

Ton ordinateur ne marche pas comme tu le souhaites ?  
Tu vas sans doute demander à des gens de t'aider,  
pour maximiser tes chances de succès, lis ce qui suit :

## Comment résoudre un problème ?

- 1) Lis le manuel ou l'aide en ligne.
- 2) Lis cet info88 si le problème semble lié au réseau.
- 3) Lis la FAQ sur Frankiz.
- 4) Lis les newsgroups (les "br"), peut-être iras-tu pas à pas à la rencontre de ce problème, si la solution peut s'y trouver.
- 5) Cherche sur le Web, [www.google.fr](http://www.google.fr) est ton ami.

Dans 95% des cas, tu peux trouver seul une solution  
avec ces ressources :

- Je ne peux pas faire ça, je n'ai plus de réseau / mon ordinateur est HS !  
Eh bien, c'est le moment de faire connaissance avec ton voisin :) )
- Je ne trouve toujours pas de solution :  
Aïe, il va falloir demander à quelqu'un de t'aider.

## Comment poser une question ?

- 1) Sois concis, clair, exhaustif... et aimable aussi :)
- 2) Explique ce que tu cherches à faire et le problème que tu rencontres.
- 3) Donne ta configuration, le message d'erreur éventuel, etc.

## Où / à qui poser une question ?

- 1) À un de tes voisins un peu dévoué en informatique.
- 2) Sur le newsgroup [fr.informatique](#) concerné par le problème.
- 3) Sur [br.binet](#) br si le problème est lié à un service du BR ou de la DSJ, et exclusivement dans ce cas.

- Ca ne marche toujours pas ?  
Appelle le BR man concerné --- la liste est à l'intérieur.

Et pour finir : dis merci à celui ou celle qui t'a dépanné !

Plus de détails :

<http://www.gnurou.org/documents/smart-questions-fr.html>