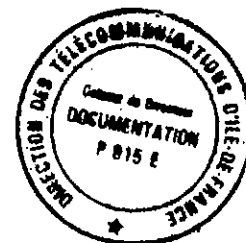
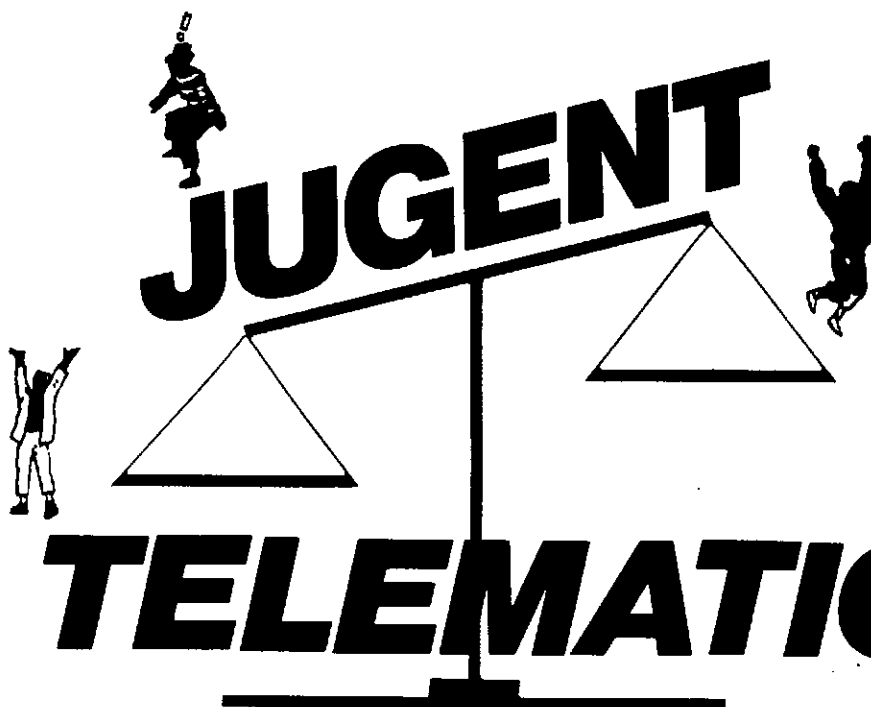


LES FRANÇAIS

JUGENT



LA TÉLÉMATIQUE

Nous publions ici les principaux résultats d'une enquête sur la perception des services par les utilisateurs.

Sujet brûlant, en ces périodes de mutations rapides pour un média aussi jeune... Ces résultats ont été présentés le mois dernier, et les fournisseurs de services étaient nombreux ce jour-là, pour savoir à quelle sauce ils allaient être mangés par... vous, les utilisateurs, dans les prochains mois !

Les conclusions du sondage sont claires : la télématique de demain ne sera pas comme celle d'aujourd'hui, et certains responsables de services ont dû se faire des cheveux blancs à la lecture de la sentence. De sérieux changements se profilent, changements qui semblaient encore très hypothétiques l'année dernière.

C'est avec le « panel télématique » de la célèbre Sofrès qu'a été réalisée l'enquête de l'Association Française de Télématique (AFTEL), par Quadrature, société d'études spécialisée dans la télématique. Le panel télématique comprend 1 078 Français, qu'on a équipés de minitels il y a déjà plusieurs mois — certains en possédaient déjà un — et qui sont représentatifs, par leurs catégories professionnelles, leurs âges ou leur région, de la population nationale : ces 1 078 personnes sont une France à échelle réduite, interrogée sur les sujets les plus divers, de la politique au camembert, les deux passions de nos compatriotes. Et du 1^{er} au 31 mars, c'est

sur la télématique (qui est déjà presque une passion nationale... !) que nos cobayes ont été testés.

C'est l'Aftel et Quadrature qui ont établi le questionnaire de l'enquête, et la « matière » était dix services grand public, représentatifs de ce qui est proposé sur Télétel 2 ou 3 (messageries, presse, jeux, VPC, horaires, renseignements pratiques).

UN MINITEL SUR DEUX AU PLACARD

Première constatation : sur les mille personnes équipées, à peine un tiers consulte régulièrement les services télé-

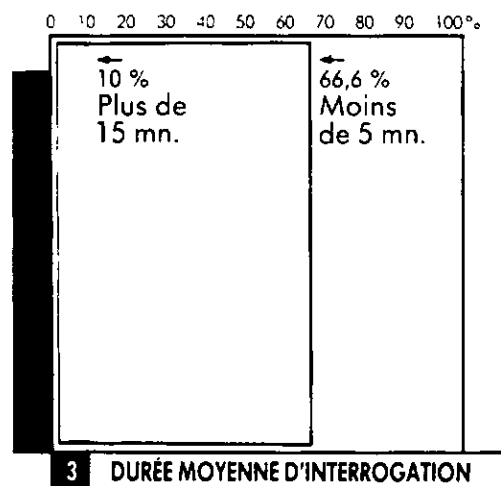
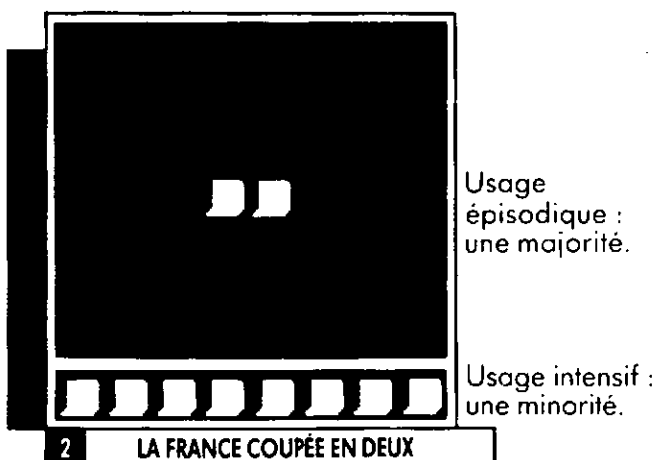
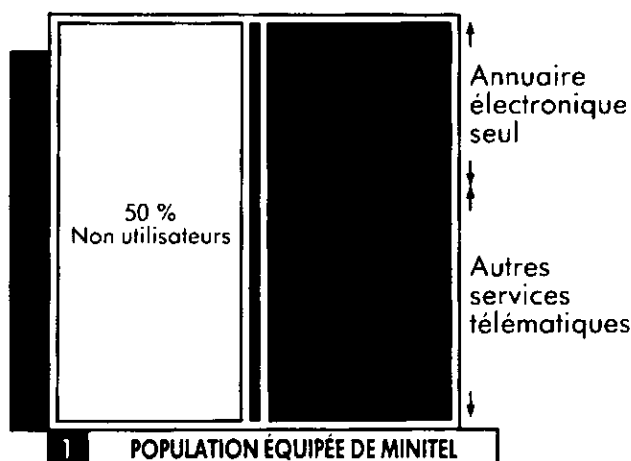
3 % des personnes équipées ont un minitel à la place du cœur : ils se servent de leur terminal tous les jours.

matiques (hors annuaire). Deux cents autres consultent exclusivement le service de l'annuaire électronique : un possesseur de minitel sur deux laisse son terminal au placard, et ne s'en sert jamais.

Sur ceux qui utilisent les services (en dehors de l'annuaire), la moitié consulte au moins une fois par semaine, et une minorité (19 % des utilisateurs, c'est-à-dire 3 % des personnes équipées) s'en sert quotidiennement. En fait, ces résultats mettent en évidence deux comportements très différents chez les utilisateurs : il y a les grands boulimiques, qui consomment beaucoup mais qui sont très peu, et les éclectiques, qui consomment peu mais qui sont beaucoup...

LA FRANCE (ENCORE UNE FOIS...) COUPEE EN DEUX !

Et l'enquête révèle que ces modes de consommation correspondent à deux besoins, deux attentes face à la télématique, radicalement différentes : la minorité de boulimiques est intéressée par l'utilisation des jeux ou de la messagerie, auxquels on se connecte évidemment longtemps, alors que les télémateurs prudents interrogent des services pratiques, à caractère utile, pour résoudre un problème concret et ponctuel.



Et on retrouve les deux catégories, distinctes, dans la durée d'un appel sur le réseau — c'est la durée subjective, c'est-à-dire appréciée par les usagers eux-mêmes : moins de 5 mn par appel pour deux tiers des usagers, et plus de 15 mn pour à peine 10 %, les boulimiques.

Les deux branches distinctes de la famille « Homo minitelus » sont clairement identifiées.

LE PROFIL DE L'UTILISATEUR

Entre 25 et 35 ans, c'est là que se situe l'essentiel des usagers de la télématique : à média très jeune, population jeune, qui s'en étonnerait. Leurs catégories socio-professionnelles sont assez éle-

36.15.91.77

TAPEZ

ACNF

*Le service
télématique
des automobilistes*



INFORMATION

L'actualité automobile et touristique.
Défense des usagers. Sport auto.

MESSAGERIES

Salons-passions. Boîtes aux lettres.
Courrier des lecteurs.

SERVICES

L'auto-stop télématique. Bourse des voyages. Petites annonces (auto, moto, vacances, nautisme, camping-caravaning).

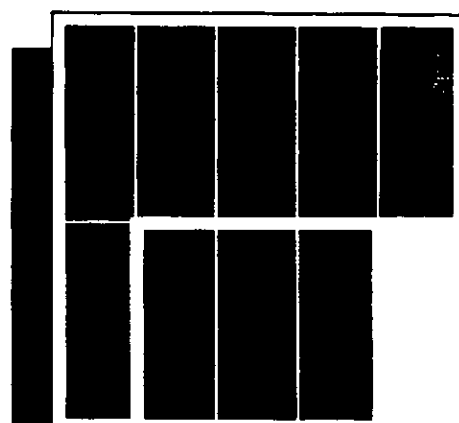
Le minitel est devenu indispensable aux aventuriers des temps modernes.

Les lanternes rouges : les Midi-Pyrénées et la Bretagne qui étaient pourtant une région pilote.

vées, la télématique reste principalement le fait des cadres supérieurs, ou des commerçants et artisans. Ceci est d'ailleurs confirmé par une enquête récente que Minitel Magazine a fait sur son lectorat.

Et ce sont les personnes âgées, retraitées, les inactifs d'une manière générale, qui ne se servent pas du terminal. Manque de services adaptés à leurs besoins ? On ne peut s'empêcher de constater que les personnes fortement utilisatrices proviennent de catégories très actives, qui disposent de peu de temps en dehors de leur travail (commerçants, artisans, professions libérales et cadres supérieurs), alors qu'en ravanche, ce sont ceux qui sont le moins occupés qui ne voient pas l'utilité du minitel. Et ce n'est pas étonnant : dans les principales motivations des utilisateurs (voir plus bas), le gain de temps permis par la télématique est en bonne place. Le minitel devient peu à peu l'attribut nécessaire des nouveaux aventuriers qui essaient de vivre sans trop de mal dans nos cités modernes...

Les régions les moins utilisatrices sont l'ouest de la France — pourtant une des premières zones « minitellisées » pour laquelle la DGT n'a pas ménagé ses efforts — et la Méditerranée, récemment équipée.



4 A PROPOS D'UN SERVICE QUELCONQUE...

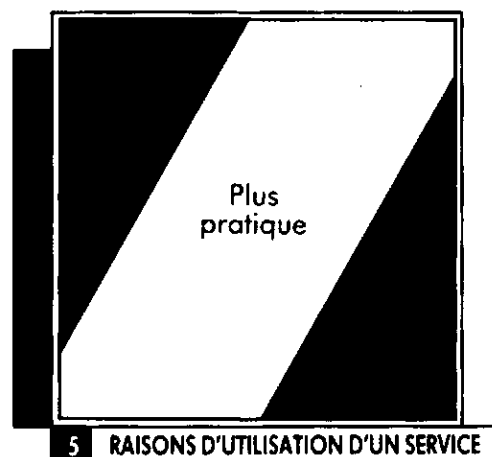
C'est la jungle : les services poussent partout, sans prévenir, et l'utilisateur est désorienté.

L'alternative est simple : c'est un minitel ou la fureur des Pervanches, qui se transforme souvent en contravention.

INFORMATION SUR LES SERVICES : LE BROUILLARD

Plus de la moitié des usagers de services (hors annuaire) estiment être mal informés sur les possibilités de Télétel ; et les mieux informés sont ceux qui utilisent des moyens « papier » : la télématique n'est pas encore capable de faire sa promotion elle-même, elle a recours à des supports traditionnels pour expliquer ce qu'elle peut apporter.

L'annuaire papier Listel représente environ un tiers de l'origine de l'information des usagers, la publicité près de 30 %, les magazines spécialisés 10 %, et l'AST télématique également 10 %. Mais



5 RAISONS D'UTILISATION D'UN SERVICE

une majorité d'utilisateurs a découvert le ou les services qu'ils utilisent, avant ou au moment où ils ont acquis un minitel.

Pour n'importe lequel des dix grands services nationaux, on trouve 60 % d'utilisateurs du minitel qui déclarent ne pas le connaître ; la notoriété des services est très faible, les plus connus ne sont pas forcément les plus consultés. Et ce problème de notoriété se traduit également par la difficulté qu'ont les utilisateurs pour identifier un service et ses rubriques, en tant que telles. La notion de « service télématique » est perçue confusément

LE PRATIQUE AVANT TOUT

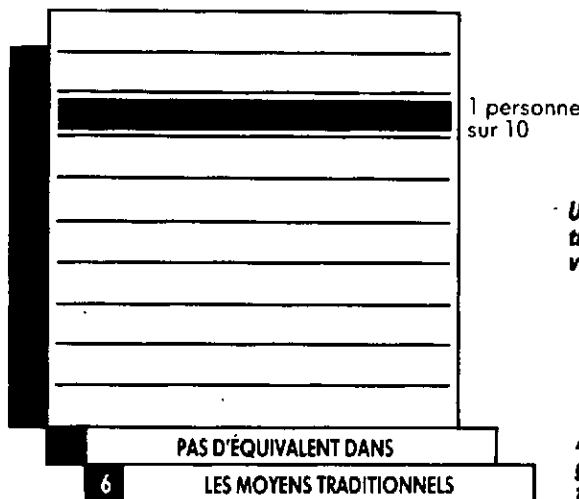
On retrouve, dans les attentes et les motivations des usagers, deux catégories : pour les services utiles, c'est l'aspect pratique de l'information qui est apprécié, ainsi que le gain de temps apporté par la télématique, la simplification d'une formalité — l'exemple type est la place de train qu'on réserve de chez soi, avec son terminal, sans se déplacer.

Pour les autres services, notamment ceux offerts par la presse, c'est la distraction qui l'emporte sur l'actualité, dans les attentes des usagers ; et on peut supposer à bon droit que ces deux catégories correspondent aux précédentes, reflétant deux comportements d'utilisateurs distincts.

A la question essentielle « pourquoi utiliser un service vidéotex plutôt que son équivalent traditionnel ? », question qui concerne évidemment en priorité les services utilitaires, la prédominance du caractère pratique de la télématique est évidente : encore une fois, gain de temps et déplacement évité — et tout le cortège de désagréments que peut représenter un déplacement, de la file d'attente devant un guichet aux humeurs changeantes des contractuelles, qui dégénèrent souvent en... contravention !

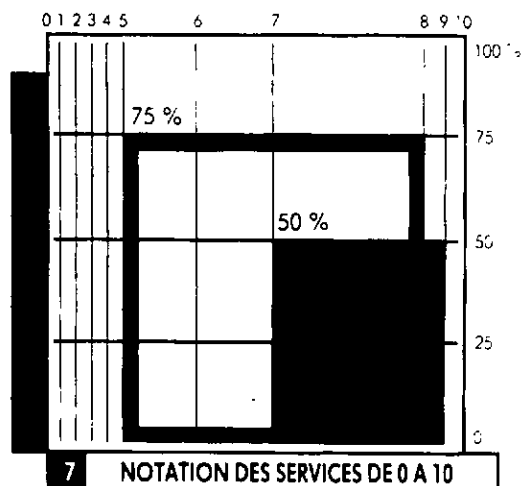
DE NOUVELLES REPONSES AUX BESOINS TRADITIONNELS

Pour un utilisateur sur dix, le service télématique n'a pas d'équivalent traditionnel, et c'est une raison de le consulter — cette raison est d'ailleurs citée à propos de tous les dix services testés par Quadratures/Sofrès. 10 % des usagers est une minorité assez faible, mais le changement est amorcé : les nouvelles technologies, la télématique en l'occurrence, apportent des solutions nouvelles à la nécessité d'information, parce qu'elles proposent un accès immédiat et sélectif dans une masse de données, ou qu'elles permettent des transactions (la réservation par exemple, le paiement demain), et ces possibilités n'existaient pas auparavant.



Un accès immédiat et sélectif, c'est la solution nouvelle.

Au sujet de la qualité des graphismes, le taux des satisfaits s'effondre.



DES UTILISATEURS PLUTOT SATISFAITS

Chacun des services testés était noté par les usagers, sur 10 ; et le score n'est pas si mauvais : 75 % des notes sont comprises entre 5 et 8, et la moitié sont supérieures ou égales à 7, ce qui est honorable. D'ailleurs, près de deux tiers des utilisateurs affirment qu'ils continueront à interroger leurs services.

80 - 20 : c'est la loi !

Pour la Direction générale des Télécommunications, qui est l'initiateur et le maître d'œuvre du plan télématique français, l'enquête Quadrature/Sofrès soulève les vrais problèmes et révèle bien une situation qu'on avait pressentie : « c'est la fameuse loi des 80 - 20 », explique Christian Grèzes, du Programme Télétel, « qui est aussi valable pour le téléphone : 20 % des utilisateurs, ceux qui se connectent sur les messageries, font l'essentiel du phénomène télématique. Alors que les 80 % d'utilisateurs restants ont des attentes et un comportement différents ».

C. Grèzes émet toutefois quelques réserves sur la pertinence du « panel » Sofrès : « un ensemble de personnes représentatif de la France ne l'est pas pour la population équipée en minitel, car nous avons nos propres critères pour la distribution des terminaux, critères qui serviront sans doute longtemps ». Les minitels sont, en effet, donnés en priorité aux gros consommateurs de téléphone.

Par ailleurs, Christian Grèzes estime qu'on ne peut plus mettre sur le dos — pourtant large — de la DGT la lenteur d'affichage et les problématiques temps de réponse : « le réseau Télétel a été redimensionné après les pannes de l'été dernier, et la vitesse des temps de réponse, ou d'affichage d'une page, dépend du serveur, c'est-à-dire du fournisseur de services ». Avis aux personnes concernées...

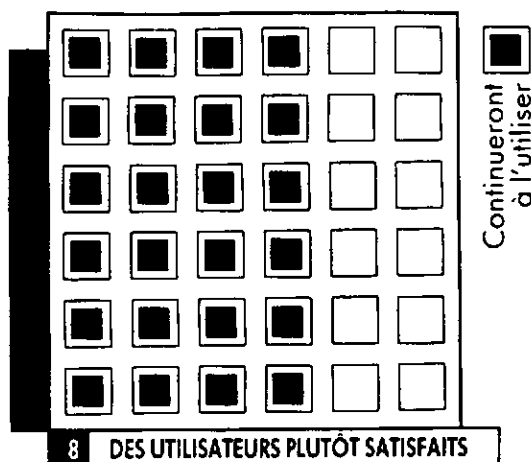
ECHANGE DE PASSION

ALA

Minitelistes, tous les jours,
prenez rendez-vous avec la
passion.
Discutez, jouez, gagnez, pariez,
échangez, pronostiquez... la passion
se décode sur TELOS.

TELOS

36.15.91.77. code : TELOS



Mais si le fond convient, la forme est jugée d'une manière plutôt critique : la facilité de lecture est satisfaisante pour à peine un usager sur trois, le temps d'accès pour 13 %, et à propos de la qualité graphique, la proportion s'effondre à 6 % ! En ce qui concerne les temps d'accès et la vitesse d'affichage, 40 % des utilisateurs sont mécontents (voir l'encadré sur la réaction de la DGT à ce sujet).

Sur 100 personnes qui connaissent un service sans l'avoir jamais utilisé, 40 estiment qu'il ne répond pas à un besoin, et 15 ne pensent pas à utiliser le minitel ; ces 15 qui n'ont pas encore acquis le « réflexe » télématique sont sans doute parmi ceux qui sont le moins informés (voir plus haut) ; et il faut évidemment du temps pour que la plus-value de la télématique fasse son chemin dans les esprits.

Quelles sont les causes des factures excessives ?

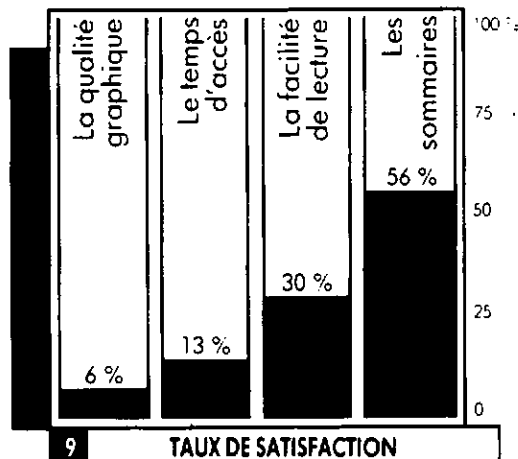
Le coût, nerf de la guerre...

Pour le Minitel Club de France, association qui regroupe les utilisateurs de minitel, cette enquête confirme une préoccupation souvent perçue chez les usagers : le tarif de la télématique. « Nous recevons des dizaines de personnes consternées par leur première facture », explique Constantin Serafian, nouveau président du MCF, « et nous allons éditer une brochure d'information à ce sujet ». Les gémisseurs qui se présentent au Minitel Club de France sont surtout des passionnés... de messagerie — on s'en serait douté ! — et leurs maîtresses télématiques leur coûtent cher..

D'après M. Serafian, les besoins d'information pratique sont secondaires chez les adhérents du Minitel Club de France, « par rapport aux besoins d'évasion dont témoigne l'intérêt pour la messagerie ». Et l'évolution de la télématique restera donc soumise à l'évolution de sa tarification ; le MCF attend d'ailleurs beaucoup, à cet égard, des changements prévus à la fin de l'année (kiosque multipalier).

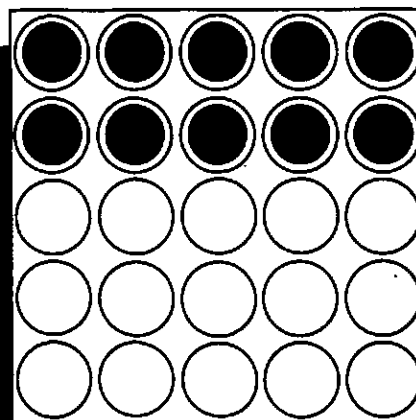
LES COÛTS PASSENT MAL

Télérel a eu une réputation de produit « cher ». Les inconscients qui passent des heures sur le kiosque ont la douloureuse surprise bimestrielle de la note, et en font la publicité ; sans doute faut-il attribuer ces factures excessives en partie à deux raisons : l'incapacité mystérieuse, pour ces utilisateurs, de faire une simple multiplication (nombre d'heure par coût de l'heure), et la mauvaise information sur les coûts de Télérel.



Une première constatation, très révélatrice, de l'enquête : un utilisateur sur quatre ne connaît pas le coût du service qu'il interroge. Cette méconnaissance est à mettre sur le compte de la DGT en premier lieu, et sur celui des fournisseurs. Pour les personnes connaissant le service, sans l'utiliser, une sur deux en ignore le coût.

Et dans les raisons qui ont conduit l'utilisateur à cesser d'interroger un service, le coût entre pour 30 % ; il est jugé comme l'« élément le moins satisfaisant » par 40 % des usagers. Il faut toutefois ici préciser qu'il s'agit de services sur Télérel 2 ou 3, confondus.



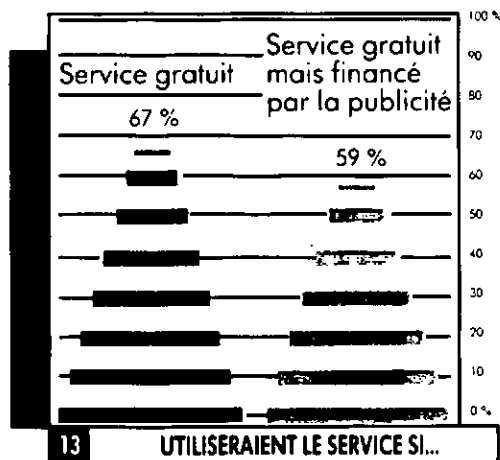
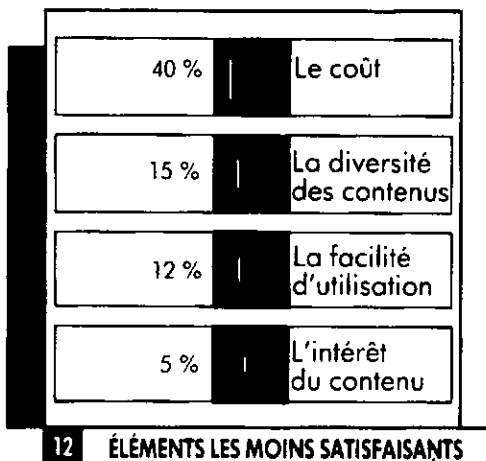
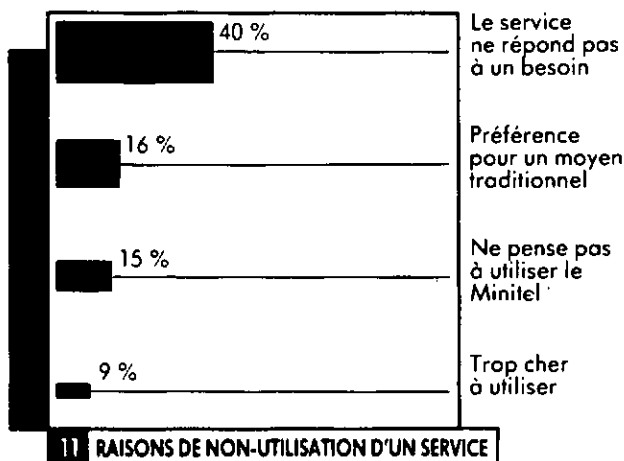
10 DE LA VITESSE D'AFFICHAGE

En clair : l'utilisateur veut du substantiel, de la télématique solide qui tienne sur ses jambes, du pratique. Bien sûr, il y a deux comportements d'utilisateur distincts, et c'est la messagerie qui occupe le plus le réseau actuellement. Mais l'autre catégorie de personnes est de loin la plus nombreuse, et ses attentes dessinent les contours de la télématique de demain, qui pointe dès aujourd'hui. La tendance est déjà très nette, et elle est confirmée par le « tassement » relatif des services de convivialité.

Et ces chiffres permettent aussi de comprendre ce qu'est la véritable « plus-value » de la télématique, sa raison d'être pour la majorité des usagers : éviter les désagréments coutumiers des formalités à faire, éviter le temps gaspillé ; en bref, les utilisateurs attendent de la télématique qu'elle leur facilite l'existence.

La seconde conclusion de l'étude Aftel est l'insuffisance criante de l'information sur les services dont disposent les utilisateurs, aussi bien, sur les possibilités de Télétel que sur son coût ; les usagers sont dans la brume, et perçoivent difficilement le monde des services en perpétuel changement puisqu'il est en pleine croissance. Nous n'avons qu'un conseil à leur donner, à ces utilisateurs perdus dans la jungle télématique, un conseil de professionnel : acheter *Minitel Magazine* !

F.L.



ECHANGE DE PASSION

ATA

Minitelistes, tous les jours, prenez rendez-vous avec la passion. Discutez, jouez, gagnez, pariez, échangez, pronostiquez... la passion se décode sur TELOS.

TELOS

36.15.91.77. code : TELOS