

Cartons jaunes pour serveurs vocaux unilatéraux

L'informatique au service de l'absurde

Pierre Fischof,

Groupe de Travail « Homme, Communication et SI »

Vous arrive-t-il de vous mettre en colère face au non-sens d'une programmation informatique ?

Voici un exemple d'une de ces absurdités inexcusables qu'il convient ici, à notre sens tout au moins, de démasquer, d'identifier et de dénoncer, ceci avec le souhait et la volonté d'encourager et de louer les meilleures pratiques, au service et dans le respect de l'être humain.

L'anomalie fonctionnelle

Avez-vous été confronté vous-même au téléphone avec un de ces systèmes d'information imbécile contenant un robot mal conçu, mal programmé, et rigide ?

Celui-ci vous oblige à prononcer chacun de vos choix à haute et intelligible voix, sans être capable le plus souvent de comprendre vos réponses et sans possibilité d'utilisation de votre clavier ?

Si vous avez été confronté à cela, en tant que client et utilisateur, alors vous avez du souvent approcher, à votre corps défendant, de la crise de nerf, pour finir souvent par raccrocher assez brutalement, à moins d'avoir réussi miraculeusement à vous faire comprendre de cet automate si mal automatisé !

Décernons donc à ce type de service un carton jaune, sinon un carton rouge clair et sans ambiguïté !

Le scénario utilisateur incriminé

Cela est tellement risible qu'un film récent en a fait, dans une scène illustre, une excellente caricature pour la plus grande joie et le régal du spectateur reconnaissant là des situations douloureuses vécues¹.

Dans cette scène, une femme cherche des renseignements administratifs par téléphone pour son mari qui cherche à reconstituer sa carrière, et le robot lui demande sans cesse de répéter ses réponses en lui affirmant « nous n'avons pas compris votre réponse », jusqu'au moment où, summum de la bêtise, cette utilisatrice et cliente se voit contrainte par l'automate si obtus d'épeler sa réponse dans le combiné téléphonique !

¹ Il s'agit du film "Mammuth" (2010) de Gustave Kervern et Benoît Delépine, avec Gérard Depardieu, Yolande Moreau et Isabelle Adjani.

J'étais l'autre jour à ma pharmacie habituelle, une officine ultramoderne installée dans une grande gare, rechercher des médicaments quand, à la caisse voisine, je vois et entends, face à une cliente en difficulté, le patron cherchant désespérément au téléphone, confronté à un de ces automates vocaux si rigides, à obtenir les réponses recherchées en perdant un temps fou.

Héroïquement, le pharmacien s'efforçait de garder le plus grand calme, son amabilité et sa bonne humeur habituelle, mais visiblement au prix d'efforts surhumains sur lui-même.

J'ai alors, en tant qu'informaticien, ressenti la plus grande compassion dont j'étais capable, et lui ai exprimé mes plus vifs encouragements et mon admiration devant tant d'abnégation.

Un système d'information respectueux du client

Il y a encore quelques années, lorsque les premiers automates vocaux téléphoniques ont été mis en place, l'utilisateur avait alors la possibilité et la liberté d'utiliser le clavier pour répondre, et non pas seulement la voix, s'il le souhaitait, ou la possibilité, en cas de difficulté, de pouvoir joindre au bout du fil un opérateur humain capable de comprendre sa demande et le plus souvent d'y répondre.

Ce type de systèmes d'information offrant une certaine souplesse, respectueuse du client et de l'utilisateur, existe heureusement encore, tout en se raréfiant.

Malgré la nécessité imposée par des financiers imprévoyants de baisser les coûts d'exploitation à court terme des services. Mais pourquoi donc beaucoup des plus récents systèmes mis en place utilisent-ils la technologie comme une idole, envers et contre le respect du client, sans test valable d'utilisation et en dépit d'un véritable bon sens autre que le mépris ?

Avec pour seule visée la maximisation d'un résultat financier à court terme, sans aucune vision de développement durable ?

pierre.fischof@adeli.org