

Beauté de l'informatique

Je reçois de ma mutuelle un avis me demandant de remplir un formulaire qui m'annonce les nouveaux tarifs et profite de l'occasion pour s'assurer que je suis toujours de ce monde pour payer mes cotisations. Il me suffit de le retourner après l'avoir rempli.

Facile a priori. Je m'y mets donc. Je rencontre quelques difficultés dues à ma mauvaise vue, et d'autres à comprendre le sens de ce qu'on me demande. Mais heureusement je n'ai rien d'autre à faire. J'arrive à remplir les cases indiquées et m'apprête à cliquer sur l'endroit désigné.

Je clique donc et une fenêtre apparaît sur l'écran. Elle me dit que je n'ai pas renseigné la case « accord ». Je lui donne donc mon accord. Une autre fenêtre apparaît qui me dit que la réponse de la case E 27 ne concorde pas avec la réponse relative à ma date de naissance. Soit, je la corrige. Je clique alors sur le bouton adéquat. Rien ne se passe.

Je demande à mon épouse de m'aider. Elle reprend la procédure à zéro. Après quelques difficultés sur lesquelles je passe, elle arrive au même résultat que moi. À tout hasard je vérifie ce qu'elle a fait. Ça me semble correct. Ya sûrement un truc que nous n'avons pas compris.

Heureusement, nous trouvons dans un coin de la fenêtre de l'écran, et en toutes petites lettres, une information intéressante. Elle nous dit : en cas de difficulté, appeler le numéro suivant.

Mon épouse appelle. Une dame avenante lui répond : je vais vous aider. Elle lui dit alors de revenir au départ et de procéder aux manœuvres qu'elle lui dicte. Mon épouse commence, se trompe deux ou trois fois et arrive le moment de cliquer. Rien ne passe. La dame au bout du fil lui dit : pas de souci, on va reprendre à zéro.

Elle reprend donc la procédure. Mon épouse aussi. Au bout d'un certain temps, toutes deux arrivent au même résultat qu'auparavant. La dame au bout du fil est surprise et dit : je vais vérifier. En attendant restez en ligne.

On entend alors divers bruits pendant que l'écran reste figé. Au bout d'un certain temps (un nouveau certain temps), la dame avenante nous dit : j'ai trouvé ! cela vient de votre serveur.

Très bien répond mon épouse. Que dois-je faire ? La dame, toujours aussi avenante, lui propose diverses manœuvres que mon épouse renonce à faire car elle y est depuis trente-cinq minutes et à autre chose en train. Elle demande s'il n'existe pas de procédure plus simple. La dame réfléchit un instant et lui dit : je sais.

Avez-vous une imprimante. Oui, et elle fonctionne.

Parfait, je vous envoie une image du formulaire. Vous l'imprimez, vous le remplissez à la main et vous me l'envoyez par la poste.

Cette dame est non seulement avenante mais elle est aussi très efficace.

AS décembre 2012