

Ceci est le cache Google de <http://www.linux-france.org/article/these/smart-questions/smart-questions-fr.html>. Il s'agit d'un instantané de la page telle qu'elle était affichée le 22 déc. 2019 11:17:51 GMT. La [page actuelle](#) peut avoir changé depuis cette date.

# Comment Poser Les Questions De Manière Intelligente

---

*Traduction en Français du document de Eric S. Raymond, dont l'original peut être trouvé [ici](#).*

---

## 1. Introduction

Dans le monde des [hackers](#) (N.d.T.: Une version traduite de ce document est disponible [ici](#).), le type de réponses que vous recevrez à vos questions d'ordre technique dépend autant de la manière dont vous formulez la question que de la difficulté à développer la réponse. Ce guide va vous apprendre à poser des questions de telle sorte que vous ayez le plus de chances possible d'obtenir une réponse.

La première chose à comprendre est que les hackers aiment les problèmes compliqués et les bonnes questions qui font travailler les méninges. Si ce n'était pas le cas, nous ne serions pas ici. Si vous nous donnez une question intéressante en pâture nous vous en serons reconnaissant; les bonnes questions sont un stimulant et une aubaine. Les bonnes questions nous aident à développer notre propre compréhension, et révèlent souvent des problèmes que nous n'avions pas remarqués et auxquels nous n'aurions pas pensé autrement. Entre hackers, "Bonne question!" et un compliment fort et sincère.

Malgré cela, les hackers ont la réputation de traiter les questions simples avec hostilité ou arrogance. Parfois, il semble que nous sommes hostiles aux débutants ou aux ignorants. Mais ce n'est pas tout à fait vrai.

Nous sommes en fait hostiles aux gens qui ont l'air de ne pas avoir réfléchi au problème et n'ont pas fait leur propre travail de recherche avant de poser des questions. De telles personnes sont des gaspilleurs de temps -- ils prennent sans donner en retour, ils gaspillent le temps que nous aurions pu passer sur une autre question plus intéressante pour une autre personne qui mérite, elle, une réponse. Nous appelons ces gens là des "losers" (N.d.T.: perdants) (et pour des raisons historiques nous l'écrivons parfois "lusers").

Nous savons bien que beaucoup de personnes veulent juste utiliser les logiciels que nous écrivons, et n'ont aucune envie de s'investir dans les détails techniques. Pour la plupart des gens, un ordinateur n'est rien de plus qu'un outil, un moyen et non pas un but; ils ont d'autres choses beaucoup plus intéressantes à faire. Nous sommes tout à fait d'accord avec cela, et nous ne nous attendons pas à ce que tout le monde s'intéresse aux détails techniques dont nous sommes passionnés. Toutefois, notre style pour répondre est adapté aux gens qui *sont* intéressés et veulent participer activement à la résolution des problèmes. Cela ne risque pas de changer. Et de toute façon il n'y a aucune raison pour que cela arrive; si cela changeait, nous deviendrions moins efficaces pour les choses que nous savons faire le mieux.

Il faut comprendre que nous sommes (pour la plupart) des volontaires. Nous prenons du temps sur nos vies déjà bien remplies pour répondre à des questions dont nous sommes parfois submergés. Par conséquent, nous n'avons aucun remors à les filtrer. En particulier, nous rejetons les questions de personnes qui ont l'air de losers pour passer notre "temps de réponse aux questions" de manière plus efficace, pour les "winners" (N.d.T.: gagnants).

Si vous trouvez cette attitude odieuse, condescendante ou arrogante, repensez-y. Nous ne vous demandons pas de vous mettre à genoux devant nous -- en fait, la plupart d'entre nous de demande pas mieux que de traiter d'égal à égal avec vous et de vous accueillir dans notre culture, si vous faites l'effort nécessaire pour que ce soit possible. Mais il n'est tout simplement pas efficace pour nous d'apporter notre aide à des gens qui ne veulent pas s'aider eux-mêmes. Si vous ne pouvez pas vivre avec cette sorte de discrimination, nous vous recommandons de payer quelqu'un pour un contrat de support commercial au lieu de demander aux hackers de se donner pour vous.

Si vous décidez de nous demander de l'aide, vous ne voudrez sans doute pas faire partie des losers. Vous ne voulez sans doute pas non plus avoir l'air d'en être. La meilleure manière d'obtenir une réponse rapide et enthousiaste est de poser votre question comme un winner -- de la poser comme une personne intelligente, confiante, ayant des indices sur son problème et qui a juste besoin d'un coup de pouce sur un point particulier.

(Les améliorations à ce guide sont les bienvenues. Vous pouvez écrire vos suggestions à [esr@thysus.com](mailto:esr@thysus.com).)

(N.d.T.: Notez bien que les éventuelles erreurs de ce document sont peut être dûes au traducteur, et non à l'auteur. Si vous avez une amélioration à transmettre, essayez de vérifier qu'elle est toujours pertinente sur le document original - autrement, contactez plutôt le traducteur. En particulier, les corrections orthographiques et grammaticales sont les bienvenues. Vous pouvez contacter le traducteur à [alexandrecourbot@linuxgames.com](mailto:alexandrecourbot@linuxgames.com). Merci à tous ceux qui m'ont apporté des corrections, et en particulier à [Guillaume Estival](#) pour sa seconde traduction.)

## 2. Avant de demander

Avant de poser une question par email, ou dans les newsgroups, ou dans un forum de discussion sur un site web, faites les choses suivantes:

1. Essayez de trouver une réponse en lisant le manuel.
2. Essayez de trouver une réponse en lisant la FAQ.
3. Essayez de trouver une réponse en cherchant sur le Web.
4. Essayez de trouver une réponse en demandant à un de vos amis qui s'y connaît.

Quand vous posez votre question, mettez en avant le fait que vous avez déjà fait ces choses; cela aidera à établir que vous n'êtes pas un pique-assiette qui fait perdre du temps aux autres. Mieux, mettez en avant ce que vous avez *appris* en faisant ces choses. Nous aimons répondre aux questions de ceux qui ont prouvé qu'ils peuvent apprendre à partir de réponses.

Préparez votre question. Pensez-y bien. Les questions précipitées reçoivent des réponses précipitées, voire rien du tout. Plus vous montrez que vous avez fait des efforts pour résoudre votre problème avant de demander de l'aide, plus vous avez de chances d'être aidé.

Faites attention à ne pas poser la mauvaise question. Si vous en posez une basée sur des assomptions erronées, le hacker moyen va sûrement vous envoyer une réponse qui vous prendra au mot tout en pensant "Quelle question stupide...", et espérer qu'avoir reçu ce que vous avez demandé au lieu de ce dont vous aviez besoin vous donnera une leçon.

Ne pensez pas que vous êtes *redevable* d'une réponse. Ce n'est pas le cas; après tout, vous ne payez rien pour le service rendu. Vous recevrez une réponse, si vous en recevez une, en posant une question qui est riche, intéressante, et qui fait travailler les méninges -- une question qui contribue implicitement à l'expérience de la communauté au lieu d'exiger passivement l'aide des autres.

Rendre clair le fait que vous êtes capable et avez la volonté d'aider au développement de la solution est un très bon début. "Quelqu'un peut-il me donner un tuyau?", "Quel est le problème avec mon exemple?" et "Y a-t-il un site que j'aurais dû aller voir?" ont beaucoup plus de chances d'avoir une réponse que "Dites moi exactement ce que je dois faire, merci." parce que vous mettez en évidence le fait que vous voulez bien finir le travail si quelqu'un vous indique simplement la bonne direction.

## **3. Quand vous posez votre question**

### **3.1 Choisissez bien votre forum**

Choisissez l'endroit où vous poserez votre question avec soin. Vous avez toutes les chances d'être ignoré, ou de passer pour un loser, si vous:

- postez votre question dans un forum où elle est hors-sujet,
- postez une question élémentaire dans un forum où des questions avancées et techniques sont attendues, et vice-versa,
- cross-postez dans trop de newsgroups à la fois.

Les hackers rejettent les questions qui ne sont pas bien ciblées de manière à protéger leurs canaux de communication d'un envahissement de messages hors-sujet. Vous ne voudriez pas non plus que cela vous arrive.

En général, une question posée sur un bon forum public a plus de chances d'obtenir des réponses utiles que la même question sur un forum privé. Il y a plusieurs raisons à cela. L'une d'entre elles est simplement le nombre de gens susceptibles de vous aider. Une autre est le nombre de personnes composant l'audience; les hackers vont plutôt répondre à des questions qui peuvent en apprendre à beaucoup de gens plutôt qu'à des questions utiles pour peu de personnes.

### **3.2 Chaque fois que c'est possible, utilisez les mailing-listes du projet concerné**

Quand un projet possède une mailing-liste de développement, écrivez sur la mailing-liste, et non pas à un développeur en particulier, même si vous pensez savoir qui répondra le mieux à votre question. Recherchez l'adresse d'une mailing-liste dans la documentation du projet et sur son site web, et utilisez la. Il y a plusieurs raisons de procéder ainsi:

- Une question qui est assez bonne pour être demandée directement à un développeur aura également de la valeur pour le groupe entier. De la même manière, si vous pensez qu'une question est trop bête pour une mailing-liste, ce n'est pas une excuse pour importuner un développeur.
- Poser des questions sur une liste répartit la charge entre tous les développeurs. Un développeur particulier (surtout s'il est le leader du projet) sera sans doute trop occupé pour vous répondre.
- La plupart des mailing listes sont archivées et les archives référencées par les moteurs de recherche. Quelqu'un pourra par la suite trouver votre question et sa réponse sur le web au lieu de la reposer à nouveau sur la liste.
- Si certaines questions reviennent souvent, les développeurs peuvent se servir de cette information pour améliorer la documentation ou le logiciel lui même afin de les rendre moins confus. Mais si ces questions sont posées en privé, personne ne peut vraiment savoir quelles questions reviennent le plus souvent.

Si vous ne pouvez pas trouver de mailing-liste pour le projet, mais ne voyez que l'adresse du mainteneur, adressez vous alors à lui. Mais même dans ce cas, n'assumez pas que la mailing-liste n'existe pas. Mettez en évidence dans votre mail que vous avez cherché une mailing-liste mais ne l'avez pas trouvée. Précisez aussi que vous n'avez aucune objection à ce que votre message soit envoyé à d'autres personnes. (Beaucoup de gens pensent que les emails privés doivent rester privés, même s'il n'y a rien de secret dedans. En lui permettant de rediriger votre mail, vous donnez à votre correspondant le choix sur la manière de traiter votre message.)

### **3.3 Ecrivez dans un langage clair, faites attention aux fautes de grammaire et d'orthographe**

Nous savons par expérience que les gens qui ne font pas attention à la forme de leur écrit ne font en général pas non plus attention à ce qu'ils disent et pensent (du moins, nous l'avons vu assez souvent pour le croire). Répondre aux questions de ceux qui ne font pas attention à ce qu'ils disent n'est pas vraiment valorisant; nous préférons passer notre temps à faire autre chose.

C'est pourquoi exprimer clairement votre question est important. Si vous ne prenez pas la peine de faire cela, nous ne prendrons pas la peine d'y faire attention. Faites un effort pour travailler votre langage. Cela ne veut pas dire qu'il doit être rigide ou formel -- en fait, la culture hacker donne de l'importance au langage informel, familier et humoristique utilisé avec précision. Mais il *doit* être précis; il doit y avoir une indication que vous pensez également au problème et y prêtez attention.

Orthographiez correctement. Ne confondez pas "ce" avec "se" ou "c'est" avec "s'est". Ne **TAPEZ PAS TOUT EN MAJUSCULES**, c'est lu comme si vous criiez et considéré comme impoli. Si vous écrivez comme un porc, vous serez probablement ignoré. Ecrire comme un l33t hax0r équivaut à tendre le bâton pour se faire battre et est la garantie que vous ne recevrez rien sauf le silence en retour (ou alors, au mieux, on se moquera de vous).

Si vous posez des questions dans un forum qui ne parle pas votre langue natale, faire des erreurs de grammaire ou d'orthographe est excusable, mais ne pas être attentif au problème, non (et, oui, nous pouvons faire la différence). Alors, à moins d'être sûr de la langue natale de vos correspondants,

écrivez en Anglais. Les hackers ne répondent pas aux questions posées dans un langage qu'ils ne comprennent pas, et l'Anglais est la langue la plus courante sur le net. En écrivant en Anglais vous maximisez les chances qu'a votre question d'être lue.

### **3.4 Envoyez vos questions dans des formats qui sont facilement lisibles**

Si vous rendez vos questions artificiellement dures à lire, elles vont sans doute être ignorées au profit d'autres qui ne le sont pas. Donc:

- Envoyez vos mails en texte simple, et non pas en HTML.
- N'envoyez pas de mail dans lequel les paragraphes sont écrits sur une seule ligne dans toute leur longueur (cela rend difficile de répondre à une partie seulement du message).
- N'utilisez pas de caractères encodés MIME non plus; votre mail se retrouvera avec plein de caractères de type =20 et sera horrible à lire.
- Ne vous attendez *jamais* à ce qu'un hacker puisse lire des formats de documents fermés et propriétaires comme Microsoft Word. La plupart des hackers réagissent à cela comme vous réagiriez si on déposait du fumier à votre porte.
- Si vous envoyez vos mails à partir d'une machine Windows, désactivez la stupide option "Smart Quotes". Cela pour éviter des caractères indésirables dans votre mail.

### **3.5 Utilisez des sujets explicites et adaptés**

Sur les mailing lists ou les newsgroups, le sujet du mail est une occasion en or pour attirer l'attention d'experts qualifiés en 50 caractères ou moins. Ne le gaspillez pas en babillages comme "Aidez moi SVP" (et ne pensez même pas à "AIDEZ MOI SVP!!!!!!"). N'essayez pas de nous faire apitoyer sur votre sort, utilisez plutôt l'espace disponible pour décrire le problème de manière très concise:

#### **Stupide:**

AIDEZ MOI! La vidéo ne marche pas sur mon portable!

#### **Intelligent:**

Curseur de souris difforme sur XFree86 4.1, chipset vidéo Fooware MV 1005

### **3.6 Soyez précis et explicite sur votre problème**

- Décrivez les symptômes du problème ou bug consciencieusement et clairement.
- Décrivez l'environnement sur lequel le problème apparaît (machine, OS, application, etc.).
- Décrivez les recherches que vous avez effectuées pour essayer de résoudre le problème vous même avant de poser votre question.
- Décrivez tout changement récent dans votre ordinateur ou configuration logicielle qui pourrait être intéressant.

Essayez d'anticiper les questions qu'un hacker pourrait vous demander, et d'y répondre en avance dans votre demande d'aide.

Simon Tatham a écrit un excellent article intitulé [How to Report Bugs Effectively](#). Je vous recommande grandement de le lire.

### 3.7 Le volume n'est pas la précision

Vous devez être précis et informatif. Coller un gros tas de code ou de données dans votre demande d'aide ne va pas vous y aider. Si vous avez un cas précis de grande taille qui fait planter un programme, essayez de l'élaguer et de le réduire au maximum.

Ceci est utile pour au moins trois raisons. Un: voir que vous faites un effort pour simplifier la question augmentera vos chances d'obtenir une réponse. Deux: simplifier la question augmentera vos chances d'obtenir une réponse *utile*. Trois: en simplifiant le problème, vous pourriez très bien finir par le résoudre vous même.

### 3.8 Décrivez les symptômes du problème, pas ce que vous devinez

Il n'est pas vraiment utile d'expliquer aux hackers ce qui pourrait causer le problème selon vous. (si votre diagnostic était si bon, pourquoi demanderiez-vous de l'aide aux autres?) Par conséquent, soyez sûr que vous leur indiquez les symptômes bruts de ce qui ne va pas, et non pas vos interprétations et théories. Laissez-les faire le travail d'interprétation et de diagnostic.

#### Stupide:

J'ai des erreurs SIG11 répétées lors de la compilation du noyau, et je pense que ça vient d'une microcoupure sur ma carte mère. Comment puis-je vérifier cela?

#### Intelligent:

Mon K6/233 que j'ai monté moi même sur ma carte mère FIC-PA2007 (chipset VIA Apollo VP2) avec 256Mo de SDRAM PC 133 Corsair me donne des erreurs SIG11 environ 20 minutes après le démarrage pendant que je compile le noyau, mais jamais pendant les 20 premières minutes. Si je reboote, l'horloge ne revient pas à zéro, mais si je l'éteins toute la nuit, si. Changer la RAM ne résoud pas le problème. Ci-après, la partie intéressante du log de compilation.

### 3.9 Décrivez les symptômes de votre problème dans l'ordre chronologique

Les indices les plus utiles pour trouver ce qui ne va pas se situent souvent dans ce qui s'est produit juste avant. Donc, votre explication devrait décrire précisément ce que vous avez fait, et ce que la machine a fait, pour arriver à la panne. Dans le cas de programmes en ligne de commande, avoir un log de session (c.-à-d. utiliser l'utilitaire *script*) et citer la vingtaine de lignes intéressantes est très utile.

Si le programme qui a planté possède des options de diagnostic (comme -v pour verbose (N.d.T.: bavard)), essayez de sélectionner les options qui vont ajouter des informations de débogage utiles à la transcription.

Si votre explication devient trop longue (plus de quatre paragraphes), il serait utile de résumer le problème au-dessus, puis continuer avec le récit chronologique. De cette manière, les hackers sauront ce qu'il faut regarder en lisant votre explication.

### **3.10 Soyez explicite à propos de votre question**

Les questions trop générales sont perçues comme une perte de temps. Les personnes les plus à même de vous répondre correctement sont également les plus occupées (entre autres parce qu'elles prennent la plus grosse part du travail). Ces personnes sont allergiques aux pertes de temps, et donc aux questions trop générales.

Vous aurez plus de chances d'obtenir une réponse si vous êtes explicite dans ce que vous voulez que vos correspondants fassent (donner un tuyau, envoyer du code, vérifier un patch, etc...). Cela va leur permettre de concentrer leurs efforts et de mieux vous aider.

Pour comprendre dans quel monde les experts vivent, pensez que l'expertise est une ressource abondante mais que le temps pour répondre manque cruellement. Moins vous demandez de temps, plus vous avez de chance d'obtenir une réponse de quelqu'un de vraiment bon et vraiment occupé.

Il est donc utile de couper votre question pour minimiser le temps requis pour y répondre -- mais ce n'est pas la même chose que simplifier la question. Par exemple, "Pouvez-vous me donner une adresse vers une bonne explication de X?" est une bien meilleure question que "Pouvez-vous m'expliquer X?". Si vous avez du code qui ne marche pas, il est en général plus avisé de demander ce qui ne va pas avec plutôt que de demander de le réparer.

### **3.11 Ne demandez pas de réponses à vos devoirs**

Les hackers sont bons pour répondre aux problèmes liés aux devoirs, étant donné que la plupart les ont faits eux-mêmes. C'est à *vous* de répondre à ces questions, pour que vous appreniez par expérience. Il est OK de demander des indices, mais pas la solution complète.

### **3.12 Ne demandez pas de réponses privées**

Les hackers pensent que les problèmes doivent être résolus en public, de manière transparente, de telle sorte qu'un premier élément de réponse puisse et doive être corrigé si quelqu'un connaissant mieux le problème s'aperçoit qu'il est incomplet ou incorrect. Aussi, leur récompense pour avoir réagi au problème est en partie qu'ils sont reconnus comme compétents et connaisseurs par leurs pairs.

Quand vous demandez une réponse privée, vous cassez ce processus et cette récompense. Ne le faites donc pas. C'est à la *personne qui répond* de décider s'il faut vous répondre en privé et s'il le fait, c'est en général parce qu'il pense que la question est trop évidente ou mal formée pour être intéressante pour les autres.

Il y a une petite exception à cette règle. Si vous pensez que la question risque d'entraîner beaucoup de réponses qui seront pour la plupart similaires, la formule magique est alors de dire "envoyez moi vos réponses et je ferai un résumé pour le groupe". Il est courtois d'essayer d'éviter à la liste de diffusion ou au newsgroup d'être inondés par un ensemble de messages similaires -- mais vous devez tenir votre promesse de faire un résumé.

### **3.13 Evitez les demandes inutiles**

Résistez à la tentation de terminer votre demande d'aide par une question sans intérêt pour la discussion comme "Quelqu'un peut-il m'aider?" ou "Y a-t-il une réponse à ce problème?".

Premièrement: Si vous avez décrit votre problème de manière correcte, ce genre de phrase est inutile. Deuxièmement: parce qu'elles sont inutiles, les hackers vont les trouver ennuyeuses et risquent de vous envoyer une réponse qui répond à votre question sans vraiment vous aider comme "Oui, quelqu'un peut t'aider" et "Non, il n'y a pas de réponse pour toi".

### **3.14 La courtoisie ne fait pas de mal, au contraire**

Soyez courtois. Utilisez "S'il vous plait" et "Merci d'avance". Mettez en évidence le fait que vous appréciez le temps que les autres ont passé à vous aider gratuitement.

Pour être honnête, ce n'est pas aussi important (et ne peut en constituer un remplacement) qu'écrire clairement, en évitant les fautes, en étant précis, qu'éviter les formats propriétaires, etc. les hackers en général vont plutôt recevoir des rapports de bogues bruts mais techniquement précis plutôt qu'un flou poli. (Si cela vous étonne, rappelez vous que nous donnons de la valeur aux questions qui nous apprennent quelque chose.)

Cependant, si la technique n'est pas votre fort, la politesse augmente vos chances d'obtenir une réponse utile.

(Notez que la seule objection sérieuse que nous avons reçu à propos de ce how-to est la recommandation d'utiliser "Merci d'avance". Certains hackers prennent cela comme le fait que vous ne remercierez personne une fois le problème résolu. Notre recommandation est de faire les deux.)

### **3.15 Réagissez à la solution par une petite note**

Envoyez une note une fois que le problème est résolu à tous ceux qui vous ont aidé; faites leur savoir comment le problème a été résolu et remerciez les encore pour leur aide. Si le problème a généré de l'intérêt dans la liste de diffusion ou le newsgroup, il est approprié d'envoyer cette note là.

Votre note n'a pas besoin d'être longue et excessivement reconnaissante; un simple "Ca y est - c'était en fait un cable réseau défectueux! Merci a tous. - Bill" sera mieux que rien du tout. En fait, un résumé rapide et sympa sera mieux qu'une longue dissertation à moins que la solution n'ait un véritable intérêt technique.

En plus d'être poli et informatif, ce genre de note permet à ceux qui ont participé de sentir que le problème a bien été résolu. Si vous n'êtes pas technicien ou hacker vous-même, croyez nous que ce sentiment est très important pour les gourous et experts à qui vous avez demandé de l'aide. Les histoires de problèmes qui finissent par ne jamais être résolus sont des choses frustrantes; les



hackers n'en dorment pas tant qu'ils ne sont pas résolus. Si vous leur évitez cela, cela vous sera très utile la prochaine fois que vous aurez besoin de poser une question.

## 4. Comment interpréter les réponses

### 4.1 RTFM et STFW, ou comment expliquer que vous vous êtes planté

Il existe une tradition ancienne et sacrée: si vous recevez une réponse contenant "RTFM", la personne qui vous a envoyé cela pense que vous devriez "Read The Fucking Manual" (N.d.T.: Lire Le Putain de Manuel). Et elle a certainement raison. Allez y.

RTFM a un petit frère. Si vous recevez une réponse contenant "STFW", la personne qui vous a envoyé cela pense que vous auriez dû "Searched The Fucking Web" (N.d.T.: Chercher Sur le Putain de Web). Et elle a certainement raison. Allez y.

Souvent, la personne qui vous envoie cela a le manuel ou la page web avec les informations que vous recherchez devant les yeux, et y regarde pendant qu'elle vous répond. Ces réponses veulent dire que cette personne pense que (a) l'information que vous cherchez est excessivement facile à trouver, et (b) que vous allez en apprendre plus si vous cherchez l'information vous même au lieu de vous la faire apporter tout chaud tout cuit.

Il ne faut pas être offensé par cela; vis-à-vis des autres hackers, il vous montre une certaine forme de respect simplement par le fait qu'il ne vous ignore pas. Vous devriez au contraire le remercier pour sa trop grande gentillesse.

### 4.2 Si vous ne comprenez pas...

Si vous ne comprenez pas la réponse, n'expédiez pas immédiatement une demande de clarification. Utilisez les mêmes outils que ceux que vous avez utilisés pour chercher une réponse à votre problème initial (manuels, FAQ, le Web, les amis) pour comprendre la réponse. Si vous devez demander une clarification, montrez ce que vous avez appris.

Par exemple, supposez que je vous dise: "Je dirais que tu as un zentry qui est coincé; tu devrais le dégager."

Voici une mauvaise réaction: "Euh c'est quoi un zentry?"

Voici une bonne réaction: "Ok, j'ai regardé la page man et les zentrys ne sont mentionnés que pour les options -z et -p. Aucune de ces options ne parle de dégager les zentrys. Est-ce que c'est l'un de ceux là ou alors j'ai raté quelque chose?"

### 4.3 Comment réagir face à l'impolitesse

La *plupart* du temps, ce qui est perçu comme de l'impolitesse dans les propos d'un hacker n'est pas vraiment dit avec l'intention de vous offenser. Il s'agit plutôt du résultat d'un style de communication direct, "ne-perd-pas-ton-temps-en-conneries" qui est naturel pour les gens qui sont plus préoccupés à résoudre les problèmes qu'à être chaleureux avec les autres.

Quand vous sentez que quelqu'un est impoli avec vous, essayez de réagir avec calme. Si quelqu'un dépasse vraiment les bornes, un ancien de la liste, du newsgroup ou du forum va certainement le lui faire savoir. Si cela n'arrive *pas* et que vous perdez votre calme, alors il est probable que la personne qui vous a mis hors de vous agissait dans les "normes" de la communauté hacker et que la faute retombe sur *vous*. Cela risque de compromettre grandement vos chances d'obtenir l'information ou l'aide dont vous avez besoin.

D'un autre côté, vous allez de temps en temps être le témoin d'impolitesse gratuite. L'autre facette de ce qui est dit au-dessus est qu'il est tout à fait acceptable de réprimander violemment les vrais auteurs de troubles, en les remettant à leur place d'une manière bien ficelée. En tout cas, soyez vraiment, vraiment sûr que c'est le cas avant de passer à l'acte. La limite entre corriger une incivilité et déclencher une flamewar inutile est assez fine pour que les hackers eux-mêmes ne s'y risquent pas trop; si vous êtes un débutant ou quelqu'un de l'extérieur, vos chances de passer à travers sont relativement faibles. Si vous cherchez l'information plus que l'amusement, il vaut mieux éviter de toucher au clavier et ne pas risquer cela.

(Certaines personnes affirment que beaucoup de hackers agissent comme des autistes et qu'il leur manque la partie du cerveau qui gère les relations humaines. Cela peut être vrai ou faux. Si vous n'êtes pas un hacker vous même, cela peut sans doute vous rassurer de penser que nous sommes des malades mentaux. Allez-y. On s'en fout. Nous *aimons* être ce que nous sommes, et en général nous réagissons avec un bon scepticisme aux étiquettes qu'on nous colle sur le dos.)

Dans la section suivante, nous allons parler d'un autre problème; le genre d'"impolitesse" que vous verrez lorsque *vous* vous comportez mal.

## **5. Comment ne pas réagir comme un loser**

Il est probable que vous alliez vous planter un certain nombre de fois sur les forums de la communauté hacker -- de la même manière que ce qui est décrit dans cet article, ou d'une autre manière. Et on vous dira exactement comment vous vous êtes plantés, parfois même de manière brute. Et en public.

Quand cela arrive, la pire chose à faire est de vous lamenter de cette expérience, crier sur tous les toits que vous avez été insulté, réclamer des excuses, pleurer, menacer de retenir votre respiration, engager des poursuites judiciaires, vous plaindre aux employeurs, laisser le siège des toilettes relevé, etc. A la place, voici ce que vous pouvez faire:

Laissez cela passer au-dessus de vous. C'est normal. En fait, c'est salutaire et approprié.

Les règles dans les communautés ne se font pas respecter toutes seules: Elles sont maintenues par des gens qui les appliquent à la lettre, de manière visible, *en public*. Ne vous lamentez pas sur le fait que vous pensez que les critiques auraient dû être envoyées en privé: Ca ne fonctionne pas comme ça. Il n'est pas non plus utile d'insister sur le fait que vous avez été personnellement insulté quand quelqu'un dit que l'une de vos affirmations est fausse, ou que son point de vue est différent. Ce sont des attitudes de loser.

Il y a eu des forums de hackers dans lesquels, en raison d'une courtoisie poussée à l'extrême, les participants se faisaient bannir pour avoir simplement critiqué les messages d'autres personnes, et se

faisaient dire "Ne dis rien si tu ne veux pas aider l'utilisateur". La fuite des participants-clés qui s'ensuivit a eu pour conséquence de faire descendre ces forums au niveau de babillages et de les rendre inutiles en tant que forums techniques.

Sympathique à l'extrême (dans ce sens) ou utile: Choisissez.

Rappelez vous: Quand un hacker vous dit que vous vous êtes planté, et (peu importe la manière) vous dit de ne pas recommencer, il agit pour (1) vous et (2) sa communauté. Il serait bien plus simple pour lui de vous ignorer et de vous filtrer de sa vie. Si vous ne pouvez pas en être reconnaissant, au moins ayez un peu de dignité, ne vous lamentez pas, et ne vous attendez pas à être traité comme du sucre parce que vous êtes un nouveau venu avec une âme dramatiquement sensible et des fantômes de reconnaissance.

## **6. Les questions à ne pas poser**

Voici quelques questions stupides usuelles, et ce à quoi les hackers pensent quand ils n'y répondent pas.

### **6.1 Q: Ou puis-je trouver le programme X?**

R: Au même endroit que moi, sot -- et sans doute après une bonne recherche sur le Web. C'est pas vrai, il y a encore des gens qui ne savent pas se servir de Google?

### **6.2 Mon {programme, configuration, bloc SQL} ne marche pas**

R: Ce n'est pas une question, et je n'ai pas vraiment envie de jouer à Questions/Réponses pour deviner quel est ton vrai problème -- j'ai des choses plus intéressantes à faire.

Quand je vois quelque chose comme cela, ma réaction est en général l'une des suivantes:

- Tu n'as rien d'autre à ajouter à cela?
- Ah, quel dommage, j'espère que ça va s'arranger.
- Et en quoi cela me concerne-t-il?

### **6.3 J'ai un problème avec ma machine sous Windows. Vous pouvez m'aider?**

R: Bien sûr. Vire ce déchet de chez Microsoft, et installe Linux.

### **6.4 J'ai des problèmes pour installer Linux ou X. Vous pouvez m'aider?**

R: Non, j'aurais besoin d'avoir un accès physique à ta machine pour cela. Va plutôt demander à ton LUG local pour une aide plus proche. (Vous pouvez trouver une liste de groupes d'utilisateurs (LUG) [ici](#).)

## 6.5 Comment est-ce que je peux obtenir les droits root/récupérer les ops sur un channel/lire l'email de quelqu'un?

R: T'es vraiment désespéré pour vouloir faire de telles choses et un vrai crétin pour demander à un hacker de t'aider.

## 7. Bonnes et mauvaises questions

Pour terminer, je vais illustrer comment poser des questions de manière intelligente avec des exemples; des paires de questions à propos du même problème, l'une posée de manière stupide, l'autre de manière intelligente.

### Stupide:

Ou puis-je trouver des infos sur le Foonly Flurbamatic?

Cette question ne mérite pas plus qu'un STFW comme réponse.

### Intelligent:

J'ai utilisé Google pour chercher "Foonly Flurbamatic 2600" sur le Web, mais je n'ai rien trouvé d'intéressant. Quelqu'un sait où je pourrais trouver des informations utiles pour ce périphérique?

Cette personne a déjà STFW, et son problème semble réel.

### Stupide:

Je n'arrive pas à compiler le code du projet foo. Pourquoi ne marche-t-il pas?

Il assume que la faute vient de quelqu'un d'autre. C'est arrogant de sa part.

### Intelligent:

Le code du projet foo ne compile pas sous Nulix version 6.2. J'ai lu la FAQ, mais il n'y a rien à propos des problèmes avec Nulix. Voici une transcription de ma tentative de compilation; y a-t-il quelque chose que j'aurais dû faire?

Il a indiqué son environnement, a lu la FAQ, montre l'erreur, et ne prétend pas que son problème est dû à une erreur de quelqu'un d'autre. Voilà quelqu'un qui mérite de l'attention.

### Stupide:

J'ai des problèmes avec ma carte mère. Vous pouvez m'aider?

La réponse du hacker moyen à cela sera sans doute quelque chose comme "Bien. Tu ne veux pas 100 balles et un mars non plus?" suivi d'une série de caractères de la touche "Suppr".

### Intelligent:

J'ai essayé X, Y et Z sur la carte mère modèle S2464. Cela n'a pas marché, alors j'ai essayé A, B et C. Notez bien le symptôme assez curieux quand j'ai essayé C. De toute évidence, le florb a l'air de grommicker, mais les résultats ne sont pas ceux auxquels on pourrait s'attendre. Quelles sont les causes qui amènent la carte mère MP à grommicker? Quelqu'un a des idées à propos de tests que je pourrais effectuer pour comprendre le problème?

Cette personne, au contraire, semble mériter une réponse. Il a montré qu'il était capable de résoudre un problème par lui-même au lieu d'attendre que la réponse tombe du ciel.

Dans la dernière question, notez la différence subtile mais importante entre "Donnez moi une réponse" et "Merci de m'aider à trouver quels tests je pourrais effectuer pour trouver la réponse".

En fait, la forme de cette dernière question est basée sur un incident réel qui est arrivé en Août 2001 sur la liste de diffusion du noyau Linux. J'avais (Eric) posé la question. Une carte mère Tyan S2464 plantait mystérieusement. Les membres de la liste m'ont donné les informations dont j'avais besoin pour résoudre le problème.

En posant la question de la manière dont je l'ai fait, j'ai donné aux gens quelque chose sur lequel ils pouvaient réfléchir; je les ai encouragés à s'intéresser au problème qui était devenu attractif pour eux. J'ai montré du respect pour l'habileté de mes pairs et les ai invités à me considérer comme l'un d'eux. J'ai également montré du respect pour leur temps en leur expliquant par où j'étais déjà passé.

Une fois le problème résolu, quand j'ai remercié tout le monde et émis la remarque que le processus fonctionnait vraiment bien, un membre de la liste a dit qu'il pensait que cela avait marché non pas parce que je suis connu sur cette liste, mais parce que j'ai posé la question comme il le fallait.

Les hackers vivent dans une impitoyable méritocratie; je suis sûr qu'il avait raison, et que si je m'étais comporté comme un parasite je me serais fait engueuler ou ignorer, peu importe qui j'étais. Sa suggestion de décrire l'incident au complet en tant qu'aide pour d'autres m'a directement amené à écrire ce guide.

## **8. Si vous ne pouvez pas obtenir de réponse**

Si vous ne pouvez pas obtenir de réponse, ne le prenez pas personnellement, comme si nous ne voulions pas vous aider. Parfois les membres du groupe auquel vous posez votre question peuvent ne pas connaître la réponse. Pas de réponse ne veut pas dire que vous avez été ignoré, bien que j'avoue qu'il est difficile de faire la différence.

En général, re-poser votre question est une mauvaise idée. Cela sera perçu comme ennuyeux.

Il y a d'autres sources d'informations vers lesquelles vous pouvez vous diriger, et bien souvent ces sources sont plus adaptées aux besoins d'un débutant.

Il y a beaucoup de groupes d'utilisateurs, en ligne ou localement, qui sont très enthousiastes à propos des logiciels, même s'ils n'ont pas forcément écrit de logiciels eux-mêmes. De tels groupes se forment souvent pour que les gens puissent s'aider les uns les autres et aider les nouveaux utilisateurs.

Il y a également beaucoup de sociétés commerciales auxquelles vous pouvez demander de l'aide, des grandes comme des petites (Red Hat et LinuxCare sont les deux mieux connues; il y en a plein

d'autres). Ne soyez pas consterné à l'idée que vous devrez payer pour avoir un peu d'aide! Après tout, si le moteur de votre voiture coule une bielle, il y a de grandes chances pour que vous deviez l'amener chez un garagiste et payer pour qu'elle soit réparée. Même si le logiciel ne vous a rien coûté, il ne faut pas vous attendre à ce que le support soit toujours gratuit.

Pour les systèmes populaires comme Linux, il y a au moins 10000 utilisateurs par développeur. Il est tout simplement impossible pour une personne de gérer les appels à l'aide de plus de 10000 utilisateurs. Rappelez vous que même si vous devez payer pour le support, vous devrez toujours payer bien moins cher que si vous aviez dû acheter le logiciel également (et le support pour les logiciels propriétaires est souvent plus cher et moins compétent que le support pour les logiciels open-source).