

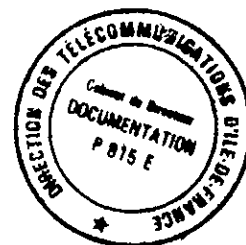
3055

ENQUÊTE



LE MINITEL EN ILE-DE-FRANCE

**LE PRODUIT EST BON,
IL ARRIVE A MATURITÉ
QU'EN FAIRE ?**



DGT aime qu'on l'aime ! Un peu vexée, quoi qu'elle en dise, des piques lancées voici deux ans par les organisations de consommateurs contre son enfant chéri le Minitel, elle souhaite redresser l'image du système dans le grand public. Elle lance donc une vaste campagne en direction de celui-ci.

Le 26 juin dernier, les serveurs et autres grands utilisateurs du Vidéotex étaient conviés à une présentation, organisée conjointement par l'Aftel (Association Française de Télématique) et la Dtif (Direction des Télécommunications d'Ile-de-France). Ce « Carrefour Télétel en Ile-de-France » permit d'entendre les exposés fort vivants des principaux responsables et de les questionner : P. Carencio, adjoint du patron de la Dtif et chargé des services commerciaux et de la télématique ; B. Marchand et J.Y. Rincé, ses collaborateurs ; B. Fortin, PDG de Transpac. L'Aftel, quant à elle, était présente en la personne de son président P. Masclet et de son secrétaire général G. Ladoux.

Pour cadrer le sujet, les chiffres en jeu étaient d'abord rappelés. L'Ile-de-France représente, pour les télécommunications, un quart à un tiers de la France, l'équivalent des Pays-Bas ou de la Suède, une fois et demie la Suisse, deux fois l'Autriche ou la Belgique ! Le taux d'équipement des ménages y atteint 97 %. Le parc des Minitel est passé de 15 000 au 1^{er}

janvier 1984 à 155 000 au 1^{er} janvier 1985 et à 355 000 au 1^{er} janvier 1986, avant d'atteindre en principe 610 000 au 1^{er} janvier 1987 prochain. On estime que 70 % de ces appareils sont placés chez des particuliers.

*13 minutes de
par jour et par mois*

Fin avril 1986, le parc des Minitel en Ile-de-France représentait 26 % du parc national et 36 % en communications : 845 000 heures de consultation au 31 mai, dont 67 000 en Télétel 1 (3613), 133 000 en Télétel 2 (3614), et 645 000 en Télétel 3 (3615, dit aussi le « kiosque »). La répartition horaire des appels ne manque pas d'intérêt (voir *tableau de la page suivante*).

En ce qui concerne T3, on remarque au passage son utilisation non négligeable la nuit (les messages...) et son fort pourcentage en heures de bureau (arrivée de nombreux services utilitaires sur le kiosque, mais aussi, sans doute et toujours, l'utilisation des téléphones

d'entreprises à des fins personnelles (chut, ne le répétez pas, ne tuons pas une poule aux œufs d'or).

La durée moyenne d'une consultation s'établit à 6 minutes sur T1 et T3, et à 4 minutes sur T2 : on remarque que les consultations utilitaires, bien ciblées, sont les plus rapides. La durée moyenne d'utilisation par appareil et par mois est de 115 minutes (près de deux heures !) en Ile-de-France, contre 86 minutes (environ 1 heure et demie) en France. Enfin, il faut savoir que les Télécom ont reversé, en avril 1986, 24 millions de francs aux fournisseurs de services du kiosque. Ces services, en T3, sont maintenant au nombre de neuf cents contre six cents en T1 et mille cinq cents en T2.

Transpac peut-il assurer ?

Pour répondre à quelques questions bien affûtées, les intervenants précisaient l'état actuel de la réflexion à la DGT et au ministère. Le kiosque multipalier est toujours à l'étude. Rappelons qu'il s'agit d'étagérer les niveaux de tarification, par rapport à l'unique tarif actuel (65 francs l'heure), avec au moins un niveau plus faible et un ou plusieurs autres plus élevés (au moins de l'ordre du triple, pour rémunérer les consultations de bases de données professionnelles). On parle en fait, au ministère, d'un examen global des tarifs du téléphone, incluant la réforme majeure d'une tarification à la durée, même pour les communications téléphoniques locales ; des simulations seraient en cours à la DGT.

L'idée d'un « kiosque » sur le réseau commuté ne semble plus guère rencontrer d'écho auprès des représentants des Télécom, qui persistent à vouloir favoriser l'utilisation de Transpac. Quant à l'ouverture du kiosque à tous les fournisseurs, cela ne paraît pas encore souhaité à la DGT : ce système demeurera pour le moment réservé « aux services d'intérêt général et à la presse ». Tant mieux pour ceux qui ont réussi à



s'y glisser au début de l'an passé et qui y disposent maintenant d'une jolie rente de situation... Enfin, point important, la diffusion gratuite des Minitel dans le public en zone « annuaire » ne semble pas remise en cause.

Le président de Transpac, B. Fortin, exprimait ensuite, à l'aide de graphiques, la confiance qu'il éprouvait dans la capacité et la qualité de son réseau. Il annonçait d'ailleurs une nouvelle séance d'essais en charge le samedi 28 juin en matinée : le réseau devait se trouver ce jour-là chargé de trafic artificiel, à un volume au moins double de son trafic courant, et cela pendant quelques heures, afin de tester, en particulier, les commutateurs les plus critiques, dont certains (en charge du 3615 parisien) ont eu quelques petits problèmes en avril/mai dernier. A noter que le nombre de communications acheminées par Transpac a triplé en dix-huit mois, de même que le nombre de communications simultanées. La plage horaire la plus chargée demeure 16 h/18 h.

J.Y Rincé, responsable de la promotion à la Dtif, présentait ensuite son plan d'action commerciale. D'abord les résultats d'une enquête à laquelle avaient répondu trente-deux mille utilisateurs particuliers (foyers) d'Ile-de-France. Par hypothèse, ceux-là n'avaient pas leur Minitel « au placard »... Et donc les chiffres étaient triomphants : 80 % jugent le système « très utile ou utile », etc. A noter que l'utilisation croît avec l'ancienneté d'installation, que les services les plus consultés sont l'annuaire bien entendu (92,7 %), les services de transport/tourisme (46,2 %), la banque (25,4 %), les renseignements administratifs (24,9 %) devant les jeux (19,1 %) et les messageries (8,8 %).

La banque et l'information

Les raisons de non-utilisation sont le coût (50,2 %), le manque d'information sur les services (25,5 %), les difficultés de manipulation (11,6 %). Cette enquête est, bien entendu, à rapprocher d'une étude comparable Sofres/Quadrature, dont les résultats ont été communiqués en avril. Ceux-ci étaient moins roses pour l'utilisation du Minitel et le média Télétel dans son ensemble, mais faisaient apparaître tout aussi nettement le manque d'information du

Répartition horaire des appels

	T1	T2	T3
En heures rouges (8 h-18 h et samedi 8 h-14 h)	72 %	55 %	42 %
En soirée (18 h-21 h 30, du lundi au vendredi)	8 %	9 %	13 %
En heures bleues (6 h-8 h, 21 h 30-23 h, samedi après-midi et dimanche)	15 %	21 %	27 %
La nuit (23 h-6 h)	4 %	14 %	18 %

public sur ce que le Minitel pouvait lui apporter.

Aussi les patrons des Télécom décidèrent-ils de lancer une vaste campagne de communication. Celle-ci comprend, d'une part, des annonces publicitaires dans la presse magazine et des spots à la télévision sur le thème « Faites-le en Minitel » ; les objectifs : la notoriété générale, mais surtout la présentation des services en termes de bénéfice quotidien pour l'utilisateur grand public. D'autre part, la Dtif souhaite non seulement « recruter » mais aussi mieux « suivre » les utilisateurs, qu'il s'agisse d'entreprises ou de particuliers.

Quatre lignes d'action ont été définies : accueillir, informer, motiver, fidéliser. Les outils prévus sont les suivants : un mailing d'accueil, l'envoi de deux numéros gratuits d'une revue spécialisée sur Télétel, des jeux d'« infofiches », le journal « Minitel Ile-de-France ». Les infofiches sont des cartes 9 x 14 cm de présentation des services, imprimées aux frais des fournisseurs qui le désirent, et diffusées par le fichier

des possesseurs de Minitel, via le canal officiel de la Dtif. Par ailleurs, il est jugé nécessaire de maintenir une certaine qualité d'accueil dans la distribution des Minitel : démonstration ou don d'une cassette audio, remise de documentation, etc.

C'est facile et ça peut rapporter gros

La DGT et la Dtif maternent donc l'utilisateur ! Très bien, d'autant que les sphères dirigeantes des Télécom — du moins celles qui se sont exprimées ce 26 juin — semblent bien accepter l'idée de la nouvelle majorité gouvernementale de séparer les aspects réglementaires (confiés à la CNCL) des problèmes techniques de transport de l'information.

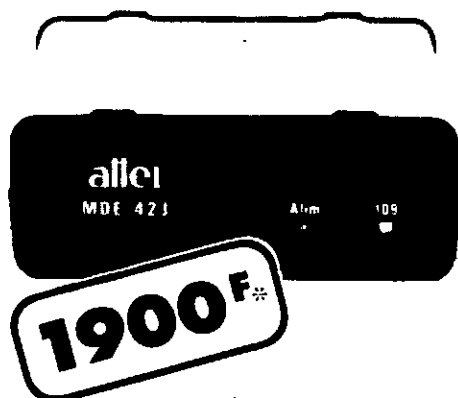
L'Aftel, pour sa part, annonce la création d'une exposition destinée au grand public, dans le cadre de la Foire de Paris, dès le printemps 1987. Dénommée « Minitel expo », cette manifestation couvrirait 5 000 m². Il serait demandé aux fournisseurs d'y organiser systématique-

ment des animations sur chacun de leurs stands. Excellente initiative, sans aucun doute. Toutefois, prenons garde de ne pas renforcer encore l'image ludique, superficielle et non sérieuse du Minitel, répandue à la fois par la grande presse conservatrice, effarouchée des audaces des messageries roses, et par certains informaticiens multinationaux à costume bleu (tss, tss...).

Au moment où le nombre de Minitel distribués va atteindre les trois millions, on comprend l'importance d'une campagne de rétablissement d'une image favorable du système Télétel — ou tout simplement d'informations sur son existence et sur sa valeur pratique indéniable. A l'opposé de tout cocorico technocratique, l'argumentation est simple, un peu du type « c'est facile et ça peut rapporter gros ». Et c'est vrai, le produit est bon, et chacun peut maintenant y trouver un service (ou plusieurs) qui lui plaise et lui facilite la vie. Alors, pourquoi ne pas le faire savoir...

Philippe Desprez

MDE 423 "NOUVELLE GÉNÉRATION".



MODEM VIDEOTEX

Le MDE 423 est destiné aux applications VIDEOTEX : micro serveurs, émulations Minitel, transfert de fichiers etc...
1200/75 75/1200 1200/1200 Half
RÉPONSE AUTOMATIQUE et
SYMÉTRISEUR INCORPORÉ

Agrement PTT N° 86036 D
* Prix H.T. à dater du 1^{er} Septembre 1986.

ateli

DISTRIBUTEURS :

Rég. PARISIENNE
DATA PRINT
1, rue de l'Yser
92210 ST-CLOUD
Tél. (1) 46.02.05.07

Rég. SUD-OUEST
R.T.D.M
10 bis, Route d'Aix
31120 PROTET/GARONNE
Tél. 61.72.18.20

Rég. SUD-EST
TELECOM INF.
74, av. Victor-Hugo - B.P. 61
13170 LES PENNES MIRABEAU
Tél. 42.02.54.54