

10 erreurs à éviter dans l'implantation du libre

Par André Cotte
*Zone libre en éducation*¹

Introduction

Ce sujet est très vaste et il n'aurait pas été réaliste de chercher à couvrir tous les types de situation. Le libre peut s'installer sur des serveurs d'entreprises, sur des serveurs Web, sur le bureau de travail des individus, autant en milieu de travail qu'à la maison. Sans compter qu'on retrouve Linux et du libre dans les téléphones intelligents et autres bidules électroniques.

À Zone libre en éducation, nous travaillons surtout à faire la promotion des logiciels libres sur les postes de travail des enseignants et des élèves. Notre réflexion consistera donc à identifier les erreurs à éviter quand on tente d'implanter du libre en milieu scolaire. Étant situé du Québec, nous aurons à l'esprit la structure scolaire du Québec qui est faite de commissions scolaires (organismes publics qui gèrent les écoles d'une région donnée). Vous trouverez certainement un équivalent de cette structure dans votre coin du monde. Les PME pourront s'inspirer de ces conseils puisque les commissions scolaires sont de la taille de bien des petites et moyennes entreprises. L'article reste intéressant, à certains égards, pour ceux qui envisagent d'installer du libre sur leur ordinateur personnel.

Pour en arriver à cette liste des 10 erreurs, nous avons puisé dans les souvenirs de nos multiples lectures à ce sujet. Pour ceux qui s'y intéressent, nous donnerons en fin d'article quelques-unes de ces sources. À ces lectures s'est ajouté tout ce que nous avons été en mesure d'observer sur le terrain. Notre liste n'est pas parfaite, mais nous croyons qu'elle explique bien des échecs dans l'implantation des logiciels libres en milieu scolaire.

Les erreurs ne sont pas mises en ordre d'importance quoique nous croyons que les deux premières sont primordiales pour la réussite de l'implantation.

1 - L'appui de la (haute) Direction

Quand il s'agit de sortir des sentiers battus, les subalternes regardent toujours vers le haut, de peur de se faire taper sur les doigts ou de voir leurs efforts réduits à néant par une consigne venue de la direction. Il est rare que des efforts d'implantation du libre venant uniquement de la base se voient couronnés de succès. À un moment ou l'autre, la direction doit manifester **concrètement** son appui au projet. Cela voulant dire prendre position pour le libre en cas de désaccord en bas de la pyramide ou octroyer le financement nécessaire à l'expérience (formation, implantation, etc.). N'oublions pas qu'une direction qui utilise du libre sur son propre poste de travail envoie un signal très fort à ses troupes. « Si c'est bon pour moi, ce l'est aussi pour vous » Le message inverse est dévastateur dans une stratégie d'implantation. Sans l'appui explicite de la direction, les efforts vers l'utilisation du libre sont souvent voués à l'échec.

1 <http://zonelibre.grics.qc.ca/>

2 - L'appui de la Direction informatique

Dans la majorité des cas, la direction générale fait confiance à la direction informatique de l'entreprise. Il arrive même, faute de leadership de la direction générale dans ce domaine, que la direction informatique soit l'instance suprême en matière d'implantation de logiciels. En dernier ressort cependant c'est la direction générale qui doit trancher en cas de conflit entre la DI et les autres départements quant aux conséquences du changement sur les habitudes acquises. Raison de plus pour que la Direction soit derrière le projet. Dans une commission scolaire, cela veut dire que si l'administration ou le secteur pédagogique se plaignent du dérangement occasionné par le changement de logiciel, la direction générale doit faire comprendre clairement qu'il n'y a pas de retour en arrière possible.

Il peut arriver que la direction générale veuille aller dans la direction du libre mais que la direction informatique sabote ces efforts. Le passage ne se fera correctement que si l'administration générale et la direction informatique sont convaincus, toutes deux, du bien-fondé de l'orientation vers le libre et s'appuie mutuellement.

3 - Insister uniquement sur les économies à faire

Si la dimension économique n'est pas négligeable dans la décision de passer au libre, elle est rarement la seule ou suffisante. Il faut expliquer les autres avantages du libre pour aller chercher l'adhésion des usagers. Sans être exhaustif, on peut penser à la gestion des licences (dans une grande organisation, cela peut devenir un cauchemar), à la liberté de passer sans frais à la dernière version ou au contraire de conserver l'ancienne, à la possibilité de faire exécuter des modifications au code libre pour mieux l'adapter aux circonstances, à la possibilité pour les employés d'utiliser sans frais et **légalement** le même logiciel à la maison. Toutes ces raisons ont leur importance pour l'adhésion des usagers au changement des logiciels sur leur poste de travail.

Ensuite on peut calculer ce que l'on économisera dans quelques années. Dans quelques années, oui, oui, car les deux premières années les économies devraient être réinvesties en formation et en appui supplémentaire au personnel.

4 - Passer au libre d'un seul coup

Vouloir tout faire d'un seul coup, c'est souvent la meilleure façon de manquer son coup. C'est la même chose quand on veut passer au libre. Tout changer en même temps, le système d'exploitation et l'ensemble des logiciels, n'est pas une bonne idée. Vaut mieux y aller par étape.

Selon qu'on vise les serveurs ou les postes de travail, ce conseil d'y aller graduellement prendra des formes différentes. Pour les serveurs, on peut choisir les services qui passeront les premiers au libre et attendre que le tout soit stabilisé avant de passer un autre service au libre.

Pour les postes de travail, on peut décider de conserver pour un temps le système d'exploitation propriétaire sur les postes et d'introduire graduellement des logiciels libres sur ces postes de travail. La plupart des logiciels libres sont maintenant offerts sur les trois plateformes principales. Cette approche a été utilisée avec succès par la

Gendarmerie française². Quand les usagers auront expérimenté plusieurs logiciels libres avec succès on pourra songer à introduire le nouveau système d'exploitation.

5 - Pas de groupes privilégiés

Les humains n'aiment pas les inégalités. Il y a toujours plus de grogne de la part de ceux qu'on fait passer au libre quand il est de notoriété qu'une partie du personnel continuera d'utiliser les logiciels propriétaires auxquels tous sont habitués. Même si on avance des raisons logiques pour ces exceptions, elles auront toujours pour effet d'alimenter les opposants au passage au libre.

C'est d'autant plus vrai quand ces privilégiés sont membres de la direction. On murmurerait rapidement « On nous impose cela pour faire des économies, mais ce n'est pas assez bon pour les boss ». Pour réussir il faut éviter que l'on perçoive les nouveaux logiciels libres comme des produits de seconde qualité, bon seulement pour la plèbe.

En milieu scolaire, c'est souvent là que le bât blesse. On décide que toute l'administration continuera à utiliser les mêmes logiciels commerciaux qu'auparavant et que seuls les postes de travail des enseignants et des élèves « bénéficieront » des logiciels libres. Pire encore, souvent les conseillers pédagogiques seront traités comme l'administration, ce qui fait que les enseignants recevront des documents dans des formats de fichiers différents de ceux qu'ils utilisent en libre.

Ce conseil est celui qui est le plus souvent négligé et pourtant c'est l'un des plus importants.

6 - Pas de date de péremption sur le propriétaire

On choisit souvent de faire cohabiter pour un temps les anciens logiciels propriétaires et les nouveaux logiciels libres. Cette pratique peut se justifier pour permettre une adaptation graduelle aux nouveaux logiciels et pour s'assurer qu'en cas d'urgence, les usagers peuvent accomplir le travail plus rapidement avec les logiciels qu'ils maîtrisent déjà. Par contre, il faut être clair et indiquer que le passage se fera à une date prédéterminée. À ce moment-là, on désinstallera le ou les logiciels propriétaires. Cette « date de péremption » sera l'aiguillon nécessaire pour encourager les usagers à se familiariser au plus tôt avec les nouveaux logiciels libres.

7 - Commencer par les plus simples

Les opinions diffèrent quant à la stratégie à adopter dans le choix des logiciels à installer en premier dans une migration vers le libre. Certains prônent d'y aller des plus simples et des moins controversés vers les plus complexes et les plus controversés. Dans un environnement typique de travail administratif, il est certain que la suite bureautique constitue le passage le plus controversé et le plus complexe. Et inversement, un logiciel de production de fichiers PDF (quasi-invisible pour l'utilisateur ordinaire) passera facilement étant simple et peu complexe aux yeux de l'utilisateur.

Nous n'avons pas de préférences marquées pour l'une des deux approches. Cependant,

² Voir <http://www.neteco.com/53155-apres-openoffice-la-gendarmerie-adopte-firefox-et-thunderbird.html>

si on décide de commencer par la suite bureautique on devra s'assurer d'avoir tenu compte des trois erreurs suivantes avant de se lancer dans l'aventure.

Ceci dit n'hésitez pas à installer de petits utilitaires libres qui vont vous aider à mousser le libre.

8 - Connaître ce que font les usagers

Deux logiciels qui prétendent répondre aux mêmes besoins le font souvent différemment. Si vous n'avez pas essayé, à l'avance, de reproduire avec le logiciel libre que projetez d'installer le travail accompli par les usagers avec les logiciels propriétaires que vous voulez remplacer, vous risquez des surprises. Une fonction utilisée fréquemment n'est peut-être pas placée au même endroit dans le nouveau logiciel. Perdre du temps à essayer de la retrouver peut rendre votre usager sceptique sur les capacités du logiciel. Les macros et les plugiciels sont rarement compatibles avec le nouveau logiciel. Ne pas avoir prévu cette éventualité à l'avance risque de faire déraiper votre implantation.

Ayez les solutions à ces problèmes à l'avance. Sinon assurez-vous d'avoir une équipe de pompier sous la main. Il faut pouvoir prouver rapidement aux usagers que le nouveau logiciel est adéquat pour accomplir leur tâche. C'est la condition de la réussite. Mieux encore, apprenez leur des petits trucs qui vont faciliter leur travail.

9 - Préparer le terrain avant d'introduire un logiciel

Les gens n'aiment pas être bousculé, ni qu'on leur annonce à la dernière minute un changement majeur dans leur environnement de travail. Cela vaut aussi pour l'implantation des logiciels libres et, à plus forte raison quand ces derniers remplacent un outil connu et maîtrisé. Il faut donc préparer les gens à ce changement. Nous savons que les discours ne suffisent pas à eux seuls à susciter l'adhésion. Toute la stratégie doit viser à minimiser les impacts négatifs, ou perçus comme négatifs, pour les usagers. Si on se réfère à ce qui précède, cela suppose que les motifs du changement sont clairs, que le passage sera le plus graduel possible, qu'on ne fera pas de passe-droits injustifiés, que les dates du passage obligatoire aux nouveaux logiciels sont connues et surtout qu'on se soit penché sérieusement sur les difficultés à prévoir dans l'accomplissement de certaines tâches. Ouf!

Ne reste plus qu'à susciter l'adhésion des usagers à ce changement. Plusieurs arguments pourront être mis de l'avant. Certes les économies seront mentionnées, mais on insistera surtout la marge de manoeuvre que les logiciels libres donnent à l'organisation. Et pourquoi ne pas le prouver par des ajouts aux logiciels proposés, surtout si ces ajouts sont demandés depuis longtemps. C'est ainsi qu'on a procédé à la Gendarmerie française pour susciter l'adhésion des gendarmes³ à l'introduction d'OpenOffice.org

10 - Support aux usagers

On oublie parfois combien on a dû investir d'efforts de formation et de support pour passer d'une suite bureautique à une autre (WordPerfect à Word, par exemple), et sans avantages économiques, en plus. Même le passage d'une version à une autre d'une suite

³ Voir http://www.pcinpact.com/actu/news/Migration_de_la_gendarmerie_sous_OpenOffice.htm

bureautique propriétaire engendre des coûts de formation et d'adaptation. Le passage de Office 2003 à Office 2007 ne s'est pas toujours fait sans heurts.

Ne soyons pas naïfs en pensant que parce que c'est du libre, nous pourrions nous passer de ces efforts. Les économies réelles viendront après les dépenses suscitées par le passage à un équivalent libre des logiciels déjà en place. Rappelons-nous que c'est un changement qui devrait durer dans le temps et que les fruits seront récoltés au fil des ans.

Le support peut prendre bien des formes différentes, mais il doit être disponible rapidement, l'utilisateur qui attend trop pour recevoir une réponse est un utilisateur qui va contester le choix fait par son organisation de passer au libre. Assez curieusement, il est plus patient pour un problème rencontré avec le logiciel auquel il est habitué. Quand il s'agit d'un nouveau logiciel, il l'interprète comme un manque de qualité du nouveau logiciel.

Une commission scolaire du Québec qui implante le libre a même produit une brochure destinée aux enseignants pour « vanter » les mérites de son service de support aux usagers. Cette façon de faire facilite grandement l'introduction du libre.

Lectures suggérées sur l'implantation du libre

Une migration à OpenOffice réussie

<http://zonelibre.grics.qc.ca/spip.php?article57>

Migration guide for OpenOffice.org

<http://zonelibre.grics.qc.ca/documents/textes/0600MG-MigrationGuide.pdf>

Linux Client Migration Cookbook , A Practical Planning and Implementation Guide for Migrating to Desktop Linux (IBM)

<http://zonelibre.grics.qc.ca/documents/textes/GuideIBMsg246380.pdf>

Guide IDA de migration vers l'Open Source

<http://zonelibre.grics.qc.ca/documents/textes/GuideIDA.pdf>

Migration Guide, A guide to migrating the basic software components on server and workstation computers

<http://zonelibre.grics.qc.ca/documents/textes/GuideKBSt.pdf>

Plan de la migration de la suite bureautique MS office 2000 vers OpenOffice.org V2

<http://zonelibre.grics.qc.ca/documents/textes/Note-Migroo-plan-de-Migration-Vfinale.pdf>

Cette création est mise à disposition selon le Contrat *Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Partage des Conditions Initiales à l'Identique 2.5 Canada* disponible en ligne à : http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ca/deed.fr_CA ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.