

Suivi de mission, l'i-mode planifie les interventions

Certains salariés nomades utilisent des informations pendant leurs missions sans devoir effectuer beaucoup de saisies. L'i-mode de Bouygues Telecom, par sa simplicité, s'avère une bonne initiation à la mobilité en entreprise. Avant une éventuelle montée en gamme dans les applications.

Le Logement français gère plus de 70 000 logements sociaux en Ile-de-France, dans la région lyonnaise et en PACA. Ses services techniques se déplacent énormément, avec la nécessité à chaque fois d'obtenir des données précises sur un immeuble et déterminer quel sera leur interlocuteur en interne. « Comme le turn-over est important, les encombrants répertoires papier n'étaient jamais à jour. Nous avons calculé que nos équipes devaient alors passer de trois à sept appels pour identifier leur interlocuteur et obtenir son numéro », raconte Patrice Bara, responsable réseaux télécoms au Logement français. Afin de remédier à ces inconvénients, l'entreprise a équipé en avril dernier ses salariés avec des terminaux i-mode. « Avec Rayonnance Technologie et Bouygues Telecom, nous avons développé une solution mobilité. Nos salariés ont accès au web via leur mobile. Notre site, régulièrement actualisé, leur donne le numéro de téléphone dont ils ont besoin ainsi qu'un guidage vers leur destination et des infos sur le trafic routier avec ViaMichelin, ce qui a beaucoup de succès auprès de notre personnel, allergique aux bouchons ! En définitive, et même si l'interface est un peu lourde, nos collaborateurs accèdent à l'info plus rapidement et gagnent un temps précieux. » Satisfait, le Logement français entend aujourd'hui troquer les talkies-walkies – très onéreux et encombrants –, qui équipent ses gardiens d'immeuble,



Arnaud Affergan

Arnaud Affergan, président de Rayonnance Technologies.

« L'i-mode est un petit terminal, les applications doivent donc être simples et comporter peu de saisies : des cases à cocher, des chiffres, une réponse positive ou négative. »

contre une solution mobile en push-to-talk. « Nous comparons actuellement les offres des opérateurs. »

Les affres du stress

« Depuis le système d'information de l'entreprise, il est aujourd'hui possible de planifier une intervention », explique Arnaud Affergan, président de Rayonnance Technologies. « L'i-mode est un petit terminal, les applications doivent donc être simples et comporter peu de saisies : des cases à cocher, des chiffres, une réponse positive ou négative. » Suffisant cependant pour suivre en temps réel les missions des coursiers, chauffeurs, techniciens de maintenance, agents d'intervention, inspecteurs et audi-

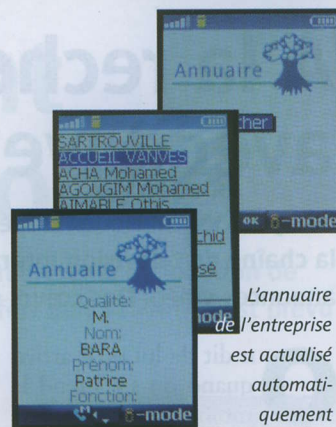
Patrice Bara, responsable télécoms au Logement français.

« Comme le turn-over est important, les encombrants répertoires papier n'étaient jamais à jour. Nous avons calculé que nos équipes devaient alors passer de trois à sept appels pour identifier leur interlocuteur et obtenir son numéro. »



Patrice Bara

teurs. L'opération se déroule ainsi : contacté, le salarié nomade indique s'il accepte ou non sa mission, en visualise les détails, l'effectue, puis, au terme de celle-ci, indique si elle s'est correctement déroulée. « Dans le cas contraire, il coche la raison de l'échec dans une liste d'anomalies : client absent, bouchons, panne... ». Les gains



de productivité se répartissent entre l'économie de papier, d'essence – en cas de détour ou de déplacement inutile –, de communications téléphoniques, de temps. L'impact sur le stress est plus difficilement quantifiable. En effet, si le salarié évite les bouchons et les déplacements inutiles, la fluidité de la communication peut se traduire par une augmentation du nombre de missions journalières, et donc par un surcroît de travail pas toujours accepté... La solution mobile peut même être perçue comme un moyen de contrôle, voire de flicage patronal. Les RH doivent veiller lors de l'introduction de la solution à faire preuve de diplomatie en démontrant ses avantages concrets pour les salariés. L'expérience prouve qu'une fois essayée les appréhensions des salariés s'évaporent, la solution est vite adoptée et devient indispensable.

Cédric Gouverneur

Une solution pro à petit prix

« Nous avons aujourd'hui entre 40 000 et 50 000 clients professionnels i-mode, le double si l'on comptabilise tous ceux qui en font un usage ponctuel », estime Richard Viel, directeur de Bouygues Telecom services aux entreprises. L'i-mode peut intéresser tous les secteurs où la fluidité de la communication s'avère primordiale : transports, services financiers, logistiques, BTP, taxis, coursiers, « là où les gens sont en mobilité et doivent consulter pour optimiser leurs démarches ». Le forfait mensuel de 20 Mo est à 14 euros.