| Objekttyp: | Miscellaneous |
|------------|---------------|
| ODIEKTIAD. | MISCEIIANEOUS |

Zeitschrift: Tracés : bulletin technique de la Suisse romande

Band (Jahr): 137 (2011)

Heft 05-06: Reconstruire II

PDF erstellt am: 26.05.2024

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

# Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek* ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

autorisée qu'avec l'accord

Firage REMP: 3728 exemplaires payants, 81 gratuits (ISSN 0251-0979)

fax 044 283

15

8027

EPFL

oute reproduction du texte et des illustrations n'est

de la rédaction et l'indication de la source.

cp 1

Selnaustrasse 16

SIA-SG 15 16,

# Société suisse des ingénieurs et des architectes www.sia.ch Organe des associations

# ERNIE

Dans cette page, nous offrons à nos lecteurs le dernier mot : réaction d'humeur, arguments, carte postale ou courrier, qui ne reflètent pas forcément l'opinion de la rédaction. L'écrivain Eugène en est l'invité régulier.

## Le cappuccino le plus célèbre de l'année

Sans le vouloir, Normand Boulanger est en train de disloquer les frontières physiques d'une entreprise traditionnelle. Qui est Normand Boulanger? Petit rappel des faits.

Le 22 février, Normand Boulanger, un Québécois parfaitement anonyme, s'installe dans la boutique/bar Nespresso à la rue Crescent, à Montréal. Il commande un cappuccino et deux macarons. Au bout d'une demi-heure d'attente et constatant que d'autres clients arrivés après lui sont servis avant lui, Boulanger ne se lève pas pour manifester son impatiente aux cinq serveurs du bar. Non! Il attrape son smartphone pour écrire un message de mécontentement sur Twitter. Dix minutes plus tard, il parvient enfin à attirer l'attention d'un serveur qui s'excuse et lui offre un cappuccino gratuit.

Pendant ce temps, le message fait son chemin. Jusqu'à Lausanne où se trouve le service client de la marque. Un employé découvre le message et empoigne son téléphone pour appeler la boutique de Montréal. Après s'être fait sermonner, le serveur vient présenter ses excuses à Normand Boulanger et lui explique que son message de mécontentement risque de lui coûter sa place. Stupéfait par le pouvoir de Twitter, Normand raconte cette mésaventure sur son blog. Quelques jours plus tard, le site français Rue89 reprend ce témoignage. La blogosphère s'enflamme: certains internautes défendent le droit du client à bénéficier d'un service impeccable, d'autres dénoncent le comportement flicard de Nespresso, prêt à virer un employé à cause d'un message négatif sur un réseau social. Le 11 mars, Le Temps interviewe Richard Girardot, patron de Nespresso. Celui-ci répond: « Oui, j'ai suivi cette affaire sur mon Iphone, depuis Tokyo».

Résumons: une boutique à Montréal, un service clients à Lausanne et un patron qui suit l'échange en direct depuis les antipodes. Où commencent



et où s'arrêtent les frontières d'une entreprise globale? Vaste question. En écrivant cette chronique, une célèbre métaphore m'est revenue en tête. Celle de Pascal: « Dieu est une sphère infinie dont le centre est partout, la circonférence nulle part ».

Eugène

Revue fondée en 1875, paraît tous les quinze jours <www.revue-traces.ch> Bulletin technique de la Suisse romande RACÉS

universitaires / Verlags - AG 044 380 21 55

Tél.

8045 Zurich

12

Vereine

des

SA

Président du CA Katharina Schober, directrice

nfo@seatu.ch Walter Joos,

akademischen

Régie des annonces

Tél.

1024

Künzler-Bachmann Medien AG 226 92 92 Fax 071 226 93 Hedi Knöpfel, assistante

Tél.

Case postale 1162 9001 Saint-Gall

tél.

R. Oehrli,

(Suisse) /

Abonnement d'un an Fr.

Archigraphy

Genève:

Vente en librairie Lausanne: f'ar, FNAC, La Fontaine (EPFL)

Abonnement, vente au numéro

89 lenstrasse (TVA 2,6 % comprise - N° de contribuable 249 619)

Fr. 239.- (Etranger) Numéros isolés Fr. 12.-

aho@revue-traces.ch RP. UNIL, journaliste fdc@revue-traces.ch cvdp@revue-traces.ch Anna Hohler, lic. phil. Francesco Della Casa, arch. dipl. EPFL/SIA, Cedric van der Poel, lic. phil. Jacques Perret, dr Rédaction et édition Rédacteur en chef Génie civil

tél. tél.

cp 8326, 3001

Stämpfli Publikationen AG,

693 20 84

Fax 021

693 20 98

021

Tél.

1024 Ecublens

Rédaction Rue de Bassenges 4

Morges 33,

ARCHI Via Cantonale 15

TEC21 Staffelstrasse 12, cp 1267 8021 Zurich

Jérôme Ponti ien, prof. EPFL histori EPFL prof. Frey, Jeffrey Huang, arch., romancier Daniel de Roulet, matériaux EPFL, adjoint à la présidence de l'EPFL Veya, rédacteur en chef, LE TEMPS Comtesse, directeur romand Fondation Avenir Suisse Sonja Lüthi, arch. Vicolas Henchoz, ing. Conseil éditorial ng. civil EPFL

p.30