



## Le suivi à distance des salariés nomades se développe



- Les terminaux mobiles ou les boîtiers embarqués sont de plus en plus courants.
- Les entreprises veulent gagner en productivité et en compétitivité.

D'ici à 2010, La Poste équippera 100.000 agents d'un assistant personnel intégrant un GPS (localisation par satellite). Objectif : les aider à mieux remplir leurs tournées, tout en les géolocalisant en cas de problème. Bien évidemment, l'entreprise publique n'a pas le monopole de ce type de pratique. Ce sont d'ailleurs souvent des petites entreprises, et notamment des artisans, qui ont les premiers fait usage de cette technologie, d'une part pour simplifier leur tâche, d'autre part parce qu'ils n'avaient pas les moyens de s'équiper d'outils de télécommunication sophistiqués.

Le suivi à distance des salariés concerne aussi bien les postiers que les techniciens de maintenance, les commerciaux et les chauffeurs livreurs... Pionniers, les transporteurs utilisent ce système pour affecter aux chauffeurs les plus proches de nouveaux points d'enlèvements. Puis le secteur de la maintenance technique a suivi. « Une fois le technicien géolocalisé sur une carte, l'entreprise le guide pour raccourcir le chemin vers le lieu

d'intervention », explique Philippe Mendil, directeur commercial d'Ianywhere, dédiée à la géolocalisation.

**Gare aux dérives !** Respect de la vie privée oblige, les entreprises géolocalisent leurs salariés non pas au moyen de leur PDA (assistant personnel), mais d'un boîtier embarqué à bord du véhicule. À l'instar des techniciens de Maisoning, une filiale de la Lyonnaise des Eaux spécialisée dans les interventions d'urgence 24 heures sur 24 pour le chauffage, la plomberie ou l'électroménager chez les particuliers. Ici, la géolocalisation améliore considérablement le service au client, car sa demande est satisfaite le jour même.

Ces exemples pourraient bien séduire les employeurs des quelque 7 millions de salariés nomades qui passent plus de 20 % de leur temps de travail hors des murs de l'entreprise. Mais attention, géolocaliser ne doit pas rimer avec surveiller, voire « fliquer » les salariés à leur insu. La Cnil (Commission nationale informatique et libertés) y veille. L'entreprise qui veut recourir à la géolocalisation doit, entre autres, indiquer la finalité des données collectées et déterminer les personnes habilitées à les

traiter. Avant d'implanter ces outils, il convient de revoir la conception des processus métier, de former les salariés et d'assurer la conduite du changement afin de garantir la rentabilité du projet. Ce que nombre de petites structures ont tendance à négliger, contrairement aux grands comptes.

Une start-up, I-Tracing, s'est positionnée sur ce marché, partant de l'idée que les contraintes réglementaires de la traçabilité des personnels vont devenir un défi pour les entreprises. En fournissant du conseil et de l'ingénierie avec les dernières technologies, l'entreprise agit en infogérance. Par là même, elle souhaite également développer les informations de traçabilité des clients. Enfin, elle s'intéresse aussi à la sécurité qui reste un enjeu crucial, notamment pour les PME-TPE qui font de l'e-commerce de produits numériques, en les protégeant du piratage.

**Arbitrage sur le prix.** Les données de géolocalisation doivent donc être formatées pour alimenter les applicatifs métiers comme la gestion des plannings d'intervention, la préparation des feuilles de paie ou l'optimisation de tournées de livraisons. Sachant que certains éditeurs de progiciels de gestion intégrés (Sage, C2G, Elit, ou GFI Informatique) exploitent déjà ces informations. Notamment pour facturer le client dès qu'un colis a bien été livré.

Au niveau des terminaux, l'offre ne cesse d'innover. À l'exemple de ces nouveaux mobiles qui intègrent le système Advanced GPS. Cette technologie associe le GPS, le système satellite Egnos (précurseur de Galileo) et un réseau de téléphonie cellulaire. La précision est de quelques mètres. Et le système fonctionne même à l'intérieur d'un bâtiment. En revanche, les terminaux mobiles sont assez onéreux (plus de 500 euros pour le HP Ipaq HW6515). Du coup, le GPS classique n'est pas prêt d'être détrôné.

**Géolocaliser ne doit pas rimer avec surveiller ou « fliquer ».**  
La Cnil y veille.

Selon le cabinet d'étude Abi Research, 25 % des mobiles 3G commercialisés en 2008 disposeront d'une puce GPS – contre 7 % en 2007. Il est vrai que la majorité des entreprises se satisfait de son parc de mobiles GSM/GPRS existant. En effet, il suffit, moyennant quelques euros par mois, de souscrire un service de géolocalisation auprès de son opérateur télécoms. Certes, un mobile classique offre une précision moins élevée qu'avec Advanced GPS, mais il revient bien moins cher.

Étienne Kan

Étienne Kan