

Crash des municipales : la boîte noire n'a pas tout dit

Il a donc eu lieu, l'accident industriel que l'on redoutait depuis que le logiciel NewsGate nous impose ses comas réguliers. Il n'est pas venu du programme danois, mais du système de saisie des résultats électoraux. Soho K.O., dimanche, et ranimé trop tard pour donner à nos lecteurs les tableaux municipaux.

Cet accident est survenu au pire moment, celui où l'on devait fournir sur Internet et le papier les données du scrutin le plus local. Tout le monde a serré les dents, c'est vrai, pour sortir un canard, au fil d'une puissante chaîne de solidarité justement saluée par le directeur général.

Le même Jacques Hardoin a hélas jugé prioritaire de demeurer en réunion avec les actionnaires à Reims, plutôt que de regagner Lille ce mardi pour le comité d'entreprise. Malgré les efforts du directeur des ressources humaines, il a ainsi laissé un certain silence couvrir nos inquiétudes et notre colère. Si l'origine du crash est connue, comment a-t-il été possible ? Les tests ont-ils été suffisants ? Peut-on vraiment se résoudre au règne du « *ça passe ou ça casse* » ?

Peut-on se contenter de penser que l'effet sur les ventes a été limité ? Et que les abonnés surmonteront leur désillusion (journaux livrés trop tard ou pas du tout, l'impression s'étant achevée à 6h25, après un acrobatique remaniement des éditions) ? On ne devait en tout cas pas leur imposer, lundi matin, le camouflet d'un répondeur et d'un renvoi au standard général. Avoir interrompu l'accueil téléphonique des clients jusqu'en début d'après-midi, c'est inacceptable.

Il faut donc, de la part de la direction, plus qu'un petit encadré d'excuses à l'adresse de nos lecteurs ; mais un véritable courrier et une attention redoublée. Il faut plus que quelques explications et assurances incomplètes à l'adresse des salariés de la Voix, fatigués de s'user les nerfs par la faute d'un logiciel scandinave si difficile à améliorer. Il est temps que les médecins de CCI sortent leurs bistouris et leurs vaccins, plutôt que leurs patches.

Minimiser ce qui s'est passé dimanche soir serait pire que tout.