

# Dell doit cesser de proposer à reculons son offre GNU/Linux Ubuntu

Il y a plus de trois ans déjà le célèbre constructeur d'ordinateurs [Dell](#) avait ouvert le site [IdeaStorm](#) qui invitait les internautes à soumettre des idées à la société.



Et quelle est la demande qui arriva loin devant ?

Je vous le donne en mille : pouvoir également acheter des machines avec GNU/Linux pré-installé dedans.

Dell, qui se veut à l'écoute de ses clients, a bien été obligé de s'exécuter et s'est donc mis à vendre en ligne des ordinateurs avec la distribution Ubuntu dedans.

Nous nous en étions fait l'écho dans ses deux articles : [De la difficulté du Linux inside chez Dell et ailleurs par Mark Shuttleworth d'Ubuntu](#) et [Dell + GNU/Linux Ubuntu : Un mariage assumé et médiatisé qui m'émeut](#).

Le problème c'est que Dell n'a jamais véritablement assumé ce choix en enfouissant l'offre dans les tréfonds de son site et ne la proposant que sur un nombre restreints et peu puissants de modèles. C'est ce que vient nous rappeler ce blogueur américain ci-dessous qui demande à Dell de cesser l'hypocrisie.

Espérons que la prochaine imminente sortie de la version 10.4 *Lucid Lynx* LTS d'Ubuntu sera l'occasion d'être entendu.

Parce que si l'on se restreint à la rubrique actuelle [Ubuntu](#) du site francophone de Dell, c'est vrai que c'est plus que décevant.

On est d'abord [accueilli](#) par un bandeau au slogan étrange : [« Ubuntu, restez le meilleur ! »](#). Je n'avais déjà pas envie d'être *le meilleur* en utilisant des logiciels libres alors je ne vois pourquoi je voudrais le rester ! (en fait, je crois surtout qu'il s'agit d'une horrible traduction de [« Ubuntu, keeps getting better! »](#))

Et puis tout de suite cette première phrase très anxiogène : « Ubuntu est-il fait pour vous ? ». S'ensuit alors une explication assez peu convaincante ma foi avec ce lien [Windows ou Ubuntu ?](#) où il est conseillé noir sur blanc de « choisir Windows si vous êtes novice dans le domaine informatique ».

Vous me direz que Dell ne fait sans doute que répondre à la perplexité de ses clients (qui pourraient effectivement se tromper). Vous me direz peut-être également qu'il ne faut pas faire la fine bouche et que personne n'oblige Dell à s'intéresser à GNU/Linux sachant que d'autres constructeurs continuent de l'ignorer royalement. Vous me direz enfin qu'il existe certainement des accord commerciaux confidentiels entre Dell et Microsoft qui nous échappent. Certes mais je reste tout de même d'accord avec notre blogueur : soit on décide de proposer enfin une réelle offre GNU/Linux, soit on laisse tomber.

Parce qu'en l'état actuel des choses, on en vient même à se demander si cette opération ne fait pas plus de tort que de bien à GNU/Linux, Ubuntu et Dell réunis.

**Lettre ouverte à Dell concernant Ubuntu, ou « faites-le en grand ou bien lâchez**

# l'affaire »

## [An open letter to Dell regarding Ubuntu, or "go big or go home"](#)

Trent – 2 mars 2010 – *The Linux Critic*

(Traduction Framalang : Simon Descarpentries, Étienne et Mathieu Adoutte)

Cher Dell,

Jusqu'à présent vous n'avez offert qu'une poignée dérisoire d'options [Ubuntu](#), et je confesse que je ne comprends pas bien pourquoi vous vous êtes donné cette peine.

À l'exception des [deux ultra-portables](#) qui vous proposez, je n'ai pas encore vu quoi que ce soit d'autre qui puisse indiquer que vous ayez l'intention de faire d'Ubuntu une **véritable** option pour vos clients.

Oh je sais... pendant un temps vous proposiez Ubuntu sur vos portables **Inspiron 15n**, et même sur vos **XPS M1330** pendant un courte période, sur votre site web.

Mais ils étaient tous deux très limités en terme d'options de configuration matérielle (CPU, RAM). De même, le poste de travail que vous proposiez pendant un temps était un veau impotent comparé à ce qui est disponible ailleurs sur Dell.com

Et maintenant ? Eh bien maintenant il n'y a presque plus rien à commenter concernant [Ubuntu sur Dell.com](#).

Pour citer ce que je vois sur votre page Ubuntu : « *Une sélection de modèles peut désormais être livrée avec Ubuntu 9.10* ».

Par « Une sélection » vous entendez la liste suivante, basée sur ce qui est trouvable sur le site :

- Nos deux ultra-portables cités précédemment ;

- Le Vostro V13, un impuissant demi-portable qui, franchement, est une blague ;
- Le Latitude 2100, qui est également un ultra-portable.

C'est tout ? Vraiment ?

« Mais il n'y a pas tant de demande que ça pour Ubuntu », vous entends-je presque répliquer.

Voyons cela. Vous **enterrez** ça sur votre site. Vous ne proposez que des **épaves** disponibles sous Ubuntu (comparé aux machines disponibles sous Windows).

Pas étonnant que vos ventes de machines sous Ubuntu soient faibles. En fait, je serais même surpris que vous vendiez **quoi que ce soit** vu comment vous vous y prenez.

Voici ce que je vous conseille. Cela risque de paraître un peu élitiste, mais j'ai acheté des ordinateurs récemment et ça m'a mis d'humeur taquine.

Comme je vois les choses, vous avez deux options :

## **1. Lâchez l'affaire**

Sérieusement. Vous n'impressionnez personne avec ces offres Linux minables. Ceux qui s'intéressent suffisamment à Linux pour chercher (et trouver) les produits Ubuntu enterrés dans votre site se sentent **insultés** par ce qu'ils y trouvent, et vont simplement voir ailleurs, là où on ne leur proposera pas avec force langue de bois des ordures que la plupart des utilisateurs de Windows ne s'embêteraient pas à regarder de plus près (du point de vue du matériel).

## **2. Proposez Ubuntu sur des ordinateurs comparables à vos machines sous Windows 7**

Faites-le en grand, ou bien lâchez l'affaire les gars. Votre micro-marketing pour une niche d'utilisateurs bernés niveau matériel est un échec, mais si vous joignez vraiment le geste

à la parole, vous gagnerez les coeurs et les esprits, et vous éviterez la plupart des critiques venant de la communauté Open Source, pour ce que ça vaut.

De plus, en l'absence de la [Taxe Windows](#), un ordinateur sous Ubuntu devrait permettre aux acheteurs de constater qu'un ordinateur, à matériel égal, vendu sans Windows, coûte quelque centaines d'euro MOINS cher, ce qui signifie qu'ils seront **plus** enclin à acheter des accessoires parmi ceux sur lesquels vous insistez lourdement, sur votre site.

Sérieusement, ce qu'il y a jusqu'ici sur votre site est tout simplement insultant. Abandonnez Ubuntu complètement ou bien passez aux choses sérieuses.

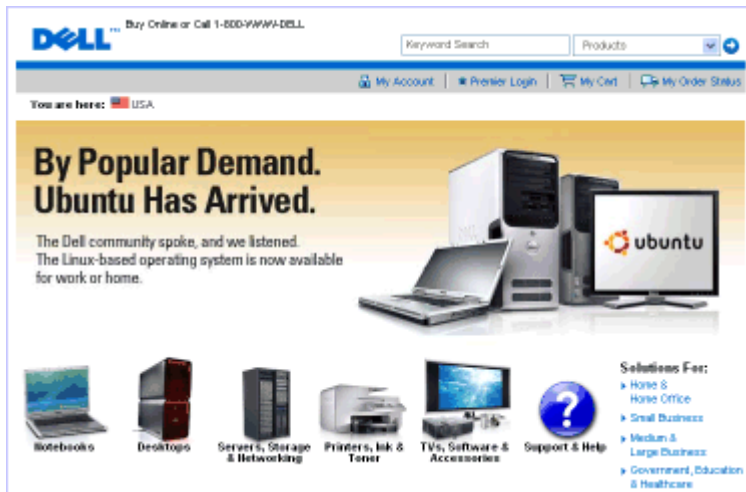
Désolés les gars, mais **quelqu'un** se devait de vous le dire. Vous ne vous rendez pas service, ici.

En vous remerciant,

Trent

---

# **Dell + GNU/Linux Ubuntu : Un mariage assumé et médiatisé qui m'émeut**



On peut toujours faire la fine bouche (en remarquant par exemple que la différence de prix à configuration *similaire*<sup>[1]</sup> n'est pas flagrante entre un modèle Ubuntu<sup>[2]</sup> et un modèle Windows Vista) mais on ne peut nier le plaisir de voir une distribution GNU/Linux s'afficher aujourd'hui en ouverture de [dell.com](http://dell.com), qui n'est rien d'autre que le premier site mondial de vente en ligne d'ordinateurs.

Dell a assurément marqué des points sur ce coup-là parce qu'ils sont allés [au bout de leur démarche de consultation](#) avec pour conséquence la mise en place très rapide d'[offres Ubuntu inside](#) tout de suite mises en avant.

Ce faisant c'est Linux et par extension le logiciel libre dans son ensemble qui ont marqué des points notamment chez le grand public qui y verra certainement là un gage de sérieux, de confiance mais aussi une assurance de trouver dès le départ des ordinateurs parfaitement configurés pour accueillir Ubuntu.

Quelque soit le degré de perfectionnement de l'offre c'est assurément un évènement majeur qui permet de mesurer le chemin parcouru...

## Notes

[1] En fait on ne peut pas véritablement faire de comparaison

parce que les modèles sont *similaires* sans jamais être *identiques*. Pas le peine de chercher bien loin le pourquoi du comment.

[2] Autre petit bémol sur le site de Dell actuel, la mention très discrète de Linux par rapport à l'omniprésence d'Ubuntu.

---

## 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)<sup>[1]</sup>. 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](#)<sup>[2]</sup>

### **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. »