

MEMOIRES
D'UN HOTLINER
CHEZ
AREVA

De Thierry DUVAL

Frontal, quel drôle de nom	8
Les débuts – 1er appel.....	9
Découverte et VIPs	11
Les gamins qui en savent plus (que moi)	13
La routine, la chaîne, l’ennui	15
Comment en faire rappeler un autre.....	17
La migration de la messagerie –1	18
Evolution : le backlog, ou file d’attente.	20
La messagerie – 2 : la chute de la tour LTA	22
Evolution : VIP et mails, sans même le savoir.	26
Deuxième engueulade, les faux culs et les gros culs.....	29
Ca roule avec la bureautique, pourquoi ça ne doit plus.....	34
Titan, tout ça pour lire un article sans se bouger.....	37
Le fond d’écran	39

Un jour, après avoir répondu à une annonce que je n'aurais pas même parcourue quelques mois plus tôt, je décrochais un entretien. AREVA (mais si, vous connaissez, les centrales nucléaires !) cherchait des gens. Le boulot, je vous le décrirais pas, j'aurais en son temps envoyé mes stagiaires pour le faire. J'acceptais et pris rendez-vous avec le responsable.

L'entretien fut cordial, il parcouru mon CV, en discuta longuement avec moi, et abrégé la conversation avec la phrase clef « vous êtes surqualifié. Je garde votre dossier s'il y a un autre poste. ».

Je le remerciai poliment, je commençais à avoir l'habitude de la formule. La recherche de main-d'œuvre devait être une mode, je répondis quatre fois à cette série d'annonce, chaque fois pour un employeur différent. Les agences d'intérim de Caen, Rouen et Nantes m'ont toute contacté et demandé des infos. L'EPR était en route, et avait besoin de petites mains.

J'eus un appel, de la part de mon contact AREVA, pour un autre entretien. Pour un autre contrat m'assura-t-il. Pourquoi pas, après tout ?

C'est ainsi que je me retrouvais en face de R...

Arrivé avec 15mn de retard, j'avais fini les magazines de la salle d'attente quand il apparut. L'entretien fut bref, les questions simples : si je devais bosser avec des jeunes, des équipes, est-ce que je pouvais faire l'affaire ? Je lui rappelais mon cursus, mes bientôt trois décennies de cadre, toutes les personnes que j'avais eues sous mes ordres, et l'assurais de mon entière disponibilité.

« Bien, tu commences lundi, 8h. Ha oui ici, on se tutoie tous ! ». Je sortais faisant le fier, ne retrouvait plus mon badge d'accès dans mes multiples poches, n'arrivant pas à débloquer le tourniquet, bref la totale.

Je rentrais sur un nuage, mais en voiture quand même. La soirée se termina au chinois – non ce n'est pas une figure du kamasoutra mais un restaurant du coin que nous aimons – et je commençais à voir la vie d'un autre angle. Ma femme me bombardait de questions, mais j'étais incapable d'en répondre à la plupart, j'avais soit oublié de les poser, soit oublié la réponse. Le salaire je savais, c'était dix pour-cent au dessus du minimum légal. Chaque mois de travail me coûtait six cent brouzoufs par

rapport à avant. Le boulot ? « Technicien bureautique et réseau », un peu restrictif, j'en sais faire plus, mais bon, toujours ça. Le contrat ? Jusqu'à fin décembre. Les perspectives ? Evolution possible, AREVA est une grande maison. Mon patron ? ManpowerGroup, enfin une de ses filiales.

Le lundi, j'étais fidèle au poste, l'entrée ouest de l'arsenal de Cherbourg. Avisant quelqu'un d'aussi perdu que moi, je lui demandais s'il attendait aussi, mais non, nous n'avions pas le même employeur en vue. Je pris alors mon avis de rendez-vous, je connaissais l'arsenal de longue date, et croisais mon futur boss en sortant du poste de police.

Nous étions trois. Trois volontaires pour la hotline, profil et expérience complètement différents. Honneur aux dames, H... d'abord. La cinquantaine passée, des années à bosser en support comptable, elle avait l'expérience du « call ». Elle ne cachait pas qu'elle était là parce qu'au bout de deux ans de chômage, elle ne pouvait plus rien refuser. Pas pour l'argent, personne ne prend une place comme ça pour l'argent, mais pour les indemnités. Ce boulot n'était pour elle qu'un moyen d'obtenir encore deux ans d'allocations, rien de plus. Elle s'y tint, ne dévia pas d'un pouce, et les eut.

M..., ensuite. Le gamin. S'il avait vingt trois ans, il les cachait bien. Développeur informatique, mon premier métier – et sans doute le seul que j'ai jamais aimé – il végétait en attendant de trouver. Je crois qu'il a trouvé, et je lui souhaite tout le bonheur du monde, même si c'est à l'autre bout du monde. A ton âge, gamin, file quand tu peux, fuis si tu ne peux !

L'accueil fut sympa, chaleureux et amical. Effectivement tout le monde se tutoie, et s'embrasse. L'ambiance est détendue, et j'avais l'air con en chemise en pantalon en toile. Ici se côtoient jean percés, bikers tatoués, catogan, excentriques en tout genre. Une mini-société, une ville réduite à un plateau (c'est le terme mais on peut aussi dire Open-space) d'une cinquantaine de places, ronronnant comme une ruche, chaque petite abeille ne s'occupant que de son alvéole.

Le plateau est divisé en différents pôles : le frontal, le support, la bureautique, la messagerie, le réseau, etc... Chaque pôle est regroupé sur une ou plusieurs

marguerites (la forme qu'on donne aux tables symbolise les pétales) de 5 à 8 places. Chaque technicien dispose de trois écrans, et de deux ordinateurs. La mer juste à côté, le bassin de l'arsenal, un sous-marin à quai à quelques centaines de mètres, tout un monde nouveau. Bien sur, pas question de nous lâcher aussitôt. Nantis de notre bloc-notes (recyclés) et de crayons en bois (recomposés), la série des cours commença. Rien de technique, toutefois, de la théorie de gestion de crise, comment aborder un client difficile, comment faire baisser le ton d'un utilisateur qui hurle (parler de plus en plus bas, il diminue d'un cran sans même s'en rendre compte), les phrases à ne pas employer, quoi dire lors d'un appel en anglais si on ne cause pas anglais. La routine, quoi. J'avais bientôt trois décennies d'expérience clientèle, je n'estimais pas en avoir besoin. M'enfin, on était payé pour, ce n'était pas usant, et je m'amusais (peu il est vrai, ça me donnait le sentiment d'avoir gâché ma vie) de rencontrer dans la hiérarchie des gens que j'avais connu, fréquenté (ou envoyé chier) lors de mes précédentes missions.

Après trois jours de théorie, vint le temps de la pratique. Chacun de nous fut confié à un maître de stage, pour quelques jours d'immersion. Un casque au micro coupé sur les oreilles, le maître faisait son boulot et nous laissait entendre. Mon maître, D... était un jeunot d'une vingt-cinquaine d'années. En licence de lettres, ou de langue je ne sais plus, il s'était retrouvé là et s'y faisait sa place.

Avec lui, je réalisais combien ce que je savais était différent de ce qu'il fallait savoir. J'avais dépanné au téléphone ou en prise de main des dizaines de personnes dans ma carrière. Mais occasionnellement, mon contact humain était primordial, et le retour d'une machine en atelier était courant. Là, point question, on intervient, on dépanne, c'est en dernier ressort qu'on envoie les équipes locales sur la machine.

Puis les logiciels métier... Des dizaines, sans doute bien plus, de logiciels exotiques, inconnus de moi, aux noms ésotériques, au comportement imprévisible, au dépannage codifié mais encore fallait-il trouver le code... La base de connaissance, notre bible, est indexée comme mon chien range ses os : au petit bonheur la

chance. Pas moyen de mettre deux mots clefs, pas de lien logique, on dirait une compilation de post-it jetés en vrac dans une base de données que personne ne gère. Puis les procédures, complexes, changeante, selon qu'on est humble ou Très Important (en anglais : VIP), les délais à respecter, les gens à renvoyer chier vers leur correspondant local... Les textes changeaient en fonction du gré, de l'humeur, des résultats. Tout et son contraire en deux mails sur une semaine.

D..., tu m'as appris le meilleur. J'ai tenté de te filer quelques tuyaux d'administration, je ne sais si ta politesse naturelle t'a forcé à dire merci ou si je t'ai vraiment apporté quelque chose. J'espère que la dernière option est la bonne. Ta gentillesse et ta patience t'ont mené au sommet, et si j'ai dépassé de la fange, je te le dois.

Mais les formations se suivent et ne se ressemblent pas. Je me suis retrouvé aussi le Padawan (terme consacré) d'autres personnes dont je ne citerai pas le nom. Du genre, « tiens, écoute, et je dis rien ». J'ai écouté, rien dit, et n'ai pas regretté leur départ.

J'ai eu Papy aussi, quelques jours. Ha Papy... Déjà ce surnom ! Il faut dire que c'était l'aîné lors de son embauche, ceci explique cela. Sauf que j'ai cinq ans de plus... Courageux et déterminé, il s'est endetté sur je préfère ignorer encore combien de temps, pour se payer un BTS info. D'une telle arnaque professorale que son diplôme ne sera validé qu'après 5 ans d'expérience dans son métier. Bref, pieds et poings liés au HelpDesk pour encore longtemps. Ils adorent ça, ne change rien. Retour avec D..., et j'eus le droit de prendre le clavier. Il faisait l'appel, moi le reste. Je commençais à revivre un peu.

Les choses allaient vite maintenant, pour ma validation, je passais sous l'aile de J...

J..., c'est tout un poème. Quand on le voit, on se dit tout d'abord qu'il vient d'écraser sa grand-mère sur la route en venant. Puis, que sa famille s'est immolée au lever du soleil, et qu'il s'est coincé le parapluie dans le cul en s'asseyant au volant.

Certains prétendent qu'ils l'ont vu sourire, mais les anciens assurent qu'ils étaient trop bourrés en fin de soirée pour avoir assisté à pareil événement.

Bourru, amateur de formules à l'arrache, roi des envoi-moi-chier, il devait assister à mon lâcher. Ma première prise d'appel en solo.

Pour commencer très fort, le premier jour, nos chefs ont oublié de faire concorder nos agendas. Ca n'a pas aidé qu'il commence à 11h30 et moi à 8h. J'ai donc tourné avec d'autres, en l'attendant. Arrivé comme tous les matins, c'est-à-dire avec le sourire aussi évident qu'un jour de soleil au mois de janvier, il m'a d'abord envoyé aux pelotes. Je l'étiquetais dans un coin de mon inventaire personnel des cons prétentieux, et l'oubliais avec un autre formateur, d'autant plus disponible pour moi qu'il terminait sa semaine, et son contrat. Le HelpDesk est ainsi fait : le taux de remplacement des salariés est de la moitié tous les ans. Je crois que l'on bat même le BTP. Toutes les fins de mois c'est le grand écrémage, non que les mauvais s'en aillent, mais tous ceux qui ont déjà fait leurs deux fois neuf mois doivent dégager, code du travail oblige. Et patienter trois mois de carence avant qu'on leur propose autre chose, c'est-à-dire de faire la même chose.

Car autre particularité d'un helpdesker, il n'a pas d'espoir d'autre boulot. Je n'en ai connu qu'un qui ait su dégager de ce job, il était jeune il faut dire, et prêt à faire quelques milliers de km.

Frontal, quel drôle de nom

Comme tous les débutants, j'allais être frontal, pendant un temps indéterminé mais au moins quelques mois.

Un frontal, c'est celui qui prend les appels. Si le téléphone sonne, c'est pour sa gueule. Il a sept minutes chrono (le compteur tourne à l'écran, on le voit changer de couleur) pour régler la panne, la transférer, ou l'envoyer en file.

S'il ne sait pas quoi faire, il envoie dans la file d'attente.

C'est mal vu, c'est charger les collègues de tes ignorances. S'il ne peut pas, parce qu'il n'a pas les outils, les droits, il escalade. Vers des gens qui ont les droits, les pouvoirs : les Supports. Devenir Support est le but de tout frontal. Le téléphone sonne beaucoup moins, on se prend pas les premières engueulades, et le Front nous envoie l'appel. Psychologiquement, souvent ça fait beaucoup pour l'utilisateur, il se sent plus important, et pris en charge.

Si la panne est physique, et qu'on ne peut rien faire en téléassistance, on doit alors transférer aux équipes locales qui interviendront physiquement. Mais attention aux erreurs d'aiguillage ! Envoyer une panne mineure aux PDT (Poste De Travail) locales, c'est l'assurance d'avoir un dossier qui va faire ping-pong des jours et des jours. Donc, client mécontent, donc hiérarchie mécontente, donc pas bon.

Les débuts – 1er appel

Pour mon « lâché », j'avoue que j'avais le cœur qui battait un peu plus vite, et les mains moites. Moi qui avait sans doute vu plus de clients que tous, qui avait eu des centaines ou pire d'appels de râleurs, connus ou inconnus, qui avait l'habitude du contact, j'avoue que je flippais quand même.

Mais l'expérience, du moins ici, peut servir. Je remplaçais mon incompetence des spécificités AREVA par mon expérience du baratin, suppléais mon ignorance par mon culot.

Je n'ai aucun souvenir de mon premier appel ! Je créais son dossier, le réglais ou le transférais, déjà le téléphone sonnait. J'enchaînais une dizaine de calls dans la matinée, sans avoir le temps de souffler, écrivant autant de rapports, sans temps mort jusqu'à midi. Je trouvais cela épuisant, crevant, mais j'ignorais alors que j'étais en mode « formation », que mon téléphone était bridé, et bientôt sonnerait jusqu'à 70 fois par jour. Mille fois par mois en moyenne.

Un petit plaisir, toutefois, ce jour-là. Cornaqué par l'infâme J..., qui - s'il m'envoyait chier avec joie et vocabulaire - gardait quand même une oreille sur son Padawan, je pris un appel en anglais. Mon anglais est à la fois scolaire et musical : je l'ai appris au collège, et perfectionné avec des groupes de rock. Les tournures de phrases de divers groupe Hard de la côte Ouest ne sont pas forcément une assurance de lire Shakespeare dans le texte, mais ça tombe bien, ça ne m'intéresse pas. Mon argot n'est plus ce qu'il était du temps où je fréquentais la maison des jeunes de Carteret – haut lieu de vacances des anglaises, petites ou grandes – mais j'ai des restes.

Je respirais un grand coup – j'avais les procédures en tête sur comment expliquer qu'on ne cause pas la langue mais que quelqu'un va les rappeler – et à la question traditionnelle « Causez-vous anglais ? », j'ai répondu dans la même veine. J'ai un accent américain qui masque mon manque de pratique, un vocabulaire pas forcément approprié mais imagé, et j'ai traité l'appel, « in english in the text », soldé la panne et le dossier

dans la foulé, avec joie et bonne humeur. Le client était content et me l'a fait savoir, et j'ai surpris quelques regards étonnés autour de moi. Je venais de marquer des points. J'allais peut-être m'intégrer.

Découverte et VIPs

Je pensais innocemment que l'expérience pouvait suffire. Que compétences pouvaient suppléer savoir, et qu'ancienneté pouvait servir de viatique. Quelle erreur ! Bien sur, je n'ignorais pas que seules mes trois dernières années de travail pouvaient me servir de référence, tout ce que je savais d'avant étant dépassé, périmé, plus en vente ni en service, mais je ne croyais pas la chute si rude.

Seule, mon expérience clientèle, mon contact clientèle comme on dit, pouvait m'aider. Former un ex-garagiste ou un étudiant en lettres ne prenait pas plus de temps que me briefer. Je n'étais plus rien, et devais l'admettre. J'avoue que j'ai eu, et j'ai toujours, du mal.

Et parmi les clients, il y a les VIPs. D'ailleurs, je me demande toujours s'il faut ajouter un « s » minuscule derrière ? Les Very Important Personalities. Le gratin, quoi, Non les gens indispensables, juste ceux pour lesquelles la direction d'AREVA a accepté de payer un max. Un appel, et deux heures pour résoudre le problème. Quel qu'il soit. Une procédure à part, des numéros d'astreinte à appeler, une traçabilité complète, et obligatoire. Une réactivité immédiate (comme si on laissait poiroter les autres), et des résultats à l'aune. Quand un VIP appelle, il n'utilise pas le même numéro que les autres. Notre téléphone affiche un code spécial « VIP », et on sait en décrochant que l'on aurait du prendre la pause avant. Un VIP a tous les droits, y compris de passer sa mauvaise humeur, et a besoin d'une réponse immédiate, rapide, et efficiente.

Il utilise des outils hors norme, pour nous des BlackBerry, engin hors d'âge mais apprécié par l'élite. Nous en avons un exemplaire chez nos chefs, mais qui va demander le téléphone d'un chef pour dépanner ?

Par contre, je suppose qu'eux apprécient de l'avoir, en « démonstration ». Ça s'appelle des prérogatives.

Il a des problèmes de chef : « Pourquoi je ne reçois plus mes mails sur mon téléphone ? » Comprendre : « Y a des promos chez Toizareus, pourquoi j'ai pas été prévenu ». Et encore, je ne précise pas le genre de Toys concernés.

Non, sincèrement, la vie de VIP ne doit pas être simple. Ce sont pourtant des gens généralement simples, pas hautains du tout, gentils et aimables. La plaie, ce sont leurs secrétaires. Des pestes hautaines, désagréables et mal baisées, à croire que c'est un critère d'embauche. Quand un appel VIP arrive, et qu'en tapant leur nom on ne voit rien clignoter, on sait à qui on a affaire. Mais le pire des pires des pires, c'est les ex-secrétaires d'ex-VIP qui se la jouent encore. Faire sonner le téléphone VIP c'est pas dur, suffit de faire le 16 au lieu du 15, mais continuer à se la péter alors qu'on est plus l'assistante de personne, faut assumer. La dernière qui me l'a fait, doit encore chercher pourquoi sa promotion est bloquée. Nous aussi, on peut faire remonter à la hiérarchie. Le seul vrai pourri qui se la pète, je dois avouer que je l'ai eu en ligne, et que si cela me fut pénible, j'espère qu'il en a chié autant que moi. Le Sieur porte le nom de famille d'un ancien ministre pour tout dire. Mettons qu'il commence par « Galouzeau » et qu'il finisse par « De Villepin ». Sieur et fier de l'être, hautain et teigneux, s'adresser à la plèbe (moi) a du lui sembler un exercice insurmontable, à la hauteur de Louis croix V bâton parlant à la foule venue assister à son étêtage. Moi, vous me connaissez ? J'adore flatter et flagorner les grands, alors je l'ai envoyé dans une file d'attente. Ho, n'ayez crainte, avec les honneurs dus à son rang, je suis fou mais pas con. Et vu comment, et où je l'ai envoyé, je ne suis pas sur qu'il n'y soit pas encore. Nous avons peu de pouvoirs, mais il est des méandres où même un fleuve ne trouverait plus la mer. Et les cons pédants, plus leur mère.

Les gamins qui en savent plus (que moi)

Je me souviens qu'une des questions de mon entretien d'embauche fut « pourrez-vous travailler avec des jeunes ? » J'ai bien sûr répondu en cadre, que j'avais l'habitude de les diriger. La réponse fut acceptée, et moi aussi.

La moyenne d'âge du HelpDesk doit tourner entre 20 et 25 ans. Ce n'est pas un métier, c'est un boulot. C'est moins dur que de faire serveur dans un resto, et l'arsenal n'embauche plus de couleuvres. Alors, on finit au HD. Personne n'y va par vocation, l'assistanat de cons use les nerfs, le moral, la santé.

Un exemple ? J'ai eu un jour une secrétaire de direction, fière de son titre et de son homme, pardon, son patron, qui m'appelle. « Mon chef, Monsieur de Machin, est en vacances. Il m'a dit, en partant, pouvez-vous nettoyer ma boîte mail, elle déborde et ne fonctionne plus ».

Tandis que je lui expliquais les procédures pour créer des boîtes d'archive et comment vider la boîte principale, elle me fait « mais, vous ne pourriez pas le faire ? »

C'est ça, l'assistanat intégral. Heureusement, je n'avais pas encore la prise de main, et je ne pouvais pas le faire à sa place, parce que j'ignore comment je lui aurais signifié mon refus, et qu'elle aille se faire foutre. C'est long, c'est chiant, donc ça doit être fait par le HD. Qui se fait taper sur les doigts si son intervention dure plus de 8 minutes, ce qui est notre limite légale de temps d'intervention.

Les gamins, eux, ont une capacité à supporter les cons bien plus grande. Une tolérance à la stupidité bien plus élevée. Et il faut l'avouer, bien souvent en savent plus que moi. Quel plus terrible constat d'échec que de se faire torcher par un môme de l'âge de mon aîné ?

Pour cela, il faudrait revenir sur l'histoire, et l'incroyable progression de l'informatique. La loi de Moore ne vous dira rien, mais sachez que c'est passé en axiome :

« Tout ce que tu sais sera périmé dans deux ans ». Ce que je sais, pour les vingt sept dernières années, est obsolète, inutile, néfaste éventuellement, et ne rapporte rien à la société.

Tous les matins, j'envie le maçon, menuisier, plombier. Plus il travaille, plus il en sait, plus il a d'expérience.

Nous non. On fait un vide grenier tous les deux ans, et on oublie. On reformate notre mémoire, et c'est reparti. Donc, je bosse avec des gamins, et je me fais torcher tous les jours. Bien sur, il faut que je me trouve une échappatoire, en relationnel j'ai l'expérience, celle qui n'est procurée que par les années. Quand il y avait encore des réunions hebdomadaires le vendredi, et que j'y ai sévi, j'ai vu des nanas (non, filles est péjoratif, et femme leur sera accordé d'ici quelques années) pleurer et demander une « salle de pause » pour se remettre après un appel difficile. Y a la cantine, salle borgne (aucune fenêtre, milieu du bâtiment), des fauteuils pour attendre, le pied version AREVA. Depuis des mois, j'y mange plus, je préfère la route, un truc sur le coin du zinc, tout sauf manger là-bas.

On a tous des appels difficiles, moi compris. C'est sans doute le seul endroit où je peux faire le vieux pro. Car si mes connaissances techniques sont obsolètes, mes connaissances humaines sont à jour. Un con restera un con, un casse-couilles ne changera pas, mais tout cela ça se gère. Et je crois que j'ai toujours su le gérer. Oui, il est vrai, à ma manière. Alors, périmé ou expérimenté ?

La routine, la chaîne, l'ennui

Une fois la peur surmontée, la crainte diffusée, il reste les « users ». Toute une phraséologie vient à notre aide pour cela, le crétin qui téléphone est appelé « user », s'il appelle pour quelqu'un d'autre, c'est un « call user », et nos « tickets » sont hermétiques aux non-initiés. Normal, car le « user » en reçoit une copie quand on « close » le « call ». En bon français, quand sa panne est résolue, du moins sur le papier. Enfin, sur l'ordinateur.

En peu de temps, la routine s'installe. Tout travail comporte des tâches répétitives, le notre en comporte énormément. Le lundi, comme le jour où les enfants reprennent l'école, est un jour chaud. De 50 appels en moyenne, par personne et par jour, bien sur, on passe à 70. La cause ?

« J'ai oublié mon mot de passe, vous pouvez me le changer ? »

Bien sur, je force le trait. « Oublié » est un mot terrible, qui irrite les cordes vocales, et rappe le palais. On dit : « Mon compte s'est bloqué, seul. Vous pouvez le décoincer ? ». C'est incroyable ce qu'un ordinateur peut inventer pour nous pourrir la journée...

Mais débloquer une vingtaine de mots de passe, si cela occupe la journée, c'est gavant. Répétitif. A la longue, on se surprend à attendre l'appel VIP de Chine, avec une panne tordue toute droite sortie du VPN, afin de relayer la monotonie. Mais non, la chaîne, la chaîne... Notre seul critère et d'atteindre les 90% de décroché en moins de 20 secondes. Non pas d'avoir un résultat, mais de répondre au téléphone. Non de dépanner, juste de l'avoir en ligne, le « user » en panne.

Bien sur, ce n'est pas mon trip. Je reste assez « old school » pour privilégier le résultat aux stats. Je me fous de passer 45mn avec une personne si je puis la dépanner. Certains m'en ont fait le compliment, un jour ma hiérarchie m'en fera le reproche. Peut m'importe, pour moi un client dépanné est un client heureux.

Et si je ne devrais pas dépasser les 8mn par personne, je m'en contre-foutre avec force et sans illusions. Je considère qu'un utilisateur en panne est quelqu'un qui a besoin d'assistance, et si je puis lui apporter, ce n'est

pas l'horloge que je regarde, mais les résultats. Avec un peu de chance, ils finiront par me virer...

Comment en faire rappeler un autre

Bien sur, en apprenant les bases, on apprend les trucs. Sur les cas difficiles, sur les cas tordus, on se défonce. Mais sur les gros cons, on se démerde. A quoi reconnaître un gros con ? Il est teigneux, agressif, et nous accuse de tout et son contraire sitôt l'appel ligné. Si sa messagerie ne fonctionne pas, c'est notre faute. Si son Word est en Arial 10 gras, c'est un complot, nous avons mijoté cela cette nuit durant son sommeil, après qu'il eu dormi épuisé de son dur labeur.

Si le pneu avant droit de sa voiture de fonction est à plat... Non, ça je ne l'ai pas encore entendu. Cela viendra sans doute.

Alors, se débarrasser d'un fâcheux, nous avons plusieurs méthodes. Après tout, il n'y a qu'une chance sur vingt qu'il nous retombe dessus. La méthode la plus classique est « Pouvez-vous redémarrer votre ordinateur ? Vous nous appellerez avec le numéro de dossier xxx si ca ne fonctionne toujours pas ! ». Mais certains fâcheux insistent pour nous garder en ligne... Alors, nous avons l'arme idéale : le reset TOIP. Sur la plupart des agences, téléphonie et réseau passent par les même fils, et en corollaire, le câble des réseaux est branché sur le téléphone. Un reset TOIP consiste à faire tout éteindre, ordi et téléphone. D'où coupure immédiate de la ligne ! Ceux qui insistent pour nous garder coupent seuls, en débranchant leur téléphone.

Nous sommes une cinquantaine, dont vingt dédiés à répondre. Les CDD valent, et nous revoyons des anciens revenir, sans avoir eu le temps de mémoriser le prénom des nouveaux. Après leurs deux contrats de 9 mois, la loi impose une carence de 6 mois. Peu trouvent un autre job sans quitter la région, la plupart traversent le port et vont faire exactement la même chose chez DCNS pour six mois. Puis reviennent à la fin de leur contrat.

La migration de la messagerie –1

Un beau jour, Euriware dans sa grande sagesse décida de remplacer ses serveurs de messagerie. Non qu'un dysfonctionnement quelconque y résida, mais simplement, un Windows exchange 2003 ca ne faisait pas sérieux alors que la version 2010 était déjà sorti depuis longtemps. Nous nous devons d'être toujours à la pointe du progrès, et marquer les esprits de nos clients par notre innovation et notre sens de l'anticipation !

Les équipes réseau préparèrent, planifièrent, et lancèrent la migration des boites lors du pont du premier novembre, profitant en sus des vacances scolaires et d'un nombre moindre d'utilisateurs. Tout devait être opérationnel le lundi, après 4 jours de mise en place. La pagaille dura un mois... Un mois durant lequel la plupart du temps il était impossible d'accéder à ses mails, à son planning, aux agendas partagés. La direction embaucha à tour de bras, et accepta toutes les heures supplémentaires qu'on pouvait demander à faire, et nous en demanda d'autres. Les appels pleuvaient sur nous, nous refaisons les profils de messagerie (car il a fallu intervenir manuellement sur chacun des postes, ce que personne n'avait prévu) à longueur de journée, et nous faisons engueuler comme du poisson pourri. Comme si nous avions eu quelque chose à voir avec cette migration-galère.

Si l'interlocuteur était trop agressif, nous lui expliquions de notre voix la plus calme et posée que « c'était un problème d'ordre général, mais nous rattachons son incident au ticket parent, pour qu'il soit traité en priorité ». Généralement, ça les calmaient, on rattachait le ticket, et il se passait ... rien. Ca lui apprendrait à nous traiter ainsi. J'en ai vu des tickets traîner une semaine, avant qu'un Tech ait pitié de lui et lui refasse son profil. Mais seulement s'il avait bien rabattu son caquet et perdu sa superbe.

Le pire de tous, reste la secrétaire de direction. Déjà, elle appelle systématiquement sur la ligne VIP, alors qu'elle n'a pas droit au titre. Et exige une réparation immédiate, elle ne peut travailler sans sa messagerie, ni

gérer l'agenda de son +1. Nous la privons de son gagne-pain !

Si les bonnes paroles ne suffisaient pas, alors nous faisons jouer le statut VIP et envoyons les équipes de proximité, pour lui servir le même baratin, mais de vive voix. Et sa panne ne sera pas réglée pour autant, ni plus vite.

Aujourd'hui, trois mois plus tard, il subsiste encore des pannes de messagerie. La nouvelle version n'est ni plus stable ni plus fiable, mais elle nous a sacrément occupé. Il serait intéressant un jour de calculer le prix de revient de cette « amélioration ».

Evolution : le backlog, ou file d'attente.

Comment être vizir sans l'être

Un beau jour, j'appris que j'allais la semaine prochaine, traite le backlog. Le backlog ? La file d'attente, pour les francophones. Bref, j'allais devoir me taper les dossiers qui traînaient depuis de jour (des semaines ?) dans la file d'attente, sans avoir été traités.

Quand mon boss m'en informa, il eut tout de suite la question qui tue : « T'as bien la PMAD ? »

PMAD : Prise de Main A Distance. Soit le droit de contrôler, de prendre le contrôle du pc d'un User. Avec son accord, bien sur, après les deux demandes d'autorisation, ils nous livrent leur pc sous les doigts. Mais pour simplifier, ce que nous faisons, ils le voient. Pas question donc d'aller dans le répertoire « plan cul avec la secrétaire » (si, si, ça existe, on le voit parfois, et sous ce nom pas un autre), sans qu'ils le remarquent. Ce que nous tapons, ce que nous faisons, ils le savent. Enfin...

Voici une des raisons pour lesquelles, jamais je ne pourrais publier ces quelques diatribes, logorrhées, pensées et autres diarrhées verbales.

Pour prendre le contrôle d'un ordinateur, nous cherchons son adresse. Certes, il s'agit d'une adresse IP, mais nous pouvons avoir son nom réseau, c'est dans l'annuaire AREVA, et de là, avoir son nom réel et son IP. Je sais je suis abscons, mais n'importe qui vous expliquera que c'est l'affaire d'une poignée de secondes. Et là, nous pouvons agir en « sous-couche » . Qu'est donc ce terme barbare ? Bien, nous accédons à son disque, sans son accord, comme si nous étions le détenteur du pc. Généralement, quand nous devons, nous prenons la main du pc, pour ne pas que cela se voit trop. Quelques clics en mode admin sur un pc, et le User ne nous cherche pas trop. On changeait de clavier, et d'ordi, et sa vie nous était ouverte.

Oui, dans son répertoire Images/perso, nous pouvons accéder à sa maîtresse en porte-jarretelle, à ses enfants non reconnus, au contrat de son prochain employeur. Non, jamais que je sache, ni moi ni un de mes collègues n'avons poussé si loin l'investigation. Mais et à tout

moment, nous le pouvons. Si demain les écolos, les j'men-fous-tistes, les adventistes du 11ème jour me racolent, il faut savoir que le pc du président d'Areva, comme de tous ceux de ses sbires, nous sont ouverts, et sans limite. Je ne sais qui à défini les limites, les bornes, mais les nôtres sont bien trop grandes. Si je veux pirater les documents personnels de n'importe qui comptant (et non se croyant) utile sur le groupe, expatrié ou non, il me faut moins de 2mn pour accéder à ses données les plus personnelles. Je peux éditer un appel d'offre, sa réponse, et en changer n'importe quel terme, sans qu'il en soit informé.

Bref, j'ai fini un jour, au bout de 5 mois, par cette promotion, le backlog. Quelle définition donner, si ce n'est que l'on doit traiter la file d'attente, et diminuer les demandes, souvent inutiles, en rappelant le crétin qui a ouvert le dossier.

Oui mais backlog implique PMAD. Et je ne l'avais pas. Donc, j'ai foutu ma merde, et ai assuré le rôle durant une journée. Le lendemain, j'avais les droits, j'étais passé support !

Mais le même jour, le clivage front/support sautait. J'avais les droits, j'avais l'ancienneté, mais la scission n'était plus. Je me suis aussitôt tapé le boulot d'un support pour le même prix. Les responsabilités augmentaient, pas le salaire. Et de vizir, je suis resté. Notre seul avantage était qu'en backlog, ce n'était pas notre téléphone qui sonnait en premier. Oui, ça compense, sauf lors des grosses pannes. On n'a même pas le temps de répondre que ça resonance. Ca s'appelle le « débordement ».

La messagerie – 2 : la chute de la tour LTA

Durant la grande migration de la messagerie, nous avons tout vécu. Les liaisons intermittentes, les mails coincés, les agendas bloqués pour l'un et ouverts à tous les vents pour l'autre.

Les petits et grands malheurs d'une migration mal gérée, pas maîtrisée, mal conduite. Ce que nous, appelons « le risque technologique ». Au bout d'un mois et de quelques milliers d'appels, nous pensions l'aventure terminée, jusque quelques retouches à appliquer et tout irait. C'était vrai jusqu'à ce matin...

Ce jour, je faisais l'ouverture de la taule. 7h25, on démarre tout, sachant que le standard se débloque automatiquement à 7h30. C'est un horaire que j'aime bien, généralement. La pression ne monte pas avant une heure, on peut se prendre un café – micro-casque aux oreilles bien sur – et discuter tranquillement tandis que les collègues arrivent. Nous sommes deux à faire l'ouverture, les collègues se succèdent par vague toutes les demi-heures, jusqu'à l'arrivée à 11h de ceux qui fermeront la boutique.

Ce matin là, 7 :30 :01 premier appel. Je traite tout en gardant un œil sur le compteur. Mon collègue prend aussitôt le deuxième utilisateur, et l'indicateur des appels en attente grimpe comme un dingue ! Il s'est bloqué à 11 personnes tentant de nous joindre, à cette heure.

Appel perdu, panpan culcul ! C'est ainsi que nous sommes notés, cela s'appelle le taux de décroché. Par contrat, nous nous devons d'obtenir un taux de 90% mensuel. Ne pas l'obtenir signifie la honte, répéter cette erreur, la porte.

Avoir 100% ne signifie pas, je vous rassure, prime, avancement ou félicitations. Nos chefs nous foutent simplement la paix durant – ho facilement une semaine. Là donc, je voyais le compteur exploser, tandis que je tentais de comprendre la panne de mon User, et ce qui se passait. Décrocher c'est bien, dépanner c'est mieux. Et malgré toutes mes tentatives, je n'arrivais pas à le reconnecter sur son serveur de messagerie, plus rien ne répondais. Évidemment, à cette heure, c'était un VIP, avec son traitement spécial, traces de toutes les actions

et appel aux équipes locales (aussi peu nombreuses que nous) pour le suivi.

Le téléphone n'arrêtant pas de sonner, pas moyen de discuter avec le collègue, ni de comprendre ce qui nous tombait sur la tête ce foutu matin. J'ai enchaîné les appels, mais tous avaient deux points communs : ils émanaient de LTA, et concernaient la messagerie.

LTA : que je vous explique ce sigle. La Tour Areva.

Quand un AREVA prononce ce nom, on sent la majuscule rouler sous sa langue. Malheureux... J'ai une haine profonde et très ancienne contre cette tour. Dans les années 60, quand je suis né, et jusqu'en 72, j'habitais un petit pavillon de banlieue, vous savez le truc avec un bout de jardin de 10 M², une cave et un grenier ? Certes, nous n'étions que locataires, il fallait appeler les pompiers par grand vent car les fils électriques nous alimentant se touchaient et généraient gerbes d'étincelles sur éclats pyrotechniques, mais avec les gamins du quartier, logé comme moi, nous allions jouer sinon dans les champs, du moins dans les jardins. On en revenait les genoux écorchés et les culottes crottées de bonne terre, apportant une poignée de fleurs sauvages à nos mères qui nous prênaient la prudence en cultivant la gentillesse, allant jusqu'à planter notre récolte illicite dans un verre à eau.

Un soir que je rentrais de l'école, passant par le square car c'était ma route, je croisais une drôle de machine plantée dedans. C'était comme une perceuse, toute droite sortie de l'imagination d'un Géo Trouvetou de banlieue, le croisement sauvage entre un foret de 30 m de haut et un engin maléfique qui allait nous apporter malheur et désolation.

Ce fut le cas. La sondeuse testait la qualité du sol, et j'appris ce « qu'urbanisme » voulait dire. Ainsi naquit la Défense, et fut construit la tour FIAT, la plus grande, la plus noire, et la première du périmètre. Bien sur, du square à la maison, quelques pas d'enfants suffisaient, et nous avons été expropriés. Pas bien loin, du numéro 8 où nous logions, nous avons été repoussés au numéro 57, où toujours mes parents résident une partie de l'année. Nous avons d'ailleurs l'honneur de loger dans une rue qui commençait au numéro 55. Coupée par le boulevard circulaire (tous ceux qui se sont perdus en

banlieue Parisienne savent de quoi je parle), notre pauvre rue n'avait plus sa tête.

Et nous avons vu pousser une tour toute vêtue de verre noir. Hideuse, géométrique, mes agrès et terrains de foot cédaient la place au quartier d'affaires de La Défense. Durant les trente glorieuses, l'industrie automobile était à l'honneur, ainsi FIAT, la Fédération Internationale des Automobiles de Turin, pu apposer son nom au sommet de la tour. Je n'y voyais moi qu'un immondice bétonesque, et l'oubliais.

Je ne sais par quelle hasard AREVA s'y trouva racheter tour et logo du haut, mais il advint qu'elle se retrouva nommée ainsi, et devint LTA pour les intimes.

Et ce matin-là, je retournais à la tour de tous mes malheurs ! En désespoir de cause, je transférais le ticket à mes collègues locaux, c'est ainsi qu'on procède quand il faut des yeux sur place, pour comprendre ce qu'il se passe, sur place.

A peine raccroché, et heureusement que les collègues de 8h arrivaient, ça repartait. Une fois, c'est local, cent fois, c'est général. A mesure que les habitants de la tour prenaient leur service, ils nous appelaient. Une tour de 50 étages, je peux vous dire, ça en fait des utilisateurs...

En fait, c'est le serveur local de messagerie qui avait lâché, évidemment. Et nous avons continué d'avoir des appels, des appels, des appels... Quand j'ai demandé à ma responsable, suite à la demande pressante d'un responsable de la tour, de rajouter au message d'accueil de ceux qui nous appellent une information sur la panne générale, elle m'a répondu, texto « tu rigoles ? On est payés sur le taux de décroché, pour l'instant on arrive à répondre à tous, et ça augmente nos stats du mois ! ».

Ce fut une journée à plus de 100 appels par personne. Pour dire, répéter jusqu'à en avoir une indigestion « Oui, il y a un incident général dans la tour. Oui toutes nos équipes sont déjà dessus. Non, je n'ai pas de date de remise en route. Je comprends bien que vous ne pouvez pas travailler sans emails. Je conçois que vous venez de perdre deux heures de travail. Non, je ne peux pas vous appeler personnellement dès que cela sera remis en route. Oui, je précise bien sur le ticket que votre demande est urgente. Il va de soit que j'ai noté que vous appelez sur la ligne VIP. »

La routine, quoi. Tout est redevenu plus ou moins fonctionnel tard le soir. Les autres ont découvert que ça fonctionnait le lendemain matin.

Evolution : VIP et mails, sans même le savoir.

Un vendredi, car tous les vendredis c'est la surprise des affectations de la semaine suivante, j'ai appris que j'étais chargé des VIPs. Bah, qu'importe, on est week-end, on verra plus tard.

Le lundi, j'ai appris qu'il y avait toute une procédure à suivre pour gérer ces cons-là ! Mais bon, mon responsable d'alors était en fin de séjour chez nous, et s'est contenté d'un « regarde, si tu vois qu'un VIP a appelé, tu me préviens ». Ca, c'est pas dur, surtout que ça ne change rien à mon boulot habituel, c'est juste en plus. Il ne faut pas croire qu'on a moins d'appel, juste un peu de taff en rab. Je ne précise pas, c'est inutile, que la paye reste la même.

Donc, j'ai géré à l'arrache, envoyant un mail à mon responsable quand j'apercevais par hasard un VIP dans notre file d'attente. La semaine s'est passé à l'identique, autant d'appel, quelques mails.

Puis, quelques mois plus tard, je me suis retrouvé aussi désigné pour les VIPs. Sauf que Romain n'était plus là. Et tout avait changé. Après quelques échanges plus ou moins amicaux avec mon nouveau responsable, j'ai enfin eu la procédure réelle à suivre pour cette affectation. Procédure que je n'ai bien sur pas pu suivre, car une panne quelconque (je n'en ai plus le moindre souvenir, messagerie ou autre, un classique), m'a mis le nez dans mon téléphone jusqu'à plus soif. Et plus de voix.

Plus de boulot, autant d'appels, résultat minables.

Après, je me suis retrouvé de traitement de mails. Le mail c'est quoi ? C'est un con bloqué, qui n'arrive pas (ou n'essaye même pas) à nous avoir en ligne, et qui préfère envoyer un mail, généralement hargneux, décrivant sa panne (succinctement) et son mécontentement (largement et abondamment).

Le boulot du gars qui traite les mails, c'est de faire du copier/coller (si, si...) dans un ticket qu'il crée et envoie dans la file d'attente. Et il ne doit surtout pas le traiter ! Moi, bonne pâte, je commence par le premier, puis j'appelle l'utilisateur, prends la main de son pc, et règle

son problème... L'engueulade que j'ai prise ! Les mails s'accumulaient, et je m'amusais à dépanner ? Faut surtout pas ! Il ne faut que copier/coller, et passer au suivant. On fait le boulot de standardiste informatique, on ne pense pas, on agit. J'ai réagit et répondu comme à mon habitude, n'ayant pas la moindre peur de perdre ce boulot, j'ai rué dans les brancards, les urgences, et ruiné la moitié de l'hôpital, avant qu'il ne se foute de ma charité.

On m'a donc « détaché » une heure pour qu'E... me forme au traitement des mails. Bon si j'avais pu passer cette heure durant ma période de repas, cela aurait été mieux, mais tant pis.

La petite E..., que je vous décrive... Mettons moins de 30 ans, très gentille, mielleuse, agréable. J'ignore si elle eut des ancêtres orientaux dans sa famille, mais son teint est toujours jaune. Pardon, son fond de teint. Ses yeux sont bleus, ainsi que tout ce qui les entoure, et ses lèvres d'un rouge vif que ne renierait pas Dracula. Jeune mère de quelques enfants, elle précisa avant de me former « je sais pas grand-chose, mais les mails j'aime bien, j'étais secrétaire avant ». Effectivement, elle était d'une efficacité dans le copier/coller/déplacer/insérer en pièce jointe qui me laissait pantois.

Durant une heure, elle me montra, je prenais notes sur notes, et apprenais. A la fin, elle me laissa le clavier, en me disant : « à ton tour ». La panne était simple, un utilisateur en panne de souris. J'appliquais la procédure, créais le ticket – un singe lobotomisé aurait pu le faire – envoyais dans la file, puis l'heure étant déjà passé, me levais pour aller déjeuner.

Comme elle me demandait où j'allais, je lui dis sans rire « j'appelle l'utilisateur, je lui dis qu'il travaille juste en haut de la FNAC la Défense, qu'il descende pour acheter une souris. Il fait une note de frais, et c'est réglé ». Puis je me barrai, il était largement l'heure que je mange.

Le bordel que j'avais pas mis...

Je revenais une heure plus tard, mon chef, son chef, et le chef de plateau (le big big chef) m'attendaient. Un niveau, c'est pas bien, les trois, c'est mortel. On m'a demandé de sortir, vers la « cafétéria » (l'endroit où les machines vendent fort cher un café dégueulasse), pour

discuter.

Seul mon chef direct s'y colla, les autres m'ayant par leur présence montré leur désapprobation, et m'entretint dans le local miraculeusement et instantanément vidé, entre quatre zyeux.

« Comment, me dit-il, tu oses dire à un client d'aller acheter lui-même une souris ! Alors que nous avons un service achat qui aurait pu, après rencontre avec son CI, création d'une Request, validée par le service IEDR et approbation de QualiParc, lui en fournir une !!!!! »

C'est là que j'ai compris, qu'une brouette pour qu'elle avance, on lui cause pas, on la pousse. D'une boutade, due en partie à un estomac criant famine, de l'autre à un job de scribe que je détestais, j'étais sur la sellette. J'ai eu beaucoup de mal à me justifier, d'abord j'avais rien vu venir, ensuite je ne comprenais pas ce qu'on me reprochait. Quand enfin, j'ai pu (ou cru pouvoir) convaincre mon boss que tout cela n'était qu'une mauvaise blague (mais il vérifia l'historique de mes appels, afin d'en être sûr), un coup de règles sur les doigts solda l'affaire.

Ne jamais, jamais, plaisanter contre un QI de moineau migrateur en hiver.

Deuxième engueulade, les faux culs et les gros culs

Comme dans toute bonne entreprise Française, dès que quelque chose fonctionne d'une manière normale, il faut la réformer. C'est le fait du Chef, la marque du Roy, la trace du Sire.

Nous, notre outil s'appelle USD. Me demandez pas la signification de ces initiales, je l'ai oublié depuis longtemps et m'en fous comme de ma dernière chaussette.

Cet outil nous sert à créer, noter, suivre les incidents. A faire les tickets, assigner, transférer aux équipes concernées si on ne peut pas en local, bref c'est notre bréviaire quotidien, notre vade-mecum perpétuel, notre Vidal de la maintenance.

Mais Dieu Areva, dans sa grande sagesse, décida qu'il lui fallait savoir pourquoi tant de malheurs. Pourquoi tant de pannes, pourquoi ou plutôt, qui punir. Envers qui sévir pour que le bas peuple, frappé d'effroi, cessa à tout jamais de médire, de traiter les cadres de parasites incapables de pisser seuls et sans lumière, et son Assistance Informatique de considérer qu'ils n'étaient que des Assistés de luxe. Des incompetents du clavier, et des fainéants de la comprenette.

Donc, après moult réunions, concertations, collègues d'experts, délégations, nos huiles nous pondirent un nouveau mode de fonctionnement. Enfin, ils rompirent un outil fonctionnel pour nous en pondre un tout neuf, qui leur permettrait d'avoir à chaque seconde, les statistiques dont sont si friands les huiles, avec juste un clic.

Bien sur. Sauf qu'il y a une chose qu'on apprend en informatique, aux environs de la deuxième semaine de cours, c'est la méthode GIGO. Le nom peut paraître barbare, mais ce sont des initiales anglaise : Garbage In, Garbage Out. Si on entre de la merde dans les dossiers, il en ressort de la merde. Grossier, vulgaire, j'assume. Mais parfaitement résumé.

Donc tout cela devait disparaître, et livrer à nos Instances dirigeantes leurs statistiques immédiates, et

leur bonheur de la semaine, sur un simple clic. Assurer leur retraite, les études de leurs enfants, et la maison de retraite de leur vieille mère. Sans autre effort, ni penser ni réfléchir plus qu'un miroir, sans état d'âme ni commisération.

C'est là qu'intervint Gros Thon. J'ai mis une majuscule à Thon, quelle erreur. J'aime trop les sushis, mon jugement a défailli. Gros thon, comme la décrire sans que l'on imagine que mon jugement est partial ?

Comment décrire une blonde aux cheveux très longs, tombant jusqu'à la raie du cul, sans imaginer une bête de sexe. Et bien, je vais vous donner la recette : rajouter environ quelques dizaines de kilos en trop, le maquillage outrancier, la voix d'une poissonnière vendant à la criée, et la moralité d'une mère maquerelle. Sans oublier bien sur, la servilité envers les grands, et l'autorité envers les petits, nous.

J'ai du demander son nom au moins trois fois. Je n'ai jamais pu retenir ne serait-ce que son prénom. Chez moi, c'est viscéral, quand j'aime, soit, mais quand je déteste...

Lorsqu'elle imposa sa réforme, j'eus la chance d'être absent. Quand je repris le boulot, le lendemain, je consultais son mode'op (la documentation, en français de France) et le jetais à la poubelle aussitôt, j'avais à faire. Sauf que notre outil ne fonctionnait plus ! Il nous bloquait partout, réclamant des précisions, des informations, des détails alors que notre téléphone, lui, ne cessait de sonner. En discutant avec mes collègues à la première occasion, soit environ trois heures plus tard, quand le flot d'appels se fut calmé, j'ai appris qu'effectivement, c'était devenu une usine à gaz. Nous ne devons toujours pas dépasser les 8mn par appel, mais répondre à un questionnaire digne de la Gestapo en prime. C'était le prix à payer pour que nos instances aient leurs statistiques immédiates, notre dîme à leur réussite.

Évidemment, clore un dossier prenait bien plus longtemps. Il fallait remplir un tas de colonnes, que nous n'avions jamais vues, et pas avec n'importe quoi, avec des données pré-filtrées qui ensuite donneraient les Chiffres tant adorés, vénérés, révéérés, par la Direction... Alors, on se trouvait souvent avec une dizaine de dossiers

ouverts, car le téléphone ne s'arrêtait pas, et qu'on ne pouvait fermer car il manquait une info, une référence, le nom du logiciel était mauvais, tout coïncit sans cesse. Souvent, on devait se mettre en pause, qu'importe le quota, pour régler les dossiers, un par un. Tout et n'importe quoi bloquait, la quantité d'information à fournir devenait énorme. Parfois, l'outil plantait, et là, on était heureux, une dizaine de dossiers disparaissaient, purement et simplement. Aucune trace, juste des remords. Bien sur, nos chiffres n'étaient alors pas bons. Nous, on mettait un peu n'importe quoi. Gérer un utilisateur est parfois dur, souvent usant, mais s'il fallait en plus se battre contre notre propre informatique, cela devenait fatiguant. C'est alors qu'eut lieu la révolution informatique 2.0. Et ce qui devenait ingérable, devint... ingéré.

Gros thon me remit en mains propres (enfin, les miennes, elle je parierais pas) sa nouvelle mouture de la

documentation. J'aimerais à dire que j'avais eu un appel difficile avant, la réalité est sans doute que déjà sa gueule me rappelait des mauvais réveils au lendemain d'une nuit de beuverie, et que sa voix imitait à la perfection celle de mon ex au lendemain de la même nuit.

Voyant couché sur deux pages, en couleurs s'il vous plaît, nous qui ne pouvons même pas imprimer en noir sans demander l'autorisation, un fatras hermétique qui n'avait d'autre but que de lui simplifier le métier qu'elle ne pouvait faire (des stats), je lui dis ce que je pensais d'elle (mais j'ai résumé) et de son système. Je n'ai pas eu le temps de conclure en lui expliquant où elle pouvait se carrer son papier, et encore moins ce que j'estimais de l'utilité de sa mission, entre le rôle d'une mouche à merde et d'un moustique porteur du paludisme, que mon téléphone sonnait.

Repris dans le flot, j'oubliais son passage, comme on tire la chasse d'eau après une étape aux toilettes. J'avais un métier, un rôle, des Users, et plein de choses à faire. C'est alors que mon big big boss me convoqua dans son bureau. Deux fois big, parce que c'est mon supérieur, et l'intermédiaire entre le client et nous. Il est de la même

taule que moi, et a toute autorité. Il peut me virer demain, et je crois pouvoir avouer que je m'en foutrais royalement, comme me mettre au placard (mais alors, lequel ?) ou me faire progresser dans la hiérarchie.

Déjà, il me fit convoquer par un de mes collègues, ce qui me donna une idée de son sens du management.

Ensuite, c'était dans une salle de réunion. Pas glorieux, pour un petit gros qui se la pétaït, juste parce que notre chef était en vacances, et lui, obligé de nous apporter la bonne parole.

Il eut du moins le mérite d'attaquer direct, et de me dire aussitôt la raison de mon excommunication.

Malheureusement, je n'ai jamais, ou bien trop rarement, su fermer ma gueule, et lui expliquais dans la foulée ce que je pensais de la réforme, des modifications apportées, de gros thon, et de ses chiffres. Il appuya sur les demandes du client, tenta de me « recadrer », et je le mis en touche le reste de la discussion.

Quand je pensais qu'il avait fini son laïus, je lui demandais s'il avait autre chose à me reprocher, genre mon temps de retrait (de pause) et profitais de l'occasion pour lui signaler que je venais de perdre avec lui de 45 minutes, et que j'allais déborder ce jour. Nous n'avons que deux pauses de 15mn toutes les deux heures, et une heure le midi. Pour les besoins du service, nous pouvons exceptionnellement prendre 30 mn réparties sur la journée. L'important restant que nous ne dépassions pas le quota.

Ca, je crois qu'il n'a pas apprécié. Déjà qu'au lieu de m'aplatir, j'avais attaqué directement, cassé la réforme, la réformeuse, et les institutions, je n'étais pas en odeur de sainteté. Il s'est défendu en m'expliquant que le « standard téléphonique » ne pouvait pas faire le distinguo entre pause, et pause. Créatin, je fais mes pauses avec les gars qui gèrent le standard, il te suffirait de faire la demande, et ca marcherait. Mais ça pourrait ne pas vous arranger, qu'on gère nos heures, comme vous obliger à payer nos heures supplémentaires. Plus tard, un mail est passé à toute l'équipe, demandant des volontaires pour un job en commun avec la médecine du travail. Je me suis fendu d'une réponse simple et justifiée, rappelant que j'ai travaillé pour eux de 1987 à l'an dernier, et que je pensais pouvoir faire l'affaire.

La seule réponse que j'ai reçue, fut un mail me disant que j'avais oublié de pointer mes heures pour le mercredi de la semaine d'avant.

Je n'ai aucune illusion sur mes opportunités ni mon avenir chez ces cons-là.

Hier, le plan de répartition, le planning des affectations, comprendre les promotions est sortie. Étonnement, je ne m'y suis pas vu.

Putain, encore 17 ans à tirer...

Ca roule avec la bureautique, pourquoi ça ne doit plus

J'ai gardé de mes années dans le « privé » l'habitude qu'un client, c'est le mec qui paye celui qui me fait le chèque en fin de mois. Si un client n'a pas tous les droits, il en a beaucoup, et surtout il doit fonctionner sans interruptions, ou le moins possible.

Quand j'allais encore en clientèle, j'avais habitude de dire « mon rôle, c'est que vous oubliez que j'existe. Je ne dois pas apparaître, ou alors comme un meuble, cela prouvera d'abord que je suis là quand il faut, et ensuite que tout fonctionne de manière optimale ».

De ces décennies d'expérience, j'ai gardé des habitudes, pas toutes bonnes, il est vrai. Pour moi, un client en panne c'est un client que je dois traiter à tout prix. Je ne m'occupe ni des moyens à employer ni du temps à y passer. L'important, c'est la continuité de service, le bon fonctionnement, pas la rentabilité.

Alors, maintenant que je me suis fait une petite place, j'ai quelques amitiés avec l'équipe bureautique. D... bien sur qui m'a formé, l'infâme J... râleur au grand cœur, C... qui voudrait grogner plus que lui, H..., les autres, la troupe quoi. J'avoue qu'un stage que j'ai fait avec certains d'entre eux sur office 2010 m'a permis à la fois de les connaître, et aussi de m'affirmer. Dans certains domaines, j'en savais plus que le formateur, c'est toujours marrant de lui montrer des trucs, en plein cours ! Donc, j'ai des relations bonnes à meilleures avec certains d'entre eux. Eux détiennent le pouvoir. Eux seuls peuvent faire des installations. Nous pouvons réparer, ôter, mais pas installer.

Maintenant, imaginez un cas d'école bien sur, où le client est coincé dans son travail car son ordinateur a bêtement chargé la mise à jour X, alors qu'on sait qu'elle est plantée à mort, et qu'il faut absolument remettre à la place la version Y. Que faire donc ?

Ma solution, rodée durant des semaines était simple : je prenais le contrôle du client, désinstallais X, tapais sur l'épaule de mon voisin bureautique le plus proche. Il tapait quelques lignes de code pour lancer l'installation

de Y, puis je reprenais, validais en administrateur quelques ActiveX et autres plug-in, le tour était joué. Temps réel : moins de 5 minutes, dérangement minimum, un client dépanné et heureux, un système fonctionnel. Paperasses minimales, je créais la fiche, la remplissais durant les phases d'installation, la fermais quand ça marchait.

Mais rapidité et efficacité ne riment pas avec AREVA... Alors que lors d'une pause clope, nous plaidions bêtement, stupidement même, avec un responsable pour avoir le droit d'installer certaines mises à jour, nous nous sommes fait descendre, mais descendre... Nous sommes parvenus à faire machine arrière avant qu'ils ne voient exactement ce que nous faisons, mais l'alerte fut chaude. Pas que pour moi, ça je m'en fous je suis grillé, mais pour les collègues.

La procédure maintenant est : Je prends l'appel, commence le dossier, procède aux vérifications d'usage comme avant. Je retire la version X, et préviens le client que la bureautique va le rappeler. Je raccroche – son système est toujours planté, il ne peut travailler – et transfère le dossier dans la file d'attente bureautique. Une sorte de monstre qui, comme le notre, comporte une centaine de dossiers en retard. Un technicien de bureautique va alors, un jour, voir le dossier, chercher une date de libre, et l'affecter pour un jour, une heure, après avoir créé son propre ticket. Ticket soumis à validation, ce qui peut engendrer un autre ticket, mais bon, restons simples.

Ce jour-là, à l'heure s'il n'y a pas eu une urgence avant, ce qui est rare, il rappellera le client, procédera à l'installation de Y, fermera son dossier, et nous le transférera dans notre file d'attente. Enfin, si le client est là, disponible, et prêt à le laisser faire.

Quand son tour sera venu, un technicien de chez nous, moi peut être, rappellera le client, prendra le contrôle, finira l'installation, et fermera le ticket. Toujours si on arrive à le joindre, les gens, surtout privés de leur outil de travail, ne restent que rarement devant un pc inutilisable. Délai moyen constaté, une semaine pour l'ensemble.

C'est pas beau l'efficacité ? Mais ainsi, on a créé au moins cinq tickets, gages de notre efficacité et de notre

travail. Gages de notre rentabilité et de notre soumission. Gages donnés à nos statisticiens – on ne peut plus dire responsables – de chefs qui ne savent que parler en taux et courbes.

Si demain Flamanville devait péter – les dieux m'en gardent – je suis sûr que l'un d'entre eux viendrait avec ses graphiques, diagrammes et expliquerait que pour lui, tout était nominal et répondait aux exigences AREVA. Voilà pourquoi j'ai toujours eu, et aurais toujours, mal à la hiérarchie. Je respecte le savoir et la connaissance. Pas le grade ni le règlement.

Nous avons donc cessé de travailler de manière efficace, utile et responsable. Le risque était élevé, et si je m'en foutais pour moi, je n'ai pas voulu que mes petits camarades continuent de me filer un coup de main salvateur. Nous suivons donc les « procédures ». Pour info, le cas que je vous décris m'arrive environ une fois par jour. Multipliez par vingt pour avoir le nombre de cas qui nous appellent par 24 heures. Et maintenant, au lieu de « je m'occupe de ça tout de suite ! », j'ai envie de répondre « je commence, vous faites quoi, dans une semaine ? ».

Titan, tout ça pour lire un article sans se bouger

Parfois, on se paye des crises de fou-rire. Si, si, rarement, mais ça arrive.

Ce jour là n'était en rien différent des autres, mon téléphone sonne, signale appel VIP, la routine.

« Bonjour, je suis l'assistante personnel de Monsieur X »
Oups, ça commence fort, elle peut ne pas dire qu'elle est secrétaire, non ?

« Que je vous explique notre problème : Monsieur X désire que je lui imprime l'article sur l'affaire Titan Goodyear Montebourg, sur le site nouvelobs/express/figaro/ je sais plus. Hors, le filtrage internet rejette mon accès, c'est honteux, comment puis-je travailler dans ces conditions ? ».

J'avoue avoir eu un moment de blanc, hésité à exploser de rire, vérifié que le numéro était bien celui d'un VIP et non d'un collègue.

Maîtrisant quelques spasmes nerveux, je remplissais mon dossier, et lui demandais les précisions nécessaires afin de faire la demande. Donc son big boss accédait à un site d'info, je sais plus lequel, mais pas aux articles réservés aux abonnés. J'appris ainsi du coup que la boîte payait des abonnements, et que certains étaient payés à lire la presse. Avec toute la déférence requise, je prévins « l'assistante personnelle » que j'allais voir avec mes responsables comment régler au mieux son souci. Et précisait bien que si je demandais une ouverture du firewall, cela ne pouvait concerner qu'une adresse précise, c'est-à-dire, ce seul article, non l'ensemble de la partie abonnés du journal en ligne. Elle accepta, demandant juste que leurs deux noms soient autorisés.

C'est la seule utilité à notre hiérarchie : on leur balance les pots de pus. Celui-ci n'était guère purulent, mais tous peuvent le devenir. Et je n'avais pas la moindre idée de quoi faire, à qui transmettre une demande aussi saugrenue.

Mes REOs – même mon ennemi intime – ont explosé de rire, ainsi que les quelques personnes qui alentour n'avaient pas le casque sur les oreilles. Un responsable m'a même dit « elle descend de sa tour, va chez un

**marchand de journaux, et elle fait une photocopie. »
Enfin, il me l'a dit, mais jamais ne lui aurait répété. Le statut de l'appelant nous obligeait à tracer et agir, un simple mortel avec pareille demande aurait finir desséché à attendre qu'on le rappelle, pour lui dire que non, on était désolés.**

Ils ont fini par me trouver un numéro d'astreinte à appeler. Je m'y suis collé, et on a rigolé cinq minutes avec le technicien de garde. Il a noté, annoté et transféré.

Nous avons remplis les critères, tracé, et transféré. Je vous laisse calculer le prix de revient de l'article ?

Le fond d'écran

J'ai espéré ne jamais retoucher ce chapitre. Relecture, orthographe, grammaire tout au plus.

J'ai été convoqué par mon boss direct. Il m'a payé un café, ce qui est un mauvais signe. Et m'a ressorti tout l'histoire, que je pensais enterrée. Elle avait fait tout le tour de la hiérarchie, et comme nous sommes sous-traitants, « le client a exprimé ses craintes ». En clair une grosse salope m'a chié dessus non pas une fois, mais au moins deux. Il faut dire que je ne l'ai jamais épargné, et que je ne me suis pas défendu, c'est pas mon genre, je l'ai directement attaquée.

Je suis donc sur la liste rouge. D'ailleurs en m'expliquant mon cas, mon chef a parlé de « grève , blocus » la totale du parfait syndicaliste. Je me suis vu avec le brassard rouge, siglé Cancer Généralisé du Travail, debout sur une barricade, jetant des pavés flambés à nos camarades d'à côté, les gendarmes de l'arsenal.

J'ai tenté de le prendre à la rigolade, tellement ça me semblait ridicule. Mais le ridicule ne tue pas Areva. Et si une Lauvergeon peut se faire lourder avec un parachute en or massif, un tâcheron ne se fera que virer.

J'étais sur la sellette le lendemain, vendredi, avec l'exploitant et ma direction. Mon sort devait être clarifié, et j'ai assuré à mon boss, qui l'a transmis au sien, qui l'a transmit au sien, qui l'a transmit au client que j'étais un pro, et appliquerait donc les protocoles. Je crois qu'il a pas foncièrement aimé quand je lui ai dit que, moi, j'avais 29 ans de SSII, avait eu ma boîte, et que je connaissais un « peu » le boulot. Effectivement, il n'a que dix ans de boîte, c'est un gamin.

Je n'ai donc pas dormi de la nuit, normal. J'ai assuré le petit-déjeuner de ma belle, sorti les chiens. Normal. Je prenais le boulot à 9h55, j'avais de la marge.

Il était 11h30 quand je me suis réveillé, un chien dans les jambes, l'autre dans les bras. Panique ? Oui, totale. Il ne s'était rien passé, évidemment. J'ai choppé mon boss, et lui ai carrément dit « le xanax de trop ce matin, fallait je tienne ».

J'ai fait une journée comme jamais, non-stop, juste une pause pipi au bout de quelques heures parce que les cafés pressaient trop. J'ai pas bouffé, j'ai pas pausé, j'ai

pas causé. Maintenant que je suis pestiféré, contagieux et sans doute foutu pour le métier, je veux pas atteindre mes petits camarades. Ils sont jeunes, plein d'illusions, ont leur avenir devant eux et l'auront au cul dès qu'ils feront demi-tour.

Le pire, il est risible, ridicule, d'ailleurs j'en ai honte. On a causé armes avec les collègues, tous fanas de war games, de FPS, de MMORPG. Comme ils ne savaient pas, j'ai ramené une image de mon arme. Attention, pas une arme posée sur le corps nue d'une belle amazone, non une image toute droite sortie d'internet, qui n'est même pas celle de mon flingue, juste du même modèle. Oui ce n'est pas un jouet de gamin, mais quand les gamins à côté de moi ont des fonds d'écran de mangas, de jeux de guerre, je suis quoi devant un Katana ?.

J'ai mis un S&W K14 en fond d'écran.

J'ai reçu un mail me demandant de l'enlever.

Mais comme je suis moi, vers 19h, alors que je terminais bien avant, j'ai pris mon pot de café, me suis dirigé vers mon boss, et lui ai dit : « c'est ma tournée ». Il avait payée la sienne, cela me semblait normal.

Il eut la bonne idée de l'accepter. J'aimerais dire que la discussion fut constructive, mais cela sera faux. On a causé de tout, et surtout de rien. Plus filant qu'une anguille, plus coulant qu'un lacet, j'ignore si ce sera lui – mais je n'en doute pas, celui lui sera dévolu – qui m'étranglera en place publique. Je n'ai eu aucunes réponses, à mes demandes. On ne m'a pas crucifié devant le client, le client ne m'a pas demandé ma peau. Enfin, pas encore.

Je sais que tous mes tickets seront vérifiés, épluchés, contrôlés, microscopés. J'ai pu apprendre, enfin peut être, que ce n'est pas lui qui a demandé à ce que je change mon fond d'écran. Il est assez faux-cul pour m'avoir demandé à l'amener au stand. Et je le ferais. Faut dire qu'il a prit l'image pour un AirSoft... Gamin...

J'ai donc deux options : soit je continue à faire mes tickets de manière rapide et efficace, quitte à ce que des parasites du système doivent bosser un peu pour fournir ce pour lequel ils sont payés, soit mes dossiers sont intouchables, et je n'en ai pas le temps. Pas le temps parce que le décroché doit être à 90%, et la résolution à 70.