

De la difficulté du Linux inside chez Dell et ailleurs par Mark Shuttleworth d'Ubuntu



La société Dell a ouvert mi-février un site boîte à idées (le Dell IdeaStorm) où elle invitait les internautes à exprimer leurs desiderata en matière de produits (soit en émettant une idée originale, soit en votant pour une idée déjà éditée). Résultat des courses : un gros buzz mais surtout un véritable plébiscite pour Linux et les logiciels libres.

La première proposition qui récolte à ce jour plus de cent mille suffrages (et plus de mille commentaires) concerne la pré-installation de Linux (accompagné ou non de Windows)^[1]. Je ne sais si Dell s'attendait à un tel engouement mais toujours est-il qu'il fallait bien faire quelques chose après avoir ouvert la boîte de Pandore. Et c'est ainsi que Dell met en ligne jusqu'au 23 mars prochain un questionnaire afin de mieux étudier une éventuelle intégration de Linux dans ses gammes grand public. On notera que le choix des distributions par défaut sont : Novell/SuSE Linux Desktop, Red Hat Enterprise Desktop, Fedora, OpenSUSE et Ubuntu (mais on peut ajouter la suggestion de son choix).

Du coup le big boss d'Ubuntu Mark Shuttleworth, a pris sa plus

belle plume pour nous faire part sur son blog de son avis sur le sujet. On peut lire entre les lignes qu'il aimerait bien qu'Ubuntu fasse partie des heureux élus mais il va surtout beaucoup plus loin en analysant pourquoi selon lui Linux a du mal à occuper nativement les PC neufs. Et de proposer quelques pistes pour y remédier.

Une traduction que nous devons à notre dream team Framalang : Olivier, Gaelix et DonRico.

Pré-installer Linux

Le fait que l'idée la plus soutenue de l'IdeaStorm lancé par Dell soit la pré-installation de Linux (sous la forme de Ubuntu | Fedora | OpenSuSE) a suscité beaucoup d'attention. À vrai dire, la question ne se pose plus de savoir si une pré-installation de Linux est une idée populaire chez les consommateurs. Pourquoi alors est-il si difficile d'acheter un PC aux États-Unis ou en Europe avec Linux (Linux seul idéalement) sur le disque dur ?

Les détails, comme toujours, c'est là que le bât blesse.

Premièrement, **les marges sur les PC sont très minces.**

Il en découle deux conséquences significatives. La première, et c'est la plus importante, c'est que les fonds alloués par Microsoft pour le marketing croisé représentent une part de poids dans les marges de bon nombre de grands revendeurs de PC. Faire un pied de nez au géant peut certes être amusant, mais c'est risqué. Si Microsoft réduit la contribution marketing par PC allouée à un certain revendeur, celui-ci se retrouve avec un gros handicap financier vis-à-vis de ses concurrents. Par conséquent, l'un des problèmes majeurs auquel est confronté un revendeur ou un constructeur lorsqu'il envisage la pré-installation de Linux, c'est l'impact que ce choix aura sur ses relations avec Microsoft – c'est-à-dire un risque de résultats inférieurs.

Pratiquer de faibles marges implique que toute interaction avec un client ou un appel au support client peut réduire le profit à néant, pas seulement pour cette vente mais pour bien d'autres également. Le pire scénario étant quelqu'un qui achète un ordinateur au prix le plus bas sur le site web d'un marchand en pensant que la machine est livrée avec Windows. Ensuite il téléphone, furieux parce que "ça ne marche pas avec le jeu qu'il essaye d'installer". Un client qui achète Linux par accident sans savoir ce que cela signifie coûte très cher à une entreprise qui fait relativement peu de profit sur le secteur des produits bas de gamme. Pour cette raison, je ne pense pas que cela ait un sens pour Walmart de proposer des PC d'entrée de gamme basés sur Linux, aussi n'avons-nous jamais fait pression sur un revendeur américain ou européen pour qu'il tente la pré-installation d'Ubuntu, à moins que celui-ci puisse, à notre sens, isoler le marché d'acheteurs qui veulent vraiment Linux de ceux qui recherchent juste une super offre sur un "ordinateur (Windows)".

Deuxièmement, **nous, partisans des logiciels libres, sommes une foule exigeante et très difficile à satisfaire.** Vous savez comment vous êtes, vous vous asseyez et configurez votre Dell dans les moindres détails, vous voulez un modèle particulier de portable HP, vous voulez celui avec le circuit graphique Intel, pas l'autre puce, parce que vous privilégiez l'approche des pilotes libres d'Intel... vous êtes, en résumé, un client expert et exigeant. Ce qui signifie que pour nous atteindre grâce à Linux, un revendeur devrait proposer Linux PARTOUT, pas seulement sur quelques modèles.

Pire encore, nous ne sommes pas des utilisateurs "Linux", nous sommes des utilisateurs de la version 6.06.1 d'Ubuntu, de la version 10.2 de SuSE ou de Fedora 6. Nous voulons une distribution particulière, et dans de nombreux cas une VERSION spécifique de cette distribution. Afin de nous satisfaire, le vendeur devrait offrir une large palette de possibilités, machine et distribution/version.

C'est une proposition coûteuse.

Alors que peut-on faire pour qu'on réponde à nos attentes ?

Tout d'abord, **nous pouvons aider les vendeurs à avoir un aperçu plus détaillé** de la nature réelle de la demande. Par exemple, voilà un sondage réalisé par Dell qui, je suis sûr, aidera à orienter leurs décisions pour vous aider à trouver une offre Linux chez eux:

<http://www.dell.com/linuxsurvey/>

L'idéal, bien sûr, serait que ce genre de sondage ne soit pas limité à un vendeur afin que nous puissions donner notre avis une fois et le voir pris en compte par toute l'industrie, mais c'est déjà ça. (L'idéal serait aussi que Dell considère Ubuntu comme étant supporté par la communauté mais également par une société – mais ça, c'est une autre histoire ☐)

Ensuite, nous pouvons réfléchir à **des moyens qui permettraient de changer le modèle** afin qu'il y ait une meilleure adéquation entre les attentes des clients et les contraintes économiques de l'industrie. Par exemple, si vous êtes de ceux qui ont voté pour la pré-installation de Linux sur le forum Dell IdeaStorm, seriez-vous heureux de recevoir un ordinateur Dell sans OS et un CD d'Ubuntu dans la boîte, que vous devriez installer vous-même sans l'aide de Dell ? Et que diriez-vous si on vous donnait l'assurance que l'ensemble des composants que vous avez installés "devraient" marcher, mais sans garantie ? Peut-on ajuster ces paramètres jusqu'à obtenir votre satisfaction, tout en laissant à Dell des profits corrects pour une prise de risque raisonnable ? Résolvez ce problème et je pense que nous ferons un pas vers l'éradication du Bug #1^[2]

Addendum :

Bien sûr, certains revendeurs se spécialisent dans la pré-installation de Linux. Mon préféré étant System76, qui propose

une grand choix de portables et de PC de bureau avec, entre autres, Ubuntu pré-installé. Bravo à eux pour avoir déniché ce secteur du marché et réussi à y connaître le succès.

Mark Shuttleworth, le 14 mars 2007

Notes

[1] On notera qu'en proposition numéro 2 arrive une autre excellente idée : la pré-installation d'OpenOffice.org.

[2] NdT : Ce "bug #1", clin d'œil des développeurs d'Ubuntu, peut se traduire ainsi : « Microsoft possède la plus grosse part du marché des PC actuels. C'est un bug qu'Ubuntu souhaite corriger. »