

Tous nomades ? Ben, voyons !

À croire que chacun est doté d'un portable ou d'un PDA et se promène à longueur de temps à l'extérieur. Et ce n'est pas fini, en 2007, cette population atteindrait les 4,7 millions d'individus. Comme si tout un chacun était doté d'un micro-ordinateur portable ou d'un PDA. Mais que voulez-vous, il faut bien vendre quelque chose. Alors pourquoi pas du nomadisme!

Demandez l'itinérant ! S'il est vrai que le renouvellement du parc de micros s'effectue principalement au profit des ordinateurs portables, il est tout aussi exact que le nomadisme est réservé à certaines catégories de personnel. Le staff de direction qui passe une partie de son temps à l'extérieur, peut être atteint d'e-mailite aiguë (à juste titre, parce que certaines affaires demandent une réaction immédiate. Pourtant, le téléphone mobile est employé pour résoudre les problèmes dans 99 % des cas...). Grosso modo, on peut donc tabler sur un 'cheptel' ne dépassant pas les 2 à 3 % de l'ensemble du personnel de l'entreprise. Et puis, cela fait tellement chic de dégainer son BlackBerry d'un air nonchalant... Ainsi, après le PDA, le nouveau signe extérieur de haut rang social se déplacerait vers les 'smartphones'? N'empêche que ces systèmes sont un bon moyen de nettoyer sa boîte e-mail de tous les 'spams' internes comme externes qui l'encombrent. Alors pourquoi pas lors d'une pause, entre deux sessions sur un séminaire ou dans une salle d'attente d'aéroport -non sans avoir acquis au préalable une carte de connexion Wi-Fi prépayée (grattez, votre demi-heure est vite paumée !). Et vous aurez copieusement pesté sur la faiblesse des débits (normal: vous n'êtes pas le seul à avoir eu l'idée géniale de consulter vos mails et, après tout, 28,8 Kbps de débit réel c'est mieux que rien). ***Alors, les consultants, peut-être?*** Autre caste, dotée, à raison, d'ordinateurs portables: celle des consultants. Eux, ils passent leur vie (ou presque) en clientèle et doivent pouvoir prendre des notes, démontrer -en parlant .ppt couramment, ou .xls- que leurs recommandations sont valables et s'insèrent bien dans le plan de développement de l'entreprise cliente. Seulement voilà, pas besoin d'être systématiquement en ligne pour ce faire, ni même d'avoir un ordinateur dans son attaché-case. Comme nous le faisait constater Völker Dietrich, un responsable d'IBM Autriche lors d'un récent congrès: «Un microdrive sur une carte PCMCIA ou une clé USB suffisent. On emprunte un poste de travail et le tour est joué! C'est tellement moins encombrant et pas de problème de configuration visiteur sur le réseau de l'entreprise visitée, comme on l'a, une fois sur deux, lorsque l'on veut accéder à son VPN!» Toutefois, il est vrai que dépenser 2 ou 3.000 euros pour ramasser des affaires de plusieurs centaines de milliers d'euros n'est pas une grosse dépense. Tout est relatif... ***Et nous ? Les petits, les sans-grade?*** Restent les vrais nomades: tous ceux que l'on classe sous l'épithète « itinérants » (ce qui permet de les doter tout au plus d'un PDA ou d'un téléphone mobile -pardon, uniquement d'un téléphone mobile, ça suffit bien). Pourtant, ce sont eux qui ont besoin de consulter le catalogue de la société, de mettre à jour l'état du stock du client, d'envoyer tout de suite le code-à-barre des pièces défectueuses, ou d'envoyer un mail au centre de maintenance pour résoudre le problème posé (souvent avec une photo jointe), etc. Là, oui, l'emploi d'un portable ou d'un terminal mobile de type PDA se justifie. Mais on ne nous fera jamais croire qu'il y a 8 à 10 % de commerciaux et de techniciens de maintenance sur l'ensemble du personnel de l'entreprise -sauf activité centrée sur ce métier. En moyenne, on dénombre 3 à 4 % de commerciaux pour 1 à 2% de techniciens itinérants. Et encore, tout le monde n'est pas doté d'un micro ou d'un PDA. Bref, si nous comptons bien, nous arrivons à un total -services compris (!)- de 6 à 8% au grand maximum. C'est beaucoup

pour une multinationale de 50.000 âmes, c'est peu pour une PME de 50 personnes dont les principaux itinérants sont le patron et un camelot. « *Un poulet par jour, pas plus!* » Par ailleurs, combien en sont revenus de tous ces catalogues interactifs et autres multi-m[...] qui rompent le contact avec le client pendant que l'on clique comme un fou pour trouver l'article demandé (qui manque, bien entendu, dans la mise à jour du site ou la dernière version du CD-ROM). Admettons toutefois que toute cette population soit finalement équipée. Nous aurions peut-être nos deux millions d'individus. Mais, jusqu'à preuve du contraire, le nombre de dirigeants ne sera pas multiplié par deux dans les prochaines années, ni le nombre de commerciaux par dix! Car, comme nous le signalait feu le vieux sage de la pub, Marcel Bleustein-Blanchet, au tout début de la folie Internet : «*Quoiqu'on en dise, avec le meilleur appétit du monde, je ne pourrai jamais manger plus d'un poulet par jour !*». Bref, on est en train de nous rejouer l'air «des arbres qui grimperont jusqu'au ciel» tout cela pour enfin trouver un modèle économique qui manque sérieusement au Wi-Fi et à la poche des opérateurs télécoms. Mais il est vrai qu'ils ont raison de jouer à fond la carte du nomadisme et d'en convaincre les directions informatiques. Comment ne pas cibler (au propre comme au figuré) une population de privilégiés qui peut se targuer de régulièrement faire des investissements inutiles sans pour autant se faire virer ? **Joëlle et Michel Rousseau**