

Tombé de haut (Skaï faux¹)...

- « Tombé du ciel, à travers les nuages... ».

La chanson de Higelin hurlait à plein tubes dans l'habitacle de l'Aston Martin DBS². Au volant triple zéro³, à plus de 150 km/h quai Branly, pourchassait la Mercédès noire du trafiquant de barres chocolatées le plus recherché de la planète, le célèbre terroriste Karlos⁴.

A ses côtés, une plantureuse créature blonde aux jambes interminables, répondant au doux nom de Joyce – agent spécial de la NSA – semblait un peu crispée sur son siège.

- Allons ma chère, détendez-vous ! et desserrez donc ces jolies mains, vous allez griffer mon alcantara. Q en serait fort mécontent.
- Tout de même ! vous allez tellement vite...Oh ! Att...

D'un magistral coup de volant, triple zéro esquiva deux Vélips indéclicats qui lui avaient coupé la route, en montant sur le trottoir. Il évita une poubelle, puis reprit son cap, non sans exprimer une petite moue d'insatisfaction.

- Bond ! Vous avez percuté un gros monsieur moustachu qui sortait de la salle de conférence
- Je n'ai rien vu de tel
- Bien sûr que non, il fallait se retourner pour le voir...même qu'il y avait inscrit JFTL...bizarre !
- En pleine poursuite, ma chère je regarde devant moi...et qu'y a –t-il de bizarre là dedans ?
- Que pouvait bien faire un homme à la Journée des Femmes au Travail Libérées ?

Joyce regardait en arrière l'attroupement qui se formait. Sous le ronronnement du moteur Bond distingua clairement au travers de son amplificateur auditif :

- Oh non ! c'est trop injuste...ce chauffard à percuté notre Vice-président.

Il poussa un soupir de soulagement et reprit à l'attention de Joyce.

- Tout va bien, je pense qu'il est tiré d'affaire !
- Ah bon, et comment savez-vous cela ?
- Parce que la JFTL est la Journée Française des Tests de Logiciels, qu'elle se déroule aujourd'hui 26/03/2013 et que le monsieur en question est le vice-président du CFTL, qui organise l'événement et que c'est précisément ce monsieur qui écrit l'histoire en ce moment.
- Comment... ?
- Comment je sais ? Facile ! Tout est sur la console multimédia : www.jftl.fr puis www.cftl.fr⁵
- Ah, oui, pas mal ! Dans ce cas cela change tout !
- Voilà ! Maintenant, laissez-moi me concentrer sur ma cible, voulez-vous.

Bond appuya à nouveau sur l'accélérateur et la DBS fit un prodigieux bond en avant pour se rapprocher encore de la limousine noire.

¹ Ou cuir de « corps daube » en English in the text.

² Et pourquoi ne pourrait-on pas aussi avoir des chansons en français, hein ?

³ Le code des agents spéciaux de classe « si tu meurs, je te tue »

⁴ Non, pas feu le sympathique chanteur de « big bisous »...quoique !

⁵ **Dépêchez-vous, les places partent vite et le 26/03 approche à grand pas**

- *Bond ! Passez le pont de l'Hudson River, on va le courser par l'autre rive.*
- *Joyce, nous sommes à Paris...c'est la Seine*
- *C'est bizarre, je viens pourtant de voir la statue de la Liberté*
- *Vous êtes sûre que vous n'avez pas goûté aux friandises frelatées de notre ami Karlos tout à l'heure ?*
- *J'ai juste un peu essayé le Jupiter au goût hamburger, le Voie-Lactée à la choucroute, le Trix au bœuf cajun et un peu reniflé le Tigre au goût hareng...mmmh !*
- *Oui, je comprends tout maintenant. C'est addictif ces saloperies. Tenez, respirez ceci et vous vous sentirez mieux ! (Bond pressa sur une commande et la boîte à gant s'ouvrit sur un canard en caoutchouc jaune)*
- *Pardon ?*
- *Non, pas le canard, c'est mon jouet de bain de collection, vendu au moins 10.000€ chez SotSeby's...à côté. (il désigna un spray nasal methol-eucalyptus, recette exclusive de Q, et Joyce s'en envoya une pleine rasade dans les narines)*
- *Wouaah c'est fort ! Oh attention, il tourne vers Issy...*

La DBS fit une embardée, et percuta la rambarde avant de plonger tout droit dans la Seine. Avant qu'elle ne touche le fond, les roues avaient déjà fait place à des ailerons et deux propulseurs avaient jailli du pare-chocs arrière, transformant le bolide en un sous marin de poche dernier cri.

- *Pas mal, non ? annonça Bond pas peu fier*
- *Peuh ! J'avais déjà vu ça au cinéma...c'était avec une Lotus je crois.*
- *Une Lotus ! Chiqué ! Au fait, j'aurais dû m'en douter en voyant la Seine, il ne tournait pas par ici, mais par là...miss dyslexique !*
- *Je n'ai pas dit PAR ici, mais VERS Issy...Mr Sonotone*
- *Bah ! Ce n'est pas grave, on va se sortir de là à Issy et on le rattrapera plus loin par là, dit triple zéro en désignant la route sur la console GPS.*
- *Heureusement que j'ai eu la présence d'esprit d'attacher un mouchard sur sa voiture...se contenta de répondre Joyce dans un demi soupir.*
- *En effet, il ne perd rien pour attendre.*

Mais laissons donc nos super zéros aux prises avec Karlos et les eaux tumultueuses de notre belle capitale, et, sans transition, passons à la suite de nos programmes.

Tout comme on peut être podologue et pédagogue (après tout l'un n'empêche pas l'autre), on peut être testeur et utilisateur tout à la fois (c'est même recommandé parfois). Et, le croirez-vous chers lecteurs (et lectrices)⁶, il m'arrive sans vergogne de basculer de la première à la seconde catégorie. Oui, comme cela, sans crier gare. Je me décide un matin, j'enfile mon costume d'utilisateur et je me fonds dans la masse des autres utilisateurs, pour échapper, l'espace d'un instant, à mon destin et à ma condition (de testeur), en espérant ne pas me faire rattraper par les événements.

L'espace de dix longues minutes (au mieux), je goûte à cette sorte d'extase ignorante que connaît celui qui ne doit pas se soucier du comment ça marche et du pourquoi ; de celui qui sait que d'autres

⁶ Cela fait du bien à la profession, un peu de féminité dans ce monde impitoyable et macho de l'informatique...et à mon ego aussi de me savoir lu par de jolies Boeren Bond girls

ont travaillé dur pour concevoir ces applications dont j'use et j'abuse et pour lesquelles je paie directement ou non, intentionnellement, ou non, mais qui n'ont été faites que pour moi⁷.

Et puis la réalité me rattrape, le testeur en moi reprend brutalement le dessus et se rappelle à mon mauvais souvenir.⁸ Et à ce moment, mon univers bascule et j'enrage contre ceux qui ont si mal interprété mes demandes et mes besoins, contre ceux qui ont laissé passer de telles aberrations et aussi – il faut bien être juste – contre moi-même qui n'ai pas su me faire comprendre.

J'exagère, me direz-vous ? Laissez-moi donc vous conter quelques mésaventures ordinaires d'un utilisateur lambda perdu sur la planète IT.

Mon premier exemple relate une mésaventure qui m'est arrivée récemment. Elle commence dans une gare. Un moment d'inattention et mon bagage disparaît et avec lui les billets de train qu'il contenait pour mon prochain voyage, la semaine suivante. Passés l'émoi et la rage de m'être ainsi fait voler, je me dirige vers le guichet et demande à la préposée de bien vouloir réimprimer mes billets. En tant qu'utilisateur, la demande me paraissait recevable en raison du fait que :

- Mes billets avaient été émis à mon nom et payés avec la carte bleue que je présentais en ce moment à la guichetière (qui faisait preuve d'une empathie naturelle et semblait rassurée à la vue du sésame muni des logos à la colombe et d'une grande banque nationale)
- Le dossier électronique de réservation devait toujours être visible dans le système⁹ (ce que la préposée ne tarda pas à me confirmer en me donnant du Mr Denoo). Même si c'était écrit sur ma carte, cela me rassura un peu, mais je n'allais pas tarder à tomber de haut.

Quelle ne fut donc pas ma surprise lorsque, après un changement brutal d'expression faciale, je me vis essuyer un refus ferme mais néanmoins poli.

Face à ma déception et à mon insistance un peu appuyée, la préposée m'opposa que j'avais confondu dossier électronique et e-billets (billets imprimés à domicile et commandés en ligne), et que si j'avais disposé de ces derniers une nouvelle impression aurait été possible, mais que face à des billets imprimés et retirés à une borne automatique en gare, elle était impuissante. Toutefois, me dit elle, avec le numéro de plainte (3 longues heures d'attente), le service client ferait, elle n'en doutait pas, un geste. Pour le reste, il n'y avait d'autre solution que de racheter de nouveaux billets.

L'utilisateur en moi étant à la limite de l'explosion, je passai mon costume de testeur et tentai de comprendre pourquoi une demande a priori honnête devenait subitement irrecevable. Je me fis donc l'avocat du diable en tentant d'identifier où le bât pouvait bien blesser :

- Les places étant numérotées et réservées à l'avance, il ne pouvait logiquement y avoir d'overbooking. Et, comme j'avais bien l'intention de voyager à MA place la semaine suivante, soit mon voleur ou un quelconque receleur qui aurait eu l'intention d'usurper mon identité allait devoir me donner des explications, soit, dans le cas improbable où j'aurais voulu moi même frauder, des billets excédentaires m'auraient été aussi utiles qu'une

⁷ On peut rêver !

⁸ Vous ai-je déjà dit combien ce métier s'accroche, comme une malédiction ?

⁹ Le mot magique de l'utilisateur qui ne comprend rien à ce qui se passe derrière le clavier, qui ne veut pas le savoir et qui par ailleurs n'a aucune raison de ne pas s'en préoccuper.

boussole sur la lune. Donc personne ne pouvait voyager à ma place, ni deux fois pour le même argent.

- Restait alors la piste du remboursement. Bien sûr, je pouvais toujours prétendre avoir égaré mes billets, les faire dupliquer, puis me faire rembourser les premiers alors que je voyagerais gratuitement avec les seconds. Oui, c'était courant, mais dans ce cas, pourquoi la duplication était-elle possible avec des e-billets, et pourquoi le fameux système ne pouvait-il pas soumettre le remboursement à une vérification en agence...et à une remise en vente des places, ce qui aurait rendu la manœuvre impossible en raison de la numérotation ?

Je dois bien vous avouer que je reste sans réponse et que l'utilisateur en moi reste pantois et incrédule. Pour la petite histoire, j'ai retrouvé mon bagage - vidé de tout ce qui était négociable - mais pas de mes précieux billets. Sans doute mes voleurs ont-ils sagement préféré s'éviter une file d'attente et des explications courtoises mais fumeuses. Au moins je ne voyageais pas par le Fyra et j'arrivai à destination à peu près à l'heure.

Mon second exemple concerne mon expérience utilisateur avec une entreprise spécialisée dans les logiciels de gravure sur CD et DVD.

Imaginez un PC fonctionnant parfaitement et gravant occasionnellement et sans rechigner CDs et DVDs au moyen du logiciel « JGSB¹⁰ 10.1 ». Au moment des soldes JGSB me contacte par e-mail pour me proposer, à un prix tout doux, leur nouvelle version 12.4, encore meilleure, encore plus complète et encore plus performante. Et, comme si ce n'était pas encore assez tentant, ils m'offrent deux produits partenaires en plus¹¹.

Emporté par la bonne affaire, je me laisse convaincre et installe la nouvelle version et toutes ses belles promesses. Quelle déception ! mon JGSB qui fonctionnait sans accroc en version 10.1, est devenu en l'espace de 2 versions majeures (upgrade) et 3 mises à jour (update), une fabrique à sous-verres vintage. Je pourrais m'étendre sur plusieurs pages tant les échanges avec leur service client est symptomatique, mais pour éviter de devenir ennuyeux, je vais aller droit au but :

- J'ai aujourd'hui échangé de nombreux mails sans obtenir à ce jour de réponse satisfaisante
- Malgré la prise de traces, de captures d'écran et de configurations système complètes¹², JGSB continue à produire massivement des sous-verres pour toute la famille (j'en suis passé aux amis, si vous voulez un service en polycarbonate métallisé pour la maison ou pour garnir le sapin, contactez-moi, c'est le top du chic !)
- Le diagnostic des experts de JGSB est sans appel : « cela ressemble plus à un problème de gravage »¹³, le traitement est radical : changer de media (d'abord les disques, puis le graveur si rien n'y fait, non sans avoir essayé une mise à jour du « firmware », on ne sait jamais)...
- J'ai réinstallé JGSB en version 10 et il fonctionne toujours...et cerise sur le gâteau, j'ai trouvé sur la toile une version OpenSource de JGG¹⁴ qui fonctionne encore mieux (même si je l'avoue il ne fait pas pouët pouët en Swahili). Qu'en penser ? Je vous le demande, sinon que dure est la chute, surtout si la chute dure.

¹⁰ Je Grave Super Bien

¹¹ Ainsi je peux maintenant créer des pages web en Swahili et éditer des sons pouët pouët en plus. G-E-N-I-A-L !

¹² JGSB doit sûrement savoir aujourd'hui tout de mon système de ses options philosophiques à ses préférences alimentaires

¹³ Ils sont forts tout de même ! Respect !

¹⁴ Je Grave Gratis

- Et dire que je vais bientôt vous parler de Migration à la prochaine JFTL...c'est à en avoir peur !

Sans doute ces exemples, que je pense tous nous avons peu pu prou rencontrés au sein de nos multiples voyages sur la planète IT, nous éloignent-ils un peu de mes sujets de prédilection...mais au fait, est-ce bien le cas ?

Car en effet, si l'on y réfléchit à deux fois, il s'agit bien là de décalages entre ce qu'un utilisateur lambda attend de l'informatique et ce que les techniciens, développeurs et testeurs que nous sommes, sans parler des analystes et autres responsables-produits, en ont fait.

Pour la beauté du geste et le bénéfice du doute, je ne qualifierai même pas ces tristes expériences de dysfonctionnement, mais simplement de décalage. De décalage ordinaire même !¹⁵

De ce mur d'incompréhension qui sépare le métier, les utilisateurs et les services informatiques. De ce mur que chacune des parties prenantes construit sciemment et patiemment parce qu'elle n'a (prétendument) ni le temps, ni l'envie de se mettre à la place de l'autre.

- Informaticiens : n'oubliez jamais pour qui vous concevez votre produit ou votre service. L'utilisateur n'est pas un expert et il se moque bien de la technique, de comment c'est fait et de où cela « tourne ».
- Utilisateurs : n'oubliez jamais que de votre implication et de votre clarté dépend aussi le résultat. Personne ne devine vos pensées, personne ne sait mieux que vous comment utiliser le système, alors n'hésitez pas à partager votre expérience.

Le rapprochement commence avec l'analyse des besoins. C'est un des défis à venir tant pour nos TIC que, à notre modeste échelle, pour le CFTL.

Qualitativement vôtre...et à l'occasion, parlez-nous de vous et racontez nous vos expériences dans le beau monde du test...

¹⁵ Business as usual trois fois hélas !