

ERREUR SYSTÈME (DEMANDE D'AIDE)

Danny Perreault

Accrochage de 25 documents du Ministère de l'Emploi du Québec.

«Pour mettre la machine en marche, il faut fournir tous les détails de sa vie privée. En un peu de temps, un dossier épais se construit. Il est remis à une agente. « L'erreur est humaine », m'affirme-t-elle pour justifier son retard. Ils doivent faire une analyse approfondie de ce dossier apparemment complexe. Plusieurs agents deviennent à leur tour responsables de m'acheminer des messages. Ils communiquent difficilement avec la machine dont ils sont les opérateurs. Les messages engorgent ma boîte aux lettres. Les lettres démultipliées sont des notifications d'erreurs, des requêtes d'informations ou encore des états du processus de traitement. Les messages s'accumulent et se contredisent; les requêtes appellent à produire des erreurs, les notifications d'erreurs sont répondues avant que je ne le fasse par des messages d'état de processus de traitement. Les administrateurs ont laissé le système s'emballer, donnant ainsi à l'utilisateur que je suis, l'accès à ce qui s'apparente être la fenêtre de « débogage » du système.»

