

# Chronique

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): **37 (2000)**

Heft 1451

PDF erstellt am: **12.07.2024**

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*  
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, [www.library.ethz.ch](http://www.library.ethz.ch)

<http://www.e-periodica.ch>

# Madame Tissot et les ordinateurs

*L'âge n'est pas une barrière pour qui veut franchir les portes de l'Internet.*

– Madame Tissot, vous le faites exprès ou quoi? Je vous ai mis Google dans les favoris. Le moteur de recherche, Madame Tissot. Ne me dites pas que vous avez déjà oublié ce qu'est un moteur de recherche. Je suis venu lundi passé, Madame Tissot.

Sylvain a beau être patient, il y a des jours où il préférerait ne pas avoir trop bon cœur. Surtout un vendredi, et à 19 heures par-dessus le marché. Cette brave vieille madame Tissot commence à lui courir sur le pistil. Il est bloqué là, à lui rabâcher la leçon. Que les grands-mères se mettent à l'ordinateur, Sylvain n'a rien contre. Il trouverait ça plutôt sympathique. Mais qu'elles le déplacent pour des broutilles, surchargé comme il l'est.

Le service après-vente, pourtant, Sylvain croyait avoir donné. Il avait espéré que ses nouvelles fonctions l'en dispenseraient à vie. Et bien non. Certains habitués ne veulent que lui, et personne d'autre. Théoriquement, contractuellement, il aurait le droit de refuser. Mais pour les très, très bons clients, Sylvain se doit d'obtempérer. La Direction ne comprendrait pas. Alors, il se débrouille. Se rattrape sur les congés.

## Des débuts laborieux

Madame Tissot est une fidèle, une assidue, une véritable groupie. En cinq ans, elle lui a acheté trois ordinateurs complets, imprimante et scanner compris. Qu'elle a payés rubis sur l'ongle. Alors, à force de dépannages et de petites confidences, Sylvain s'est attaché à elle. Il l'aime bien. Il en a pitié. Elle est si seule. Plus de mari, plus d'héritier direct. Les week-ends, surtout, lui sont pénibles. Presque jamais de visites. Juste un de ses neveux «quand il lui tombe un œil, et pour l'argent... de ce côté-là, c'est vrai, je suis assez à l'aise». Et puis, Sylvain lui rappelle tellement Pascal, son fils unique, mort à trente ans, «un magnifique garçon, si gentil, si doux, votre portrait craché».

Au début, avec les deux premiers PC, Madame Tissot ne le dérangeait que trois ou quatre fois par mois. Et pour des raisons valables. Des bourdes monumentales. Elle transférait la totalité de sa comptabilité de ménage sur un logiciel inadapté, effaçait au lieu de co-

pier ou quittait ses programmes sans protocole. La machine plantait et Sylvain arrangeait les bidons. Elle l'appelait «mon sauveur». Il était flatté, malgré lui. Elle lui refilait cinq francs de pourboire, il restait un peu plus que le temps qu'il lui facturait officiellement. Elle offrait le café, des biscuits. Il lui racontait des histoires d'informatique. Les luttes de Mac contre Microsoft, par exemple, elle avait l'air d'adorer ça. Elle se passionnait pour les récents développements de la branche. Se réjouissait follement à l'idée d'avoir Internet chez elle. Pour communiquer.

## Le b.a ba de la profession

Si Sylvain avait su ce qui l'attendait, il ne lui aurait pas conseillé une bécane plus puissante. Un Pentium III, 128 Mb de RAM (extension de la mémoire vive à 512 Mb possible) et 20 Mb de disque dur, la méga-bête. Meilleure que la sienne, un comble. Les choses n'avaient pas traîné. Un modem et un fournisseur d'accès plus tard, Madame Tissot était branchée.

Depuis qu'elle surfe sur la toile, elle lui téléphone un matin sur deux. Le réclame à corps et à cris, sous le moindre prétexte. Elle se plaint qu'Internet, c'est n'importe quoi, et ces forums de soi-disant discussion, une vaste escroquerie. Et qu'en plus, c'est trop lent, trop cher. Et que ça lui fatigue les yeux, à un point tel qu'elle a dû changer les verres de ses lunettes. En résumé, Madame Tissot est horriblement déçue. Sylvain, qui l'avait avertie, ne se sent coupable de rien. La prochaine fois qu'elle lui balance ses jérémiades, il se fâchera. L'enverra sur les roses.

Oui, mais voilà, Sylvain a «bon cœur», c'est ce qu'elle lui dit souvent. Alors, inlassablement, à chaque coup de fil, il lui répète qu'il ne s'occupe plus de la vente. Et, inlassablement, elle feint de s'en étonner :

– Comment ont-ils pu vous changer de secteur, avec les affaires que vous leur rapportiez?

– C'est moi qui l'ai demandé, Madame Tissot. Maintenant, j'ai mon propre atelier, un apprenti à former, on me fiche la paix.

Car vendre, Sylvain n'aimait pas. Apâter le chaland, le séduire, le baratiner jusqu'à ce qu'il craque, les simples

stratégies de base le rendaient malade. «En cas de problème technique, toujours et d'abord culpabiliser l'acheteur, c'est le b.a. ba de la profession, mon petit» lui serinait son supérieur. Ces pratiques agressives l'empêchaient de dormir. Il avait songé à quitter la boîte. Après tout, il était technicien, pas vendeur. Ses compétences étaient mal utilisées. Il était objectivement sous-estimé. Payé avec des élastiques. Alertées, les Ressources Humaines avaient soigneusement étudié son cas. Jugé élémentairement capable, très prometteur même, pas trop exigeant en termes de salaire, pas syndiqué, bref, considéré comme un investissement raisonnable, Sylvain avait été nommé responsable de la maintenance du parc informatique. Et augmenté.

Plus une minute à lui. Mais quelle indépendance, et quelles satisfactions: secrétaires, téléphonistes, responsables, dirigeants, il les a tous dans la poche. On l'accueille partout comme le Messie: les avaries, les fausses manœuvres, il n'y a que lui qui puisse y remédier rapidement. Son nouveau chef est très cool, genre californien Silicon Valley. Beaucoup trop occupé à inventer des logiciels révolutionnaires pour se pencher avec lui sur les problèmes pratiques du quotidien d'une PME.

– Désolé, Madame Tissot, cette heure-là, je suis forcé de vous la compter au prix fort. Moi, ça m'est égal, mais si vous continuez, vous allez finir par vous ruiner.

– Au diable l'avarice, jeune homme. Tenez. Et voici vingt francs pour vous. Vous êtes monté en grade. Chez moi aussi, vous voyez. Anne Rivier

## Tour de piste

REMARQUÉES DANS LA vitrine d'un libraire deux parutions récentes: *Vom Service Public zum Service au Public* avec comme sous-titre (trad.) «Gouvernement et administration en route vers l'avenir», édition NZZ. A signaler aussi, *Moderisation du statut de la fonction publique. Opportunité et barrières pour une nouvelle gestion publique*, édité cette fois-ci par l'Office fédéral du personnel. cfp