.

Églantine est surprise, elle demande.

- Tous les utilisateurs n'ont pas les mêmes ordinateurs ?

- Bien sûr que non. Au lieu d'avoir une souris recyclée, un utilisateur peut en avoir une neuve, il peut avoir un meilleur écran, un ordinateur plus puissant.
- Effectivement, ça permet de rendre de bons petits services...
- Comme les utilisateurs et les responsables de service n'y connaissent rien, c'est souvent un technicien qui prend la décision de donner tel ou tel matériel à telle ou telle personne.
- Sans maîtrise, le pouvoir n'est rien ...
- Quoi ?
- Juste une citation à la noix, digne d'une publicité...

Caroline poursuit son explication.

- Ok. Et je ne t'ai pas encore parlé des différents petits outils qui améliorent le quotidien et qui ne sont pas du tout standards.
- Comme un bouton qui fait les additions pour des comptables...
- Exactement. Mais il faut quand même faire très attention.
- Comment ?
- Si je fais un cadeau matériel, souris, clavier ou autre, cela a toujours un coût pour l'utilisateur. Il hésite donc à me solliciter. Mais dans le cadre des outils logiciels, cela n'a aucun coût.

Églantine commence à comprendre. Elle suggère.

- Et ils n'hésitent jamais à demander...
- Précisément. Pour l'exemple des comptables, j'ai rendu un service à un ami. Il s'en est vanté auprès de ses collègues qui demandent à avoir la même chose.
- Ils ne peuvent pas l'avoir ?
- Techniquement, ça prend 30 secondes. Mais...
- Mais ?
- Je ne peux pas leur donner aussi facilement. Si je le fais, je n'aurai rien en retour. Si je les fais poireauter des semaines, je pourrais leur demander ce que je veux...
- Ah oui, quand même.
- Ici, c'est la jungle. Tu n'as pas d'amis, juste des collaborateurs et des chéfaillons.

Églantine est surprise, elle demande.

- Ce n'est pas toi qui viens de parler de cadeaux entre amis ?
- On n'est jamais vraiment amis. Ici, personne n'est prêt à risquer son boulot pour un autre.
- Ah...
- De temps en temps, il y a affinités et c'est déjà beaucoup.
- Et quand il y a affinités, il y a services réciproques.
- Exactement, tu apprends vite.
- En parlant de services réciproques, tu arrives à répondre à toutes les demandes de tes utilisateurs.
- Bien sûr.

Églantine est déçue de la réponse. Elle insiste.

- Tu ne trouves jamais de limitations dans les outils que tu utilises ?
- Si j'ai des limites, ce n'est vraiment pas à cause des outils.
- Comment ça ?
- Une intervention, c'est un peu comme une consultation chez le médecin. L'utilisateur

te donne les symptômes et tu essayes de trouver le remède adéquat.

- Bien vu.

- Les utilisateurs ne sont même pas capables d'identifier leurs symptômes de façon claire, ils ne comprennent rien à l'informatique.

- ...

- Aujourd'hui, peu importent les outils ...

- Pas tant que ça...

Caroline coupe la parole à Églantine avant d'annoncer.

- Oh que si. Des outils vieux de 10 ou 15 ans conviendraient très bien. Si on ne montre pas aux utilisateurs ce qu'ils peuvent faire avec un ordinateur, il ne vont pas l'inventer.

- Il n'y a personne pour faire ça ?

- Non. En même temps, cette situation est confortable pour moi. Je suis tranquille, je ne suis pas prête d'avoir des demandes que je ne puisse satisfaire.

- Mais ça permet à certaines personnes d'être des professionnels de l'informatique. Alors que ce ne sont que des charlatans. Et j'ai entendu dire que c'est une grosse source d'énervement ... pour certains de leurs collègues.

Caroline est amusée de la dernière remarque d'Églantine. Elle demande.

- Tu as une solution ?

- Les logiciels libres ?

- Ah...

- Quoi ?

- Les logiciels libres, ce ne sont que des outils.

- Et ?

- Remplacer des outils par d'autres outils n'améliorent pas le niveau de connaissance ou le niveau de compréhension.

- C'est un début...

- C'est un mauvais début.

Églantine est surprise. Elle demande.

- Comment ça ?

- Si tu veux vraiment rendre un utilisateur libre, ça passe avant tout par le savoir. Et ensuite les outils vont suivre.

- ...

Caroline se rend compte qu'Églantine ne sait pas quoi répondre. Elle lui demande.

- Quoi, tu n'y crois pas ?

- Au contraire, c'est exactement ce que je crois.

- Mais tu veux fourguer du logiciel libre avant d'éduquer l'utilisateur moyen.

- C'est simple ... et plus rapide.

- Rome ne s'est pas faite en 2 jours.

Églantine se rend compte qu'elle essaye souvent de mettre la charrue avant les boeufs. Mais c'est quand même mieux que de ne rien faire. Elle se décide de poser LA question à Caroline.

- Et toi, tu utilises des logiciels libres ?

- Non, aucun intérêt pour moi.

- Quoi ?

- Cela ne me sert à rien de savoir utiliser deux systèmes. 98% de mon utilisation

informatique se passe sur mon lieu de travail. Je ne vais pas me coltiner l'apprentissage de nouveaux outils que je n'utiliserais jamais. Si je dois changer un jour, ce ne seront plus ces outils au moment de mon changement.

- Plus les mêmes outils ?

- Ce ne seront plus les mêmes outils à cause des montées de version ou parce qu'un autre outil aura pris la place.

- Ah. Et tu n'as pas peur du moment où ça va basculer ?

- Les principes de l'informatique sont les mêmes, quels que soient les outils.

- Y a quand même 2 ou 3 choses à apprendre.

- Je n'ai pas l'intention de perdre ma capacité d'apprentissage. Avec la formation continue, je serais prête bien avant que l'entreprise ne le soit. J'ai les notions de base. Les détails s'apprennent en quelques jours et sur le terrain par la suite.

- ...

- C'est l'avantage de connaître les bases. Après si je dois utiliser une clé de 15 au lieu d'une clé de 13 pour bricoler, cela ne me posera pas beaucoup de problèmes de passer de l'une à l'autre.

Églantine insiste, elle demande.

- Et, tu n'as pas envie de participer au changement ?

- Pas vraiment.

- Tu te rends compte qu'il va y avoir du changement ?

- Bien sûr. Les éditeurs de logiciels se foutent de plus en plus de la gueule de leurs clients. En face, tu as des solutions ouvertes qui sont vendues, ou même données par des boîtes de plus en plus crédibles.

- Raison de plus ...

- L'informatique, ce n'est pas ma vie. C'est un outil que j'utilise sur mon lieu de travail. J'ai passé l'âge de m'extasier devant une nouvelle version d'un nouveau programme révolutionnaire.

- ...

- Je n'ai aucun intérêt particulier au changement. Alors, je vais laisser travailler ceux qui y ont un intérêt commercial.

- Comment ça ?

- Le changement de masse viendra de grandes entreprises qui seront trop contentes de pouvoir offrir à leurs clients ces outils.

Églantine ne comprend pas. Elle demande.

- Et les associations ?

- Elles pourront regarder le changement et aider à la marge. Mais le gros du changement se fera par le monde économique.

- Ah...

- Ce sera comme ça si l'objectif est juste de changer les outils. Après, si l'objectif est de transmettre un savoir et de faire progresser le niveau de connaissance global, cela devient un problème politique.

- Tu as compris tout ça, et tu vas attendre le changement, sans rien anticiper ?

- Oui. Comme je t'ai dit, j'aurais beaucoup plus de facilité à changer que l'entreprise.

- Tu pourrais aider l'entreprise à anticiper ?

- Oh, ça, ce n'est pas mon problème.

- Comment ça ?
- Ce n'est pas à moi de provoquer le changement. Ça se décide en haut lieu. Moi, je ne fais qu'obéir aux ordres.
- Églantine est déçue. Elle demande.
- Tu n'as jamais essayé ?
- Ça se voit que tu es jeune. Il y a une hiérarchie à respecter. Les personnes qui prennent ces décisions n'écoutent jamais les gens comme nous. On ne peut rien leur apprendre.
- Je ne suis pas sûre...
- Un jour, tu rencontreras peut être un des directeurs et tu comprendras ce qu'ils pensent de nous.

Églantine a une idée. Elle fait remarquer.

- Pour qu'ils t'écoutent un peu plus, il faudrait juste que tu montes un peu les étages de la hiérarchie...
- Ça, jamais.
- Tu n'as pas envie de faire autre chose que du support.
- Non, je suis très bien comme ça. Quand je vois le boulot des autres informaticiens, je ne les envie pas du tout.
- Comment ça ?
- Entre ceux qui passent leurs journées collés à leur chaise et à regarder leur écran. Et ceux qui doivent bosser en équipe, avec des crétins qui ne comprennent rien à rien.
- Tu ne bosses pas en équipe ?
- Non, je suis dans une équipe, ce n'est pas la même chose. Le jour où on m'obligera à bosser avec les autres membres de l'équipe, on en reparlera.
- Et tu n'aurais pas envie de prendre en main l'équipe...
- Je ne veux pas être responsable de l'équipe support, surtout pas. Je n'ai pas envie d'aller en prison pour homicide.

Cette remarque fait sourire Églantine qui enchaine.

- Si tu étais responsable de l'équipe, et que tu pouvais choisir ton équipe, tu aurais moins de chance de commettre un homicide, ou juste d'être énervée. Imagine un jour où il sera impossible de toucher un salaire d'informaticien, juste en cliquant sur des boutons.
- Cela ne se passe jamais comme ça. Tu as toujours un chef eu dessus de toi qui veut t'expliquer les choses et qui va t'imposer sa vision, et ses prestataires.
- Ah...
- Ce n'est pas la vraie vie ici, c'est une entreprise. Bon, faut que je te laisse, j'ai une consultation à faire.
- Je peux voir une intervention avec un utilisateur ?
- Non. Je t'ai dit que tu pouvais utiliser ça comme excuse, pas que tu pouvais y assister. La relation que j'ai avec mes utilisateurs est protégée par le secret du support-informatique.

Épisode 10

La taupe

*Églantine rencontre un administrateur système sur un conseil anonyme.
Mais que peut-il bien avoir de si spécial ?*

Églantine arrive devant son ordinateur, après une intervention. Elle trouve un message scotché sur son écran.

"Appelle Tim, au 17 43. Vous avez des points en commun."

Elle interroge les techniciens présents mais personne ne semble savoir comment ce message est arrivé là. Après quelques secondes d'hésitation, elle prend un téléphone et compose le 17 43. Deux sonneries, puis une voix d'homme.

- Allo ?

- ...

- Allo ?

- ...

- Y a quelqu'un ?

- Oui, oui. Je cherche à joindre ... Tim.

- C'est moi. C'est quoi le problème cette fois ?

Églantine est surprise par la question. Elle répond par une question.

- Quel problème ?

- Il n'y a pas de problème ?

- Non. Enfin, je ne pense pas.

- Je peux savoir qui est à l'appareil ?

- Je suis Églantine, du support informatique.

- Bien Églantine, si vous n'avez pas de problème, quel est l'objet de votre appel ?

Églantine reprend sa respiration et se lance.

- Je ne sais pas trop. Je viens de trouver un message sur mon bureau qui me demande d'appeler Tim au 17 43 parce qu'on a des points communs.

- ...

- Allo ?

- Oui, oui, je suis toujours là.

- Alors voilà, je suis là depuis deux jours. Je me demande si on a vraiment des points communs ou si je suis en train de me faire bizuter.

- Je suis admin système, alors forcément, ça nous fait au moins l'informatique en commun.

Églantine réfléchit deux secondes et propose.

- C'est quand la prochaine pause des admins système ?

- Quoi ?

- Faut qu'on tire cette histoire au clair.

- Comment ça ?

- Je ne pense pas que ce soit du bizutage.

- Et... ?

- Et, je suis très curieuse...

Tim laisse passer quelques secondes. Puis répond.

- On peut se retrouver dans 10 minutes à la machine à café du 3ème étage.

- J'y serai. À tout de suite.

Églantine ne comprend pas tout ce qui vient de se passer. Ce qui la rassure, c'est d'imaginer que Tim doit encore moins comprendre qu'elle.

Dix minutes plus tard, Églantine arrive à la machine à café. Un homme d'une petite trentaine d'années se trouve à côté des tables, sans café. Il a l'air bien sympathique. Elle se dirige vers lui et demande.

- Tim ?

- Oui, Églantine, c'est ça ?

- Oui...

Silence lourd. Après quelques secondes Églantine tend le mot à Tim et lui explique.

- Voilà, j'avais ça sur mon bureau.

Tim regarde le papier, étonné. Il répond.

- Si nous avons des points communs, que peuvent-ils bien être ?

- Je n'en ai pas la moindre idée. Je viens juste d'arriver et je ne dois rester que deux semaines, pour faire un remplacement au support informatique.

- Ce n'est pas ça.

- Je ne sais pas trop quoi penser d'autre ...

Tim fronce les sourcils et répond.

- Il suffit d'être méthodique. Voilà, une personne qui nous connaît tous les deux et qui a envie qu'on se rencontre. Tu as rencontré beaucoup de personnes depuis ton arrivée ?

- J'ai fait quelques interventions utilisateurs.

- Ils n'ont pu mettre le mot sur ton bureau.

- Mais alors qui ?

- Avec qui as-tu parlé de choses personnelles ?

Églantine réfléchit à la suggestion de Tim, et répond.

- Je n'ai pas l'impression d'avoir parlé de choses personnelles. Tu penses que ça peut être quelque chose de personnel ?

Tim est surpris par la question d'Églantine. Elle lui renvoie la balle un peu violemment à son goût. Il arrive à répondre.

- Je... Je ne sais vraiment pas. Mais bon, voilà... on fait tous les deux de

l'informatique... c'est quand même vaste comme champ de discussion.

Le regard d'Églantine s'illumine. Elle a une idée. Elle annonce.

- J'aime bien parler de... libertés informatiques.

Silence.

Le regard de Tim s'illumine à son tour. Il a parfaitement compris l'allusion. Il regarde autour de lui. Ils sont seuls. Il répond.

- Des libertés... qui seraient le fruit d'outils... libres.

- Pas uniquement ... mais c'est une bonne base.

- Tu utilises quelle distribution ?

Églantine est surprise. Elle répond.

- Tu attaques fort ...

- C'est juste pour évaluer nos... points communs. Le monde du libre est si vaste.

- Pour moi, c'est du Debian. Mais je présente Ubuntu aux newbies.

- Ah...

- Ah quoi ?

- C'est de la liberté GPL.

Nouvelle surprise pour Églantine. Elle demande.

- Et alors ?

- Imposer le partage aux autres, c'est pas le meilleur choix à long terme.

- Ça veut dire quoi ?

- Que je préfère la liberté BSD...

- La GPL a quand même montré sa supériorité.

- À quel niveau ?

- C'est la licence la plus utilisée dans le monde des logiciels libres, de loin.

Tim fait une petite pause, fixe Églantine et lui répond.

- La GPL est le choix par défaut de ceux qui ne savent pas qu'il y a d'autres solutions. La GPL étouffe les autres licences comme le logiciel propriétaire étouffe le logiciel libre. Cela ne la rend pas supérieure.

- Mais...

- As tu déjà travaillé sur une distribution BSD ?

- ... non.

- Tu parles donc sans savoir.

- ...

- Des groupes industriels commencent à utiliser et diffuser du code BSD ou Apache.

- Bien sûr, c'est plus facile à voler.

- On ne vole pas ce qui est mis à disposition, on en profite, au plus. Et c'est tant mieux qu'ils en profitent. Tu sais, pour certaines personnes, les objectifs de création sont le partage, la diffusion et l'adoption, bien avant d'envisager un retour potentiel.

Églantine demande.

- C'est tant mieux qu'ils en profitent ?

- Oh oui, le changement de masse viendra de ces groupes industriels.

- Qu'est ce que vous avez tous, c'est la deuxième fois qu'on me dit ça.

- Quand tu auras travaillé quelques années en entreprise, tu comprendras que le moteur du changement de masse ne sera pas formé de 3 associations et 2 fondations. Il

sera formé de conglomerats industriels qui y verront leur intérêt économique.

Églantine fait une pause de deux secondes et répond.

- D'après toi, il faut attendre que des industriels prennent le travail des autres, pour le vendre.
- Pas uniquement, mais c'est une étape indispensable.
- C'est pas un peu dangereux ?
- On vit à l'époque de l'information, où le logiciel libre est presque invisible. Quand il sera mis en lumière, qu'il sera la référence, la norme, il sera très mal vu d'en profiter comme le font certains industriels. Ce sera l'image qu'ils veulent donner auprès de leurs clients qui les fera participer et partager, pas une licence d'utilisation.
- Toujours pas convaincue.
- Tu n'as besoin de l'être. Le monde du libre est comme une démocratie avec ses différents partis politiques. L'important est de ne pas être un extrémiste à camper sur ses positions et à cracher sur tout et n'importe quoi sous prétexte qu'il détient la vérité ultime. Après, tout le reste n'est que du troll, plus ou moins poilu.

Églantine répond.

- Là, je suis bien d'accord.
- Mettons en avant le principe de logiciel libre, c'est déjà assez difficile.
- Il sera toujours temps de lâcher les trolls quand le terrain de jeu sera libre.
- Exactement. Tu sais, j'utilise du Linux de temps en temps.
- Ah oui...
- En tant qu'utilisateur, il peut y avoir des avantages.

Églantine regarde autour d'elle avant d'ajouter.

- Ça ne te pose pas de soucis de travailler avec tous ces logiciels propriétaires ?
- Oui et non.
- Ça doit être frustrant à la longue ?
- Bien sûr que c'est frustrant. Bienvenue dans le monde de l'entreprise. Mais on s'y fait.
- Comment ça ?
- J'ai l'impression d'être comme un médecin légiste. Au début, c'est vraiment dur mais au bout d'un certain temps d'adaptation, on arrive à manipuler cette chose inerte et repoussante qui sert de base à notre travail.

Églantine ouvre grand les yeux avant de répondre.

- Ah oui, quand même...
- Le but est juste de faire au mieux, avec ce que l'on nous donne.
- Ce que l'on te donne...
- On a des moyens limités et définis par notre hiérarchie. Mon travail n'est pas de faire le mieux, mais de faire le mieux avec les moyens mis à ma disposition.
- Tu n'as pas de moyen d'influencer ta hiérarchie ?
- Ici, ce n'est pas possible... encore.
- Encore ?
- Le logiciel libre envahit de plus en plus les médias. Il y a bien un jour où ma hiérarchie va se rendre compte que ça existe. Ce jour-là, il sera temps.
- Il ne te reste plus qu'à attendre pour utiliser du logiciel libre dans ton travail...
- Pas vraiment non plus.

Églantine est très intriguée. Elle demande.

- Pas vraiment, ça veut dire quoi ?

Tim regarde une nouvelle fois autour de lui. Ils sont toujours seuls à côté de la machine à café. Il répond.

- Ça veut dire que ma hiérarchie me donne des moyens officiels mais qu'il y a possibilité d'avoir des moyens officieux dans une grande entreprise.

- Là, je ne comprends plus.

- Comme dans toute grande structure, la gestion des stocks est un peu lâche. Ça veut dire qu'on peut recycler du matériel.

- Et ?

- Et, ce matériel n'existe plus vraiment, donc on peut en faire ce que l'on veut.

- Comme d'utiliser des logiciels libres ?

- Oui, enfin, ce n'est pas un objectif en soi.

Églantine est surprise, elle demande.

- Comment ça ?

- Utiliser des logiciels libres n'est pas une fin en soi. C'est juste une réponse à un besoin.

- Alors, pourquoi tu as recyclé ton matériel ?

- Pour différents petits travaux d'administration.

- Et tu utilises quoi comme outils ?

- Du logiciel libre bien sûr...

- Ben voilà, on y est. Quel genre ?

- Genre libre. Je pense qu'il est préférable de ne pas rentrer dans les détails à ce moment de la discussion.

Églantine lui sourit avant d'ajouter.

- Ah...

- Oui, ah...

- Et tu as le droit d'installer ce genre de chose ici ?

- Je ne me suis jamais trop posé la question.

Églantine reste quelques secondes à regarder Tim. Elle lui demande.

- Tu ne penses pas que tu risques des problèmes si quelqu'un s'en rend compte ?

- Déjà, il y a quand même très peu de personnes qui sont au courant. Et toutes les personnes qui sont au courant en profitent d'une façon ou d'une autre. Il serait stupide de leur part de planter le projet.

- Il n'y a pas de règles d'entreprise à ce niveau ?

- Quel genre ... de règles ?

- Je ne sais pas.

- Ici, je ne connais qu'une véritable règle. Remplir tes objectifs, tu feras.

- ...

Tim ajoute.

- Il n'y a aucun souci légal au niveau des licences d'utilisation. Il n'y a aucun souci au niveau du matériel qui est mieux à rendre service qu'à pourrir dans un stock.

- Et si tu t'en vas, qui s'occupera de la machine ?

- Personne, parce qu'elle n'existe pas. Si je m'en vais, je la débranche et toutes les

personnes qui en profitent aujourd'hui reprendront leur habitudes d'antan.

- ...

- Cette machine n'est pas un rouage de l'entreprise, c'est juste une boîte à outils, posée dans un coin, qui améliorent le travail de quelques personnes.

- Vu comme ça. Tu n'as pas peur que ta hiérarchie la trouve ?

- Tu as déjà été en salle serveurs ?

- Non.

Tim fait la moue. Il poursuit.

- Personne ne peut rien retrouver dans notre salle serveurs, même quand il sait ce qu'il cherche.

- Et si ça s'ébruite ?

- Même si ça s'ébruite. Je ne vois pas un responsable me demander de stopper un outil qui sert les intérêts de l'entreprise et qui ne coûte rien.

- Dis comme ça...

- À moins qu'il subisse une pression d'un commercial d'un de nos prestataires préférés mais je n'y crois guère.

- Ça arrive ?

- C'est la légende. Je ne l'ai jamais vu. Mais j'ai vu des décisions pour le moins surprenantes... Donc je garde cette possibilité en tête.

- Ça fait froid dans le dos...

- Moi, je préfère me dire que mes responsables se moquent de savoir comment le système fonctionne, qu'ils veulent juste des résultats. Et s'ils peuvent obtenir ces résultats sans dépenser d'argent, c'est encore mieux.

Églantine scrute Tim deux secondes avant de reprendre.

- Si je comprends bien, tu as une machine dont tu as un contrôle total au niveau de son fonctionnement.

- Exactement.

- Tu serais d'accord pour en faire profiter une technicienne du support, en cas de besoin ?

- Quel genre de besoin ?

- Je ne sais pas trop pour le moment.

- C'est pas toi qui m'as dit que tu es là pour deux semaines ?

- Oui, mais on ne sait jamais.

- Comme je t'ai dit, c'est juste une boîte à outils dans un coin. Donc pas question de mettre en place quelque chose dans la durée; mais si tu as des besoins très ponctuels qui ne demandent pas une mise en place démentielle, c'est envisageable.

- Merci.

- Tu es bizarre. Qui es tu vraiment ?

- Je suis juste Églantine, du support informatique.

- Bon OK, Églantine du support informatique, pas de bêtise. J'ai besoin de cette machine pour mon travail. Pas envie que ça fasse des histoires.

- Je ne fais jamais de bêtises...

- Déjà, pour commencer, tu n'utilises pas la bonne distribution et tu ...

- ... c'est malin, faut que je reparte à la chasse au troll.

Épisode 11

It's not a bug, it's a feature

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.

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'amusent 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...

Épisode 12

La réunion de projet

*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.

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 réinstallée 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.

Épisode 13

Le débriefing

Églantine fait un débriefing avec Monsieur Lessig et le directeur du projet sur ce qui vient de se passer durant la réunion.

Elle commence par leur demander s'ils veulent vraiment avoir son point de vue.

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

Églantine arrive dans le bureau de Monsieur Lessig, suivie de près par Monsieur Dantou. Elle montre ostensiblement son énervement et demande à Monsieur Lessig :

- Vous voulez mon avis, ou vous voulez que je flatte votre ego ?

Monsieur Lessig est surpris de cette entrée en matière. Il demande :

- Comment ça ?

- Je viens de passer un très mauvais moment avec vos développeurs.

- Avec la maîtrise d'œuvre, vous voulez dire...

- Effectivement, les personnes que je viens de voir n'ont rien de développeurs.

- Comment ça ?

Églantine jette un regard noir à Monsieur Lessig. Elle lui répond :

- Votre maîtrise d'œuvre, ce sont des personnes qui ne comprennent rien à l'informatique mais savent faire des phrases sans intérêt.

- ...

- D'où je viens, tout le monde est plus ou moins développeur. Et ce que j'ai vu, ce n'en est pas.

Monsieur Lessig sent qu'il faut changer de sujet. Il demande :

- Quel est votre état d'esprit ?

- Je ne sais pas trop si je peux vous le dire.

- Vous pouvez dire du mal des informaticiens que vous avez vus, cela ne me pose aucun problème.

Églantine fait une pause, puis répond :

- Je n'ai pas envie de dire du mal que de ces personnes.

- Ah...

- Les informaticiens ne vous ont pas mis dans la situation qui est la vôtre, ils n'ont fait qu'en profiter... tout au plus.

- Ce n'est pas ça le problème, de profiter des autres ?

Églantine ajoute :

- Ceux qui savent profitent de ceux qui ne savent pas, si c'est leur intérêt. En informatique, comme dans tous les autres domaines. Vous ne l'avez jamais fait ?

Monsieur Lessig ne sait pas quoi répondre. Églantine poursuit :

- Vous avez besoin d'une personne de confiance qui saurait discuter technique.

Monsieur Lessig hésite, puis il dit :

- Il y a vous pour le moment.

- C'est tout ?

- J'ai bien peur que oui.

- Je ne suis pas très étonnée de votre réponse quand je regarde votre système informatique.

- Je sais, mais...

Églantine coupe Monsieur Lessig.

- Mais rien du tout. J'ai passé trois jours dans votre entreprise et je peux déjà vous donner deux noms de personnes dont l'intérêt personnel est celui de cette entreprise, et qui en savent au moins autant que moi en technique.

- Très bien. Vous pouvez me donner leurs noms ?

- Non, je sens que j'ai encore besoin d'évacuer de l'énervement.

Monsieur Dantou essaye de répondre mais Monsieur Lessig lui fait signe de ne pas le faire. Ce dernier demande :

- Alors, par quoi on commence ?

Églantine regarde Monsieur Dantou. Elle annonce :

- D'abord, Vous remerciez les personnes de leur présence pour ensuite leur faire des reproches et essayer de les mettre en défaut.

- C'est le protocole.

- C'est peut être le protocole avec des personnes de bonne volonté. Vous avez l'impression d'avoir affaire à des personnes de bonne volonté ?

- Euh...

- Si vous leur laissez la moindre chance de s'en tirer en faisant des phrases, elles le feront. Pas de discours, pas de familiarité avec ces gens là. Des faits et des actions.

Pas de réponse des deux directeurs. Églantine poursuit en regardant Monsieur Lessig :

- Vous vous souvenez de la discussion que l'on a eue lorsque vous étiez sur le parcours de... enfin la discussion que l'on a eue sur les projets informatiques ? Il faudrait balayer devant votre porte avant de vous occuper de celle des autres.

- Je sais.

Monsieur Dantou est très surpris par la réponse de Monsieur Lessig. Mais ce dernier lui fait un petit geste discret de la main pour lui montrer qu'il contrôle la situation. Églantine poursuit son explication :

- Si vous ne savez pas ce que vous voulez, même le plus compétent des informaticiens va se lasser de refaire son travail.

- Je prends note.
- Ensuite, vous envoyez de la chair à canon se faire massacrer au combat. À quoi cela sert-il de mettre des utilisateurs sans pouvoir face à des informaticiens qui ont tous les pouvoirs ?
- ...
- Chaque utilisateur veut participer et voir son problème résolu, mais cela crée de la confusion. Il est ensuite très facile de balayer cette confusion d'un revers de main pour le bien du projet.

Monsieur Lessig sent qu'Églantine a évacué une partie de sa frustration. Il lui annonce :

- On a un projet à finir. Il faut bien qu'on avance d'une façon ou d'une autre.
- Déjà, vous partez sur de mauvaises bases. Non, vous n'avez pas un projet à finir. Vous avez un outil à développer. C'est très différent
- Comment ça ?
- Votre projet n'est pas une fin en soi. C'est juste l'étape de création et de mise en place d'un outil.
- Ah...
- Vous préférez un mauvais outil livré en temps et en heure ou un bon outil livré en retard ?

Monsieur Lessig essaye d'ironiser :

- C'est possible d'avoir un bon outil livré en temps et en heure ?
- Je ne pense pas que cela puisse faire partie des possibilités... D'ailleurs, en quoi cela est-il si important ?
- C'est un projet très important pour l'entreprise.
- Vous voulez dire que l'entreprise ne peut pas fonctionner sans ?
- ...
- Le projet est important parce qu'il va vous faire gagner beaucoup de chiffre d'affaire, ou juste parce qu'il coûte très cher à réaliser ?
- ...

Comme Monsieur Lessig ne sait pas quoi dire, Églantine poursuit :

- Vous ne pouvez pas savoir aujourd'hui si votre projet est important. Vous pouvez juste l'imaginer. Vous le saurez quelques mois après la mise en production de l'outil, suivant son utilisation et ce qu'il apporte à l'entreprise. Je suis sûre que vous le savez pour n'importe quel projet hors informatique. Sachez que c'est exactement la même chose... en informatique. La livraison n'est pas une fin en soi.
- Je suis d'accord. Mais chaque jour qui passe rajoute au coût du projet.
- Il faut que vous compreniez que le coût d'un projet ne s'arrête pas à la livraison. Il y aura des coûts de maintenance, de suivi, d'administration, d'utilisation, etc. Et d'après ce que j'ai entendu, il y aura même des coûts pour une deuxième version.
- Et alors ?

Églantine annonce :

- Si vous voulez économiser de l'argent, il faut prendre en compte toutes les phases de vie de l'outil.
- Phases de vie ?
- Il y a la phase étude, la phase projet et la phase maintenance et exploitation. Il vous

faut une phase projet la plus courte possible car c'est ce qui coûte le plus cher à la journée.

- Et là, on est en pleine phase projet, déduit Monsieur Lessig.

- Exactement. Mais si vous n'avez pas un bon outil à la fin de votre phase projet, vous allez faire exploser vos coûts de maintenance et d'exploitation.

- C'est grave ?

Églantine est surprise, elle répond :

- Oui.

M. Dantou fait remarquer :

- On doit s'occuper des dépenses d'aujourd'hui. On verra plus tard pour les dépenses de demain.

Églantine fait une pause de deux secondes, elle regarde Monsieur Lessig et répond :

- Monsieur Dantou, vous êtes complètement à la rue. Il m'a suffi de participer à une réunion pour me rendre compte que vous vous faites balader sur toute la ligne...

Églantine marque une pause. Personne ne dit mot. Monsieur Dantou accuse le coup et ne sait pas quoi répondre. C'est Églantine qui reprend la parole :

- Je suis désolée Monsieur Dantou. Je voulais juste vous montrer de façon brutale ce qui ne va pas, d'après moi, dans votre management de ce projet. Vous laissez passer trop de choses.

Monsieur Dantou ne sait toujours pas quoi répondre. C'est Monsieur Lessig qui demande :

- Vous pouvez préciser ?

Églantine demande à Monsieur Dantou :

- Votre métier, ce n'est pas gérer des projets informatiques ?

- Non.

- C'est facile à voir. Vous êtes comme un capitaine d'un paquebot qui navigue en plein brouillard sans indicateurs fiables. Vous êtes obligé de faire confiance aux différentes personnes que vous croisez pour choisir le cap à suivre.

- ...

- Le problème que j'ai vu lors de la réunion est que ces personnes de confiance ne le sont pas du tout. Si la croisière ne rencontre pas d'obstacle, il n'y aura pas de souci. Mais dès qu'il y a un obstacle, pas moyen de l'éviter.

- ...

- Si vous n'avez pas le temps ou les capacités de vérifier les indicateurs, il vous faut impérativement une assistance, de confiance, qui le fera pour vous.

Monsieur Dantou répond :

- Mais je dois faire confiance à mes interlocuteurs...

- Quand vous êtes en affaire avec un de vos clients, vous pensez d'abord à votre chiffre d'affaire ou d'abord à la qualité du produit que vous allez lui proposer ?

- ...

- N'en demandez pas plus de vos fournisseurs. Vous ne devez pas tout surveiller mais il faut toujours être attentif. Je pense que vous le savez déjà.

- ...

- Vous êtes dans une relation commerciale, même si c'est du service. L'objectif premier de vos prestataires est de faire du chiffre. Si pour cela ils doivent vous faire plaisir, ils

le feront. Si pour cela, ils doivent vous balader sans que vous vous en rendiez compte, ils le feront.

- On se fait balader ?
- Le directeur de projet que l'on a rencontré n'a pas su répondre à une seule question sans l'aide de son assistant. Mais il savait faire de belles phrases. Je trouve que c'est une bonne indication.

Monsieur Lessig demande :

- Vous pouvez être un peu plus précise ?
- Comme je viens de vous le dire, utiliser la date de livraison pour justifier de ne pas corriger des erreurs, c'est assez malsain.
- ...
- Votre prestataire vous annonce, en face, que votre outil ne sera pas au point lors de sa livraison. C'est fort.
- J'en conviens. Mais on ne peut pas mettre en péril le projet pour une fonctionnalité.
- Ça, c'est exactement ce que veut vous faire croire votre prestataire. Et il a bien réussi son coup.
- Qu'est ce que vous voulez dire ?
- Votre prestataire a réussi à vous convaincre que vous pouvez vous passer de fonctions dont vos utilisateurs semblent avoir besoin.

Monsieur Dantou demande :

- Vous pensez que ce serait possible de faire ce que demandent nos utilisateurs ?
- Bien sûr, c'est parce que vous ne connaissez rien à la technique informatique que vous n'arrivez pas à voir que cela est possible.

Monsieur Dantou est très étonné. Il dit :

- Pardon ?
- Je vais continuer ma métaphore du paquebot et y placer les arguments de votre prestataire.
- ...
- Vous êtes en pleine croisière et, soudain, vous vous rendez compte que vous avez une avarie moteur. D'abord, vous ne pouvez pas réparer parce que le cahier des charges ne parle pas de réparation de moteur, et donc qu'il n'y a pas de mécanicien à bord du paquebot.
- ...
- Ensuite, comme il faut avancer de toute façon, il faut que tous les passagers continuent la traversée dans les canots de sauvetage. Ils vont arriver à bon port, mais dans quel état ?

Monsieur Dantou ne comprend pas. Il demande :

- Et cela a un rapport avec notre projet ?
- Le cahier de charges d'un projet est un cadre de développement. On ne peut pas tout changer, mais ce n'est pas une bible non plus. Ajouter ou modifier des formules de validation, ça arrive tous les jours, sur tous les projets.
- Donc, il faut que j'arrête le projet pour le... réparer.
- Si vous voulez un paquebot en une seule pièce à l'arrivée.

Monsieur Lessig dit :

- On n'est pas sorti si on vous écoute.
- Ça dépend de l'outil que vous voulez...
- À ce propos, ça marche mieux les projets, dans votre monde... de libertés ?
- Ça ne marche pas forcément mieux. Mais il y a une chose sur laquelle on est imbattables. C'est le prix des licences d'utilisation.
- Licences d'utilisation ?, demande Monsieur Lessig.
- C'est le droit d'utiliser un programme, répond Églantine.
- Ah...
- Je n'ai pu m'empêcher de remarquer que vous ne pourrez réaliser certaines fonctionnalités à cause de ces licences qui vous coûtent cher.
- Et... ?
- Dans, dans un monde de libertés informatiques, ces coûts peuvent ne pas exister. Il suffit de prendre les blocs de programmes mis à disposition de tous et, de les assembler selon votre convenance et vos besoins.
- Ça marche ?
- Certaines entreprises en profitent grandement.

Monsieur Dantou revient au projet. Il demande :

- Vous avez d'autres remarques ?

Églantine sourit et répond :

- Les deux personnes qui ont parlé des problèmes de police de caractère et de logo. Elles travaillent avec vous ou contre vous ?
- ...
- Je dis ça parce que j'ai bien appris ma leçon sur les fins de réunions. Et je dois dire que ces deux questions étaient vraiment mal venues... pour vous.

Monsieur Lessig dit :

- Je ne comprends pas.

Églantine lui répond :

- Le prestataire du projet a refusé de prendre en compte trois problèmes fonctionnels majeurs mais il a tout de suite accepté de prendre en compte deux problèmes de détails, en fin de réunion.
- Ah...
- Comme vous dites. Et il ne s'est vraiment pas privé de faire remarquer sa mansuétude à prendre en compte les deux détails.

Monsieur Lessig regarde Églantine et lui demande :

- Alors, vous avez un verdict ?
- Je ne veux jamais retourner dans une réunion si je ne peux pas prendre la parole.
- Je veux dire, au niveau de la suite du projet...
- Pour moi, un projet n'est jamais perdu, mais, effectivement, vous êtes mal barré.
- Comment ça ?
- D'abord, vous me demandez mon avis. Ce n'est pas un très bon signe.

Monsieur Lessig sourit alors que Monsieur Dantou est gêné. Églantine continue :

- Mon verdict est qu'il faut, d'une façon ou d'une autre que vous repreniez le contrôle

total du projet. Une assistance à maîtrise d'ouvrage bien teigneuse devrait faire l'affaire.

Églantine fait une pause et demande :

- L'entreprise perdra-t-elle beaucoup de chiffre d'affaire si le projet n'est pas fini à temps ?

- Je ne pense pas, répond Monsieur Lessig.

- Donc, cette date de livraison, c'est plus une question de fierté de chef qu'une question économique...

- ...

- Ensuite, il faut cesser de discuter des détails si le fond n'est pas au point.

Monsieur Lessig ironise :

- On mettra le logo à la fin, c'est ça ?

- Ce n'est pas obligé mais c'est mieux. J'ai aussi remarqué que le développement de cette première version de l'outil sert essentiellement à préparer le devis pour une deuxième version de celui-ci. On est loin de la politique des devis gratuits.

Monsieur Lessig et Monsieur Dantou se regardent en coin, circonspects. Monsieur Lessig demande à Églantine :

- Vous auriez des conseils pratiques pour nous ?

- Vous voulez que je vous donne des conseils pratiques pour la suite de votre projet ?

- Oui.

- Est-ce que l'usage d'une batte de baseball est envisageable ?

- Non.

- Bon, il faut que je trouve d'autres conseils...

Épisode 14

Des solutions... radicales

Églantine continue d'énoncer ses conseils pour refaire le monde en beaucoup mieux.

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

Églantine fait toujours face à Monsieur Lessig et Monsieur Dantou. Ils lui ont demandé de leur donner des éléments pratiques pour poursuivre leur projet. Elle leur dit :

- D'abord, il faut que vous évaluiez la pertinence de continuer ce projet tel qu'il est.
- Pardon ?, s'insurge Monsieur Dantou.
- Si vous avez fait appel à moi, je me doute que vous êtes dans une situation des plus inconfortables. S'il n'y a pas moyen d'améliorer cette situation, il est plus que responsable de penser à prendre des mesures drastiques.
- Vous voudriez qu'on arrête le projet ?
- Je n'ai pas dit ça. J'ai juste soumis l'idée que cela soit une possibilité. À vous de l'étudier. Vous avez perdu de l'argent si vous arrêtez. Mais vous allez dépensez plus d'argent en continuant. Si c'est pour avoir un mauvais produit, d'après ce que j'ai entendu en réunion...

Monsieur Dantou intervient :

- Il ne sera pas si mauvais que ça...
- Si, il le sera. J'ai trois utilisateurs qui peuvent en témoigner et un prestataire qui passe plus de temps à préparer le devis de la deuxième version de l'outil qu'à travailler sur la première version.
- ...
- Une étude objective vous permettra de savoir si vous êtes dans un puits sans fond. On fait tous des erreurs, plus tôt elle sont admises, moins il y a de conséquences.
- C'est dur à avaler...
- Je ne vous dis pas ce que vous devez faire, je vous dis ce que je ferais. Après, vous avez

trois possibilités. La première, vous vous rendez compte que l'outil n'est pas indispensable aujourd'hui. Vous stoppez tout et tout le travail fourni part en pertes. La deuxième, vous avez besoin de l'outil mais le projet actuel est un puits sans fond. Vous arrêtez le projet actuel et vous vous servez de tout ce que vous avez acquis d'outils et d'expérience pour démarrer un projet sain. La troisième, le projet est mal barré mais vous pouvez en récupérer le contrôle.

Monsieur Lessig entre dans la discussion. Il dit :

- Admettons que nous soyons dans la troisième situation. Qu'est-ce que vous feriez ?

- La première chose à faire est de mettre en place une assistance à maîtrise d'ouvrage. Il faudra que vous ayez une confiance totale en cette ou ces personnes. Il faudra qu'elles aient le temps de tout vérifier. Et il faudra aussi qu'elles soient bien teigneuses.

- Comment ça ?

- Vos prestataires sont très en confiance et très heureux de la situation. La première chose à faire pour la maîtrise d'ouvrage sera de faire en sorte que les développeurs soient aussi mal à l'aise que les utilisateurs que j'ai vus en réunion. Pour ça, il vous faut des personnes capables de faire comprendre en trois mots à leurs interlocuteurs que s'ils ne sont pas heureux, ça va très mal se passer. Des teignes, quoi.

- Ah...

- Attention, ce sont mes conseils. Je ne suis pas du genre à me laisser faire quand ça se passe mal.

Monsieur Dantou demande :

- Et ces personnes, à part mettre une mauvaise ambiance, elles vont faire quoi ?

- Elles doivent écouter vos demandes et les comprendre. Elles doivent ensuite les transmettre aux développeurs et s'assurer qu'elles seront réalisées, si c'est possible.

- Comme quoi ?

- Comme de rajouter des éléments dans un formulaire, comme de rajouter des formules de validation et j'en passe.

- Et ça va changer quelque chose ?

- Probablement. Parce qu'elles savent ce qui est possible, ce qui coûte cher. Les développeurs auront beaucoup moins tendance à leur raconter n'importe quoi.

- Je ne suis pas sûr...

- On est jamais sûr de rien. C'est à vous de bien les choisir. Il y en a des bons... et des moins bons.

- Ah...

- S'ils ne comprennent pas en deux minutes votre besoin de formulaire et de validation, vous pouvez passer votre chemin. Ensuite, s'ils ne sont pas capables de l'imposer aux développeurs en trente secondes, ils ne sont pas faits pour ce projet.

Monsieur Lessig demande :

- Vous pensez que ces personnes peuvent changer les choses ?

- Toutes seules, sûrement pas. C'est pour ça que dans un deuxième temps, il faut que vous mettiez vos avocats sur le coup.

- Nos avocats ?
- Ben oui. Des personnes qui vont lire les petites lignes de tous vos contrats pour voir ce que vous pouvez en faire.
- Ah..., vous voulez dire notre département juridique.
- Quoi, vous avez des avocats à plein temps ?
- Pas des avocats, des juristes.
- Ah...

Monsieur Lessig demande :

- On leur demande de chercher quoi dans les contrats ?
- Il serait préférable pour vous de payer dix personnes pendant cent jours que cent personnes pendant dix jours. Est-ce que les contrats que vous avez signés vous permettent de le faire ?
- Je ne sais pas.
- Que se passe-t-il si vous ne payez plus vos factures en temps et en heure ?
- ...
- Il faut que vous trouviez toutes les petites astuces, en restant dans le cadre légal, pour exprimer votre mécontentement.

Monsieur Lessig fait une pause. Puis il demande :

- Vous voulez que l'on parte en guerre contre nos prestataires ?
- Non, je veux que le projet se passe au mieux. S'il y a besoin d'une période de guérilla pour ça, il faut être prêt à l'assumer. Sous peine de se faire balader comme aujourd'hui.
- Ah...
- Je n'ai pas dit que vous allez utiliser toutes les armes à votre disposition. Mais vous devez savoir ce qu'elles sont. Si vos prestataires ne vous font pas plaisir, vous avez de quoi ne pas leur faire plaisir. S'ils vous font plaisir, vous leur faites plaisir. Comme dans toute relation qui se respecte. Du donnant donnant.

Monsieur Dantou se prend au jeu, il demande :

- Vous commenceriez par quoi ?
- Moi, je vire le directeur de projet. Ça va bien secouer le cocotier. Il ne sait faire que parler, vous ne pouvez pas avoir pire.
- Il est bien écouté par son équipe, c'est un bon manager.

Églantine marque un temps puis répond :

- Vous ne préféreriez pas qu'il vous écoute vous ? Je comprends aisément pourquoi son équipe l'aime bien, il n'a pas l'air de leur demander trop de choses.
- C'est pas faux.
- Une autre chose qui peut remettre les idées des développeurs en place est de leur faire remplir une fiche d'activité.

Monsieur Dantou dit :

- On en a plein les placards de rapports d'activité.
- Je vous propose de faire une fiche très scolaire et très solennelle.
- Comment ça ?
- Une partie de la fiche avec le nom, prénom, freelance ou salarié, si salarié, nom de l'entreprise avec laquelle ils ont un contrat de travail. Cela permet de mettre à jour tous les sous-traitants.

- C'est bien ?
- Ça permet de mieux discuter avec les commerciaux. Donc oui, c'est bien. Ensuite vous leur demandez le titre de leur mission, le nom de leur responsable et la liste des derniers livrables sur lesquels ils ont travaillé.
- ...
- Comme ça, vous pouvez construire un organigramme du projet et voir qui travaille pour qui et produit quoi.
- On n'est pas arrivés, fait remarquer Monsieur Dantou.
- Comme votre projet, répond Églantine. Et enfin, vous leur demandez de donner le numéro de téléphone du commercial qui s'occupe de leur contrat.
- Pourquoi ?
- Parce que c'est la première personne que vous allez appeler si vous voulez vous en séparer.
- Vous voulez vous séparer de développeurs?
- Non je veux mettre en place une équipe de développement optimale.
- Comment ça ?
- Pour tout projet, vous avez un nombre optimal de participants. Si vous en avez moins, il y aura un manque. Si vous en avez trop, les personnes en trop vont parasiter ceux qui travaillent vraiment. J'ai bien l'impression que vous avez beaucoup de parasites sur votre projet.
- Monsieur Lessig laisse passer un court silence. Puis il dit :
- Ça nous en fait des options à étudier...
- Églantine lui répond :
- Oh là, je n'ai pas fini.

- Comment ça, demande Monsieur Lessig.
- Vous voulez faire des économies et marquer votre territoire ?
- Qu'est-ce que vous avez en tête ?
- Vous mettez le projet en stand-by pendant une semaine et vous renvoyez tous les développeurs dans leur entreprise.
- Quoi ?
- Je n'y vois que des avantages et un inconvénient, la date de livraison est repoussée d'une semaine.
- Il y a des avantages ?
- D'abord, ça vous permet de réfléchir au projet en mode étude, avec peu de facturation.
- ...
- Ensuite, ça vous permet de montrer à votre prestataire qu'il va partager avec vous le poids économique de votre déconvenue. C'est lui qui devra payer à ses frais ses salariés pendant cette semaine.
- On a le droit de faire ça ?
- C'est à vos avocats..., vos juristes, de vous le dire. Il n'y a pas de raison qu'ils gagnent de l'argent grâce à vos problèmes.
- Monsieur Lessig prend la parole :
- Moi, j'aime bien cette idée. C'est un peu dingue mais si c'est possible... Enfin, je veux dire, j'aime bien cette idée.

- Seulement un peu dingue..., répond Monsieur Dantou.

Églantine dit :

- Ce n'est pas un peu dingue, c'est complètement dingue. Mais si c'est possible, vous ferez progresser votre outil en une semaine comme il n'a jamais progressé. Et en faisant des économies en plus.

- On fait avancer un projet en le stoppant ?

- Vous stoppez le mode projet. Vous ne stoppez pas la progression de création de l'outil. Pour vous, ce ne serait pas une semaine de vacances. Loin de là.

Monsieur Lessig regarde Églantine et lui demande :

- Ça vous dirait de participer au projet ?

- Pas du tout.

- Comment ça ?

- Je n'ai pas la patience et la diplomatie pour participer à ce genre de projet. Cela finirait forcément mal.

- Depuis quand les teignes ont-elles de la patience et font-elles de la diplomatie ?

- Bon, en fait, je n'ai pas envie de passer derrière les personnes que j'ai rencontrées. Et réparer leurs erreurs.

Monsieur Lessig insiste :

- Allez, vous pourriez même utiliser vos trucs de liberté.

- Je vous l'ai dit, il n'en est pas question. D'ailleurs les logiciels libres ne peuvent vraiment pas vous aider dans la situation où vous êtes.

- Ça ne peut pas résoudre tous les problèmes ?

- Ils permettent plus de choses, donnent plus de liberté mais ne peuvent se substituer à la compétence d'une maîtrise d'ouvrage.

- Ah...

- Et surtout, je ne voudrais pas qu'ils servent de bouc émissaire en cas d'échec du projet.

Monsieur Lessig sourit à Églantine et lui dit :

- Vous savez ce que vous voulez.

- Des fois. Votre proposition vient de me faire penser que vous devriez aussi multiplier les intérêts économiques, pour maintenir une compétition économique entre les différentes équipes du projet.

- Je ne vous suis pas...

- C'est quoi la carotte sur votre projet ?

- ...

- On travaille toujours mieux avec une carotte. Sur un projet libre, la carotte, c'est surtout le prestige d'avoir bien fait et d'être reconnu. Je pense que pour vos prestataires, il est préférable d'envisager une carotte... plus financière.

- Donc vous ne voulez pas participer...

- Non, sauf si vous arrêtez tout et que vous repartez de zéro avec des logiciels libres. Quand je pense à tous les projets libres que vous pourriez aider et dont vous auriez des retours constructifs, j'en suis malade.

Monsieur Dantou se fait tout petit. Églantine le regarde et lui dit :

- Ne vous inquiétez pas, cela n'arrivera pas.

Monsieur Lessig répond à Églantine :

- Je résume ce que vous m'avez dit. D'abord, je stoppe le projet une semaine et j'embauche des teignes patientes et diplomates pour décider si on continue le développement en cours. Si on continue, je vire le directeur de projet et une bonne partie des développeurs... et après ça, tout ira bien.

- Exactement.

- Mais comment pouvez-vous faire des réponses comme ça ?

- Parce que je suis un personnage de fiction et qu'il est beaucoup plus facile de proposer des solutions théoriques assis devant un ordinateur que de trouver des solutions pratiques dans la réalité.

Épisode 15

La salle serveurs

*Églantine demande à Tim s'il veut bien lui faire visiter la salle serveurs.
Il est très surpris par la demande mais finit par accepter.*

Toute ressemblance avec des entreprises existantes ou ayant existé ne serait qu'une coïncidence.

Églantine est à son poste depuis quelques minutes. Elle en a assez de monter dans les étages pour faire des interventions. Elle a surtout l'impression d'être la seule à résoudre des incidents ce matin. Elle a vite compris que la journée d'un technicien est de huit heures de présence, pas de huit heures... de travail.

Elle n'a pas de rendez-vous prévu avant l'après midi. Après quelques secondes de réflexion, elle se décide. Elle prend son téléphone et appelle Tim :

- Allo ?, fait la voix à l'autre bout de la ligne.
- Salut, c'est Églantine, je te dérange ?
- Un peu...
- Bon, alors, ça va. J'ai besoin d'un service.
- Oui ?
- J'aimerais visiter la salle serveurs.
- Quoi ?
- J'aimerais visiter la salle serveurs.

Tim hésite quelques secondes puis demande :

- Tu ne peux pas faire ça avec ton responsable d'équipe ?
- Si, mais je sais que ce sera beaucoup plus instructif avec toi.
- Ah...
- Je n'ai pas envie de voir des grosses boîtes avec des lumières qui clignotent partout, j'ai envie de savoir ce qui se passe à l'intérieur... des boîtes.
- Tiens donc...
- Surtout les boîtes libres.
- Tu ne vas pas me lâcher avant qu'on y soit allés.

Églantine marque une pause, puis dit :

- Je pourrais essayer, mais j'ai bien peur de ne pas y arriver.
- Et tu voudrais y aller quand ?
- C'est maintenant que je m'ennuie.
- Faudra que tu me donnes le nom de la personne qui t'a refilé mon numéro de

téléphone. J'aurais deux mots à lui dire.

- Allez, ça te fera le plus grand bien.
- Ah bon ?
- Une bonne balade dans les entrailles du système d'information, ça ne peut pas faire de mal.
- OK. On se retrouve où ?
- Églantine réfléchit deux secondes puis répond :
- Je ne sais pas du tout où se trouve la salle serveurs.
- Elle est au troisième étage.
- Ça tombe bien, je connais une machine à café, au troisième étage.
- OK. J'y serai dans cinq minutes.
- À tout de suite, conclut Églantine.

Après avoir raccroché son téléphone, Églantine se met à imaginer la première salle serveurs qu'elle va pouvoir visiter. Elle en a vu beaucoup en photo ou lors de reportages, mais ce sera la première fois qu'elle mettra les pieds dans cet endroit.

Elle n'a pas trop le temps de penser. Tim va l'attendre. Elle se lève puis sort du bureau, direction le troisième étage.

Quelques minutes plus tard, elle voit Tim à côté de la machine à café. Il a encore réussi à arriver avant elle. Il lui dit :

- Bon, on y va ?
- OK.
- Je dois te prévenir que je n'ai jamais fait le guide touristique. Peut-être que je vais louper quelques trucs.
- Ne sois pas modeste, je suis sûre que ça va être super.

Ils commencent à marcher. Églantine suit Tim. Après quelques couloirs, celui-ci s'arrête devant une porte des plus banales.

- C'est ici.

Il passe sa carte magnétique dans la serrure de la porte. Après avoir entendu un léger cliquetis synonyme de déblocage, il l'ouvre. Ils entrent.

La pièce dans laquelle ils viennent de pénétrer fait une vingtaine de mètres carrés. Il y a deux rangées de tables. Sous les tables sont disposées les unités centrales qui ressemblent ni plus ni moins qu'à des gros PC. Sur les tables sont disposés les écrans, un pour chaque unité centrale. Le sol est parcouru par des dizaines de câbles de toutes sortes.

Tim regarde Églantine qui fait une drôle de tête. Il lui demande :

- Alors, ta première impression ?
- Ce n'est pas du tout ce que j'attendais.
- Comment ça ?
- J'ai l'impression d'être dans un appartement de geek. Il manque juste les bouts de pizza par terre.
- Quoi ?
- Ce n'est pas une salle serveurs...
- Ah si, c'est notre salle serveurs.

- Mais il est où le beau sol blanc immaculé, les grandes allées pour se balader, les gros serveurs de trois mètres de large ?
- Ils sont... dans les pubs à la télé. Mais pas chez nous.
- Mais quand même..., un appart de geek...
- C'est mieux qu'un appart de geek, y'a la clim.
- Ah...
- Enfin, c'est plus une soufflerie d'air froid qu'une climatisation.
- Ça change quoi ?
- Si tu restes trop longtemps dans la salle, tu risques d'attraper une pneumonie.
- Ah...
- Tu l'as voulu, tu l'as.
- Je sais. J'aurais dû m'en douter quand tu as dit que la salle serveurs se trouvait au troisième étage.
- Pourquoi ?
- Églantine ne sait pas quoi répondre. Elle arrive juste à articuler :
- Ben... euh...
- Les serveurs ne fonctionnent pas moins bien avec l'altitude des étages. C'est plus agréable de s'y rendre.
- ...
- Il n'y a pas de risque d'inondation. Il n'y a pas vraiment de soucis techniques à ce qu'elle soit dans les étages.
- Oui, mais quand même...
- Il y a quand même un souci d'ordre économique.
- Églantine est surprise. Elle demande :
- Comment ça ?
- Dans l'immobilier, le prix du mètre carré est plus cher dans les étages. Donc, plus on va monter dans les étages, plus la salle serveurs aura tendance à être petite.
- Effectivement, elle est... petite.

Tim marque une pause et répond :

- La taille de la salle serveurs n'a pas beaucoup d'importance. Aujourd'hui, elle est suffisante pour ce qu'on en fait.
- Tu trouves qu'elle est bien ?
- Je n'ai pas dit ça. Il y a la superficie au sol qui est suffisante. Après, il y a la façon de l'utiliser. C'est vrai que, dans ce domaine, il y aurait beaucoup à dire.
- Effectivement. Comment peut-on avoir aussi peu d'attention pour un élément fondamental de l'entreprise ?
- C'est un élément fondamental pour toi, pas pour ceux qui font les gros chèques.
- Églantine demande :
- Qu'est-ce que tu veux dire ?
- Une salle serveurs est à l'image de ce qu'une entreprise pense de son système d'information.
- La gestion de l'information ne semble pas fondamentale ici...
- Tout à fait. D'ailleurs, elle ne l'est pas.
- Quoi ?
- Ici, le système d'information sert à faciliter le travail de l'entreprise, il n'est en aucun

cas fondamental.

- ...

- Si on arrête les serveurs, on ne va pas stopper le business. On va juste pénaliser les salariés.

- ... pénaliser ?

- OK, ce sera le gros bordel, mais rien de catastrophique vu par un grand patron. Alors que si tu prends l'exemple d'une banque, si tu lui enlèves ses serveurs, tu peux fermer boutique.

- L'importance des systèmes d'information, hein ?

- Si c'est juste un accessoire, on a ça. Si c'est un élément fondamental du business, on a quelque chose qui tient la route. On trouve rarement les mêmes salles serveurs dans le secteur industriel que dans le secteur bancaire.

- Bien noté. La prochaine entreprise que je visiterai sera dans le secteur bancaire.

Églantine marque une pause. Puis elle dit :

- Bon, eh bien je suis déçue par les boîtes. Mais qu'est-ce qu'il y a dedans ?

- Comment ça ?

- Elles font quoi toutes ces boîtes ?

- De ce côté, il y a les serveurs DHCP, les serveurs de noms ; par là, tu as les contrôleurs de domaine...

- Il y a une machine pour chaque fonction ?

- Il y a même souvent plusieurs machines pour une fonction.

Églantine est surprise. Elle annonce :

- Chez moi, je fais tout ça avec une seule machine.

- Quand je te disais que le système d'information n'est pas fondamental, ça ne veut pas dire qu'il ne sert à rien.

- Comment ça ?

- Si ton serveur de noms ne fonctionne plus, aucun utilisateur ne peut plus accéder à certaines applications. En moins de cinq minutes, tu peux avoir cinquante appels au support.

- Ah...

- Les salariés ne peuvent pas signer de gros chèques, mais si tu casses leur outil de travail, ils savent se faire entendre. Le prix d'une machine ne justifie pas de prendre le risque.

- OK. Donc pas question de redémarrer un serveur pour s'amuser.

- Non. Pas question.

- Bon, qu'est-ce que tu as d'autres en boutique ?

- De ce côté, tu as les serveurs de fichiers, puis les serveurs de messagerie, puis les serveurs d'applications..., enfin rien d'extraordinaire.

Églantine réfléchit quelques secondes, puis demande :

- Ce ne serait pas plus simple d'avoir deux ou trois gros serveurs qui feraient tout le travail. Avec de la redondance, pour plus de sécurité.

- Ce serait plus simple, mais ce n'est pas possible.

- Ah bon...

- On a bien demandé ce genre de chose mais cela ne rentre pas dans le budget.

- Comment ça ?

- Si tu as un budget de cinq mille euros deux années de suite, tu ne peux pas avoir la machine à dix mille euros qui va bien. Tu as deux machines à cinq mille euros et tu fais au mieux avec.
- Pas cool.
- On s'y fait à la longue. Avec le matériel, c'est comme avec les logiciels, on fait du mieux possible, avec les moyens mis à disposition.

Églantine tourne la tête à droite et à gauche pour observer les différentes machines de la salle serveurs. Au bout de quelques secondes, elle demande :

- Elle est où ?
- Où quoi ?
- La machine libre.
- Ah...
- Je ne la vois pas. Elle est où ?

Tim est surpris. Il demande :

- Je suis curieux de savoir à quoi ressemble... une machine libre ?

Là, c'est Églantine qui est surprise. Elle essaye de répondre :

- Euh... je ne sais pas trop. Peut être qu'elle dégage un halo de lumière, qu'elle brille dans le noir. Enfin, un truc cool reconnaissable quoi.
- J'ai bien peur de te décevoir.
- Quoi ?
- Il n'y a aucun signe extérieur de reconnaissance de la liberté.
- Dommage.
- Comme tu l'as dit en entrant, toutes les machines dans cette pièce pourraient appartenir à un geek, libre ou pas.
- OK. Bon, elle est où ?

Tim pointe du doigt une grosse machine dans un coin de la salle serveur. Églantine remarque la taille. Elle dit :

- Dis donc, tu n'as pas pris la plus petite machine. Tu ne t'es pas gêné.
- Comme tu as pu t'en rendre compte, j'espère, les ordinateurs, et donc les serveurs, ont eu tendance à diminuer en taille et à augmenter en puissance au cours du temps.
- ...
- Donc le fait que la machine soit grosse ne veut pas dire qu'elle est puissante. Cela veut juste dire qu'elle est très vieille..., et très peu puissante..., et très lourde.
- Ah... Tu peux me montrer ce qu'elle sait faire ?
- D'ici, je ne peux pas.

Églantine est surprise. Elle demande :

- Comment ça ?
- Pour tout ce que j'ai à faire, j'utilise le contrôle à distance.
- Tu ne peux pas travailler dessus ici ?
- Bien sûr que je peux. Mais il faudrait que je connecte un des écrans d'un autre serveur.
- Et alors ?
- Et c'est bientôt la fin de la récréation. Les élèves doivent retourner en classe pour faire leurs devoirs.

Églantine comprend parfaitement l'allusion. Cela fait déjà près de vingt minutes qu'elle est partie du bureau. Il est plus que temps de faire acte de présence. Elle dit :

- Il faut qu'on fasse quelque chose pour avoir plus de logiciels libres dans cette salle.
- Comme quoi ?
- Je ne sais pas encore précisément. Mais je commence à avoir des idées.
- Tu peux commencer par faire signer une pétition pour installer du logiciel libre dans cette entreprise ?
- Quoi ?
- Ça marche toujours les pétitions, non ?
- Je vais y réfléchir.

Tim regarde Églantine et lui dit :

- Il faut que je retourne à mon poste. On y va ?

Églantine marque une pause. Elle répond :

- Cette entreprise a besoin de moi. Je vais essayer de l'aider... au maximum.
- OK... On y va ?

Églantine regarde Tim avec un sourire et lui dit :

- Bon, qu'est-ce qu'on débranche ? Si on casse deux ou trois serveurs, ils seront bien obligés de les remplacer.
- Quoi ?
- Je plaisante. Les gars BSD, ils n'ont vraiment pas le sens de l'humour...

Épisode 16

La réunion d'équipe

*Chaque équipe a besoin de se rassurer sur son utilité.
Certaines plus que d'autres...*

Églantine vient de finir une intervention. Elle retourne dans le bureau des techniciens pour remplir son rapport. À son arrivée, Manu, son responsable, l'interpelle :

- Églantine, laisse tomber tout ce que tu es en train de faire, nous allons commencer la réunion hebdomadaire.

- Quelle réunion ?

- Chaque semaine, nous nous réunissons pour faire le point sur ce qui s'est passé et essayer d'améliorer notre rendement.

- Ah...

- Ah quoi ?

- Vraiment... vous avez besoin de vous améliorer ?

- On a toujours besoin de s'améliorer.

Églantine ne répond pas. Elle se dirige vers son ordinateur et annonce :

- Je fais juste mon rapport pour le dernier incident.

Pendant qu'elle remplit son formulaire, elle se rend compte que les techniciens arrivent les uns après les autres dans le bureau. Ils s'installent devant leur ordinateur et commencent à discuter de tout et de rien. Églantine a fini son rapport, elle observe la pièce avec curiosité. Puis, Manu coupe court aux discussions. Il annonce :

- Bon, on va commencer la réunion.

Il regarde la porte du bureau qui est restée entrebâillée. Il demande à Adil :

- Tu peux fermer la porte, s'il te plaît.

Adil se lève et va fermer la porte. Pendant ce temps, Manu continue :

- Voilà, encore une semaine de passée...

Églantine lève la main. Manu le remarque et lui demande :

- Oui, Églantine, qu'est-ce que tu veux ?

- On n'attend pas Caroline pour démarrer la réunion ?

Un murmure parcourt le bureau. Manu lui répond :

- Elle ne vient que rarement à la réunion. Elle a souvent des interventions... à ce moment de la semaine...

- Et c'est pas plus mal, fait remarquer un technicien qu'Églantine n'arrive pas à identifier.

Elle fait une moue dubitative. Manu ajoute :

- Il n'y a pas de souci. Elle m'a fait part de ses réflexions et je lui donne les comptes-rendus en retour.

Églantine est surprise que Manu se sente obligé de lui donner des précisions. Elle lui répond :

- C'était juste pour demander. C'est juste que je ne la vois pas, c'est tout.

Manu enchaîne :

- Bon, on va pouvoir commencer.

Il regarde Églantine et lui demande :

- Qu'est ce que tu penses de l'entreprise ?

- Quoi ?

- Cela fait quelques jours que tu es parmi nous. Tu dois bien avoir un avis concernant l'entreprise.

Églantine jette un regard à la ronde et se rend compte que tous les techniciens la scrutent. Elle répond :

- Je ne sais pas trop quoi dire. C'est ma première mission dans une grande entreprise...

- Juste dis-nous quelles sont tes impressions. Est-ce que tu es déçue, surprise de ce que tu as vu ?

- Là, comme ça, en quelques mots, je ne sais pas trop quoi dire. Ah si ! Je ne pensais pas qu'il pouvait y avoir autant de situations différentes à gérer.

- Comment ça ?, demande Manu.

- Eh bien, je trouve qu'avec un peu de méthode, on pourrait s'éviter beaucoup d'interventions répétitives.

- ...

- Et puis, je trouve qu'une formation de base à l'informatique devrait être obligatoire pour tous les utilisateurs.

Manu marque une pause, et lui répond :

- S'il n'y a plus de problèmes informatiques, il n'y a plus d'équipe de support.

- Il y a toujours besoin d'une équipe de support, mais il n'est pas obligatoire qu'elle passe son temps à réparer des bourrages papier, à vérifier des câbles mal connectés, ou à installer des mises à jour d'applications.

Ben intervient :

- On ne vit pas dans un monde enchanté, on vit dans la réalité.

Églantine lui répond :

- C'est juste un avis. Je fais avec ce que j'ai mais si je peux avoir mieux, je ne vais pas me priver. Je n'ai pas l'intention de faire du bourrage papier pendant dix ans...

Manu la coupe :

- OK,... on n'est pas ici pour se battre, juste pour donner son avis.

- Ce n'est pas ce que j'ai fait ?, demande Églantine.

- Si, si, je ne te fais pas de reproche. Et tiens, tant qu'on y est, qu'est-ce que tu penses de l'équipe ?

Long silence. Églantine finit par demander :

- À quel niveau ?

- Ce que tu veux.

- D'abord, je trouve qu'il y a une bonne ambiance générale.

- ...

- Enfin, je veux dire, c'est bien d'avoir une bonne ambiance dans une équipe de support. C'est si facile de se renvoyer les problèmes à la figure.

Court silence. Manu demande :

- Et pour finir, est-ce que tu as un reproche à faire à l'équipe ?

- Euh, c'est un peu difficile comme ça. Je ne suis là que depuis quelques jours...

- Même pas un petit commentaire ?

- Ah si, je n'aime pas la culture du chiffre pour évaluer la qualité d'un service.

- ...

- Voilà, c'est tout.

Manu lui répond :

- C'est juste la base de l'évaluation de notre travail.

- C'est toi qui as voulu un reproche. Tu l'as.

- Tu as mieux à proposer ?

- Quand je vois Caroline, elle n'a pas l'air de faire du chiffre. Et elle semble plutôt appréciée des utilisateurs.

Ben intervient :

- On n'est pas là pour être apprécié des utilisateurs. On est là pour résoudre des incidents.

Silence dans la salle. Églantine répond à Manu :

- C'est sympa cette façon de commencer une réunion.

La remarque d'Églantine fait sourire Manu. Il lui répond :

- Bien noté.

Après un court silence, il poursuit :

- Bon, nous voilà ensemble pour la réunion hebdomadaire de l'équipe support. Avec ses fameux trophées... et ses précieuses statistiques.

Des murmures se font entendre. Une certaine excitation envahit la pièce. Églantine ne comprend pas du tout ce qui se passe, mais ça commence à l'amuser. Manu débute sa présentation :

- Comme d'habitude, nous allons commencer par la remise des trophées. Bravo à Ben pour l'intervention la plus rapide de la semaine. Encore une fois, il a réussi à faire faire un reboot en moins d'une minute.

Des applaudissements se font entendre. Manu continue :

- Ensuite, nous avons encore Ben pour l'intervention la plus récurrente. On a encore changé la souris de Madame Dibule, et c'est Ben qui a gagné le droit de le faire.

Nouveaux applaudissements. Manu remarque le visage surpris d'Églantine. Il lui dit :

- Madame Dibule nous appelle toutes les semaines parce que sa souris est trop usée. On a donc deux souris pour elle. Et on les échange à chaque appel.

- Il n'y a pas moyen de lui expliquer ?, demande Églantine.

- On a essayé... et puis on a abandonné, répond Manu. Et puis, ça fait un peu de suspense pour savoir qui va prendre l'appel chaque semaine.

Petite pause de Manu. Il poursuit :

- Un bravo pour Fred pour l'intervention la plus ridicule. Nous avons eu cette semaine un utilisateur qui a réussi à coincer un CD dans l'interstice de la coque de son ordinateur.

Applaudissements, Manu continue :

- Cela me fait penser que je vais devoir envoyer un message à tous les utilisateurs pour leur rappeler que le lecteur de CD n'est pas un interstice dans la coque de l'ordinateur, c'est le porte gobelet.

Les murmures reprennent. Églantine entend des "Ils ne sont pas malins", des "Ils sont graves", échangés par les techniciens. Manu reprend la parole :

- Maintenant, un grand bravo à Adil pour l'intervention la plus dangereuse. Une synchronisation de PDA à la direction générale. Il a réussi à clôturer l'incident en moins de deux jours et il est toujours en vie. Bravo à lui.

Des applaudissements se font entendre. Manu continue :

- Et pour finir, l'intervention la plus importante. Ben a enfin réussi à faire comprendre à Madame Toufeau qu'elle peut redémarrer son ordinateur toute seule.

Églantine demande :

- Ça ne vous fait pas perdre une intervention facile ? En quoi cela est-il important ?

Manu répond :

- C'est important parce que cette brave dame veut toujours savoir pourquoi son ordinateur plante, elle fait toujours un rapport de ce qu'elle était en train de faire et ça dure des heures. C'est très important qu'on ne passe pas des heures à résoudre des incidents.

- ...

- Voilà, c'est tout pour les trophées de cette semaine...

Églantine lui coupe la parole :

- Pourquoi n'y a-t-il pas de trophée pour l'intervention la plus pertinente, la plus instructive, la plus constructive, ... ?

- ...

Silence dans la salle. Elle poursuit.

- Ce ne serait pas bien d'apprendre et de faire apprendre des choses par le biais des interventions ?

Manu lui répond :

- Dans un monde parfait, ce serait possible. Mais pas dans la réalité. Quand on voit les utilisateurs, ils sont dans un tel état de stress qu'ils ne sont pas capables d'apprendre quoi que ce soit. Donc on fait repartir la machine, sans plus. Il n'y a rien de pertinent, ou d'instructif, c'est juste productif.

Ben intervient :

- En plus, ils ont souvent un problème. On a beau leur dire les choses dix fois, vingt fois, ils ne comprennent rien.

Retour des murmures qui se transforment en critiques :

- Ce n'est pas compliqué de rebooter un ordinateur...
- Ils nous parlent comme si on était des larbins...
- Ils pleurent facilement quand ils ont besoin de nous, mais il n'y a plus personne ensuite...

- On ne fait pas partie de leur monde...
- Les femmes sont plus douées avec des fers à repasser qu'avec des ordinateurs...

Manu fait signe pour ramener le silence. Il regarde Églantine :

- La dernière remarque ne t'est pas adressée, bien sûr.
- J'en prends note.

Ben ajoute :

- Ouais mais, en général, l'informatique et les femmes, ce n'est pas ça...
- Au contraire, les femmes et l'informatique, ça marche très bien. Seulement, on se concentre sur le fonctionnel et pas sur le tape-à-l'œil. Alors, forcément, ça se voit moins bien. Mais ça marche tellement mieux...

Manu reprend la parole :

- OK, on va arrêter là avec ce genre de discussion. Tout le monde il est beau, tout le monde il est gentil. Et tout le monde, il est fort en informatique.

Silence dans la salle. Manu continue :

- Je vais maintenant vous donner les statistiques de la semaine...

Caroline entre dans la pièce et lance :

- Salut, les gros nazes.

Silence dans les rangs. Manu la reprend :

- Caroline..., s'il te plaît.

Elle regarde autour d'elle puis reprend :

- Ah pardon. Salut Églantine... et les gros nazes.

Nouveau silence. Elle poursuit :

- Je n'arrive pas trop tard pour la réunion ?

Manu la regarde et lui répond :

- Tu arrives juste à temps pour les statistiques.
- Super.

- Alors, cette semaine nous avons eu une hausse de trois pour cent des interventions. Le temps moyen d'intervention est tombé à douze minutes, et le temps de résolution à une heure quarante-trois minutes. Merci aux deux incidents qui ont mis trois jours à être résolus. Voilà, c'est tout.

Caroline prend la parole :

- Je suis arrivée trop tard pour la remarque misogyne de la semaine ?

Silence dans la pièce. C'est Églantine qui le rompt :

- Oui. Mais tu ne l'as pas loupée de beaucoup...

Après quelques secondes de regards échangés sans bruit, Manu intervient :

- La réunion est finie. Des questions ?

Personne ne prend la parole. Manu poursuit, en regardant Caroline et Églantine :

- Mesdames, j'ai l'impression que vous avez plein de choses passionnantes à vous raconter, entre vous.

À la fin de cette phrase, tous les techniciens retournent à leurs occupations. Caroline se lève et fait un signe de tête à Églantine pour l'inviter à sortir de la pièce. Cette

dernière la rejoint dans le couloir. Caroline commence :

- Je suis désolée d'être arrivée si tard. J'avais oublié cette connerie de réunion hebdomadaire.
- Désolée de quoi ?
- Il t'a fait le coup de ton opinion sur l'entreprise ?
- Oui.
- Et de l'équipe ?
- Oui.
- Et alors ?
- Alors, rien. J'ai dit deux trois trucs qui me sont passés par la tête.
- Ah...

Églantine marque une pause, et poursuit :

- Tu sais, j'ai eu à affronter des situations bien plus stressantes que de dire ce que je pense à des techniciens informatiques.

Caroline lui fait un sourire :

- Tu vas presque me manquer.
- Attends, je ne suis pas encore partie.
- Quoi ! Tu veux rester travailler avec cette bande de nazes ?
- Pas vraiment. Mais on ne sait jamais ce que nous réserve l'avenir.
- T'as vraiment peur de rien...
- Je devrais avoir peur de quoi dans une entreprise ?
- Des gros nazes.
- Moi, je les appelle les ouinedoziens, ces professionnels de l'informatique qui ne savent que cliquer sur des boutons. Et, non, je n'ai pas peur d'eux. Ce serait plutôt à eux d'avoir peur de moi.
- Ouais, tu vas presque me manquer.

Épisode 17

Le vieux de la vieille

*Églantine doit répondre à une intervention originale.
Encore une bonne occasion pour discuter...*

Quand Églantine arrive à son bureau, elle sort du néant informatique. Elle vient de redémarrer un ordinateur parce que l'utilisatrice avait peur de mal faire. Tout le travail qu'elle a perdu n'avait aucune importance, elle était juste tétanisée à l'idée de déclencher une catastrophe en appuyant sur un bouton. Comme elle a passé cinq minutes à rassurer la jeune femme, Églantine ne pourra concourir pour le trophée de l'intervention la plus rapide. Quelle misère de vouloir rendre service aux utilisateurs !

Elle est encore dans ses pensées lorsqu'elle jette un œil à la liste des interventions non prises en charge. Elle en aperçoit une qui l'intrigue. Un utilisateur a besoin de changer la colorimétrie de son écran. Cette intervention, très simple, a été sollicitée il y a de cela plus de deux heures. Connaissant ses collègues et leur amour de la promenade à peu de frais, elle sent le piège. Mais bon, qu'est-ce qui peut lui arriver ? Elle revient de tellement loin niveau challenge, un peu de réflexion ne pourra pas lui faire de mal. Après un clic pour notifier sa prise de responsabilité, elle se dirige vers le bureau mentionné.

Une fois arrivée, elle toque à la porte puis entre. Un homme d'un certain âge la dévisage. Elle se présente :

- Bonjour, je suis Églantine, du support informatique.

L'homme est très prompt à répondre :

- Tiens, on les recrute à la maternelle les informaticiens d'aujourd'hui ?
- La qualité n'attend pas... des années.
- La qualité n'attend pas le nombre des années, c'est ce que vous vouliez dire ?
- Exactement.
- J'espère que vous êtes meilleure en infographie qu'en expressions populaires.
- On va voir ça...

Le vieil homme interrompt Églantine :

- Juste une autre question. Y a beaucoup de jeunes filles dans l'informatique de nos jours ?
- Je ne sais pas trop. Qu'est-ce que ça veut dire "beaucoup" ?

- ...

- Pourquoi cette question ?

- De mon temps, il n'y avait pas de femmes. Et maintenant, j'ai l'impression qu'il y en a de plus en plus.

- Avant, l'informatique, c'était surtout de la manutention avec tous ces ordinateurs lourds à porter, donc un travail d'hommes. Maintenant, il faut davantage utiliser son cerveau, donc c'est plus un travail de femmes.

- ...

- Je plaisante... Vous avez déjà dû rencontrer Caroline. Elle travaille au support informatique elle aussi.

- Oh ! que oui !! Je lui ai même demandé de résoudre mon problème. Mais comme je l'ai un peu énervée, elle m'a envoyé balader.

- Je ne comprends vraiment pas comment cela pourrait être possible. Qu'est-ce qui s'est passé ?

- Elle a regardé mon écran et a trouvé les couleurs correctes. Je lui ai dit que je ne veux pas des "couleurs correctes" mais comme celles qui étaient sur mon ancien écran. Elle m'a alors répondu que je ne suis qu'un vieux c.. qui voit à peine. Et que je devrais me sentir déjà heureux de pouvoir distinguer différentes couleurs sur mon écran.

- ...

- Ne vous inquiétez pas, on s'engueule tout le temps. Ça anime un peu nos journées.

- Si vous voulez, je peux vous engueuler aussi. Ou alors, on peut regarder ce nouvel écran et essayer de voir ce qu'on arrive à faire avec.

Le vieil homme sourit à Églantine. Il lui dit :

- Au fait, je suis Jean Leloup. Vous pouvez m'appeler Jean.

Églantine hésite quelques secondes puis répond :

- Je crois que je vais continuer de vous vouvoyer, et que je vais vous appeler Monsieur Leloup... pour notre première rencontre. Maintenant, racontez-moi tout... sur votre nouvel écran.

- Voilà, je travaillais depuis près de dix ans sur un écran cathodique. J'avais réussi à le régler parfaitement au niveau des couleurs, du contraste et autres paramètres. Il y a quelques semaines, je suis tombé sur un article vantant les qualités des nouveaux écrans LCD. J'en ai donc fait acheter un.

En expliquant cela, Monsieur Leloup montre son nouvel écran. Il est bien plus grand que ceux vus par Églantine dans l'entreprise. Elle lui fait remarquer :

- C'est un bien bel écran que vous avez là.

- Il faut savoir se faire plaisir de temps en temps.

- D'accord. Et qu'est-ce qui ne va pas au niveau des réglages ?

- Je n'arrive pas du tout à avoir les mêmes sensations que sur l'ancien.

- Ah.

- Ah quoi ?

- Vous n'aurez jamais les mêmes sensations. Parce que ce n'est pas la même technologie. Personne ne peut rien y faire. Vous êtes dans une période de transition et vos yeux commencent à s'habituer à cette nouvelle technologie.

- Rien à faire ?

- On va essayer de vérifier le calibrage de l'écran, mais vous n'obtiendrez jamais avec un écran LCD le rendu d'un écran cathodique. Et c'est un avantage pour vos yeux..., ou ce qu'il en reste.

Monsieur Leloup regarde Églantine en biais sans répondre. Elle poursuit :

- C'était juste pour rebondir sur ce que vous a dit Caroline... à propos de vos yeux.

- ...

- Bon OK, j'attendrai encore un peu pour les blagues.

- ...

- Donc, comme je disais, on va tester le calibrage de votre écran. On ne peut pas faire confiance à nos yeux pour ça. On va aller sur un site web pour vérifier tout.

Églantine s'installe, saisit une adresse dans le navigateur web et regarde le résultat à l'écran. Après quelques secondes elle dit :

- Effectivement, vous vous êtes fait plaisir. C'est vraiment un bien bel écran que vous avez là.

- Comment ça ?

- Je suis sur un site qui teste le calibrage de votre écran. J'arrive à distinguer jusqu'à quatre-vingt-dix-sept % sur les quatre couleurs. Ce qui est exceptionnel dans une salle éclairée.

- Ah...

- J'ai bien peur de ne pas pouvoir vous aider davantage.

- C'est quoi ce site web ?

- Rien de spécial. C'est un site comme il en existe des centaines pour tester la qualité de son écran. Vous n'êtes pas le premier à être choqué du passage d'un écran CRT à un écran LCD. Tout le monde a besoin d'être rassuré.

- OK.

- Il ne vous reste plus qu'à faire des tests d'impression pour valider les différences de couleurs, de luminosité, de gamma et de contraste entre votre écran et votre imprimante.

- Ce n'est pas moi qui fais les impressions. Nous avons un imprimeur pour ça.

- Ah... Dans ce cas, il faut lui demander ses codes couleurs si vous voulez faire du travail de précision. Comme pour les écrans, chaque imprimante a ses réglages propres.

- Ah.

- Voilà, pas de solution miracle pour les infographistes. Vous savez ce qu'on dit sur les goûts et les couleurs ? Eh bien là, on en a la preuve... pour les couleurs.

Monsieur Leloup marque une pause, puis annonce :

- Vous savez, je n'ai pas toujours été infographiste. Avant, j'étais informaticien, comme vous.

- Avant ?

- Quand j'ai commencé, on en était encore aux cartes perforées.

- L'informatique, c'est avec des ordinateurs, pas des orgues de Barbarie. Des cartes perforées, pfff.

- ...

- Faut vraiment que j'arrête avec mes blagues à deux balles.

- Vous n'avez pas complètement tort. Quand je vois les ordinateurs d'aujourd'hui, j'ai

l'impression que c'est un autre monde.

- On est passé de machines à écrire un peu évoluées à de vrais outils de traitements et de communication. Mais le principe de base de l'ordinateur n'a pas vraiment changé. La machine n'a pas changé, mais son approche est radicalement différente.

Monsieur Leloup marque une pause et répond :

- Oh oui. Maintenant, je ne sais plus rien faire au niveau technique. Alors, je passe mon temps à donner des conseils à ceux qui en ont besoin.

Ils sont interrompus par la sonnerie du téléphone de Monsieur Leloup. Il décroche :

- Allo ?

Après avoir écouté son interlocuteur, il annonce :

- Je ne peux pas vous aider maintenant, je suis en rendez-vous.

Puis il raccroche. Églantine le regarde et lui dit :

- Je peux repasser plus tard si vous avez encore besoin de quelque chose.

- Non, ce n'est pas ça. C'est juste que je n'ai pas envie de rendre service à des c....

- Pardon ?

- Y a encore des personnes qui croient que je travaille au service informatique. Alors elles me demandent de l'aide pour différents services. Et dans le lot, il y a des... personnes que je n'ai pas envie d'aider.

- Vous faites du support utilisateur ?

- Vous savez, les vieux comme moi aiment bien savoir comment ça marche. Avec les jeunes comme vous, le plus important est que ça marche vite. Alors, les personnes qui veulent en savoir un peu plus viennent me voir.

- ...

Églantine ne sait que répondre. Monsieur Leloup continue :

- Aujourd'hui, personne ne sait vraiment ce que fait le voisin. Il y a une vraie spécialisation dans les secteurs et les tâches affectés à chacun.

- Personne ne peut tout savoir...

- À une époque, une personne pouvait tout savoir..., au temps des machines à écrire évoluées.

- Les ordinateurs font tellement de choses que c'est impossible de tout maîtriser.

- Ils font surtout beaucoup de choses de beaucoup de façons différentes. Chacun a son protocole, chacun a son langage de programmation. Et chacun pense que ses choix sont universels et que c'est aux autres de s'adapter. Du coup, chacun bricole dans son coin et c'est le bordel pour tout assembler.

- ...

- Sans parler du fait qu'il est impossible d'avoir une vue d'ensemble.

Églantine marque une pause et répond :

- C'est le problème des systèmes complexes.

- Cette situation a démarré bien avant d'avoir les systèmes complexes d'aujourd'hui. Cela a commencé quand les programmes informatiques sont devenus des logiciels et que des commerciaux férus d'informatique se sont rendu compte qu'ils pouvaient gagner énormément d'argent avec quelque chose qui ne vaut pas grand-chose à la base.

- ...

- C'est l'époque où la documentation s'est faite de plus en plus rare, les nouvelles versions de plus en plus fréquentes. Réduire la visibilité et le savoir du client pour en profiter au maximum.

Églantine demande :

- Vous étiez développeur ?
- Mieux, j'ai participé à la création d'une méthode de développement. Une méthode qui permettait à de petites équipes de faire un travail plus efficace.
- Ah...
- J'ai participé à ma manière au développement de l'informatique.
- Comment ça ?
- Il y a tellement de projets qui ont utilisé ma méthode.
- Votre méthode ?
- Je n'étais pas seul mais j'ai eu un rôle prépondérant. Sans moi, la méthode n'aurait pas été aussi efficace.
- Ah.
- Et donc moins de projets...

Églantine est perplexe. Elle demande :

- Vous êtes sûr ?
- Sûr de quoi ?
- Qu'il y aurait eu moins de projets.
- Comment ça ?
- Je ne vois pas comment une méthode ou une règle peuvent influencer le résultat global.
- Si c'est plus facile, il y en a plus à l'arrivée.
- Si c'est plus difficile, ça coûte plus cher et ça prend plus de temps. S'il y a un besoin, et ou une envie, le résultat sera atteint. Et si c'est plus difficile, il y a plus de motivation et donc plus de chances d'arriver à un résultat final.
- Ah...
- Je ne veux pas briser vos souvenirs. Je n'ai jamais été dans le camp des politiciens...

Monsieur Leloup coupe Églantine :

- Des politiciens ?
- Il y a toujours des personnes pour venir expliquer comment il faut faire les choses, à tort ou à raison. Que ce soient des procédures, des règles de partage ou autres règles de bonne conduite. Et j'ai toujours préféré les personnes qui font avancer les choses en produisant du code. Je trouve que c'est facile de faire des règles, c'est plus difficile de les mettre en pratique de façon constructive.
- Vous êtes encore jeune. Sans politicien, ni règle, c'est juste le bordel.

- Pas forcément. Cela dépend surtout de la bonne volonté de chacun. Aujourd'hui, je vois beaucoup de projets de grande envergure qui sont plus dirigés par l'expérience du quotidien que par des règles de développement rigides.
- De grande envergure ? Vous parlez de dizaines, ou de centaines de personnes ?
- Je parle de milliers de personnes qui travaillent ensemble sans aucune obligation de temps et de résultat. Juste la volonté de faire au mieux et d'être reconnues comme telles.
- Quel genre de projets peut se permettre cela ?

- Ben, le logiciel libre.
- Le quoi ?
- Églantine reste bouche bée. Après quelques secondes, elle demande :
- Vous n'avez jamais entendu parler de logiciels libres ?
- Non. C'est grave ?
- Ben... pas vraiment. Mais c'est surprenant... pour un informaticien.
- Je ne suis plus informaticien depuis bien longtemps.
- Quand même. Vous avez entendu les noms de Linux, Firefox...
- Linux, non mais Firefox, c'est un truc que j'ai installé sur mon ordinateur. J'en ai entendu parler dans un journal et j'ai essayé.
- Et ?
- Et quoi ?
- Vous avez pensé quoi de Firefox ?
- Ben, c'est un navigateur web. J'aime bien, alors je l'utilise. Qu'est-ce que je devrais en penser de plus ?
- En plus d'être bien, c'est un navigateur libre.
- Libre ?
- Vous pouvez accéder au code source et en faire presque ce que vous voulez.
- Comment ça ?
- Si vous voulez vous faire une version personnalisée, vous pouvez le faire. Si vous voulez ajouter des fonctionnalités, vous pouvez.
- Ah...
- C'est un logiciel qui est développé par une communauté et qui est mis à disposition de tous.
- C'est pas mal, ça.
- Aujourd'hui, il existe de très nombreuses communautés de développement comme celle-ci pour différents logiciels. Les logiciels libres.
- D'accord. Et toutes ces personnes travaillent sans aucune règle ?
- Ah que si, il y a des règles, dans tous les sens. Partout où il y a des groupements de personnes, il y aura des politiciens pour tenter de les unifier.
- ...
- Après, on ne sait jamais si cette unification est à l'avantage des personnes ou des politiciens. Moi, j'ai une réponse personnelle. Mais c'est juste parce que je n'aime pas trop les politiciens.
- Et ça a commencé quand ?
- C'est difficile à dire. Je pense que le fait de programmer et de partager son code source a dû démarrer avec les premiers ordinateurs. L'apparition des premiers politiciens du partage, je crois que ça date du début des années quatre-vingts.
- Et ça marche bien ?
- Ça marche même très bien. Pour le moment, ça commence juste à être visible du grand public. Avec des produits comme Firefox.
- Vous pensez que c'est l'avenir de l'informatique ?
- L'avenir de l'informatique sera ce qu'utilisera le grand public.
- Et le grand public voudra du logiciel libre ?
- On verra si le grand public préfère vivre sous l'emprise de quelques dictatures d'éditeurs de logiciels, ou s'il préfère vivre dans le bordel ambiant du logiciel libre.
- À votre avis, ça va donner quoi ?

- Mon avis est que le grand public prendra ce qu'on voudra bien lui donner. Et que l'on va passer de la dictature des éditeurs de logiciels à la dictature des marchands de services. Ce sera toujours la dictature, mais en un peu plus libre.

- Ah...

- La démocratie ne peut s'installer qu'à partir d'un certain niveau de connaissance. On en est encore très loin. Très, très loin.

- Je ne vous cache pas que je n'ai plus l'âge de participer au mouvement. Mais j'aime bien l'idée. Je fais comment pour en apprendre un peu plus ?

- Il suffit de faire une recherche sur les mots logiciel et libre dans votre moteur de recherche préféré. Après, je vous ai prévenu, c'est le bordel ambiant. Mais ce n'est pas grave, c'est libre.

- OK.

- Vous venez de dire que vous n'avez pas envie de participer.

- Je ne vais pas participer techniquement, mais je peux en parler autour de moi.

- Ah...

- Je fréquente quelques personnes. Ça ne coûte rien d'en parler.

- Mais si vous ne savez pas de quoi il s'agit...

- L'outil et la personne qui le présente n'ont pas beaucoup d'importance. L'important est la confiance qu'inspire la personne qui présente l'outil et sa façon de le présenter. Comme vous disiez, ils n'y connaissent rien. Donc leur décision n'est basée que sur la confiance.

- Ah..., et vous connaissez beaucoup d'infographistes ?

- Vous savez, les personnes avec qui j'ai travaillé pendant des années ont plus souvent fini dans les directions générales que dans un placard..., à essayer de configurer un écran d'ordinateur.

- ...

- L'informatique, c'est bien, mais il est important de savoir sortir de la DSI à un moment ou à un autre de sa carrière.

- Bien noté.

Églantine se dit qu'elle a bien fait de prendre cette intervention. Il n'est finalement pas si dangereux... de vivre dangereusement. Et, en plus, on peut apprendre plein de choses et diffuser quelques soupçons de liberté.

Épisode 18

Un avenir libre ?

*Églantine rencontre son alter ego du futur.
L'occasion pour elle de confronter son époque... et son avenir.*

Églantine se retrouve dans une pièce étrange. Les contours des murs lui semblent flou. Elle regarde autour d'elle et ne reconnaît rien. Elle se souvient juste qu'elle vient de rencontrer un vieil informaticien qui lui a parlé de son passé.

Une jeune femme s'approche d'elle. Églantine lui demande :

- Mais où sommes nous ?

Le jeune femme semble surprise. Elle répond :

- Nous sommes au siège de la société Logiciels Ouverts & Co, la société des mégas winners de l'informatique.

- Qui êtes-vous ?

- Je suis Mika, une jeune informaticienne. Tu devrais me tutoyer. Le vouvoiement est interdit depuis des années maintenant.

- Ah... moi aussi, je suis une jeune informaticienne.

Mika la regarde, surprise. Elle dit :

- Jeune, vraiment ?

Églantine regarde ses mains ridées. Elle répond :

- Enfin, j'étais une jeune informaticienne.

- Ah, je comprends mieux. J'ai lu quelques histoires sur ces temps lointains. Tu pourrais peut-être m'en parler.

- Tu as lu ? Cela veut dire que les personnes lisent encore aujourd'hui ?

- Heureusement que certaines personnes lisent encore.

- Comment ça ?

- Chaque personne qui naît aujourd'hui doit suivre un cursus d'éducation. Le jour de sa majorité, chacun doit choisir s'il veut continuer sa vie réelle ou s'il veut entreprendre

une vie virtuelle.

Églantine est surprise. Elle demande :

- Vie virtuelle ?
- Au fur et à mesure des avancées technologiques, les machines ont pris de plus en plus d'importance dans la vie des hommes. À tel point que certaines personnes restaient connectées en permanence aux machines.
- Ah...
- Et puis ce qui devait arriver arriva. Une entreprise sans scrupule a proposé à ces personnes une connexion à vie en échange de l'utilisation de leur corps.
- Quoi ?
- Ces personnes sont placées dans des caissons, connectées à un système. Ce système leur permet de vivre et ressentir une vie virtuelle tout en utilisant les fonctions physiques de leur corps pour produire.

Églantine est choquée. Elle demande :

- Produire quoi ?
- Des enfants pour les femmes, de l'électricité (!!!), des cultures de virus, des organes pour transplantation, et j'en passe.

- C'est un drôle de monde dans lequel tu vis.
- Ça, c'est le monde de la vie virtuelle, ce n'est pas le monde que je préfère. Mais revenons-en à ton époque. Raconte-moi comment c'était quand tu étais jeune. Tellement de personnes me disent que c'était mieux avant.
- De mon temps, il n'y avait pas encore de vie virtuelle..., en tout cas, pas à ce point-là.
- Ah bon ?

Églantine réfléchit deux secondes puis répond :

- En fait, si, il y avait déjà des personnes connectées en permanence. Sauf qu'elles étaient non productives. On les appelait les no-life.
- J'ai l'impression que les industriels qui ont mis en place ce système de vie virtuelle n'ont fait que répondre à un besoin existant.

Églantine fait la moue et dit :

- C'est triste.
- Ouais, enfin, heureusement il y a les bons vivants, comme nous. Raconte-moi comment c'était l'informatique, au début.
- Je n'étais pas née... au début de l'informatique.
- Ah... Alors, c'était comment l'informatique à ton époque ? J'ai entendu tellement d'histoires incroyables.
- Des histoires, comme quoi ?
- Par exemple, certains prétendent que vous acceptiez d'utiliser des programmes informatiques sans pouvoir en vérifier le fonctionnement.
- C'est juste. C'était même la norme pour l'immense majorité.
- Waouh. C'est dingue. En même temps, j'admire la confiance qu'il faut avoir.
- Ce n'était pas une question de confiance, mais une question d'ignorance.
- Ah...

Églantine marque une pause et poursuit :

- C'était l'époque où les ordinateurs sont passés du gadget à l'assistant personnel. Seulement le savoir n'était pas à la hauteur.

- Et ?
- Quand on est ignorant, on est obligé de faire confiance à quelqu'un qui sait. Et la personne qui remporte la mise n'est pas forcément la personne la plus digne de confiance, c'est juste la personne la plus crédible.
- Je te rassure, c'est encore le cas aujourd'hui. L'ignorance des uns fait toujours la richesse des autres. L'ignorance est moins visible, parce qu'elle finit souvent dans un caisson.
- Dommage qu'on n'ait pas pu mettre les utilisateurs de ces programmes dans des caissons...

Mika sourit puis répond :

- Heureusement que Stevy Jobs est arrivé pour changer tout ça...
- Quoi ? ? ?
- Stevy Jobs, l'homme qui a fait comprendre au monde que l'accès au code d'un programme est un droit universel.

NdA : L'Histoire n'est jamais très rationnelle ou même objective lorsqu'il s'agit de mettre en avant des noms.

Le ou les noms qui vont rester seront plus proches des Mark ou même des Steve que des Linus.

La bataille technique est gagnée. La bataille politique, pas encore.

Les noms qui vont rester seront ceux des généraux de la bataille politique, pas de la bataille technique ou idéologique.

Pourquoi ce nom ?

Parce que je pense qu'il n'y a pas de nom moins à propos sur ce sujet aujourd'hui.

Et en même temps, je trouve ça tellement crédible... tristement crédible.

Églantine ne sait pas quoi répondre. Elle est tellement choquée qu'elle reste muette. Aucun son n'arrive à sortir de sa bouche. Mika lui demande :

- Ça ne va pas ?
- Non, ça ne va pas. J'ai comme un arrière-goût très désagréable dans la bouche.
- Je ne sais pas quoi dire...
- Il n'y a rien à dire. En même temps, c'est une bonne leçon.
- Comment ça ?
- De mon temps, la majorité des projets libres étaient faits par et pour des techniciens.
- Quoi, les responsables de projets étaient les développeurs ?
- Oui...

Mika semble surprise. Elle dit :

- Rassure toi, il y a du changement sur ce point. Une des règles de base d'un projet est de ne pas avoir son centre de commandement dans la salle des machines. C'est très mauvais pour la visibilité.
- Je m'en rends compte maintenant. Mais que faire ?
- Aujourd'hui, la plupart des projets informatiques sont gérés par des comités d'utilisateurs. Les développeurs n'assurent que la transformation des demandes fonctionnelles des responsables du projet en réalité technique.
- Il y a assez d'utilisateurs pour tous les projets ?

- En fait, aujourd'hui, tous les utilisateurs sont aussi des informaticiens.
- Tous les utilisateurs sont aussi informaticiens ?

Mika semble amusée. Elle dit :

- Bien sûr. Dans notre cursus d'éducation, chaque personne doit apprendre au moins deux méthodes de développement, deux langages de programmation, entre autres.
- Si tout le monde est informaticien, il doit bien y avoir des personnes qui s'occupent de l'ensemble d'un projet.
- Comme il a été démontré que ce n'est pas optimal, leurs projets sont ignorés. Si je fais un programme pour moi, je vais le faire seule. Si je fais un programme pour d'autres personnes, j'aime autant leur demander ce qu'elles veulent.
- J'ai hâte d'être à une époque où les utilisateurs s'investiront dans le développement de leurs outils informatiques et où les développeurs se soumettront à leurs demandes fonctionnelles.

Mika lui répond :

- Sois patiente, cela arrivera un jour. Qu'est-ce que tu peux me dire d'autre ?
- À mon époque, il y a eu la création d'internet, avec toutes ses implications.
- Implications ?
- Par exemple, il y a eu de grands débats sur la diffusion des œuvres culturelles.
- J'ai entendu parler d'une limitation de la diffusion des œuvres culturelles. Mais j'ai toujours eu du mal à y croire.
- Du jour au lendemain, on est passé d'une culture de la rareté et du contrôle de la diffusion à une culture libérée.
- Et ?
- Et les intérêts économiques prévalent sur les intérêts culturels.
- Je ne comprends pas.

Églantine marque une pause. Puis elle dit :

- Avant l'internet, des industriels contrôlaient les quelques artistes qu'ils avaient sous contrat.
- Les artistes se laissaient contrôler ?
- Dans la culture de la rareté, on est prêt à faire n'importe quoi pour faire partie de la rareté. Ils ont même défendu le maître qui les tenait en laisse. Ils étaient trop contents d'avoir un contrat.
- Des contrats ?
- C'est ce qui se passe quand les revenus de la culture passent avant la diffusion de la culture. La culture est un produit financier comme les autres. Sauf quand il s'agit de protectionnisme, là, il y a exception culturelle.
- Incroyable.
- C'est pourtant ce qui s'est passé. La rémunération d'une œuvre était plus importante que sa diffusion.

Mika est choquée. Elle demande :

- L'accès à la culture était conditionné aux moyens financiers ?
- Exactement.
- Je ne comprends pas comment vous pouviez accepter cette situation.
- En fait, on ne nous demandait pas vraiment notre avis. Il y a eu des débats, mais pas vraiment des débats publics.

- Comment ça ?
- Dans une démocratie, le peuple s'exprime de temps en temps. Entre ces moments, ce sont surtout les arrangements entre amis qui s'expriment.
- Dommage.

Églantine marque une pause. Elle répond :

- Eh oui, dommage. En plus beaucoup de personnes considéraient que leurs intérêts étaient moins importants que ceux de célébrités.
- Comment ça ?
- On les appelait les fans. Leur bonheur ne pouvait venir que du bonheur de la célébrité à laquelle ils vouaient un culte. Quoi qu'il leur en coûtât.
- On en a de moins en moins aujourd'hui.
- Ah bon ?
- Les caissons...
- Finalement, je crois que je vais commencer à changer d'avis... sur ces caissons.

Mika sourit, et demande :

- Qu'est-ce que tu peux me dire d'autre ?

Églantine marque une pause puis répond :

- La multiplication de projets identiques était un gros problème.
- Comment ça ?
- De nombreux projets avec les mêmes objectifs ont vu le jour et se faisaient concurrence. À la place d'une saine émulation, on assistait à une guerre des mots plus que stérile.
- Ah...
- C'était surtout un problème d'orgueil.

Mika est surprise. Elle répond :

- C'était peut-être aussi un problème de communication.
- Comment ça ?
- Tu as l'air de dire qu'à ton époque, internet était un outil jeune. Il a fallu beaucoup de temps pour que l'humanité se rende compte à quel point cet outil pouvait rapprocher les personnes et les idées.
- Je ne comprends pas.
- Comme aujourd'hui, il n'y a plus de pays...
- Plus de pays ?
- Oui, après que les peuples se sont rapprochés au niveau des populations, il a été beaucoup plus difficile aux dirigeants politiques d'expliquer la notion de frontière entre les états et donc entre les peuples.

Églantine est surprise. Elle demande :

- Aujourd'hui, il n'y a vraiment plus qu'un pays ?
- Non. Il y a une fédération de différentes zones géographiques. Un pouvoir mondial qui ne s'occupe que de la liberté de circulation et de la monnaie unique. Ensuite, il y a des autorités continentales, et des autorités locales.
- Et c'est arrivé comment ?
- En discutant. C'est dingue ce qu'on arrive à trouver comme points communs quand on discute de façon constructive.

- Ah...
- Et ce qui s'est passé avec les gouvernements s'est aussi passé avec les grands projets.
- Quels grands projets ?
- La recherche médicale, la recherche spatiale, les projets informatiques de base et tant d'autres.

Églantine est étonnée. Mais elle voit une faille. Elle suggère :

- Wahou... Mais s'il y a des projets globaux, il doit y avoir des conglomérats industriels très puissants derrière. Ne sont-ils pas devenus trop puissants ?
- Non, car la recherche et la production sont complètement séparées. Il y a une recherche globale dont le résultat est mis à la disposition de tous, et il y a la production issue de ces recherches.
- Il n'y a pas de conglomérats gigantesques ?
- Oh que si, mais ils se font concurrence entre eux. On a toujours le choix de choisir l'un d'entre-eux.
- Il n'y en a jamais un qui prend le dessus sur les autres ?
- Ce n'est plus possible. Après une série de procès longs et improductifs pour abus de position dominante, la fédération a décidé de limiter les parts de marché d'une entreprise sur chacun de ses secteurs d'activité.
- C'est à dire ?
- Si une entreprise voit son chiffre d'affaire dépasser les 40 % de part de marché sur un secteur d'activité, elle est automatiquement démantelée.
- Oh...
- Il y a eu un cas. Depuis, tous les conglomérats font très attention à ne pas dépasser la limite.

Églantine décide de tester quelques cas particuliers. Elle demande :

- Mais alors, qu'est devenu la société Microsoft ?
- Micro quoi ? Je n'ai jamais entendu parler de cette entreprise...
- Quoi ?
- Je plaisante. Tout le monde en a entendu parler. Même si elle n'existe plus depuis bien longtemps.
- Elle n'existe plus ?
- Il n'y a rien de pire qu'une foule qui se rend compte à quel point on a profité d'elle.
- Ah...
- La chute a été brutale et on le paye encore aujourd'hui.
- Comment ça ?
- Il existe encore de nombreux résidus de programmes créés par cette société. Et de très nombreux documents pas encore normalisés.
- Je croyais que vous n'utilisiez plus de programmes sans avoir accès au code source.

Mika soupire puis répond :

- Nous essayons par tous les moyens de ne plus en utiliser. Mais nous devons aussi assumer l'existant, pour les programmes et les données.

- Notre paresse et notre ignorance ont eu raison de nos intérêts.
- Ouais. Et maintenant, c'est à nous d'assumer.
- En parlant d'assumer, est-ce que tu sais comment a fini la société Apple ?
- Rien n'est fini avec eux.
- Comment ça ?
- Ils sont moins puissants qu'ils ont été, mais ils sont toujours là.
- J'aurais pensé que tous leurs utilisateurs auraient fini dans des caissons.
- C'est pour ça qu'ils sont entrés dans le business des caissons dès le début.
- Ah...
- Comme un fabricant de cigarettes qui dirigerait un centre de désintoxication.
- C'est autorisé ?
- C'est immoral... mais pas illégal. Et, comme ils disent, ils sont les mieux placés pour soigner la dépendance qu'ils créent.

Églantine demande :

- Tu n'as pas dit que Stevy Jobs avait milité pour le logiciel libre.
- Ce fut toute une histoire quand il a retourné sa veste. Pire que le jour où il a demandé de l'aide à Billy Gates.
- Que s'est-il passé ?
- Comme Billy avant lui, il a dû faire face à un procès peu valorisant et très humiliant. Et comme Billy, il s'est senti obligé de privilégier son image personnelle plutôt que celle de l'entreprise qu'il dirigeait. Il a donc pris du recul et commencé à défendre une cause plus noble que le gain d'argent.
- Ils étaient finalement très semblables.

Mika sourit et elle ajoute :

- Ils étaient tellement semblables que Stevy Jobs a demandé à Stevy Ballmer de le remplacer quand il a quitté la société Apple.
- Ballmer a accepté ?
- Bien sûr. Il faisait des bonds moins spectaculaires lors de ses conférences Apple à cause de l'âge, mais il était toujours aussi drôle.

Églantine marque une pause puis elle demande :

- Et Google, qu'est-ce qu'ils sont devenus ?
- C'est le conglomérat qui a été démantelé.
- Ah...
- Ils ont joué trop personnel et ont cru que leurs clients pourraient les protéger de tout.
- Comment ça ?
- Celui qui fait la loi est plus puissant que n'importe quelle part de marché.
- Oh...
- Il en est resté beaucoup de bonnes choses pour l'informatique libre, mais pas pour eux.
- Qu'est devenu le combat pour préserver la vie privée ?
- C'est quoi la vie privée ?

Églantine se réveille en sursaut, assoupie sur son bureau. Elle regarde autour d'elle et voit Adil qui lui sourit. Il lui demande :

- Tu t'étais endormie ?
- Pas du tout, je me reposais les yeux... une méthode de yoga que j'ai apprise sur internet.

Épisode 19

Le fichier

Monsieur Lessig demande à Églantine de lui récupérer des informations très importantes.

Le plus dur à faire n'est pas toujours ce que l'on croit...

Églantine raccroche son téléphone. Monsieur Lessig vient de la convoquer. Il a une affaire des plus urgentes à traiter.

Arrivée dans son bureau, Églantine remarque un homme qui semble très anxieux dans un coin. Monsieur Lessig engage la conversation :

- Bonjour Églantine, je vous présente Monsieur Fillet. Il travaille au service comptabilité.

- Bonjour, fait Églantine en retour.

M. Lessig lui tend un objet et dit :

- Il y a des données là-dessus. Il me les faut au plus vite.

Églantine regarde l'objet et demande :

- Mais qu'est-ce que c'est ?

- Ce sont des données comptable...

- Non..., je veux dire l'objet.

- C'est une disquette, répond M. Lessig. Vous savez, l'informatique existait avant vous.

- Pourquoi ne pas demander à une personne de cette époque de récupérer les données ?

- Parce que je vous ai. Et que je suis sûr que ça va vous plaire de me faire la leçon quand vous aurez réussi.

Églantine marque une pause. Elle se tourne vers le comptable et lui demande :

- Comment se fait-il que vous soyez responsable du stockage des informations dans cette entreprise ?

- Je ne comprends pas, répond Monsieur Fillet.

- Vous ne pensez pas qu'il aurait été plus judicieux de confier cette mission à des professionnels de l'informatique ?

- Euh...

- Une direction informatique ne sert pas qu'à résoudre les problèmes d'utilisateurs. Elle peut aussi les aider à trouver des solutions pérennes.

- ...

- Que diriez-vous si un informaticien faisait la déclaration fiscale de la direction informatique ?

- ...

Églantine se tourne vers Monsieur Lessig et lui demande :

- Comment avez-vous trouvé ma leçon du jour ?
- Un peu cavalière... pour une première rencontre.

Elle lui répond :

- Si une entreprise veut être efficace dans la gestion de ses données, une des premières choses à faire est de fixer des règles homogènes... de gestion de l'information.
- Bien entendu. Mais on a vraiment besoin rapidement de ces données comptables.
- Je vous tiens au courant dès que j'ai des nouvelles.

Puis elle sort du bureau.

Églantine entre dans le bureau de Monsieur Leloup (cf épisode 17).

- Coucou, c'est moi.
- Bonjour, que me vaut l'honneur ?

Églantine montre la disquette que lui a remise Monsieur Lessig. Elle annonce :

- J'ai des choses à récupérer là-dessus.
- Oh là!, une disquette cinq pouces un quart...
- Cinq pouces quoi ?
- Cinq pouces un quart, c'est le format de la disquette.
- Ah...
- Ça fait longtemps que je n'en ai pas vues. Vous avez trouvé ça où ?
- Un comptable qui s'est senti obligé de la ressortir d'un placard.

Monsieur Leloup marque une pause et dit :

- Dites-lui d'aller se faire voir. Il a voulu jouer personnel, c'est son problème, pas le vôtre.

Églantine sourit et lui répond :

- Je ne vais pas pouvoir. Je me suis engagée.
- Si vous voulez, je peux l'appeler pour lui dire d'aller se faire voir.
- Non, je ne veux pas ça. Je veux juste trouve une machine capable de lire cette... disquette.
- Je n'en ai pas sous la main. Vous pouvez toujours aller voir dans le stock.
- Le stock ?
- Toutes les machines qui ne sont pas utilisées sont mises au stock, au cas où...
- Et ?
- Et, cela ne coûte rien d'aller voir s'il y a encore des ordinateurs aussi vieux que moi dans le stock.
- OK, merci, je vais faire ça.

Églantine arrive dans le bureau de techniciens. Elle va voir Manu et lui demande :

- Comment je peux faire pour aller voir le stock de vieux ordinateurs ?
- C'est la pièce B7 au niveau -2. Tiens, voilà la clé.
- C'est tout ?
- Tu sais ouvrir une porte fermée à clé ?
- Oui.
- Tu sais ce que tu cherches ?
- Oui.

- Tu n'as besoin de personne pour visiter la caverne d'Ali Baba.

Églantine ne sait pas quoi répondre. Elle prend la clé et se dirige vers le niveau -2. Arrivée devant une porte avec un écriteau B7, elle teste la clé que lui a remise Manu. C'est la bonne. Elle ouvre la porte.

Et comprend rapidement pourquoi Manu appelle cette salle "la caverne d'Ali Baba". C'est un stock informatique qui aurait plus sa place chez un antiquaire que dans une entreprise. Elle peut voir des piles d'ordinateurs, d'écrans, d'imprimantes et autres matériels informatiques tous plus vieux les uns que les autres.

Elle ne peut s'empêcher de penser que certains de ces ordinateurs seraient beaucoup plus utiles en étant donnés à des associations.

Après un rapide coup d'œil, elle remarque quelques machines avec une ouverture sur la façade de la taille de la disquette qu'elle a en main. Elle teste avec un ordinateur. Comme elle arrive à insérer la disquette dans l'ouverture, il ne reste plus qu'à tester si la machine va daigner s'allumer. En route pour le bureau des techniciens.

Après quelques minutes à chercher un clavier, une souris et un écran non utilisés, Églantine commence l'assemblage de sa pièce de musée. Quelques secondes plus tard, le montage est fini. Elle appuie sur le bouton pour démarrer l'ordinateur : c'est le moment de vérité.

Le nom du constructeur apparaît sur l'écran, premier bon signe. Puis, le nom du système d'exploitation apparaît à son tour, deuxième bon signe. Un peu de patience, un peu de patience, encore un peu de patience. Et voilà, que s'affiche désormais un écran d'ouverture de session. Comme elle n'a pas connecté de câble réseau, Églantine ne tente pas la connexion. Elle n'est pas là pour tester l'ordinateur mais juste pour récupérer des données.

Une fois la machine prête, elle place de nouveau la disquette dans le lecteur prévu à cet effet. Puis elle lance le gestionnaire de fichiers. Après quelques manipulations, elle peut apercevoir le contenu de la disquette. Pas d'erreur possible, il n'y a qu'un fichier. C'est une archive "zip". Elle fait un double clic sur le nom du fichier pour en vérifier le contenu. Là encore, il n'y a qu'un fichier. Son nom : "cmpt1992.xyz". Églantine est étonnée. Pourquoi faire une archive avec un seul fichier dedans et qu'est-ce que c'est que cette extension "xyz".

Elle comprend vite pourquoi il n'y a qu'un fichier. Lorsqu'elle essaye de l'extraire, une boîte de dialogue apparaît et lui demande de saisir un mot de passe. Ce fichier archive a pour unique but de sécuriser les données qu'il contient. Elle décroche son téléphone pour appeler Monsieur Lessig.

- Allo ?, fait-il en décrochant.

- C'est Églantine, j'ai une bonne et une mauvaise nouvelle.

- Ah...

- La bonne, c'est que j'ai trouvé un ordinateur pour lire le contenu de la disquette. La mauvaise, c'est que ce contenu est protégé par un mot de passe.

- Vous pouvez voir ça avec Monsieur Fillet ?, je suis en rendez vous.

Et il raccroche. Églantine regarde dans l'annuaire de l'entreprise à la recherche du numéro de téléphone du comptable. Elle le trouve rapidement et l'appelle aussitôt.

- Allo ? Henri Fillet à l'appareil.

- Re bonjour Monsieur Fillet, c'est Églantine.

- Églantine ?
- On s'est vus il y a peu de temps à propos d'une disquette.
- Ah oui. Vous avez du nouveau ?
- Oui, j'ai réussi à accéder au contenu de la disquette mais celui-ci est protégé par un mot de passe.
- Ah...
- Le mot de passe, c'est A ?
- Non, non, c'est juste que je suis surpris par ce que vous me dites.
- Ah...
- ...
- Vous n'avez aucune idée de ce que pourrait être le mot de passe ?
Le comptable marque une pause, puis répond :
- Non. C'est un problème ?

Églantine met quelques secondes à reprendre ses esprits. Puis elle demande :

- Est-ce que vous connaissez la personne qui a le mot de passe ?
- C'est moi qui ait travaillé sur ce fichier. Mais c'était il y a si longtemps.
- OK...
- Y a bien un truc d'informaticien pour retrouver les mots de passe oubliés ?
- Comme quoi ?
- Je ne sais pas, je ne suis pas informaticien. Mais quand je perds mon mot de passe réseau, il y a toujours quelqu'un pour me le récupérer.

Églantine sent qu'elle ne va pas s'en sortir avec des explications rationnelles. Elle décide d'abréger la conversation :

- Je vais voir ce que je peux faire... avec des trucs d'informaticiens, et je vous rappelle.

Puis elle raccroche. Elle se trouve face à une boîte de dialogue lui demandant de saisir un mot de passe. Elle songe à envoyer le fichier à un de ses amis pour qu'il lance une procédure de récupération de mot de passe. Mais cela voudrait dire qu'elle met entre les mains d'une tierce personne des informations d'entreprise. Il y a forcément un autre moyen. Pour s'aider à réfléchir, elle décide d'essayer des mots de passe au hasard. Elle commence par "password", puis "motdepasse". Elle réalise qu'elle a à faire à un comptable. Elle essaye "123456", "1234567", "12345678" et "1234546789". Pas de succès. Elle essaye "fillet", puis "henrifillet". Toujours sans succès. Elle regarde le nom du fichier et essaye "cmpt1992". Ça passe. Elle arrive à extraire le fichier de l'archive.

Églantine est envahie par des sentiments contrastés. Elle est contente d'avoir trouvé le mot de passe et, en même temps, elle est désemparée de réaliser à quel point certaines personnes peuvent prendre un mot de passe et toutes les informations qu'il protège à la légère. Elles pourront toujours se plaindre de la criminalité informatique : laisser sa porte grande ouverte est une invitation à profiter, en informatique ou ailleurs.

Elle comprend aussi ce qu'est le truc d'informaticien dont parlait le comptable. C'est juste de se mettre au même niveau de nullité que ses utilisateurs.

Églantine vient de transférer le fichier récupéré sur son ordinateur. Une fois la manipulation terminée, elle met de côté la disquette et prend quelques minutes pour

tester la vieille machine.

Après quelques manipulation, elle se rend compte que celle-ci, bien qu'un peu lente, est toujours parfaitement utilisable. Elle retrouve toutes les icônes qu'elle connaît. Elle se demande pourquoi un outil encore opérationnel peut se retrouver mis de côté. Elle en vient à conclure que dans une entreprise aussi, lorsqu'un système informatique devient trop lent, il est temps de changer le matériel. Quelle misère, sauf pour les revendeurs d'ordinateurs.

Elle finit par éteindre la vieille machine et la ramène dans la pièce où elle l'a trouvée.

De retour à son bureau, elle essaye d'ouvrir le fichier avec divers programmes. Rien n'y fait, c'est un format de fichier spécifique, et elle n'a aucun moyen de savoir ce que contient le fichier sans le programme associé. Et là, elle sait qu'elle aura besoin de plus que de la chance pour y arriver.

Elle imagine quelques secondes appeler le comptable pour lui demander ce qu'il en pense, mais elle se ravise. Elle sent qu'il est préférable pour elle de tenter de trouver la solution de son côté. Après une rapide recherche sur internet, elle identifie le programme susceptible de lire le fichier. Il s'appelle TabMax. C'est un programme de type tableur qui a été créé plus de vingt ans auparavant par une société qui n'existe plus depuis des années.

Églantine décide d'appeler le comptable.

- Allo ? Henri Fillet à l'appareil.
- Re re bonjour Monsieur Fillet, c'est Églantine.
- C'est bon, vous avez fini ?
- Pas tout à fait.
- Comment ça ?
- Est-ce que vous avez entendu parler d'un programme qui se nomme TabMax ?
- Non. Qu'est-ce que ça a à voir avec la disquette ?
- Il me faut ce programme pour accéder aux données contenues dans le fichier.
- Ah...
- Vous voyez, les données sont bloquées dans un format de fichier propriétaire.
- Ça veut dire quoi ?
- Ça veut dire qu'il faut un programme spécifique pour récupérer vos données. Et que la société qui fabriquait ce programme n'existe plus depuis des années.
- Ah...
- Comme vous dites.
- Pas de truc d'informaticien ?
- Ah non, là, il n'y a rien à faire. Si je ne trouve pas le programme qui correspond, c'est perdu définitivement.
- Oh...
- C'est tout. Oh...
- Ces trucs d'informatique, ça me dépasse complètement.
- Je vous rappelle.

- Coucou, c'est encore moi.

Églantine vient d'entrer de nouveau dans le bureau de Monsieur Leloup.

- Re bonjour mademoiselle, que puis-je faire pour vous ?

- Est-ce que vous avez entendu parler d'un logiciel qui s'appelle TabMax ?
- Jamais.
- Ah...

- Vous sortez ça d'où ?

- Un comptable qui se prend pour un informaticien.

- C'est pas bon.

Églantine soupire, puis répond :

- Je sais mais je dois l'aider quand même...

- Il fait quoi ce logiciel ?

- C'est un tableur qui était fait par une société qui a disparu. Avec un format de fichier illisible sans le logiciel.

Monsieur Leloup marque une pause. Il demande :

- Vous êtes sûre que vous ne voulez pas que je l'engueule un bon coup ?

- Comme quoi ?

- Des phrases du genre "Ce n'est parce qu'on sait faire des additions qu'on est informaticien", ou "Depuis quand on demande aux comptables de réfléchir et de prendre des initiatives ?" ou ...

Églantine coupe Monsieur Leloup :

- Je ne suis pas persuadée que ce soit la meilleure méthode mais je n'hésiterais pas à lui faire comprendre ma pensée.

- OK. Mais si vous avez besoin d'un bon coup de gueule, vous savez où je suis.

- Bien noté.

Églantine retourne au bureau des techniciens. Elle a des recherches à faire.

L'avantage de travailler avec des formats de fichier peu connus, c'est qu'on ne croule pas sous une masse d'informations. Une recherche avec juste l'extension "xyz" et les mots "format fichier" comme mots clés ne donne qu'une dizaine de réponses.

Églantine remarque tout de suite le seul lien sponsorisé lié à sa recherche. Une société prétend pouvoir récupérer n'importe quel type de fichier. En visitant le site web de la société, elle aperçoit que le format de fichier "xyz" fait partie de l'offre proposée. Le seul moyen de joindre la société est un numéro de téléphone surtaxé. Cela n'inspire pas vraiment confiance à Églantine. Elle note le numéro et reprend ses recherches.

Après plus de deux heures d'enquête, Églantine doit être la personne qui en connaît le plus sur le format de fichier et la société qui l'a créé. Tout a commencé au début des années quatre-vingts, avec les premiers ordinateurs personnels. Un informaticien a créé un programme informatique pour ses besoins personnels. Il a créé une société, Spyglass, pour essayer de faire profiter d'autres personnes de son travail. Il s'est rendu compte qu'il pouvait vendre son travail très cher. Rapidement, une grosse société, Aimatedollars, s'est intéressée à son travail et surtout à l'argent que ce travail pouvait générer. L'informaticien est devenu riche, la société Spyglass est morte et tous les utilisateurs de Spyglass se sont retrouvés sans support du jour au lendemain. Ils ont quand même eu le choix de garder un logiciel sans support et sans avenir, ou de faire migrer toutes leurs données vers un nouveau système pour un prix exorbitant.

NdA : Ceci est une fiction.

Tout le monde sait que la société Aimatedollars n'achète rien.

Elle copie puis étouffe financièrement ses concurrents.

Je me demande ce qui lui arrivera le jour où elle ne pourra plus étouffer financièrement ses concurrents...

Églantine est dans ses pensées lorsque son téléphone sonne. Elle décroche :

- Allo, Églantine à l'appareil.
- Allo, c'est Monsieur Lessig. Vous en êtes où ?
- J'ai réussi à récupérer le fichier.
- Très bien, vous pouvez me l'amener.
- Oui, mais il ne vous servira à rien.
- Comment ça ?
- Il faut un programme particulier pour le lire. Et votre comptable ne se souvient pas du tout de ce programme.
- Vous ne pouvez rien faire ?
- Je suis un peu à court d'idées.
- Nous avons vraiment, vraiment besoin de ces données.
- J'ai peut être une piste qui ne me plaît guère mais je peux tenter.
- Voilà, essayez et rappelez-moi dès que vous avez du nouveau.

Églantine reprend son papier avec le numéro surtaxé. Elle le compose et attend. Au bout de deux sonneries, quelqu'un décroche :

- Société ServicesAtout, j'écoute.
- Bonjour, j'ai vu votre annonce sur internet...
- À quel sujet ?
- Au sujet des formats de fichier.
- Quel format vous pose des problèmes ?
- Le format "xyz".
- Ah...
- C'est mauvais ?
- Non, c'est un format qui est très ancien et peu demandé.
- Et alors ?
- Vous avez combien de fichiers à récupérer ?
- Un seul.

La personne au bout du fil marque une petite pause puis annonce :

- Cela vous coûtera mille euros.
- Quoi ?
- Pour mille euros, vous m'envoyez votre fichier par courrier électronique et je vous renvoie les données qu'il contient sans mise en forme et fonctions supplémentaires dans le format que vous choisissiez.
- Mais c'est du vol.
- Pardon ?
- Euh... je vais voir ce que je peux faire.
- Voilà qui est mieux. Et préparez un numéro de carte bleue valide avant d'envoyer votre fichier.

Églantine appelle Monsieur Lessig.

- Allo ?
- C'est Églantine. J'ai une solution mais elle ne va pas vous plaire.
- Ah...
- Cela va vous coûter mille euros pour récupérer vos données.
- Il faudra combien de temps pour les avoir ?
- Quelques minutes.
- Comment ça ?
- J'ai trouvé quelqu'un qui vous nous faire payer mille euros...

Monsieur Lessig interrompt Églantine :

- Non, je veux dire..., on fait comment ?
- Ben, on téléphone à un numéro que j'ai trouvé. On leur donne un numéro de carte bleue valide, on leur envoie le fichier et ils nous renvoient un fichier que l'on pourra lire.
- Venez dans mon bureau avec le fichier, on va faire ça tout de suite.
- Mais...
- Je vous attends dans mon bureau.

Églantine raccroche, met le fichier sur une clé USB et se dirige vers le bureau de Monsieur Lessig.

Quand elle arrive, le comptable est déjà là. Monsieur Lessig dit :

- Voilà, j'ai un téléphone et une carte bleue. Qu'est-ce qu'on doit faire ?
- Cela ne vous pose pas un problème moral ?
- Je n'ai pas le temps pour ce genre de chose. Qu'est-ce qu'on fait ?

Églantine marque une courte pause et annonce :

- Je vais appeler le numéro, vous pouvez préparer la carte bleue.

Églantine prend le téléphone. Après deux sonneries, elle tombe sur la même personne :

- Société ServicesAtout, j'écoute.
- Re bonjour, je vous ai appelé il y a quelques minutes.
- Ah oui. Alors, vous avez cette carte bleue ?
- Oui.
- Je vous écoute.
- C'est la carte bleue de mon patron...
- Nous ne sommes pas des voleurs. Nous profitons juste de l'ignorance et de la paresse de nos clients.

Églantine prend la carte bleue des mains de Monsieur Lessig et donne le numéro et la date de validité à son interlocuteur. Après quelques secondes de silence, il annonce :

- Vous pouvez envoyer votre fichier à l'adresse "commande" arobase "servicesatout" point "com". Services au pluriel.
- Bien.
- Sous quel format voulez-vous recevoir le fichier exporté ?

Églantine hésite quelques secondes puis se dit qu'elle en a assez de cette affaire. Pas question de tenter un format de fichier ouvert, La société de Monsieur Lessig n'a probablement pas encore de logiciel pour en profiter. Elle annonce :

- Du Exxel 2009 classique.
- Voulez-vous protéger votre fichier par un mot de passe ?

Monsieur Lessig fait non de la tête à Églantine. Celle ci répond :

- Non.

- Bien. J'attends votre fichier. Je vous remercie...

Églantine l'interrompt :

- Une dernière question. Est-ce que votre business marche bien ?

- De mieux en mieux. L'ignorance de l'humanité est une valeur sûre pour le commerce. Bonne fin de journée à vous.

Tonalité. La personne n'aura pas mis longtemps à raccrocher. Églantine branche sa clé USB sur l'ordinateur de Monsieur Lessig et ouvre sa messagerie. Elle dit :

- Je vais envoyer le fichier à partir de votre adresse ; comme ça, vous recevrez la réponse.

Après avoir saisi un texte bateau pour rappeler sa demande, Églantine attache le fichier au message, puis appuie sur le bouton "Envoyer". Elle annonce :

- Voilà, c'est fait, il n'y a plus qu'à attendre la réponse.

Monsieur Lessig lui répond :

- Vous avez fait du très bon travail.

- Je ne sais pas trop quoi dire. Si ce n'est qu'il est dommage de se retrouver dans ce genre de situation pour se rendre compte de l'importance de la gestion de l'information dans une entreprise.

- C'est juste une erreur du passé...

- Non, c'est une politique d'entreprise défailante. Cela prend quelques heures et quelques milliers d'euros pour mettre en œuvre des règles de fonctionnement pérennes. Vos données ne vous appartiennent pas et ne vous appartiendront jamais tant que vous ne maîtriserez pas toute la chaîne d'accès à ces données.

- ...

- Vous avez entendu la personne au téléphone. Ce business marche de mieux en mieux. L'évolution des matériels et logiciels va rendre de nombreux formats de fichier difficiles voire impossibles d'accès. Les données de votre entreprise ont une durée de vie beaucoup plus longue que le logiciel qui les a créées.

- Il y aura toujours des informaticiens...

Églantine coupe Monsieur Lessig :

- ... pour profiter de l'ignorance des autres.

À ce moment un petit bip est émis par l'ordinateur de Monsieur Lessig. Il vient de recevoir un nouveau message. C'est la réponse de la société "ServicesATout". Après avoir détaché le fichier sur le bureau de Monsieur Lessig, Églantine en affiche le contenu. Elle demande :

- C'est ce que vous cherchez ?

Monsieur Lessig et le comptable sont penchés sur l'écran. Après quelques secondes à scruter les données, le comptable s'écrie :

- Je le savais qu'on n'avait pas fait d'erreur comptable...

- Bien, on va pouvoir s'occuper de ce contrôleur maintenant, répond Monsieur Lessig.

Monsieur Lessig se tourne vers Églantine et lui dit :

- Merci beaucoup, vous nous avez rendu un grand service.

- Est-ce que vous avez retenu une leçon de ce qui vient de se passer ?

Il hésite quelques secondes et répond :

- Les données, c'est important..., il faut y faire très attention.

Églantine secoue la tête de dépit et sort du bureau en se disant que la méthode de Monsieur Leloup n'est pas forcément si mauvaise que ça.

Épisode 20

Discrimination...

*Églantine a lu un article sur un blog qui l'a interpellée.
Elle souhaite en parler avec Caroline (cf épisode 9) pour avoir son avis.*

Églantine vient de finir la lecture d'un article sur un blog. Elle a un goût amer dans la bouche. Après quelques secondes de réflexion, elle se décide à demander conseil. Tout ce qu'elle a à faire maintenant, c'est d'attendre que Caroline repasse dans le bureau en faisant semblant d'être très occupée.

Après une heure d'attente, la porte s'ouvre et, cette fois-ci, c'est Caroline qui entre dans la pièce. Églantine se lève d'un bond et se dirige vers elle. Arrivée à ses côtés, elle commence :

- J'ai besoin de te parler d'un truc important.
- Tout de suite ?
- Pas tout de suite, mais le plus tôt sera le mieux.
- OK. Tu veux en parler ici ?
- Ça non.
- Bon, je mets à jour la base des incidents et on va aller faire une pause conversation. Je connais l'endroit idéal.

Églantine retourne s'asseoir quelques minutes. Elle continue de ruminer ses questions dans sa tête. Une main se pose sur son épaule : c'est Caroline. Elle ne l'avait même pas vue se lever. Caroline lui demande :

- On y va ?
- Je te suis.

Après une courte promenade dans les couloirs, les deux femmes se retrouvent devant une machine à café. Églantine demande :

- On sera vraiment tranquilles ici ?
- À cette heure-ci, oui. Les ingénieurs de cet étage sont réglés comme des pendules. Ils font deux pauses par jour tous ensemble. Le reste du temps, l'endroit est désert.

- OK.
- Qu'est-ce que tu voulais me dire ?
- C'est ennuyeux...
- On n'est pas venues jusqu'ici pour que tu me dises ça ?
- Non, non. En fait je viens de lire un article, et ça m'a perturbée.
- Mais encore ?

Églantine marque une pause et annonce :

- Ça parlait de sexisme dans le monde informatique.
- De sexisme...
- Oui, et j'ai commencé à y réfléchir, et...

Caroline la coupe et demande :

- Tu t'es sentie visée et tu ne sais pas comment en parler.
- Au contraire, je n'ai pas du tout l'impression d'être une victime.
- Ah...
- Dans l'article, ils ne parlaient clairement pas de cas isolés.

Caroline fixe Églantine et lui dit :

- Si ça peut te rassurer, tu es victime de sexisme mais ta personnalité et ta situation font que tu ne te rends pas compte.
- Pardon ?
- Il y a deux types de sexisme. Le premier, c'est le sexisme de base.
- De base ?
- De base, parce que c'est une expression de soi qui est primaire dans certaines circonstances.
- ...
- Ce sexisme ressemble aux moqueries d'une cour de récréation. Avec des enfants qui ont besoin de se moquer ou de rabaisser les autres pour trouver leur place et se sentir valorisés. Dans une entreprise aussi, certaines personnes n'ont pas vraiment trouvé leur place et doivent se sentir valorisées... par tous les moyens.
- Ah...
- Et tu ne te sens pas concernée parce que tu as encore l'impression d'être dans une cour d'école. Tu ne vois pas le jeu de pseudo-pouvoir et d'influence qui se cache derrière toutes ces remarques, ces réflexions.
- Maintenant que tu le dis. Y a-t-il un moyen de lutter contre ça ?
- La seule façon que j'ai trouvée, c'est de s'endurcir.
- Comment ça ?
- Est-ce que tu crois que les techniciens ne me font pas de remarques parce qu'ils me respectent ?
- ...
- Ils ne me font pas de remarques parce qu'ils savent qu'à la moindre réflexion de leur part, cela va leur coûter très cher.
- Quoi ?
- Ils sont comme des petits chiens que l'on tape sur la tête à chaque bêtise. J'ai donné assez de coups et ils n'en veulent plus.

Églantine est surprise. Elle demande :

- Des coups ?
- Pas physiquement. Tu montres avec des mots ta position dans l'équipe de façon à ce qu'elle ne soit pas remise en cause.
- C'est la seule façon ?
- Non, ça c'est la solution de facilité. Tu peux aussi aider la personne qui fait ces remarques à trouver sa place et à avoir suffisamment confiance en elle pour qu'elle n'en fasse plus.
- C'est plus dur effectivement.
- Ma solution est plus simple, mais elle ne résout le problème que pour moi. L'autre solution est plus dure mais elle résout le problème pour tout le monde. Choisis ton camp, camarade.

Après une petite pause, Églantine demande :

- Tu as parlé d'un deuxième type de sexisme. Ça se présente comment ?
- C'est un sexisme plus sournois, plus difficile à mettre en lumière parce qu'il n'est fait que de coups bas.
- ...
- Dans une cour de récréation, tu n'es pas une menace pour tes professeurs. Dans une entreprise, tu peux être une menace pour tes patrons.
- Carrément.
- Toutes les carrières ne progressent pas à la même vitesse. Un jour, tu travailles pour eux et un jour tu travailles avec eux... ou même ils travaillent pour toi.
- Et alors ?
- Beaucoup d'hommes préfèrent travailler avec d'autres hommes. Et ils préfèrent encore plus travailler pour d'autres hommes.
- ...
- Les hommes aiment bien être entre eux. Ils peuvent se laisser aller et c'est mieux pour leur ego de travailler sous la responsabilité d'un homme.
- Églantine marque une pause et soupire :
- Pas cool.
- Comme tu dis. Mais on est encore dans une période de transition.
- Période de transition ?
- On est partis de bobonne à la cuisine il y a quatre ou cinq générations et on devrait arriver à une sorte de parité dans quelques générations. Ce genre de choses ne peut pas changer du jour au lendemain. Chaque évolution se fait à l'échelle de décennies donc c'est difficilement perceptible.
- ...
- Il y a du changement, même si c'est très lent. Cela fait près de vingt ans que je suis dans cette entreprise, au service informatique, et je peux te dire que c'est le jour et la nuit comme situations.
- Ah...
- C'est frustrant mais c'est très valorisant pour la femme qui arrive à faire avancer les choses, même un tout petit peu... et pour l'homme qui laisse faire. Pour libérer un Nelson Mandela, il faut souvent un Frederik de Klerk.
- Quoi ?

- Laisse tomber, tu es trop jeune.

Églantine réfléchit un peu puis demande.

- Tu crois que le fait que je ne m'en rende pas compte montre qu'on y est arrivées ?

- Non, on n'y est pas arrivées. On en est encore loin. Si tu ne t'en rends pas compte, c'est que tu n'en es pas du tout victime.

- Ah bon.

- Tu n'es pas une menace ici.

- Comment ça ?

- Les hommes de pouvoir te considèrent comme une petite fille. Ils ont plus envie de te protéger que de t'agresser.

- Mais je ne suis plus une petite fille...

- Euh, tu veux vraiment mon avis sur ce point ?

- Oui.

- OK. D'abord, est-ce que tu as la notion de carrière ?

- ...

- C'est la première notion qu'une grande personne doit maîtriser dans une entreprise.

Églantine marque une pause et répond :

- On ne peut pas dire que ta carrière soit...

- J'ai fait un choix de carrière, cela ne veut pas dire que je n'en aie aucune notion.

- ...

- Je suis ici pour faire la carrière de mon choix. Tu es ici plus pour t'amuser que faire carrière. Et donc tu n'es pas une menace, pour ceux qui veulent faire carrière.

- Ah...

- Ensuite, tu es là depuis quelques jours seulement, tu ne peux vraiment pas te rendre compte.

- Oui, c'est vrai. J'y serai plus attentive à l'avenir.

- Tu veux dire que tu vas arrêter de t'amuser tout le temps ?

- On ne peut pas faire carrière en s'amusant ?

- On peut mais c'est très difficile. Il faut avoir un protecteur très puissant.

Églantine sourit à Caroline :

- Bien noté.

Après quelques secondes de silence, Églantine ajoute :

- Je suis une victime, même si je ne m'en rends pas vraiment compte.

- Non, tu es une victime si ça te porte un préjudice.

- Mais...

- Attention à ne pas en faire trop. Tu dois te sentir concernée, voire être attentive. Mais tu ne peux pas te considérer comme une victime aujourd'hui. Tu ne te sens pas insultée par les remarques misogynes et ta carrière ne risque rien.

- Je ne suis pas une victime si je ne prends pas sérieusement toutes les remarques stupides qui me sont faites.

- Non. C'est là qu'on voit que tu es ici pour t'amuser pendant quelques jours et pas pour faire carrière. Quand tu imagines devoir supporter ces réflexions pendant des années, c'est beaucoup plus dur de passer outre. Et là, tu peux te considérer comme une victime.

- OK.

Caroline poursuit :

- Il ne faut surtout pas que tu te sentes victime avant de l'être vraiment. Tu me sembles assez forte pour lutter contre le sexisme primaire toute seule.

- Je n'ai même pas l'impression de lutter.

- Comme je te l'ai dit, tu es assez forte et assez détachée pour que ça ne te marque pas.

- C'est aussi une bonne excuse pour les remettre à leur place sans le moindre scrupule.

- Exactement. Et ça peut même déboucher sur de la connivence.

- De la connivence ?

Caroline marque une pause et répond :

- Quand je discute avec le père Leloup (cf chapitre 17), il m'arrive de le qualifier de vieux con et il me répond que je ne suis qu'une bonne femme et que je serais mieux dans ma cuisine. Il n'y a aucun souci car on sait tous les deux que c'est une façon de terminer une conversation où l'on ne sera jamais d'accord.

- ...

- C'est une façon ludique de dire "Tu fais chier, tu ne comprends jamais rien". Ça évite de se faire la gueule. On sort chacun une grosse connerie pour se convaincre qu'on a raison et on passe à autre chose.

- Ça, j'aime bien.

- C'est bien de pouvoir en arriver là. Mais ce n'est pas donné à tout le monde et il faut plusieurs mois, voire plusieurs années pour y arriver.

- OK.

Caroline fait une pause puis ajoute :

- Attention, il ne faut pas croire que tu ne seras jamais une victime.

- Comment ça ?

- Tu ne sais pas ce que seront tes envies et ton état d'esprit à l'avenir. Ce que tu trouves amusant aujourd'hui pourra t'irriter demain.

- Et alors ?

- C'est juste pour te dire de bien être vigilante.

- Pourquoi ?

- Parce que le jour où ça se passera moins bien, à cause d'une remarque ou d'une action, il ne faudra pas attendre pour en parler.

- ...

- Plus tu laisses s'installer une situation, plus il est difficile de la changer par la suite.

- Ah...

- Par exemple, il te serait difficile de faire remarquer aux techniciens qu'ils doivent arrêter leurs remarques misogynes. Tu en as laissé passer quelques unes et ils ne comprendraient pas que tu le prennes mal. Ce ne serait pas très cohérent.

Églantine est surprise. Elle demande :

- Donc, je ne peux plus rien y faire maintenant ?

- Non, je n'ai pas dit ça. J'ai juste dit qu'il ne faut pas attendre pour agir. Dès que tu sens un malaise, il faut crever l'abcès au plus vite.

- OK.

- Le jour où tu n'accepteras plus ces remarques stupides, cela voudra dire que tu es

devenue une grande personne carriériste.

- Quelle misère...

- Fais attention, ce jour arrivera plus vite que tu ne le crois.

- ...

Caroline poursuit :

- En attendant, tu peux observer tes collègues. Elles n'ont pas toutes ton caractère et n'arrivent pas toujours à demander de l'aide. Si tu es témoin d'une remarque ou d'une action répréhensible, rien ne t'empêche d'intervenir.

- Comment ?

- D'abord, en demandant à la personne victime comment elle se sent et ce qu'elle veut faire.

- Rien de plus ?

- C'est toujours à la victime de décider ce qu'elle veut pour elle. Tu peux l'aider mais tu ne dois pas décider pour elle.

Après une courte période de silence, Caroline poursuit :

- Voilà, tu sais tout. Le sexisme est utilisé comme une arme de protection par des hommes le plus souvent incompetents, mal dans leur peau. Toutes les armes sont utilisées pour protéger son emploi, sa carrière, sa position sociale, même les plus viles. Surtout les plus viles...

- Ce n'est pas très rassurant.

- Au contraire. Tu sais que si tu as affaire à un misogyne, c'est lui qui a un problème pas toi. D'ailleurs, c'est souvent le problème insurmontable des victimes. Elles croient être la source du problème. Alors que ce n'est pas du tout le cas.

- ...

- Et chercher des problèmes qui n'existent pas n'est pas du tout recommandé.

- Je vois. Le sexisme existe donc dans le monde informatique.

- Le sexisme existe dans le monde. Comme le monde informatique est aujourd'hui beaucoup plus masculin que féminin, le misogyne a plus de facilité à s'en sortir.

- Ah...

- Il y a des métiers plus masculins car ils font appel à des caractéristiques plus masculines comme la force physique. Ce n'est pas du tout le cas dans le monde de l'informatique. C'est peut-être pour ça que bon nombre d'informaticiens ont peur des informaticiennes.

- Ils ont bien raison.

- Nous vivons dans un monde de compétition. Certains arrivent à s'en sortir en respectant les règles du jeu. D'autres ont besoin d'un peu plus.

- Je vois ça.

- Il n'y a pas que les hommes qui aiment la compétition.

- ...

- Qualifier une personne de misogyne alors qu'elle ne l'est pas est une façon de la discréditer et de l'affaiblir.

- Ça arrive ?

- Je n'en ai jamais vu, mais je n' imagine pas que ça n'existe pas. Comme je te l'ai dit, tous les coups bas sont permis dans un monde de compétition. C'est pour ça qu'il faut

bien faire attention à traiter des cas particuliers précis. Il y aura toujours des personnes pour faire l'interprétation qu'elles voudront.

Églantine marque une pause et dit :

- Ça m'a l'air bien compliqué tout ça.
- Bienvenue dans un monde de grandes personnes, de lutte de pouvoir et d'influence.
- Ouais, mais quand même.
- Et je ne t'ai parlé que de sexisme. Ce n'est que l'une des discriminations dans notre société.
- Quoi ?
- Tout le monde est susceptible d'être une menace pour un discriminateur.
- Une menace ?
- Le discriminateur a la fâcheuse tendance de se sentir en danger pour un rien. Comme il se sent en danger, il trouve légitime de se défendre. Et se défendre quand on n'a pas été attaqué, c'est juste une agression. Certains ont des cibles privilégiées, d'autres s'attaquent à tout ce qu'ils peuvent.
- Quel monde bizarre...
- Je ne te le fais pas dire.

<http://www.halde.fr/>

Épisode 21

Un responsable projet

*Églantine rencontre un chef de projet qui ne parle jamais avec ses utilisateurs.
C'est bien dommage pour lui... et surtout pour eux.*

Quand Églantine arrive à son bureau, elle trouve un message posé sur son écran, "Appelle Philippe au 34 86". Elle se demande s'il est vraiment raisonnable pour elle d'aller discuter encore une fois de logiciels libre. Sa mission au sein de l'entreprise de Monsieur Lessig est en train de se finir et elle peine à commencer la rédaction de son compte rendu d'audit.

Elle regarde dans l'annuaire d'entreprise pour chercher une personne prénommée Philippe au numéro de téléphone "34 86". Après quelques secondes, elle trouve un Philippe Marfin, responsable projet.

Au bout d'une courte réflexion, elle arrive à se persuader que cette nouvelle rencontre lui donnera du courage pour effectuer ce travail qu'elle repousse sans cesse, rédiger un rapport. C'est beau de rêver.

Quelques minutes de promenade plus tard, Églantine se retrouve devant la porte indiquée dans l'annuaire. Elle toque pour signaler sa présence. Une voix se fait entendre, elle entre. Elle aperçoit un homme d'une cinquantaine d'années assis derrière un bureau où sont empilés des dossiers. Elle se présente :

- Bonjour, je suis Églantine.
- Philippe Marfin, que puis-je faire pour vous ?
- J'ai trouvé un message sur mon bureau me conseillant de venir vous voir.
- C'est étrange... Qui a bien pu vous laisser ce message ?
- Est-ce que vous connaissez Caroline, du service informatique ?
- Très bien, oui.
- La dernière fois que j'ai eu un message comme ça, cela venait d'elle.
- C'est tout à fait son genre. Une idée du pourquoi de cette rencontre ?
- Je parle souvent de logiciels libres. Est-ce que cela fait partie de vos sujets de discussion.
- Pas du tout.
- Ah...

Court silence. Églantine demande :

- Je ne vous dérange pas ?, vous êtes occupé ?

- On est toujours occupé ici. Mais vous avez piqué ma curiosité.
- Je ne sais pas trop quoi vous dire. Quelle type de fonction occupez vous ici ?
- Je suis responsable d'un projet qui a commencé alors que vous ne deviez pas être née.

- Ça y est, j'ai compris : Caroline veut que je vous explique comment gérer un projet.
- Quoi ?
- Je plaisante. Des fois, elle a vraiment de drôles d'idées.
- Effectivement.
- Il n'y a rien de spécial sur votre projet qui puisse être un sujet de discussion ?
- Pas un sujet de discussion. Mais je viens d'avoir une grosse déception.
- Ah...

Monsieur Marfin marque une pause et poursuit :

- J'ai entendu dire que la dernière mise à jour du système que je développe a fait beaucoup râler.
- Quel genre de mise à jour ?
- Nous avons un objectif de deux mises à jour par an. Cette fois, nous avons voulu ajouter des fonctions de corrections et de vérification de données, pour permettre un traitement plus efficace par la suite.
- Dit comme ça, je ne vois pas de souci.
- Le souci vient du fait que les utilisateurs ont pris l'habitude de rentrer les données qu'ils ont à leur disposition. Cela pouvait se passer en plusieurs étapes pour gagner du temps. Et la nouvelle version du système ne le permet plus.

Églantine a un sourire pincé. Elle répond :

- Effectivement, c'est ennuyeux. Qu'est-ce qui va se passer ?
- On va devoir revenir à la version précédente du système.
- Tout ce travail pour rien... Il y a bien quelqu'un qui vous avait fait cette demande de vérification ?
- Pas vraiment.
- Comment ça ?
- Comme je suis la personne qui connaît le mieux le système, je regarde les améliorations possibles et je les effectue.
- Aucun utilisateur ne vous a demandé cette modification ?
- Non.
- Vous rencontrez souvent les utilisateurs du système ?
- Pas vraiment.
- Qu'est-ce que ça veut dire ?
- Je vois les responsables de service de temps en temps mais ils ne comprennent rien à l'informatique.

Églantine soupire et demande :

- Je suppose que ces responsables ne sont pas non plus des utilisateurs ?
- Un petit peu quand même, ils vérifient que tout fonctionne.
- La prochaine fois, rencontrez des utilisateurs. Ils font souvent des demandes bizarres mais ils connaissent aussi très bien le système..., du point de vue fonctionnel.

Monsieur Marfin fait la moue. Il répond :

- Ça fait tellement longtemps que ça fonctionne comme ça. Pourquoi devrais-je changer quoi que ce soit ?
- Vous avez des objectifs, des motivations dans cette entreprise ?
- Plus vraiment.
- Ah...
- J'ai une mission à assurer, et je le fais le mieux possible.
- Quelle mission ?
- J'ai la responsabilité d'un système que je suis le seul à connaître.

Églantine est surprise ; elle demande :

- Qu'est-ce qui se passe si vous n'êtes plus là ?
- Le système deviendra une boîte noire comme il en existe déjà quelques-unes.
- Une boîte noire ?
- Une machine branchée sur le réseau dont personne ne sait vraiment comment elle fonctionne.
- Vous ne trouvez pas ça inquiétant ?
- Pas pour moi. Je n'ai plus d'états d'âme. J'avertis ma direction depuis des années. Mais ils préfèrent dépenser un peu chaque année pour entretenir une épave plutôt que d'investir dans un nouveau système.

Églantine sourit. Elle va pouvoir prêcher pour sa paroisse. Elle dit :

- Il n'est pas forcément nécessaire d'engager d'un investissement important pour faire évoluer le système.
- Comment ça ?
- Avec de nouveaux outils de développement.
- Même avec des outils d'aujourd'hui, vous vous rendez compte de ce que cela coûte de développer un nouveau système ?
- Pas tant que ça, quand on utilise les moyens d'aujourd'hui.

- Ça veut dire quoi "*les moyens d'aujourd'hui*" ?
- Cela veut dire qu'il n'est plus nécessaire de tout développer sur un projet.
- Hein ?
- Avec le logiciel libre, des briques logicielles sont mises à disposition de tous. Libre à chacun de les utiliser pour ses développements.
- Sans contraintes ?
- Il peut y avoir quelques contraintes légales mais qui sont sans commune mesure avec les économies de temps et d'argent réalisées.
- Les responsables informatiques ne vont pas aimer ça. Ça veut dire que les budgets informatiques pourraient diminuer.
- Pas du tout, ça veut surtout dire qu'il y aurait plus de projets informatiques qui répondraient aux demandes des utilisateurs.
- ...

Après quelques secondes de silence, Églantine poursuit :

- Il n'est plus normal que des utilisateurs effectuent des actions répétitives avec leurs ordinateurs. Il n'est pas normal que des systèmes ne soient plus maintenus parce qu'il n'y a personne qui sache comment ils fonctionnent.

- Ça marche comme ça. Pourquoi prendre le risque de changer ou d'avoir des contraintes légales ?

- Parce que ça marche beaucoup mieux avec les moyens d'aujourd'hui. Prenez l'exemple de Google... Vous pensez qu'ils ont complètement développé leurs outils, leur système ? Bien sûr que non. Ils ont pris des briques existantes et ils les ont juste assemblées pour créer des outils sur lesquels ils ont pris soin de mettre leur nom.

- ...

- Plutôt impressionnant comme résultat en si peu de temps.

- Oui.

- D'ailleurs, certains commencent à se plaindre parce qu'ils utilisent trop bien les briques mises à disposition de tout le monde. Ils parlent même de vol.

- De vol ?

Églantine sourit, puis elle répond :

- C'est pour faire peur. Cela fait partie de la guerre commerciale. On ne peut pas voler ce qui est mis à disposition de tout le monde ! Mais ça ne coûte rien de le dire...

- Guerre commerciale ? Des entreprises se battent pour vendre ce qui est gratuit ?

- Bien sûr. Combien d'entreprises se battent pour vous vendre des mots mis dans un certain ordre ? Que vous appeliez ça un journal... ou un livre.

- ...

- Ça va devenir la même chose en informatique. Un chef de projet informatique sera un agrégateur de briques logicielles existantes. Il faudra toujours faire les joints entre les différentes briques, et il faudra toujours personnaliser pour des utilisateurs spécifiques. Ce sera ça qui sera vendu et qui fera la valeur du projet.

- Valeur du projet ?

- Un outil informatique n'a pas de valeur en soi. On peut donner le meilleur marteau à un mauvais bricoleur, il n'en deviendra pas bon. Le logiciel libre offre une grande liberté de personnalisation. Il peut facilement s'adapter aux besoins et aux capacités de ses utilisateurs. C'est cette personnalisation qui fait sa valeur.

Monsieur Marfin fait la moue. Il demande :

- Qui va s'occuper de développer et maintenir les briques logicielles dont vous m'avez parlé ?

- C'est un effort collectif qui coûte peu à ceux qui s'en occupent.

- Même si ça coûte peu, une entreprise a toujours besoin de rentrer dans ses investissements.

- Ce coût est largement compensé par la renommée et la crédibilité résultant de tels développements. Aujourd'hui, il y a une lutte féroce pour se mettre en avant sur de tels projets. Dans un monde d'information, l'image de marque est fondamentale.

- Si je vous écoute, tout est en place.

- Pas vraiment...

- Qu'est-ce qui manque ?

Églantine marque une pause puis répond :

- Un niveau de connaissance suffisant des clients.

- ...

- Aujourd'hui le niveau de connaissance est tel que l'immense majorité des utilisateurs

achète ce qu'on veut bien leur vendre, sans réfléchir.

- Ce n'est pas de leur faute.
- Je n'ai pas dit ça. D'ailleurs, je me rends de plus en plus compte que c'est la faute des informaticiens. De ceux qui ont le savoir et qui ne le partagent pas.
- Comment ça ?
- Je discute avec des utilisateurs depuis près de deux semaines, et j'en ai beaucoup appris sur l'outil informatique.
- Ici, dans cette entreprise ?
- Oui.
- Vous avez appris quoi ?
- J'ai appris à mettre l'outil technique dans un contexte fonctionnel, j'ai appris l'objectif premier d'un projet...

Monsieur Marfin est surpris, il demande :

- L'objectif premier ?
- En tant que technicienne, je pensais que l'objectif premier était de fournir un programme.
- Mais encore ?
- L'objectif premier est de fournir un outil qui va être utile et bien utilisé.
- ...
- Nous autres informaticiens, nous sommes les techniciens de la salle des machines d'un paquebot à vapeur. Notre objectif n'est pas de mettre du charbon dans les chaudières, c'est de faire avancer un bateau. En ayant le nez dans nos projets, on perd la vue d'ensemble.
- Vous pensez qu'avoir une vue d'ensemble va changer les choses ?
- Oui, parce que ça remet l'utilisateur au centre des préoccupations. Et qu'il devient fondamental de lui parler, de l'informer, de l'éduquer et de l'écouter. Aujourd'hui, on le gave d'outils conçus par et pour des informaticiens. Demain, on devra lui demander ce qu'il veut et le lui fournir.

Monsieur Marfin fait remarquer :

- Mais les utilisateurs ne savent jamais ce qu'ils veulent.
- C'est pour ça qu'il faut absolument les informer et les éduquer. Aujourd'hui, les informaticiens prennent les utilisateurs pour des imbéciles, et les utilisateurs prennent les informaticiens pour des extraterrestres. Il serait plus que judicieux de commencer à discuter régulièrement des besoins et des envies des uns, et des capacités des autres.
- Je n'ai pas l'impression que ce soit pour demain.
- On peut toujours rêver... Déjà, demandez à rencontrer en face-à-face les personnes qui utilisent votre système.
- Après la dernière mise à jour, je crois que je vais éviter de le faire.
- Au contraire, c'est la meilleure occasion. Ça va secouer au début mais si vous êtes vraiment à l'écoute et qu'ils ne sont pas complètement stupides, ça peut résoudre beaucoup de problèmes en très peu de temps.

Monsieur Marfin fait une courte pause. Il répond :

- Ce genre de réunion n'est pas du tout dans la culture de l'entreprise.
- L'outil informatique est en train de passer de l'état de gadget utile à celui d'outil de

vie.

- ...

- La situation de l'outil informatique évolue. La vision de ses utilisateurs aussi. Il va bien falloir que les méthodes de création de ces outils évoluent aussi. La direction informatique devrait organiser des expéditions d'informaticiens dans l'entreprise. Des sortes de safaris pour qu'ils se rendent compte de ce à quoi ressemble vraiment un utilisateur qui n'a aucune connaissance technique, mais qui doit quand même utiliser l'outil informatique.

- Avec notre responsable informatique actuel, on fait plutôt profil bas en essayant de se faire le moins remarquer possible.

- Cela n'empêche pas Caroline de discuter avec ses utilisateurs.

- ...

- Elle a une relation humaine, c'est-à-dire pas seulement technique, et j'ai l'impression que c'est très bien accepté... par ceux qui y participent. Il n'est pas nécessaire de prévenir toute la hiérarchie de ce genre de réunion.

- Cela ne peut pas faire de mal de passer plus de temps à discuter sur son temps de travail. Je vais voir...

Après son entretien avec Monsieur Marfin, Églantine va voir Caroline. Elle lui demande :

- C'était quoi cet entretien avec ce responsable projet ?

- Quoi, ça ne s'est pas bien passé ?

- C'était rigolo..., mais pas du tout ce que j'attendais.

- Comment ça ?

- Il ne fait pas de logiciel libre.

- Et...

- Et, je n'ai rien appris.

- Est-ce que tu lui as fait une bonne impression ?

- J'espère.

- Ça veut dire quoi ?

- Je lui ai fait un cours sur les logiciels libres et leur mode de développement. J'ai même dû lui expliquer qu'il faut qu'il aille discuter en personne avec ses utilisateurs.

Caroline sourit. Elle demande :

- Il t'a écoutée ?

- Je crois.

- Bon, ben alors ça s'est très bien passé.

- Pour lui, oui.

- Pour lui, aujourd'hui, et peut-être pour toi demain.

Églantine marque une pause et demande :

- Comment ça ?

- Si tu veux progresser dans une entreprise, il te faut le plus grand nombre d'amis possible. Tu t'es fait un ami aujourd'hui qui pourra te rendre des services... demain.

- ...

- Il aura peut-être besoin de ressources... le jour où il travaillera avec des logiciels libres.

Épisode 22

La remise du rapport

Ça y est, c'est la fin.

Églantine vient de finir la rédaction de son rapport. Elle a rendez-vous avec Monsieur Lessig dans quelques minutes. Sa mission arrive à son terme.

Elle se demande s'il lui a préparé une nouvelle réunion avec la direction générale pour conclure sa mission. Si tel est le cas, elle est prête à les affronter. Elle a beaucoup appris au cours de ces deux semaines.

Elle imprime son rapport et monte à l'étage de la direction.

Quand Églantine arrive devant le bureau de Monsieur Lessig, l'assistante lui annonce :

- Vous pouvez entrer. Vous êtes attendue.

Un peu surprise, elle entre. Monsieur Lessig est seul. Il commence :

- Asseyez-vous, on va discuter un peu de votre mission.

- On ne sera que tous les deux ?

- Oui. Il y a un problème ?

- Pas vraiment, j'avais prévu tout un discours pour vos directeurs...

Monsieur Lessig sourit et répond :

- Vous avez déjà eu votre quart d'heure de gloire. Vous devrez vous contenter de ma personne pour votre discours.

- ...

- Tout d'abord, j'aimerais avoir votre impression sur l'entreprise, en général.

- L'entreprise en général, ou votre entreprise en particulier ?

- Un peu des deux.

- D'abord, ces deux semaines m'ont permis de réaliser à quel point les relations dans une entreprise ressemblent aux relations dans une ville.

- Comment ça ?

- Dans une petite entreprise, comme dans un village, tout le monde connaît tout le

monde. Ce qui permet des relations plus ouvertes et plus franches. Une grande entreprise ressemble à une grande ville où personne ne connaît personne et où les structures de communication sont rigides et fermées.

- C'est un peu extrême comme impression.

- Comme toute généralité, il ne faut pas prendre ça comme une règle fiable à 100 %. Mais plutôt comme une tendance.

- ...

- Vous connaissez combien de personnes dans cette entreprise de dix mille personnes ?

- Moins de dix mille, c'est sûr.

- Je ne suis là que depuis quelques jours et je pense connaître plus de personnes que vous.

- ...

Après une courte pause, Églantine poursuit :

- J'ai eu la chance de rencontrer les bonnes personnes. Celles qui n'ont pas de problème à briser les conventions de communication.

- Quoi ?

- Dans votre entreprise, même si ce n'est pas une règle écrite, on a l'impression que chaque personne ne peut discuter qu'avec son responsable et son voisin. Et même pas toujours avec son voisin.

- C'est parce que c'est une entreprise et que l'objectif est le travail, pas de discuter.

- Monsieur Lessig, nous vivons dans une société d'informations. Il est impératif de les partager, de les diffuser pour être vraiment efficace. Certaines discussions n'ont peut être pas lieu d'être dans une entreprise. D'autres vous feraient gagner beaucoup de temps et d'argent.

- Ah..

- Voilà, c'est ce que j'ai retenu en premier de ces deux semaines. Quelle que soit la taille de l'entreprise, il faut discuter avec un maximum de personnes, appartenant à un maximum de secteurs d'activité pour avoir un rendement optimal dans sa mission.

- C'est étrange comme vision.

- C'est étrange pour vous du fait de votre position. Vous avez une vue d'ensemble de l'entreprise. Si vous voulez une information, vous demandez et vous l'obtiendrez. Pour les petites gens comme moi, il faut aller chercher l'information, souvent par des canaux de communication non officiels.

- J'ai eu quelques remontées à ce sujet.

- Ah bon ?

- Oui, il semble que vous ayez mis dans la tête de quelques utilisateurs des idées... nouvelles.

Églantine sourit et demande :

- Ce n'est pas pour ça que vous m'avez fait venir dans votre entreprise ?

- À la base oui. J'aurais préféré avoir toutes vos idées pour pouvoir les mettre en œuvre à mon rythme.

- Et ?

- Et maintenant que vous avez mis dans la tête de salariés l'idée selon laquelle ils doivent être maîtres de leurs outils, ils vont être plus attentifs aux outils qu'on va leur donner.

- Je ne vais pas m'excuser pour ça. Je vous ai montré une voie vers une plus grande efficacité. Plus tôt vous allez l'emprunter, mieux ce sera. Et ça ne vous coûtera pas plus cher.

- Je vous avais dit que je voulais rester maître de mon timing.

- Vous êtes toujours maître de votre timing. C'est vous le boss. J'ai juste pris soin de mettre en place des aide-mémoire à votre intention.

- Vous avez l'air de bien vous être amusée pendant ces deux semaines.

- C'est vrai que je me suis..., que j'ai beaucoup travaillé..., très sérieusement.

Monsieur Lessig sourit et demande :

- Ça s'est passé comment avec les ouinedoziens ?

- J'ai fait un paragraphe sur eux dans mon rapport.

- Mais encore ?

- J'ai eu beaucoup plus d'inquiétudes que je n'aurais dû. Ils ne sont pas méchants, pas tous en tout cas. Et ils m'ont permis d'apprendre quelque chose de fondamental...

- Oui ?

- La transmission du savoir sera à la base du changement.

- Attention, le savoir, c'est le pouvoir.

- Je ne vais pas diffuser mes secrets de fabrication spécifiques, mais je veux absolument diffuser les bases.

- Je ne comprends pas.

- Presque tout le monde sait lire et écrire. Ce n'est pas pour autant que je vais diffuser mes données personnelles. Tout le monde devra savoir utiliser et comprendre l'outil informatique. Chacun aura ensuite ses petits trucs, ses recettes pour être plus ou moins efficace.

Monsieur Lessig hésite deux secondes et dit :

- Ce n'est pas demain que tout le monde saura utiliser l'outil informatique.

- Il suffit juste de trouver la bonne méthode d'apprentissage de ce savoir.

- Vous cherchez une méthode d'apprentissage de l'informatique ?

- Oui.

- Vous l'avez trouvée ?

- Pas encore, mais je me rapproche.

- Bon courage.

Après un court silence, Monsieur Lessig demande :

- Vous m'avez apporté votre rapport ?

- Oui, le voilà.

- Il a l'air bien épais. Vous avez déjà fait des rapports d'audit avant celui là ?

- J'ai déjà fait des exposés, à l'école. Mais jamais des rapports d'audit.

- Vous avez l'air d'avoir bien travaillé.

- ...

- Enfin, vous avez l'air d'avoir beaucoup travaillé.

- Ce n'est pas mon impression, mais le client est roi, à ce qu'il paraît. Donc je veux bien vous croire. J'ai beaucoup travaillé.

Monsieur Lessig sourit à Églantine et lui demande :

- Qu'est-ce que vous voulez dire ?
- Disons que lorsque j'ai accepté cette mission, pour cette somme d'argent, je pensais produire un travail un peu plus conséquent. Mais au fur et à mesure des jours, je me suis laissé envahir par l'ambiance générale. Du coup, le résultat n'est pas à la hauteur de mes premiers espoirs.
- Vous êtes en train de me dire que je me suis fait arnaquer.
- Non. Je suis en train de vous dire que si vous aviez suivi ce projet de plus près, vous auriez un rapport plus complet et plus pertinent.
- ...
- La fin de la mission ne doit pas correspondre avec la remise de la première version du rapport. Qu'est-ce qui se passe si vous voulez des précisions sur tel ou tel point du rapport ?
- ...
- Vous repassez à la caisse.
- Vous êtes vraiment bizarre.
- Je ne suis pas bizarre. Je ne suis pas ici pour travailler, pour faire carrière mais pour m'amuser. Donc aucune complaisance, aucun compromis avec les conventions établies. Heureusement pour vous, j'ai l'habitude du travail pour le simple plaisir de bien faire.
- Comment ça ?
- Je vis dans une méritocratie.
- Une méritocratie, qu'est-ce que ça veut dire ?
- Dans le monde des logiciels libres, on gagne pas ou peu d'argent mais de la reconnaissance. Dans ce schéma, seul le résultat du travail produit a une importance.

- L'argent, c'est important.
- Je trouve que c'est plus un problème qu'autre chose dans l'exercice d'un travail. Bien sûr, il en faut pour vivre, mais cela devient rapidement un handicap.
- Ah bon ?
- Par exemple, pour votre audit, quand je vois la taille de votre entreprise, j'aurais pu vous faire payer vingt mille ou trente mille euros. Comme j'aurais pu vous faire payer deux mille ou trois mille euros, ce dont j'ai besoin.
- ...
- Ou pire, j'aurais pu vous faire payer cinq mille euros pour une première version en vous demandant de payer un peu plus pour approfondir l'étude. Et au final, vous auriez payé très cher pour avoir de nombreuses versions. Et au lieu d'avoir un résultat rapide, vous auriez dû attendre des mois pour en obtenir un.
- Vous n'aimez pas l'argent.
- Si vous me donnez de l'argent, je vais le prendre. Mais il n'intervient pas dans mon travail. Il intervient avant quand on décide du montant, et après quand je reçois mon chèque. Entre les deux, je n'y pense pas. Et c'est bien mieux, pour tout le monde.
- Vous allez faire quoi de l'argent de cette mission ?
- Je vais acheter un ordinateur.
- Quoi ?
- Aujourd'hui, presque tous les ordinateurs sont vendus de façon illégale. Je compte en acheter un et faire un procès au fabricant pour faire valoir mes droits de

consommateur.

- Vous êtes vraiment bizarre.

- Peut-être, mais le jour où vous pourrez choisir le système que vous voulez à l'achat d'un ordinateur, vous pourrez me dire merci..., et à tous ceux qui se battent comme moi aujourd'hui.

Après une courte pause, Églantine demande :

- Le rapport, vous allez le faire lire à beaucoup de monde ?

- Cela dépendra de son contenu.

- Comment ça ?

- J'ai l'esprit ouvert. Mais ce n'est pas le cas de tout le monde, y compris dans cette entreprise. Il y a des idées que je ne peux pas véhiculer si je veux rester crédible.

- Comme quoi ?

- Comme, "l'argent n'est pas important", par exemple.

- Pourtant, vous m'avez laissé discuter avec vos directeurs.

- Cela n'a rien à voir. C'était une discussion ouverte qu'on a presque tous oubliée, pas un document d'audit. Ce rapport, si je le fais rentrer dans les données d'entreprise, il y sera encore dans un an, dans dix ans. Je pense que vous comprenez ce qu'est la pérennité d'une information.

- J'espère pour nous que j'ai été raisonnable dans ma rédaction.

- Je verrai ça dans les prochains jours.

Monsieur Lessig marque une pause et demande :

- Qu'est-ce que vous allez faire demain ?

Églantine est très surprise par la question. Elle se sentait bien dans cette entreprise. Elle réunit toute sa fierté et arrive à répondre :

- Je vais reprendre mes interventions à domicile. Vous n'imaginez pas le nombre de personnes qui ont des problèmes d'ordinateur.

Monsieur Lessig sourit puis dit :

- Je vous tiens au courant quand j'ai fini la lecture de votre rapport.

Bonus

Entretien avec Églantine

J : Vous venez de finir la saison 1 de la série "Églantine et les ouinedoziens, la grande migration". Quelles sont vos premières impressions ?

É : Tout d'abord, je tiens à remercier les producteurs qui...

J : Je vous arrête parce que ce n'est pas une remise de prix. C'est juste une interview.

É : Ah. C'est la première fois, ça fait tout drôle.

J : Alors, ces impressions ?

É : Je trouve que ça s'est plutôt bien passé. Il y avait une bonne ambiance. Comme c'était la première fois qu'on travaillait ensemble, il a fallu apprendre à se connaître. Très bonne expérience dans l'ensemble.

J : Avez vous des conseils pour les personnages de fiction qui voudraient en faire carrière.

É : D'abord, il faut avoir confiance en son histoire et ses capacités. J'ai toujours su qu'un jour, quelqu'un viendrait me chercher pour raconter mon histoire.

J : Quels sont vos prochains projets ?

É : Je ne peux pas trop en parler parce qu'il n'y a rien de signé.

J : Vous n'allez pas repartir pour une seconde saison ?

É : Rien est signé. Nous sommes en cours de discussion.

J : Vous voulez dire que la série pourrait s'arrêter là ?

É : Ce n'est pas de mon ressort de décider ce genre de choses. Je ne suis qu'un personnage dans cette histoire. La série peut s'arrêter là, elle peut continuer sans moi, je n'en sais rien.

J : Est-ce que vous avez envie de continuer ?

É : Un personnage de fiction qui vous dit qu'il n'a pas envie qu'on raconte son histoire est un menteur. Donc oui, j'ai envie de continuer.

J : Je n'ai plus qu'à vous souhaiter bonne chance pour la suite.

É : Je vous remercie.

J : Un dernier mot ?

É : J'espère que mon dernier mot n'est pas pour tout de suite.

Scènes coupées au montage

Églantine arrive devant le bureau de Monsieur Lessig. Au moment où elle va y pénétrer, l'assistante l'interpelle :

- Monsieur Lessig n'est pas là.

- Je sais. Il m'a demandé de réparer quelque chose sur son ordinateur en son absence.

Églantine n'attend même pas la réaction de l'assistante, et entre dans le bureau. Elle se dirige vers le fauteuil et s'y installe en prenant ses aises.

Après quelques minutes à se relaxer, elle pose un mot qu'elle a préparé sur le bureau : "Vous devriez jouer au golf plus souvent. Votre fauteuil est vraiment très confortable. Idéal pour se relaxer. Églantine".

Églantine arrive devant le bureau de Monsieur Lessig. Au moment où elle va y pénétrer, l'assistante l'interpelle :

- Monsieur Lessig n'est pas là.

- Je sais. Il m'a demandé de faire quelque chose sur son ordinateur en son absence.

Églantine n'a pas le temps de rentrer dans le bureau que l'assistante lui répond :

- Juste avant de partir, il m'a laissé un message pour vous.

- Ah bon ?

- Il vous confie une mission de la plus haute importance. Il veut que vous alliez donner un cours d'informatique à Monsieur Merlin.

- Monsieur Merlin ?

- C'est un des plus vieux directeurs de l'entreprise.

- Ah...

- Monsieur Lessig m'a dit de vous dire qu'il déteste les ordinateurs. Mais qu'il compte vraiment sur vous pour lui faire changer d'avis sur l'informatique.

- Je vais faire de mon mieux.

Églantine commence à partir quand l'assistante lui dit :

- Pour finir, il m'a dit de vous dire quelque chose que je n'ai pas compris. Mais il m'a dit que vous comprendriez.

- Qu'est-ce qu'il a dit ?

- On n'apprend pas au vieux singe à faire des grimaces dans un fauteuil.

- Il a quel nom votre système ... libre ?
- Linux.
- Linux, c'est un nom ?
- Il y a d'autres noms. Mais c'est trop dangereux de les utiliser. Il y a toujours de gros trolls poilus à l'affût. Même avec Linux, on n'est jamais complètement en sécurité.
- Quoi ?
- Blague d'informaticien libre... ou trop libre. Ne cherchez pas à comprendre.

- Quand je vois la façon erratique de fonctionner des logiciels de ces entités commerciales, j'en viens à me demander si ce n'est pas fait exprès pour conserver cette impression de mysticisme qui entoure l'usage d'un ordinateur

- La notion la plus importante du capitalisme est la notion de concurrence. Une part de marché de 90% est une aberration sociale, économique, politique, ... Ce n'est pas pour rien qu'il est impossible à deux entreprises ayant 45% de part de marché de fusionner. Il devrait y avoir des gardes fou pour éviter d'arriver à ce genre de situation. Que dire alors si la société qui a 90% de part de marché est en plus soutenue dans son fonctionnement par les autorités législatives et exécutives.

La gestion et la diffusion de l'information au cours des âges :

- Avant Hier : Parole pour la diffusion et cerveau pour le stockage.
- Hier : Écriture pour la diffusion et papier pour le stockage.
- Aujourd'hui : Logiciels pour la diffusion et outil informatique pour le stockage.

Nos dirigeants laissent le contrôle de la diffusion à des entités commerciales du fait de leur ignorance et ils taxent le stockage au nom de la sauvegarde de la culture...

Nous vivons une époque où l'Homme a les moyens techniques de communiquer comme jamais. Mais ces moyens ne sont pas utilisés au maximum de leurs possibilités pour préserver des intérêts économiques privés.

Compte rendu d'audit

Projet La Grande Migration

version 1.0

Auteur	Lecteurs
Églantine	Lawrence Lessig
	Tous ceux qui le veulent et qui ont du temps libre

Sommaire :

- 0. Introduction**
- 1. L'entreprise**
- 2. Les rencontres**
- 3. L'existant informatique**
- 4. Les objectifs**
- 5. Les moyens pour y arriver**
- 6. Conclusion**

0. Introduction

L'objectif de ce document est de faire un état des lieux de l'outil informatique dans le cadre de l'entreprise "Lessig & Associés" et de proposer des pistes de réflexion pour améliorer la situation actuelle.

1. L'entreprise

L'entreprise "Lessig & Associés" est une entreprise de famille qui existe depuis plusieurs générations. Le pragmatisme de ses dirigeants successifs lui a permis d'évoluer dans ses métiers et son fonctionnement pour rester compétitive.

L'entreprise "Lessig & Associés" est une entreprise agréable à vivre où il fait bon travailler.

J'ai bien aimé le restaurant d'entreprise qui offre de nombreux menus variés et savoureux.

La décoration des locaux de l'entreprise permet de diffuser une ambiance de sérénité propice au bon déroulement du travail.

La politesse et la gentillesse générale témoignent de cette ambiance de sérénité.

Il y a certes des conflits de temps en temps mais l'ambiance générale permet de les résoudre sans trop de casse.

Il ne manque qu'un système d'information de bon niveau.

2. Les rencontres

Je vais faire un compte rendu de toutes les rencontres que j'ai faites avec les différents corps de métier de l'entreprise.

Cela permet de mettre en évidence leurs différences en ce qui concerne l'utilisation de l'outil informatique (leurs besoins, leurs attentes, leur connaissance, ...).

Tout d'abord, les salariés de l'entreprise font souvent appel au support informatique, ce qui est un mauvais et un bon signe.

C'est un mauvais signe car cela signifie qu'il y a des problèmes mais c'est un bon signe car cela signifie qu'ils ne sont pas découragés.

Le jour où les salariés ne feront plus appel au service informatique ne signifiera pas qu'ils n'ont plus de problème, mais qu'ils sont résignés à les faire résoudre ou qu'ils n'ont plus confiance envers les personnes et/ou les outils qui sont sensées les aider.

2.1 Les directions fonctionnelles

2.1.1 Les comptables

Les comptables ont toujours quelque chose de plus important à faire que d'expliquer leurs problèmes. Très difficile de lancer une conversation.

Mais quand ils ont commencé à parler, il n'y a plus moyen de les arrêter.

Je conseille de les faire discuter plus souvent pour des discussions courtes.

Ils sont tous plus ou moins comptables, pas d'assistant ou d'assistante sans compétence comptable.

Ils ont besoin de gérer des nombres en grande quantité, avec une grande fiabilité.

Ils utilisent beaucoup de fichiers bureautique de type tableur pour gérer leurs données.

Cela entraîne des soucis à travailler ensemble sur les mêmes données.

Du coup, ils se sont spécialisés dans la gestion de tel ou tel type de données (les frais, les amortissements, les investissements, etc..).

Cela pose des problèmes lorsque l'un des comptables n'est pas présent pour cause de vacances, maladie, ou autre.

Ils n'ont aucune idée de ce qu'ils pourraient demander comme nouvel outil au service informatique.

Déjà, si l'ordinateur s'allume et qu'ils peuvent ouvrir leurs fichiers de gestion, ils sont heureux.

2.1.2 Le service commercial

Aucune difficulté à engager une conversation avec les commerciaux. Ils ont juste beaucoup de mal à laisser parler leur interlocuteur.

Je n'ai pas vraiment compris ce que vend l'entreprise mais j'ai compris que si j'en veux, je peux en avoir pour un prix très modéré.

Il y a des assistantes dans le service commercial mais elles n'ont pas été conviées à la réunion. Pas eu le temps de les rencontrer par la suite.

Les données manipulées par les commerciaux sont hétérogènes.

Des tableaux de nombres pour calculer les prix de revient, les marges, les commissions, etc...

Des textes pour les contrats, les méthodes de vente, etc...

Des annuaires pour les listes de clients, prospects, etc...

Ils ont fait acheter un "produit magique" pour un coût non négligeable.

Ils se sont ensuite rendus compte qu'il n'y a pas que dans cette entreprise que les commerciaux exagèrent grandement sur la qualité des produits qu'ils vendent.

Ils savent très bien ce qu'ils veulent et n'ont aucun soucis à le formuler d'un point de vue fonctionnel.

Mais ils n'ont aucune idée de la faisabilité ou non de leurs idées dans le cadre informatique.

C'est l'exemple type de l'analphabète qui a des idées mais comme il ne sait pas comment les écrire et personne à qui les exprimer, elles restent à l'état d'idées.

Ils ne devraient pas avoir de problème avec l'outil informatique. Ils adorent faire travailler les autres. Mais ils se sentent obligés d'argumenter, de convaincre pour faire exprimer leur volonté. Les ordinateurs n'ont pas besoin d'arguments, d'être convaincus, ils font ce qu'on leur demande de faire, c'est tout. Et ils ne demandent pas de commission.

2.1.3 La Direction des ressources humaines

Il y a surtout des assistants (beaucoup plus de femmes que d'hommes) présents à la réunion. Visiblement, la délégation des tâches est une règle d'or.

Les cadres de la DRH discutent et prennent les décisions (le plus important et le plus compliqué bien sûr).

Les assistants ont ensuite la charge de mettre en application ces décisions.

Les types de données à traiter sont surtout du texte et des annuaires. Ce sont des données très sensibles.

Le système en place est obsolète si on le compare aux standards du moment mais il convient car tout le monde a pris l'habitude de l'utiliser.

Comme dit une assistante, c'est une bonne chose car il faut tellement de temps pour former une nouvelle personne à l'outil qu'elle n'a pas peur de perdre son emploi.

Il y a une grande curiosité concernant les possibilités de l'outil informatique.

C'est un élément très important d'un travail quotidien qui pourrait en être grandement simplifié.

Certaines actions ne peuvent être menées à cause d'un manque de temps et de moyen.

Ces temps et ces moyens pourraient facilement être récupérés avec des outils adaptés et efficaces.

2.1.4 Les juristes

Il y a eu peu de personnes présentes à la réunion.

L'outil informatique semble la dernière de leurs préoccupations.

Pour eux, ce n'est qu'un outil de stockage et de communication.

Les données sont en grande majorité des textes contractuels et/ou juridique ultra précis.

Il y a un grand besoin de recherche d'informations. Mais comme le stockage des données n'est pas prévu à cet effet, les recherches se font par des moyens non automatisés.

Ils ne font aucun projet informatique, à quel que niveau que ce soit.
Ils semblent n'avoir besoin que d'envoyer des emails et d'imprimer des documents.

2.1.5 Les ingénieurs

Ils ont une vision très pratique de l'outil informatique. Mais ils ne l'utilisent pas vraiment.

Ils peuvent tout faire avec leurs machines outils. Mais ils n'ont pas les mêmes réflexes avec leurs ordinateurs. Ils préfèrent l'aspect concret de leur outil de fabrication à la gestion des données avec un ordinateur.

Il y a aussi un manque évident de connaissance des capacités des ordinateurs.
S'ils pouvaient mettre en forme toutes leurs idées fonctionnelles, leur travail en serait beaucoup plus efficace.

Ils sont très demandeurs de nouvelles idées mais hésitent à remplacer les outils qu'ils maîtrisent par d'autres qu'ils ne sont pas sûrs de maîtriser autant.

2.2 Le service informatique

2.2.1 Les Administrateurs réseau

Ils se tournent beaucoup les pouces et se prennent pour les rois du monde.
Ils se plaignent de tout le monde qui les empêche de travailler sérieusement.
C'est ce qui se passe dans une entreprise qui ne maîtrise pas son outil informatique avec une hiérarchie qui ne comprend pas les métiers qu'elle est sensée superviser.

Beaucoup de choses à changer pour rendre ce service efficace.

2.2.2 Les Administrateurs messagerie

Ils se tournent beaucoup les pouces et se prennent pour les rois du monde.
Ils se plaignent de tout le monde qui les empêche de travailler sérieusement et surtout des administrateurs réseau qui font ce qu'ils veulent, c'est à dire tout sauf ce qu'il faudrait faire.
C'est ce qui se passe dans une entreprise qui ne maîtrise pas son outil informatique avec une hiérarchie qui ne comprend pas les métiers qu'elle est sensée superviser.

Beaucoup de choses à changer pour rendre ce service efficace.

2.2.3 L'équipe de support informatique

Beaucoup de ouinedoziens.

Ils sont les ambassadeurs d'un système corrompu et comme ils ne connaissent que ce système, ils sont prêts à le défendre de leur vie.

Ils n'ont aucun pouvoir de décision et n'ont finalement qu'un pouvoir de nuisance relativement faible.

Ils ne sont que des obstacles à déplacer. Ils s'adapteront ou seront balayés.

Le problème quand on essaye de connaître les gens, c'est qu'ils deviennent plus sympathiques.

Ils ne sont pas parfaits mais pas nuls non plus. Ils sont juste humains avec leurs qualités et leurs défauts.

Le système informatique mis en place et le manque d'ambition de l'entreprise en ce qui concerne l'outil informatique leur permet de se sentir à l'aise dans leur métier. Ils remplissent parfaitement la mission qui leur est confiée.

Évaluer la qualité d'un service par des statistiques impose de faire du chiffre. C'est une hérésie.

Je conseille fortement de ne plus utiliser du quantitatif pour évaluer du qualitatif.

3. L'existant informatique

3.1 La salle serveur

C'est un symbole de l'importance de l'outil informatique pour une entreprise. Le moins que l'on puisse dire est que dans cette entreprise, l'outil informatique n'est pas pris au sérieux.

Un investissement et une rationalisation des ressources est à prévoir de toute urgence, quelle que soit l'orientation et les futurs outils utilisés.

3.2 Le poste de travail standard

Aucune normalisation de l'outil. On a l'impression que chaque utilisateur a un ordinateur personnel sur son bureau.

La mise en place de normes de gestion et d'utilisation est à prévoir de toute urgence.

3.3 Les applications métier

Aucune application n'a l'assurance d'être maintenue dans les prochaines années.

Certaines applications ne sont que des boîtes noires. Personne ne sait vraiment comment elles fonctionnent. Mais comme elles fonctionnent, il n'est pas question d'y toucher. C'est un risque qui ne semble même pas calculé.

Compte tenu de l'importance de l'outil informatique, les conséquences ne peuvent être catastrophiques. Mais quand même, ça ne fait pas très sérieux...

3.4 Les gadgets

L'ordinateur est utilisé plus comme un gadget utile que comme un véritable outil de travail.

J'ai croisé quelques cadres très fiers de leur nouveau téléphone ou assistant personnel. Il ne sont pas fiers des nouvelles possibilités d'action qu'ils ont en main mais de l'objet en lui-même et du prestige qui va avec.

Un peu comme des enfants dans une cours de récréation qui friment avec leur nouveau jouet. Très triste.

4. Les objectifs d'une migration

Il m'a fallu beaucoup moins que deux semaines pour me rendre compte que l'outil informatique n'est pas utilisé dans cette entreprise comme il pourrait, ou même devrait l'être.

Je vais énoncer les principaux éléments en faveur du lancement d'un projet de migration.

NdA : Le terme migration est utilisé dans le cadre d'un système informatique lorsque celui-ci connaît de profonds changements. En cas de changements mineurs, on parle d'évolution.

4.1 Rendre l'entreprise indépendante

Aujourd'hui, l'immense majorité des outils utilisés sont fabriqués par un prestataire qui est le seul à pouvoir les fournir.

Une migration devra avoir comme objectif d'utiliser des outils qui peuvent être fournis par plusieurs prestataires.

Ce ne sera plus l'outil mais la compétence et les prestations associées qui feront la différence entre tel ou tel fournisseur.

Certains fournisseurs se comportent comme des rentiers avec des clients "otages" de leurs outils.

Comment peut-on accepter d'acheter un outil quand on sait que le vendeur fait 80 % de marge ?

4.2 Faire plus confiance au savoir de ses collaborateurs qu'à ses contrats.

Aujourd'hui, l'entreprise fait plus confiance à un contrat qu'à ses collaborateurs.

En choisissant des outils clés en main sans possibilité de les modifier pour correspondre aux spécificités de l'entreprise, les décideurs montrent leur volonté de faire plus confiance à des prestataires pour mettre en place les outils de l'entreprise.

Quel genre de dirigeant responsable et respectueux de ses collaborateurs fait plus confiance à des contrats qu'à ses collaborateurs ?

Une migration devra avoir comme objectif de donner la parole aux salariés de l'entreprise pour qu'ils expriment leur volonté et leurs besoins en matière d'outil informatique.

Charge au service informatique de trouver les outils qui correspondent le mieux à ces demandes.

4.3 Pourvoir frimer sur les parcours de golf sans téléphone

Certains dirigeants d'entreprise profitent de leurs rencontres sur les parcours de golf pour se mettre en avant face à leurs homologues.

Cette migration peut apporter, par son côté novateur, des éléments de fierté facilement exploitable dans ces conditions.

L'humanité aspire au savoir et à la liberté. Ce n'est qu'une question de temps et de volonté.

Le domaine informatique a beaucoup à apporter dans ces deux domaines.

Autant profiter de la vague qui se forme que d'être à la traine en ramassant les miettes.

5. Les moyens pour y arriver

5.1 Le budget

La gestion du budget du service informatique, pour ce que j'ai pu en voir est une aberration industrielle.

Un service informatique ne doit pas avoir qu'un budget de gestion.

Il doit aussi avoir un budget pour les projets à moyen et long terme. Un système informatique doit avoir des investissements régulier et maîtrisés.

Il ne sert à rien d'acheter des quantités astronomique de pansements quand le mal est

plus profond.

Cela impose d'avoir un médecin ou même un chirurgien à disposition (donc coût temporaire plus élevé) mais cela garantit un résultat beaucoup plus propre et fonctionnel au final.

5.2 Rationalisation du système d'information.

Comme il a été dit précédemment dans ce document, l'outil informatique ne semble obéir à aucune règle d'entreprise. Chacun se débrouille pour avoir un outil qui répond à ces besoins sans se soucier de son intégration dans un système global, celui de l'entreprise.

Fixer des normes et des règles ne coûte pas forcément cher (ça dépend souvent du prix du costume du consultant qui vend la prestation).

Et ça offre un cadre de développement qui permet d'économiser beaucoup de temps et d'énergie par la suite.

5.3 La formation

La formation est la clé du succès d'une migration.

Sans elle, une migration revient à changer de prestataire et/ou d'idéologie.

Avec elle, cette entreprise peut devenir autonome dans ses choix fonctionnels et dans ses choix de prestataires.

La formation des dirigeants à la notion de système d'information.

Ce que c'est, ce que l'on peut en faire, ce que l'on peut en attendre en 2010...

La formation de tous les utilisateurs de l'entreprise à l'outil informatique.

Pas une formation spécifique qui ne sert qu'à apprendre à cliquer sur telle ou telle icône pour faire fonctionner une application.

Une formation de base pour transformer tous les utilisateurs de cette entreprise en utilisateur averti. Ils ne sauront pas programmer des ordinateurs mais ils auront une notion suffisamment précise de ce qui est possible ou pas possible qu'ils n'hésiteront plus à le demander et surtout à l'imposer.

La formation du personnel se déroulerait au fur et à mesure de la mise en place de nouveaux outils.

La formation ne nécessiterait pas forcément des arrêts de travail, de longues sessions puisqu'elle se déroulerait par petite touche, au fur et à mesure du temps.

5.4 La mise en concurrence des prestataires et des fournisseurs.

Tout outil où il ne peut y avoir mise en concurrence des fournisseurs et/ou prestataires doit être écarté.

Un des principes de base du capitalisme est la notion de concurrence. Ce n'est pour rien. Lorsqu'un fournisseur n'est plus soumis à une concurrence réelle de la part de ses concurrents, il en profite au détriment de ses clients. Il est important de ne pas faire partie de ces clients.

5.5 Un exemple évident et méconnu

Voici un exemple d'évolution matériel de l'outil informatique. Le clavier ergonomique bépo.

La disposition des touches sur un clavier d'ordinateur est un héritage des premières machines à écrire.

Des études d'ergonomie ont démontré que cette disposition est loin d'être optimale pour l'efficacité et la santé de ses utilisateurs.

En plaçant les touches d'un clavier judicieusement, on peut réduire sensiblement les mouvements des poignets d'un utilisateur. Cela réduit d'autant sa fatigue musculaire et augmente sa cadence de frappe.

Pour le français, on a le clavier Bépo (entre autres).

Il faut environ un mois pour retrouver le rendement que l'on avait avec un clavier classique.

Un mois d'apprentissage et d'adaptation pour toute une vie plus facile et plus efficace. C'est un investissement que peu de personnes font car on n'a jamais le temps de rien, que les claviers de ce type sont rares (cela obligerait les constructeurs à fournir une option peu rentable pour eux).

Mais c'est un investissement qu'une entreprise peut envisager de prendre.

C'est un exemple évident et méconnu qui permet d'améliorer de façon significative l'utilisation de l'outil informatique.

6. Conclusion

Il faudra plus qu'une étude de dix jours pour faire une évaluation budgétaire de cette migration.

Son prix dépendrait de la durée de la migration, de l'ambition des nouvelles infrastructures, de la volonté et de la réticence des utilisateurs à utiliser ce nouveau système...

Plus le temps de cette migration serait long, plus son budget serait lié au budget de fonctionnement du service informatique.

Une migration qui permettrait à cette entreprise d'obtenir un système d'information libre est un projet de moyenne durée, trois à cinq ans.

Elle doit obtenir un support inconditionnel de la part de la direction.

Il y aura de la réticence de la part d'utilisateurs qui ne maîtrisent pas l'outil et qui ont peur de tout changement.

Il y aura de la réticence de la part d'informaticiens qui arrivent à passer pour des professionnels de l'informatique alors qu'ils ne savent qu'appuyer sur des boutons.

Il y aura de la réticence de la part de décideurs avec lesquels des fournisseurs sont très généreux.

Il y aura de la réticence de la part de fournisseurs pour lesquels la mise en concurrence signifie la fin de marges bénéficiaires indécentes.

Il faudra faire attention aux forces intérieures et extérieures qui vont tout faire pour faire échouer la migration.

Support inconditionnel de la direction et des incorruptibles pour mener la bataille sur le terrain.

Car si migration il y a, ce sera une bataille, et elle ne sera pas que technique.

C'est le prix à payer pour retrouver sa liberté de choix et d'actions.

À suivre...