

**GESTION****Nouvelles technologies Equipements mobiles : les PME doivent combler leur retard**

Caroline Arnaud | N°5448 du 25/04/2008 | Page n°104, 1365 mots



**Les outils de mobilité – PDA, Palm, géolocalisation... – permettent d'échanger, en temps réel, des données depuis le chantier vers un client ou vers les services fonctionnels de l'entreprise. Saisie des heures, pointage des livraisons, comptes rendus d'intervention... les fonctionnalités sont nombreuses et les gains de temps quantifiables.**

Palm, PDA, Pocket PC... difficile de s'y retrouver face une offre de produits pléthorique. Si les majors de la construction maîtrisent parfaitement ces solutions, il reste du chemin à parcourir pour en faire un outil de gestion au quotidien dans les PME. En témoigne une récente enquête menée par la FFB\* sur les usages d'Internet et de l'informatique : seule une entreprise sur huit utilise un ordinateur portable et une sur vingt-cinq un PDA (Personal Digital Assistant). « Il y a trois ans, les outils de mobilité n'existaient pas dans les petites entreprises, commente Patrick Duchateau, chef du service informatique et statistique de la FFB. La situation s'améliore mais la marge de progrès reste importante. D'après notre enquête, deux tiers des entreprises de 50 à 200 salariés continuent à pointer leurs équipes en utilisant le papier. » Cette « timidité » des PME à l'égard des outils de mobilité s'explique par la méconnaissance des produits, un coût élevé de certains outils... Pour Manuel Gonzalez, directeur commercial de l'éditeur de logiciels Aquitaine Informatique, le facteur organisationnel entre également en ligne de compte : « La mobilité implique une autre façon de travailler. L'entreprise doit mettre en place une organisation adaptée et sensibiliser les équipes à l'utilisation de ces appareils. »

## Trois outils principaux

Pointage des heures, saisie des devis, réception des commandes... les outils de mobilité permettent d'automatiser ces tâches en assurant une remontée d'informations fiable. Arnaud Affergan, responsable « solutions mobile » de l'intégrateur Rayonnance Technologies, conçoit des solutions sur mesure pour les entreprises. « Leurs demandes portent principalement sur le pointage des horaires. C'est une tâche qui impacte les fiches de paye et donc la gestion des entreprises. Celles-ci ont l'habitude de saisir les heures en fin de semaine, avec son lot d'approximations. Avec les outils de mobilité, les heures sont relevées quotidiennement. »

Dans le lot des outils disponibles, seul le téléphone portable fait l'unanimité sur les chantiers. Un engouement dû à ses fonctionnalités de plus en plus perfectionnées. Pourtant, d'autres outils se partagent le marché de la mobilité : le PDA, la tablette PC et l'ordinateur portable (ou PC portable). Le choix d'un outil dépend de l'activité de l'entreprise, de sa taille et des besoins de l'utilisateur final. Faute d'un écran adapté, un PDA limite la lecture à certains documents. Par exemple, il ne permet pas de lire un plan dans son ensemble. A l'inverse, la tablette PC offre une meilleure lisibilité mais reste plus encombrante.

Quant au PC portable, plus complet en termes d'applications, sa généralisation au sein du secteur n'a pas forcément conduit à plus de mobilité. « Les ordinateurs portables ont tendance à rester dans l'entreprise car les utilisateurs craignent de les abîmer en les emmenant sur les chantiers », pointe Patrick Duchateau.

Conscientes des atouts de ces outils, les fédérations professionnelles promeuvent des applications « maison ». Ainsi, la Capeb lançait « Mobibat » en novembre dernier. Ce PDA, conçu par Tibco Mobile, permet de rédiger les rapports d'intervention, les devis depuis le chantier. De même, la FFB, sur son portail e-bat, informe les entreprises sur les technologies de l'information et de la communication, et sur les outils de mobilité.

## L'avenir est à la géolocalisation

Evolutives, les solutions de mobilité entrent dans l'ère de la géolocalisation. « Le phénomène de la géolocalisation est parti tard, au début 2007 mais il se diffuse à vitesse "grand V", car le retour sur investissement est très rapide », observe Patrick Duchateau. Fruit de cette nouvelle technologie, le « Mobile+ Manager », développé par Axel Systèmes, est un stylo qui permet de géolocaliser et de synchroniser les données lors d'une intervention sur chantier. Les techniciens établissent leur rapport d'intervention à l'aide de ce stylo sur une tablette équipée d'une trame numérique. Les données sont numérisées et transmises du stylo à l'entreprise via un terminal par liaison GPRS. Un dispositif qui permet une traçabilité des informations et qui évite les ressaisies. Couplé à un module de géolocalisation, ce système permet à l'entreprise de gérer, à distance, ses équipes sur le terrain.

\* Enquête réalisée en novembre 2007 auprès de 226 entreprises du Loiret.

## « Les outils de mobilité sont au service de l'entreprise »

propos recueillis par caroline arnaud

Michaël Lalande, conseiller en techno-logies de l'information et de la communication à l'Espace numérique entreprises, association de conseils pour les PME.

### Comment se caractérise la mobilité dans le BTP ?

Par un fossé entre les grands comptes et les PME. Leurs priorités et leurs moyens sont différents. Pour les grands groupes, les outils de mobilité servent à la gestion de projet. Ils cherchent des solutions intégrant le maximum d'applications pour permettre aux équipes sur les chantiers de rester connectées avec le siège. Pour les PME, il s'agit plutôt d'améliorer la qualité de service. L'idée est de fournir une information en offrant au client une proposition, de rendez-vous ou de devis, dans les meilleurs délais.

### Comment a évolué le marché ?

Il y a cinq ans, les entreprises ne disposaient que d'un téléphone fixe. Elles se sont progressivement équipées de téléphones portables, d'ordinateurs portables et de PDA (Personal Digital Assistant). Aujourd'hui, certaines disposent même de PDA communicants.

### Les outils de mobilité impactent-ils le fonctionnement de l'entreprise ?

Absolument. Les solutions de mobilité sont parvenues à un niveau qui permet de délivrer les informations en temps réel. Elles influent directement sur l'organisation de l'entreprise. Opter pour des outils de mobilité exige donc de changer ses habitudes de travail.

### Quels autres conseils donner aux entreprises qui souhaitent s'équiper ?

Gardez à l'esprit que les outils de mobilité constituent des solutions techniques au service de l'entreprise ! Leur objet est de supprimer le papier. Ils ne doivent pas être considérés comme des gadgets dernier cri que l'on s'offrirait pour se faire plaisir ou pour faire comme le voisin.

## Richard Conrart • électricien dépanneur frigoriste • entreprise Basili • Villeurbanne (Rhône) • 14 personnes

« J'ai tout sur moi, cela permet de limiter la paperasse »

« Je reçois sur mon PDA les références des interventions à réaliser. Et une fois la mission de dépannage effectuée, je remplis le rapport d'intervention directement depuis le chantier. Je peux également me servir de la fonction téléphone portable et GPS du PDA. En ayant tout sur moi, j'évite la paperasse. Et pour les équipes qui s'occupent de la facturation au sein de l'entreprise, il n'est plus besoin de ressaisir les données. Il faut juste surveiller l'autonomie et recharger quotidiennement les batteries pour être certain de ne pas tomber en panne. »

**Patrick Martin • chef de chantier • entreprise Duron • Cours-La-Ville (Rhône) • 120 personnes**

« En évitant la double saisie, nous gagnons en précision »

« Nous pointons les horaires des ouvriers sur des tablettes PC depuis deux mois. Dès que les heures sont saisies, les informations sont instantanément transmises au siège. La ressaisie des données n'est plus nécessaire. Du côté du chantier, nous gagnons du temps en limitant les allers et venues avec l'entreprise. Les procédures liées à la gestion des ressources humaines sont, quant à elles, simplifiées. L'outil est très simple à utiliser, même pour quelqu'un qui ne s'y connaît pas en informatique. Nous avons bénéficié d'une formation d'une demi-journée pour l'approprier, mais ce n'était pas indispensable. »

**Guillaume Jambut • chargé d'affaires • entreprise Dargent Thermique • Saint-Jean-de-Braye (Loiret) • 37 personnes**

« Je suis plus libre dans le travail »

« Un ordinateur portable pour réaliser des devis, un téléphone portable pour communiquer, un PDA pour gérer mon planning, j'ai également un GPS pour mes déplacements... Avec tous ces outils, je suis plus libre dans le travail. Je peux communiquer à tout moment avec mon entreprise et mes clients. J'ai directement accès à ma messagerie interne et à la documentation sur les différents produits, sur les prix ou encore sur la réglementation. Auparavant nous n'avions pas accès à autant d'informations. L'évolution rapide de la technologie a changé mon métier. »