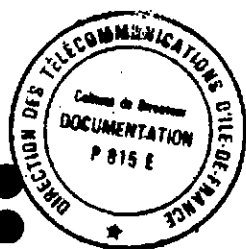


2895

Revue du Minitel, N° 4, Février-  
Mars 1986, pp. 8-15

CHALLENGE

# MINITEL CONTRE TÉLÉPHONE : LE GRAND MATCH



ANNE JOURDAN ET PIERRE DOS

*Sur le ring, le challenger Minitel affronte Téléphone, le tenant du titre. Objet de la rencontre, le sacre du « Champion de la communication ». Un combat organisé en quatre rounds sur un terrain bien délimité : l'interrogation de différents services. Terminal ou combiné ? Que le meilleur des deux gagne.*

**E**ntrez, entrez M'sieurs dames. Le match du siècle va bientôt commencer. Prenez place, prenez vos billets. Pour la première fois sur un ring, l'affrontement des géants de la communication. Une rencontre exceptionnelle organisée par « la Revue du Minitel » avec pour arbitre l'irréprochable maître international, Monsieur Loyal.

A ma droite, le tenant du titre, l'invaincu Mister Téléphone. Vingt-trois millions d'abonnés et cent millions de communications par jour. Un redoutable défenseur connaissant toutes les ficelles du métier.

A ma gauche, le challenger, nous avons nommé Junior Minitel. Un million cinq cent mille terminaux installés à ce jour et treize millions d'appels chaque mois. Une souplesse et une allonge inégalée.

Mais avant de donner le coup d'envoi du combat, précisons d'abord l'objet de la rencontre de ce jour. Il est simple, très simple. En deux mots, pour tout besoin d'information ou de renseignements, mieux vaut-il téléphoner ou se servir d'un Minitel ? Les avis étant partagés, nous avons préféré mettre face à face les deux prétendants au titre de « Champion de la communication ».

Avant de laisser place aux deux adversaires, précisons les règles du jeu. Par souci d'équité et pour garantir une comparaison fiable, nous avons volontairement limité les terrains de l'affrontement. Il s'agit des renseignements téléphoniques, des transports (SNCF, métro, compagnies aériennes, voyages-séjours), des services commerciaux (vente par correspondance et divers services) et de l'information

(actualité, éducation, météo). Dans tous ces domaines, seuls les services offerts à tous sans aucune limitation d'accès ont été pris en compte. Chaque service testé a été consulté trois fois, à différentes heures. Les résultats obtenus proviennent de trois critères retenus : le temps d'accès à l'information recherchée, sa valeur ou la richesse de son contenu et enfin son coût. Messieurs, vous connaissez le règlement. Que le meilleur gagne.

## Premier round : renseignements

Noblesse oblige, grand seigneur de la communication, sa majesté Téléphone a accepté que le combat s'engage sur le terrain d'origine de Junior Minitel. Son





## CHALLENGE

les obtenir, les renseignements téléphonés n'en restent pas moins performants et rapides : deux minutes en moyenne. Ils gardent une utilité, notamment en matière de recherche sur les pays étrangers, un domaine où Minitel n'a pas encore accès. Dans son coin, Mister Téléphone semble peu touché par cette victoire de son adversaire. L'habitude d'encaisser certainement. Junior Minitel, tout à sa victoire, paraît perdre la concentration nécessaire à un long combat. Mais déjà le gong résonne pour le prochain round.

## Deuxième round : transports

Dans ce domaine, Mister Téléphone a un avantage évident, celui de longues années d'expérience. La lutte s'annonce donc serrée. D'autant qu'en très peu de temps, Junior Minitel a fasciné petit à petit tous les organismes de transport (SNCF, Air Inter, Air France, etc.) qui ont ouvert des services télématiques.

La grande majorité d'entre eux sont accessibles par le 36-14-91-66 à l'exception toutefois du service des Aéroports de Paris et de la SNCF installés tous deux sur le 36-15-91-77. Dans ce cas, la consultation coûte 0,77 F toutes les quarante-cinq secondes. Cela fait cher pour un service public comme la SNCF. Une des explications de ce surcoût est peut-être la possibilité de réserver sa place. En effet, de tous les services de transports accessibles par Minitel, seule la SNCF offre cet avantage. La recherche, lorsque le logiciel du service n'en fait pas qu'à sa tête (c'est arrivé une fois sur les trois essais) est plaisante, claire et explicative. Cependant nous avons passé huit minutes pour obtenir les horaires, les tarifs, la réservation en tenant compte du temps nécessaire pour noter toutes les informations. Ces huit minutes coûtent au tarif kiosque du service quelque 7,70 F. Le Téléphone, en revanche, nous a offert la même prestation, réservation comprise, pour dix fois moins cher. Avec cet uppercut, le combiné a failli étaler Minitel.

Titubant sur ses pieds, le challenger va essayer de se rétablir avec le métro. La RATP propose sur le terminal un petit journal de quatre minutes très bien fait. Outre les indications de parcours, on trouve des histoires, et des indications plus générales sur l'industrie du métro. Le défilement des pages écrans est automatique. Un seul regret, trente secondes par page, c'est parfois trop court. Par ailleurs, certaines informations n'ont guère d'intérêt

lieu de prédilection, l'annuaire électronique, est en effet en train de dépasser tous les autres services offerts par Télétel, en nombre d'appels. Cela s'explique facilement. Le Minitel est parfaitement adapté à cette fonction. Nos recherches d'abonnés n'ont pas excédé les deux minutes et du même coup sont restées dans la limite de la gratuité (l'appel du « II » n'étant taxé qu'après trois minutes de connexion).

Pour leur part, les renseignements téléphoniques, le fameux « douze », sont facturés quatre taxes de base soit 3,08 F par appel. Il est vrai que ce prix forfaitaire englobe trois possibilités de recherche sans limitation de temps. Cependant, le Minitel, outre la rapidité et la facilité d'accès aux informations — même si la formulation des questions est incorrecte, l'orthographe du nom douteuse et la recherche par rue approximative — dispose de trois coups imparables qui font mal à l'adversaire.

Tout d'abord, il est disponible d'accès. Finie l'horripilante petite phrase doucereuse : « *Par suite d'engorgements, votre demande ne peut aboutir. Veuillez rappeler ultérieurement* ». Ensuite, en cas d'homonymies, sans adresses précises, le Minitel ne vous répond pas d'une manière charmante : « *Je n'ai pas le droit de vous donner tous les numéros correspondant au nom. Vous n'avez pas d'autres précisions ?* » Allez donc retrouver votre Martin adoré avec les dames des PTT.

Enfin, grâce au fabuleux logiciel de l'annuaire électronique, presque tous les abonnés de France sont à portée de votre clavier. Terminées les coûteuses recherches du « 16-11-12 » pour retrouver l'oncle de province. Terminées les attentes interminables pour obtenir l'opératrice.

Minitel gagne ce premier round haut la main. Mais reconnaissons au Téléphone ses qualités. Lorsqu'on arrive à



sorties de l'anecdote, par exemple la vitesse moyenne du métro est de 23,9 km/h. Par Téléphone, sur trois appels, notre demande d'itinéraire n'a pu aboutir qu'une seule fois en raison de l'encombrement de la ligne ou du manque de temps du préposé. Minitel réplique du gauche après un instant de faiblesse.

Dans le domaine des compagnies aériennes, Minitel est à la fête. Air France et Air Inter ont ouvert un service sur le 36-14. Sur Air Inter, vous pouvez obtenir les horaires du vol, les tarifs pratiqués mais pour réserver vous serez dans l'obligation de téléphoner à la compagnie. Alors que d'un seul coup de téléphone vous obtenez en même temps les renseignements et la réservation avec en plus le charme et la voix délicieuse d'une hôtesse vraiment efficace. A tout prendre, il n'y a pas à hésiter une seconde.

Sur Air France, les hôtesse sont aussi charmantes. Elles enregistrent la

réservation en à peine plus de cinq minutes. Avec le 36-14, cela ne vous prend que trois minutes, mais sans voix, c'est si froid. L'échange est équilibré avec un léger avantage au Téléphone.

Les longs courriers vous font rêver ? L'envie vous prend d'aller à Rio. En interrogeant le service Horav sur le 36-15, vous obtenez en deux minutes sur votre écran tous les vols au départ de Paris et le numéro de la compagnie.

Par téléphone, c'est plus difficile car la ligne est toujours occupée. Quant à Orly, libre une fois sur trois, l'accueil y est légèrement expédié. Avantage évident pour Junior Minitel, mais Téléphone s'avère résistant.

Que penseriez-vous d'un petit séjour d'une semaine à Bora-Bora avec le Club Méditerranée ? Décrochons le téléphone. Déception, la voix métallique chargée de vous faire patienter n'a rien de romantique. Quant à l'interlocutrice, si elle connaît son affaire et

s'avère compétente, le ton utilisé pour débiter les destinations, les tarifs et les possibilités de crédit vous donne envie de rester chez vous. De plus, on a du mal à suivre et à noter les informations. Un petit stage de théâtre ou un cours d'élocution ne serait pas superflu.

Par Minitel, plus de problèmes. Le service du Club a fait un effort graphique évident. Le contact visuel est très plaisant, sensuel même. Des cartes, des dessins remarquables bien que parfois un peu longs à s'afficher. Si vous connaissez votre destination par avance, vous pouvez réserver en deux ou trois minutes selon votre habileté à faire défiler les pages. En fin de consultation, le service affiche votre numéro de réservation et le prix. Pour Bora-Bora, une semaine pour deux adultes vaut la bagatelle de 31 748 F soit 13 743 heures de connexion. A vous de choisir mais, dans cet échange, Minitel est nettement meilleur.

Le round se termine avec un très léger avantage à Junior Minitel aux points. Mister Téléphone a montré sa capacité de résistance surtout quand il y a intervention d'une voix chaude et présente.

### **Troisième round : commerce**

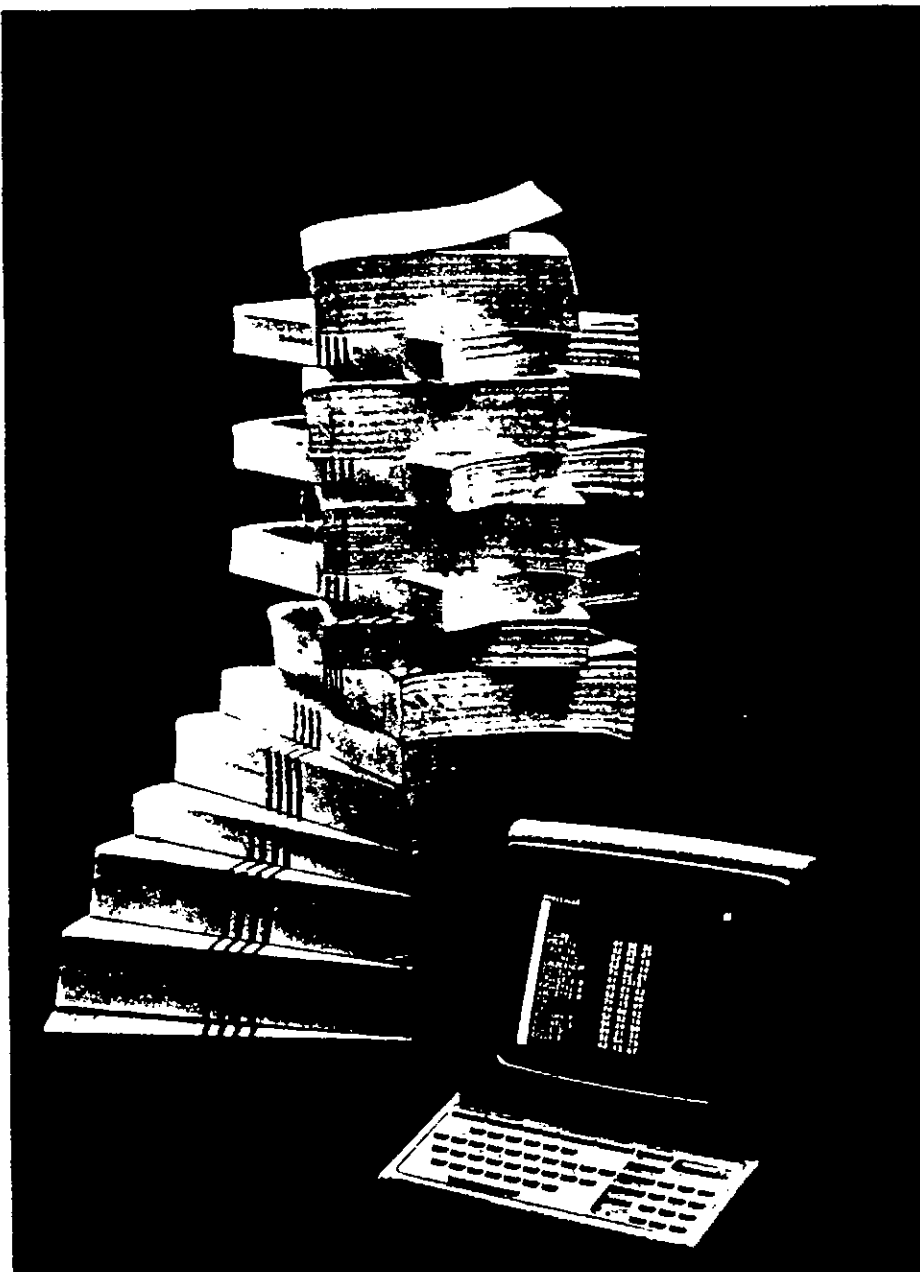
Après les bons conseils de leurs managers respectifs, les deux adversaires, pas trop marqués par les premiers rounds, s'apprentent à rentrer dans le vif du sujet en abordant le tournant du combat avec l'affrontement sur le commerce et la consommation grand public.

Et tout d'abord, la vente par correspondance. Un domaine autrefois réservé au Téléphone mais de plus en plus battu en brèche par le Minitel conquérant.

Essayons simplement de se procurer le catalogue d'une grande maison. Contactées par téléphone, les hôtesse de La Redoute refusent, avançant la nécessité de posséder d'abord un numéro client. Par contre, si vous disposez déjà d'un catalogue, il n'y a pas de problème. Drôle de logique mais ce sont les faits.

Sur Minitel, par la voie du 36-14 + Redoute, on peut obtenir le précieux document en appelant le service ouvert vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Cependant, pour obtenir la veste molletonnée, pour lutter contre le froid ambiant, il vous faut détenir à tout prix un numéro client.

A l'inverse, chez le concurrent les Trois Suisses, même si les lignes téléphoniques sont souvent saturées, on peut commander le catalogue par



## CHALLENGE

téléphone. Sur Minitel il en va tout autrement puisque catalogue et commandes ne peuvent s'obtenir qu'en ayant auparavant un numéro client. Pour apprendre cela, nous avons eu besoin de cinq minutes de communication, soit à raison d'une taxe de base toutes les deux minutes : 2,21 F. C'est cher payé pour ne rien avoir. L'échange est confus. Les deux adversaires s'observent. On sent que ce round sera décisif et chacun s'avance à petits pas.

Vous cherchez un livre particulier introuvable chez votre libraire habituel. Commandez-le. Par téléphone, en composant le 45-49-19-14, vous le recevrez sous quarante-huit heures en échange de votre numéro de carte de crédit.

Le même service est disponible par Minitel en tapant 36-15 + AZ. Dans les deux cas, il en coûte le prix ordinaire du livre plus 7,50 F de livraison. Toutefois, la commande par Minitel est plus chère (0,77 F toute les quarante-cinq secondes de connexion). Léger avantage au téléphone. Vous désirez faire parvenir des roses à votre bien-aimé(e). Après consultation des services disponibles, vous décidez de faire appel aux services de l'horticulteur Meilland Richardier à Lyon. Par téléphone, pas de problème pour la commande. Pour la livraison, pas de pot, il faut aller sur place. Pas très pratique.

Par Minitel, faites le 36-14 + IN-TEX. Là aussi, déception. Il vous faut quinze minutes pour comprendre le fonctionnement du service et une fois que vous avez compris vous obtenez un catalogue et de la publicité. De quoi enrager avec des mots fleuris. Décidément, les protagonistes du combat sont par trop prudents. Ils viennent d'échanger une série de coups sans grand résultats. Profitons de ce premier mi-round d'observation pour faire quelques commentaires sur l'issue de la rencontre. Jusque-là, Mister Téléphone, bien qu'ayant pris un léger retard dans le début du match, a réussi à maintenir à distance son jeune challenger. A croire qu'il attend la faute pour tenter le K.O. avec son incroyable force de l'âge.

Pour sa part Junior Minitel semble bien tenir la distance avec un petit avantage qu'il n'arrive pas encore à transformer dans ce round du commerce. Pourtant, il est l'élément moteur de deux expériences de supermarché à domicile (relatées dans la revue du Minitel n° 2), Caditel et Telemarket, deux services efficaces et

*Dans le combat Minitel/téléphone, l'annuaire électronique fait la différence*

peut coûteux montrant que les courses par petit écran peuvent être l'un des grands atouts du Minitel.

Mais comme le remarque un spectateur assidu, M. Alain Gallo, le président de l'Association des abonnés à Télétel : « Minitel n'est pas tout à fait prêt pour la vente. Il faut attendre l'arrivée de la carte à mémoire. Elle permettra de régler directement de chez soi tout achat effectué par le biais du terminal. Le consommateur gagnera en temps et en déplacements inutiles. Les services éviteront quant à eux les nombreux appels fantaisistes et sans suites. »

Mais continuons le combat. Après quelques sautilllements sur place, les deux adversaires s'affrontent sur les prix. Si vous désirez acheter une télé couleur et trouver la moins chère de la région parisienne, l'Institut national de la consommation doit pouvoir vous répondre. Par téléphone, le 45-66-08-95, seule une permanence juridique est assurée. Elle répond à des

questions ponctuelles. Par Minitel 36-13 + INC vous aurez accès à des essais comparatifs récents, précis et dotés de relevés de prix. En trois minutes, la solution est trouvée. Le challenger bouscule le tenant du titre.

Rentrons dans le domaine des services bancaires. Vous avez besoin d'un prêt personnel de 10 000 F francs. Interrogez la Caisse de l'Ecureuil. Par téléphone vous obtenez rapidement le service mais on vous éconduira poliment. Par Minitel 36-14 + Ecureuil, vous obtiendrez une réponse rapide (deux minutes) mais peu satisfaisante et sans interactivité possible. En tout cas, pas encourageante et tout à fait incomplète. Egalité dans l'échange, même si de nombreuses banques développent leurs services télématiques (consultation de compte, plan de financement, etc.).

Nous désirons maintenant nous assurer pour un deux-pièces en location. L'annuaire Listel fournit dès à présent le nom des Assurances Lu-

cheux. Par téléphone, le responsable est joint après dix minutes d'attente. L'information est bien sûr personnalisée et adaptée à la demande de l'interlocuteur. Minitel dans le cas présent ne sera pas en mesure de nous fournir de renseignements précis. Seuls figurent sur l'écran l'assurance automobile et l'assurance retraite. Le combiné a placé un mauvais coup, mais rien de décisif.

Reste l'éternelle question de la solvabilité d'un client lors de la présentation d'une carte bleue. Depuis des années, un service de contrôle de la validité est accessible par Téléphone. Minitel a réagit. Dorénavant, sur le serveur Valitel, il donne au commerçant l'autorisation de paiement et l'assurance qu'il peut débiter la carte présentée. Un avantage de facilité d'accès et de disponibilité par rapport au réseau téléphonique. Minitel reprend l'avantage à la fin de ce troisième round médiocre. Mais seul le jury permettra de décider quel est le gagnant de ce round.



En dépit de la percée du minitel, il faudra bien du temps avant que les terminaux soient aussi nombreux que les combinés

## Quatrième round : Information

Les adversaires commencent à être fatigués. Le domaine abordé maintenant ne favorise pas Mister Téléphone. Junior Minitel a des chances de placer quelques coups décisifs dans le domaine des banques de données. Mais trêve de commentaires, le coup de gong vient de retentir.

Le premier échange porte sur la publication à toutes heures d'informations accessibles au public. Sur ce créneau, le téléphone avait une bonne longueur d'avance avec la tradition du flash d'information obtenu en composant INFI. Désormais, il faut composer le 36-36 pour avoir accès à ce service très complet mais difficilement joignable, voire quasi inexistant la nuit. Le particulier désirant connaître l'arrivée de la « quatrième » à Longchamp, ou le cadre soucieux de connaître le cours du Dollar au « fixing » de la matinée seront toujours satisfaits et resteront fidèles au téléphone. C'est simple et rapide.

Pour les autres, Minitel fait un malheur. La presse s'en est emparée pour publier des journaux sur le service kiosque (36-15). Tous les domaines, de l'économie à la politique en passant par le sport et l'étranger, sont abordés. Les passer tous en revue serait trop fastidieux. Certains sont bien faits et faciles d'accès. D'autres sont abscons et sans intérêt. Enfin beaucoup jouent la facilité en ne publiant que les titres ou les *fac similés* de l'édition papier. Mais dans le domaine de l'information, le challenger défonce assurément le tenant du titre. Le mieux pour vous en rendre compte, c'est de consulter par vous-même.

Si vous désirez vendre votre voiture, il vous faut connaître sa cote sur le marché de l'occasion. Par téléphone, l'*Argus*, le journal de référence en la matière, se refuse à vous donner la moindre information et vous invite à acheter sa dernière édition. Par Minitel, sur le 36-15, le service de l'*Argus* est satisfaisant quoique parfois incomplet. Un échange sans grande valeur avec un avantage au Minitel.

Et si, pour terminer ce combat inégal, nous parlons du temps et plus précisément de la prévision météorologique. Un sujet très prisé des Français qui, outre leurs quatre cents fromages, possèdent cinquante-cinq millions de micro-climats, objets de longues discussions et controverses.

En cinq minutes trente, en faisant le 36-15 + Météo, vous obtenez prévisions, températures, éphémérides sur l'ensemble du pays ou par région. L'information est claire, précise, per-

manente. Le mode d'accès est facile et la présentation plaisante. Minitel semble triompher. Mais, mais...

Par téléphone, sur le 45-55-95-02, pour trois taxes de base vous avez un spécialiste de la Météorologie nationale qui, très complaisamment, vous indique le temps dans votre région et, selon le cas, personnalise agréablement l'information. En dehors des heures de services, sur le 43-69-01-01, un répondeur téléphonique vous indique l'évolution du temps à toute heure. Un sale coup pour Minitel qui garde cependant l'avantage du visuel mais...

Le gong retentit, le match est terminé. Junior Minitel qui croit avoir gagné la rencontre lève les bras en regagnant le coin du ring où son manager l'attend. Plus habitué aux rencontres et aux durs combats, Mister Téléphone regagne son siège sans faire de chichis, en vieux routier blasé.

L'arbitre, Monsieur Loyal, consulte les membres du jury. Le choix n'apparaît pas aussi tranché qu'on le croirait a priori. Il est vrai que la rencontre a été assez égale.

Monsieur Loyal revient au centre du ring un micro à la main. « Mesdames, Messieurs, après délibération du jury, j'ai l'honneur de déclarer vainqueur aux points... Junior Minitel champion de la communication » face à Mister Téléphone. Dans le coin du challenger, c'est l'explosion de joie. Il est vrai que triompher du tenant du titre à la première rencontre est tout de même remarquable surtout de la part d'un nouveau venu en la matière.

Certes, Minitel a ses points forts, qu'il convenait de ne pas négliger à l'approche du combat. Il permet l'accès à son grand nombre de services sans bouger de chez soi. Son prix d'utilisation est indépendant de la distance de provenance de l'appel. Il est techniquement au point et peut être utilisé sur tout le territoire à toute heure du jour et de la nuit. Cependant sa faiblesse réside dans son coût d'utilisation par rapport au téléphone sur des prestations similaires.

En définitive, dans ce combat, seul l'annuaire électronique a vraiment permis de faire la différence.

Dans le coin de Téléphone, on prend cela avec sérénité. Après tout, pour avoir accès aux serveurs par le réseau Transpac, Minitel est bien obligé de passer par le réseau commuté, domaine privilégié de Téléphone. Et puis, vous savez, il faudra encore beaucoup de temps avant de voir les terminaux aussi nombreux que les combinés. Quand on a l'âge de ses artères, un Minitel ne fait plus le printemps...

Sacré Téléphone !

