

« Personne ne s'est plaint ! »

Stéphane Bortzmeyer

<stephane+blog@bortzmeyer.org>

Première rédaction de cet article le 24 Avril 2007. Dernière mise à jour le 19 Octobre 2007

<http://www.bortzmeyer.org/personne-ne-s-est-plaint.html>

Cette affirmation est très fréquente lorsqu'on fait remarquer à l'auteur d'un logiciel, ou au responsable d'un site Web que son œuvre a des faiblesses ou des bogues. Est-ce vrai ?

Panoramix : « Et les fouets, c[Caractère Unicode non montré ¹]est pour faire joli ? » Numérobis (qui fait fouetter ses esclaves) : « Non... euh... oui, enfin, je sais pas... **Personne s[Caractère Unicode non montré]est jamais plaint.** » (extrait du film Astérix & Obélix : Mission Cléopâtre)

Essayez de dire à un webmestre typique que son site ne marche pas bien avec Firefox, que son programme Javascript de tests des adresses est bogué (<http://www.bortzmeyer.org/arreter-d-interdire-des-adresses.html>) ou que son code CSS contient des erreurs. Il y a de grandes chances qu'il vous fasse remarquer que « Personne ne s'est plaint ! » Les auteurs de logiciels ont parfois le même défaut, quoique apparemment moins accusé.

Le webmestre ment-il et vous cache-t-il l'impressionnante quantité de rapports de bogue qu'il a reçue ? Pas forcément. D'abord, très peu d'utilisateurs signalent les problèmes. Ils ont honte, sont convaincus que la faute vient de chez eux et n'osent pas déranger ces mystérieuses entités qui s'occupent des sites Web. Ensuite, même lorsqu'ils ont l'intention de se plaindre, ils le font rarement de manière suffisamment précise et détaillée (en donnant des détails sur leurs actions, en copiant les messages d'erreur exacts, etc) pour qu'on puisse honnêtement en tenir compte.

Mais surtout, la plupart des sites Web sont gérés de manière à ce que les responsables ne soient pas embêtés par des rapports envoyés par les utilisateurs ; l'adresse du responsable est soigneusement dissimulée, voire absente du site, le formulaire « Contact » est en panne, le courrier est envoyé à un service chargé de faire semblant de le lire (<http://www.cbc.ca/consumer/story/2007/04/12/consumer-emails.html>) et/ou à une adresse que le webmestre ne lit pas, etc.

Prenons un exemple typique, celui d'un parc d'attractions dont je regardais le site Web. Aujourd'hui, il est totalement inutilisable depuis Firefox ou Konqueror. Je vois bien la page d'accueil mais aucun lien ne fonctionne lorsque je clique dessus. Cherchons à prévenir le webmestre gentiment :

1. Car trop difficile à faire afficher par L^AT_EX

-
- `webmaster@example.com` (ou `webmaster@example.fr`) n'existe pas : le courrier rebondit (avec un message bizarrement formaté, probablement de l'UTF-7) « Cette notification d'+AOk-tat de remise est g+AOk-n+AOk-r+AOk-e automatiquement. +AMk-heck de la remise aux destinataires suivants. `webmaster[Caractère Unicode non montré]example.com` »).
 - Les adresses citées dans le DNS (dans l'enregistrement SOA) ou bien récupérées via whois donnent le même résultat.

Bref, aucun moyen d'embêter le webmestre avec des problèmes concrets. Il pourra donc continuer à affirmer « Personne ne s'est plaint ! » sauf s'il lit ce blog ou bien les textes équivalents (http://www.demaziere.fr/eve/serveurs/4_4.html). Apparemment, c'est le cas puisque, après la première publication de cet article, j'ai rapidement été contacté par ledit webmestre (et c'est pour cela que j'ai retiré le nom du parc en question, puisque ce problème de contact est résolu). Mais cela ne se termine pas toujours aussi bien.

Par exemple, au moment où je mets à jour cet article (octobre 2007), il n'y a aucun responsable qui se tient au courant des problèmes (encodage incorrect) avec la lettre d'information de Vélib'. Cette lettre est envoyée par un domaine inconnu, `centraldoc.com`, dont les liens avec la Mairie de Paris ou bien avec la société concessionnaire, JC Decaux, sont mystérieux, et le responsable dans ce domaine est aux abonnés absents :

```
velib@centraldoc.com
Permission denied:
creating lock file hitching post /var/spool/virtual/centraldoc.com/velib.lock.da9178.oxyd.net.47112444.0
retry timeout exceeded
```

Écrire à `postmaster` de ce domaine ou bien à `postmaster@velib.paris.fr` ne résoud rien :

```
<postmaster@velib.paris.fr>>: connect to velib.paris.fr[81.252.90.144]:
Connection timed out
```

Bref, encore un domaine où les responsables ne risquent pas d'être embêtés par les râleurs.