

Un PC haut de gamme ? Plus pour moi !

Mise à jour : 11/06/2020

Depuis une dizaine d'années les livres que j'écris avec WORD sur mon PC ont un millier de pages, des centaines de figures et des milliers de liens hypertexte. Comme j'y travaille cinq heures par jour, j'ai besoin d'un traitement de textes qui répond vite. Mais hélas, la version Office 365 de WORD que j'utilisais en 2016 avait besoin de 2 à 5 minutes pour sauvegarder un de ces textes, de longues minutes pendant lesquelles je ne pouvais qu'attendre.

J'ai cessé d'utiliser cette version-là de WORD, que Microsoft avait à l'évidence modifiée maladroitement, et je suis revenu à une ancienne version, WORD 2010. Le même texte pouvait alors être sauvegardé, sur la même machine, en deux ou trois secondes. Aujourd'hui encore, en 2020 sous Windows 10, j'utilise la même version de WORD sans problème de performance.

J'avais acheté en 2016, toujours par souci de performance pour mon outil de travail quotidien, un PC haut de gamme qualifié de "Station de travail" par son constructeur américain. Il avait un processeur très rapide et un système de disques anti-pannes RAID 1 (« miroir ») composé de deux disques extractibles de technologie SSD ; en cas de panne d'un disque, la machine continue à fonctionner, on peut sortir et remplacer le disque défectueux et le nouveau disque est automatiquement reconstitué par copie de l'autre disque. Cette solution chère était accompagnée d'un contrat de maintenance pièces-main d'œuvre et déplacement de 5 ans, avec intervention à J+1 garantie, contrat lui aussi onéreux.

En février 2020, panne d'un de ces disques : je continue à travailler avec l'autre et me félicite d'avoir choisi la solution RAID 1. Contacté, le constructeur envoie un technicien avec un nouveau disque, qui s'avère incompatible avec ma machine. Le technicien repart sans avoir réparé, mais je reçois le lendemain du constructeur un mail demandant si j'étais satisfait de sa prestation. Je réponds qu'il y avait erreur de disques, et qu'ils pouvaient m'envoyer un disque correct sans déplacer un technicien car il est facile d'extraire un disque de son logement et de le remplacer par un autre.

Je reçois donc par transporteur un deuxième disque, qui s'avère lui aussi incompatible avec mon PC : deuxième erreur du constructeur. A l'inévitable mail du jour suivant me demandant si j'étais satisfait, je réponds comme la fois précédente : erreur de modèle de disque.

Les jours passent sans nouvelle du constructeur, la promesse J+1 est oubliée. Appelé, le service de maintenance m'informe que les disques SSD comme le mien sont fabriqués en Chine, à Wuhan, ville qui est désormais confinée. Mon interlocuteur promet de m'envoyer un disque dès que possible. A l'évidence, le constructeur n'avait pas un stock suffisant de disques et/ou un fournisseur de secours, bien qu'il ait fait payer d'avance son contrat de maintenance.

Les semaines passent. En mai, la télévision affirmant que Wuhan travaille de nouveau, j'appelle le service maintenance du constructeur. Ces gens-là m'avaient oublié et d'après eux ma panne était réparée. J'ai dû plaider pendant une demi-heure

ma bonne foi et la réalité de ma panne de disques, et subir deux appels téléphoniques de vérification de la vraisemblance de ma panne. Enfin, début juin je reçois un disque de rechange, compatible mais non monté sur le berceau permettant de l'introduire dans son logement. Après une longue conversation téléphonique où un technicien de maintenance m'explique comment récupérer le berceau du disque en panne pour y monter le nouveau disque, ce technicien promet d'envoyer un collègue plus adroit que moi effectuer le démontage et montage de disque dans le berceau.

Deux jours après un technicien arrive et fait ce travail, mais mon PC reste en panne car il ne sait pas paramétrer le système de disques RAID, et personne chez le constructeur ne réussit à l'aider par téléphone. Plusieurs appels téléphoniques d'assistance ne me donnent accès qu'à deux « spécialistes », tous deux incompetents.

Au téléphone, l'un me conseille d'abandonner le système RAID et de revenir à une machine à un seul disque avec un Windows téléchargé du site du constructeur, solution simple et efficace selon lui. Selon moi elle est mauvaise, car il faudrait que je réinstalle ma vingtaine d'applications et des centaines de fichiers (deux jours de travail en perspective), alors qu'avec un système de disques en état de marche je peux installer ma sauvegarde, image complète de mon système précédent. Mon interlocuteur ne connaissait pas l'existence de telles solutions de sauvegarde de PC.

L'autre spécialiste effectue une mise à jour du logiciel BIOS de mon PC, effaçant au passage les paramètres de mon système RAID, qu'il rend incapable de gérer ses disques ; puis il m'abandonne.

Encore quelques échanges téléphoniques et le constructeur m'envoie un technicien pour changer la carte mère de mon système, opération aussi coûteuse qu'inutile, car même si on l'effectue il faudra ensuite paramétrer le système RAID. Je refuse l'échange, en exigeant qu'on tente d'abord de paramétrer la carte mère du PC qui gère aussi mon système de disques, et si c'est impossible parce que cette carte est en panne on la changera.

Il est très rare que deux pannes à la fois se produisent : un disque SSD étant tombé en panne, il y a peu de chances que la carte qui le gère soit tombée en panne en même temps. Mais mon interlocuteur, ignorant en matière de logiciel, n'a pensé qu'à un remplacement de carte.

L'obligation de paramétrer le système RAID oblige le constructeur à passer par un sous-traitant ayant un technicien compétent : à l'évidence, il n'en a pas dans la division "PC", alors qu'il en a nécessairement dans la division "Serveurs", mais ces divisions ne coopèrent pas...

Las d'être privé de mon outil de travail depuis des jours et de dialoguer avec des techniciens incompetents, je me fais aider par le patron d'une société de services informatiques et réussis à paramétrer le système, restaurant ainsi la totalité de mon PC. Ouf !

Conclusions

- Le constructeur vend des stations de travail haut de gamme sans se donner les moyens de garantir la disponibilité des pièces détachées indispensables et des techniciens de support compétents.
- Dans un premier temps, après la panne de disques, j'ai pu continuer à travailler avec l'autre disque grâce au système RAID 1. Mais ensuite, le paramétrage de ce système n'était plus à la portée de la division "PC" du constructeur, et le mur entre cette division et la division "Serveurs" fait qu'il doit sous-traiter des interventions RAID, solution coûteuse et incompatible avec un délai J+1.
- La perte de temps due à l'indisponibilité du PC et aux innombrables échanges avec le constructeur a coûté plus cher que le prix du PC. Je n'achèterai donc plus de PC exigeant une forte technicité de maintenance, car son supplément de coût ne garantit pas sa disponibilité.
- Le problème de disponibilité d'informaticiens de maintenance compétents est insoluble. Non seulement on n'en trouve pas assez en France, mais tous mes interlocuteurs chez le constructeur et ses sous-traitants ont été des étrangers récemment immigrés ou téléphonant depuis des pays pauvres, tous insuffisamment formés. Au prix facturé au client pour le support on ne peut pas avoir du personnel de qualité suffisante, alors l'engagement de résultat J+1...

Daniel Martin