

6035

ECONOMIE

FRANCE TELECOM
O.N.S. COMMUNICATION
Pôle PARIS
Documentation
6, Place d'Alleray
75505 PARIS CEDEX 15

Le Minitel, outil professionnel ?

PAR GUY DE COMEIRAS

*Chacun sait le succès du vidéotex en France.
Les 6 millions de Minitel et les 105 millions d'heures
de connexion recensés en 1991 en sont la preuve.
Mais sait-on que près de la moitié de ce trafic est engendré
par des applications purement professionnelles ?*



*Croissance du chiffre d'affaires, gains de productivité,
diminution des stocks figurent
parmi les principaux bénéfices tirés de cet outil trop
hâtivement considéré comme l'apanage du grand public.
Et les utilisateurs en redemandent...*

Né en 1981 à Vélizy, le vidéotex français s'est rapidement affirmé dans trois grands domaines d'applications : les services pratiques tous publics (de l'annuaire électronique aux jeux ou horaires de transport), les banques de données (informations juridiques, commerciales, etc.), enfin les applications professionnelles internes.

De par leur nature même, ces dernières sont les moins connues. Aussi France Télécom a-t-il demandé au Groupe Tersud de mesurer leur impact sur la vie et la compétitivité des entreprises. Cette étude a été réalisée au cours du premier semestre 1991 (encadré).

Quelque 7 500 applications

Les applications professionnelles se répartissent entre les banques de données ouvertes à des tiers et les applications internes. Ces dernières se définissent par deux critères. D'une part, elles sont développées par une entreprise – ou, d'une manière générale, une personne morale – dont l'activité principale n'est pas la vente d'information télématique. D'autre part, elles ont été conçues comme des outils complémentaires de production, de gestion ou de vente dans le cadre de l'activité principale de l'entreprise. En d'autres termes, leur but principal n'est pas la vente d'information « télématique », mais l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise. Sont donc exclues du champ de l'étude les applications vidéotex développées de façon autonome ou n'ayant aucun lien avec une activité économique hors du domaine télématique.

1 100 entreprises interviewées

La présente étude a été réalisée pour le compte de France Télécom par le Groupe Tersud.

Les résultats présentés ont été obtenus à partir d'une enquête par sondage.

La collecte des données a été effectuée par téléphone du 19 novembre au 7 décembre 1990 par une équipe d'enquêteurs professionnels.

Au total, 1 100 entreprises disposant d'au moins une application vidéotex interne ont été interviewées. C'est le responsable télématique qui a été interrogé.

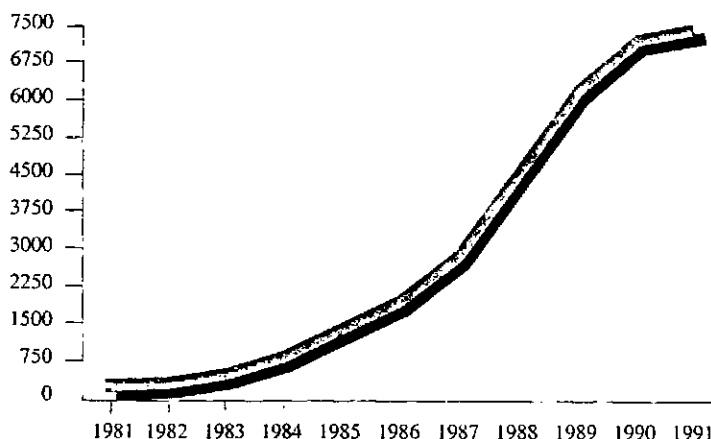
La population mère et le tirage de l'échantillon ont été réalisés par stratification.

L'unité statistique est l'entreprise disposant d'une application interne.

La description globale porte sur l'ensemble des applications développées dans ces entreprises mais est limitée à quatre par entité.

Quelque 7 500 applications satisfont en France à une telle définition. Elles concernent 5 300 personnes morales. Si la moyenne s'établit à 1,4 application pour chacune de ces entités, certaines en ont développé jusqu'à 8 !

Qui sont ces utilisateurs professionnels du Minitel ? Soixante pour cent des personnes morales concernées sont des entreprises proprement dites, c'est-à-dire qu'elles exercent une activité commerciale. Les 40 % restants se répartissent à peu près également entre administrations (ou collectivités locales) et associations (ou syndicats).



Evolution du nombre d'applications professionnelles : une croissance maximale entre 1987 et 1989.

Industrie, commerce et services marchands représentent à eux trois la moitié des entités équipées (respectivement 14, 14 et 21 %). Les services non marchands en constituent le tiers. Côté industrie, la télématique connaît les plus forts taux de pénétration dans les secteurs de la parachimie, du matériel électrique et électronique, de l'automobile, de l'imprimerie, de la presse et de l'édition.

D'abord un outil de communication

La télématique professionnelle a connu un rythme de croissance maximal entre 1987 et 1989, avec près de 1 500 créations par an. Dans 60 % des cas, c'est la direction générale de l'entreprise qui en a décidé. Dans 15 %, la direction informatique ou la direction commerciale ont été à l'origine du projet. En moyenne huit mois ont été nécessaires pour la mise au point.

Les personnes morales peuvent être segmentées selon la fonction dominante qu'elles assignent au vidéotex. Quatre sur dix se cantonnent à des fonctions de communication interne, externe ou mixte. Les autres se répartissent à peu près également en quatre catégories.

Une première catégorie oriente ses applications principalement vers la vente : aide à la vente, simulation, prise de commandes. D'autres entités désirent intégrer vente et gestion : gestion des commandes.

gestion de production. D'autres encore développent des applications tournées vers les opérations financières (organismes financiers). Enfin, certaines sociétés proposent des bases de données professionnelles (telles que cours de la Bourse, indices, résultats statistiques...), ces services étant fournis en complément d'autres activités.

L'ensemble de ces prestations engendre environ trois millions d'heures d'utilisation mensuelle, les plus gros trafics étant enregistrés pour les opérations financières et la gestion.

Dans la majorité des cas, les motivations initiales de l'utilisation du Minitel sont liées à la communication externe ou aux relations avec les clients. Les motifs plus strictement économiques de réduction des coûts ou d'augmentation de la productivité ne concernent que 5 à 20 % des entités.

Plus des trois quarts des entreprises étudiées considèrent que les objectifs assignés à l'application sont réalisés.

L'impact économique le plus sensible a trait aux gains de productivité : le quart des utilisateurs le placent en tête des avantages du Minitel. L'amélioration de la notoriété ou des relations avec la clientèle regroupe, quant à elle, 20 % des utilisateurs. Enfin, 10 % estiment que l'application a permis d'augmenter leur chiffre d'affaire.

Entreprises : croissance et productivité

Si l'on s'intéresse aux seules entreprises, ce dernier pourcentage passe même à 24 %. Le taux moyen de croissance atteint environ 20% pour les entreprises qui ont constaté une hausse, contre 4 % toutes catégories confondues. Parmi les 5 300 entités étudiées, la hausse annuelle d'activité globale imputable à la télématique se situe ainsi entre 10 et 15 milliards

de francs. L'augmentation est maximale pour les entreprises ayant développé une application de vente : elle représente alors environ 10 % du chiffre d'affaires.

L'effet sur les stocks est lui aussi significatif : 6 % des entreprises l'ont constaté. Même si les stocks augmentent dans les entreprises ayant une application vente, cette augmentation est plus que compensée par la hausse de 10 % du chiffre d'affaires. En revanche, les stocks baissent de 1.5 % lorsqu'il s'agit d'une application de gestion.

Si l'on considère exclusivement les établissements ayant ressenti un impact sur leurs stocks, la vitesse de rotation (à volume d'affaires constant) a augmenté en moyenne de 12 %.

Le poste « clients » a lui-même augmenté en moyenne de 10 %, parallèlement au chiffre d'affaires. Dans les établissements ayant constaté une hausse de ce poste, la vitesse de rotation des créances a été améliorée en moyenne de 6 %.

Ce sont les applications de vente ou de gestion qui engendrent les effets les plus forts du triple point de vue du chiffre d'affaires, des stocks et des clients.

Ces trois principaux impacts sont confortés par l'analyse de deux indices.

Le premier concerne l'efficacité du personnel commercial : dans 20 % des entreprises ayant une activité commerciale, l'on a enregistré une meilleure productivité des agents.

Le second mesure le temps moyen entre commande et livraison. Celui-ci a été réduit de 10 % dans les entreprises utilisant une application vente et de 14 % dans le cas d'une application gestion.

Services non marchands : priorité à l'information

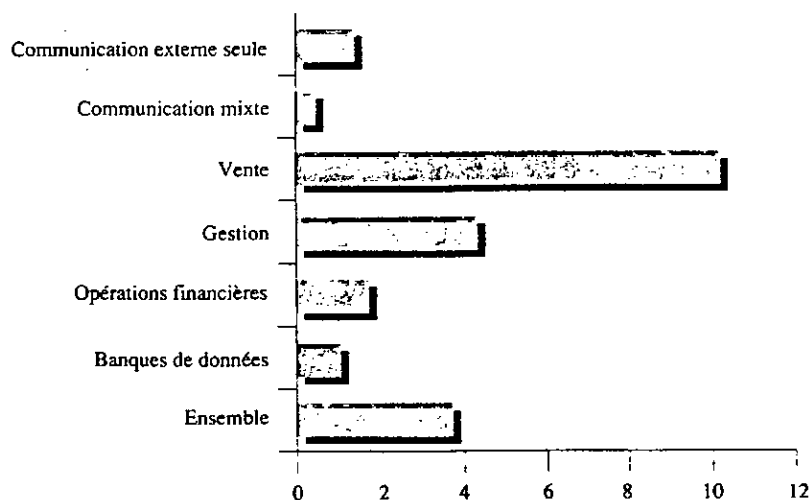
Quelque 30 % des applications télématiques internes ont été développées par des administrations, collectivités locales ou associations. La proportion est notable, puisque cette catégorie ne représente que 7 % de l'ensemble des personnes morales recensées en France.

Les entités non marchandes utilisent le vidéotex d'une façon beaucoup moins diversifiée que les entreprises. Pour elles, il s'agit avant tout de faire circuler des informations internes ou générales par le biais de messageries, d'annuaires et, dans une moindre mesure, de banques de données professionnelles.

Les effets mesurables du vidéotex sont identiques quel que soit le type de services non marchands. Par contre, les avis sur son impact divergent.

Pour les administrations, la mise en place d'un service vidéotex a pour premier résultat d'accroître la notoriété. En second lieu, et selon le type de fonctions mises en place, le Minitel améliore la communication interne et externe.

Les collectivités locales présentent des



Impact sur le chiffre d'affaires selon l'application (% de croissance du CA).

résultats plus nuancés. La plupart soulignent une amélioration de la communication interne, mais elles sont presque aussi nombreuses à n'avoir constaté aucun effet.

Dans le cas des associations et des syndicats, l'amélioration des relations avec le public et une meilleure notoriété apparaissent comme les principaux apports de l'application.

Même pour des entités à but non lucratif, les gains de productivité occasionnés par le vidéotex sont loin d'être négligeables. Il est permis de penser que les intéressés ont tendance à les sous-estimer, dans la mesure où ils ne constituent pas un souci essentiel pour eux. En effet, 60 à 80% de ces prestataires de services non marchands ont installé une application télématique en vue de se faire mieux connaître, mais très peu l'ont fait dans l'optique d'une réduction des coûts de fonctionnement ou d'une amélioration de la gestion de production.

La moitié des administrations interrogées et les deux tiers des associations et syndicats estiment que le service mis en place est rentable ou le deviendra.

Ce sont les collectivités locales (6 % des entités) qui semblent être les plus déçues par la rentabilité de leur service télématique. Mais, pour plus du tiers d'entre elles, le service n'a pas été conçu dans ce but.

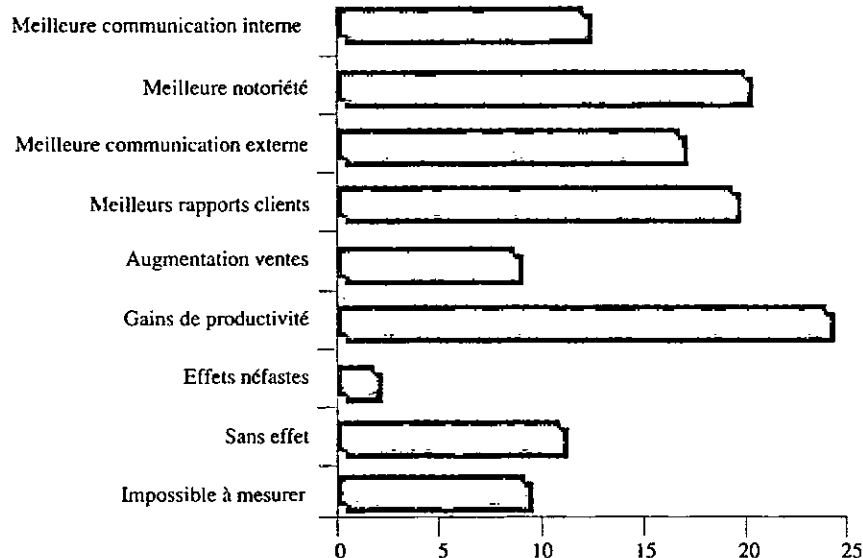
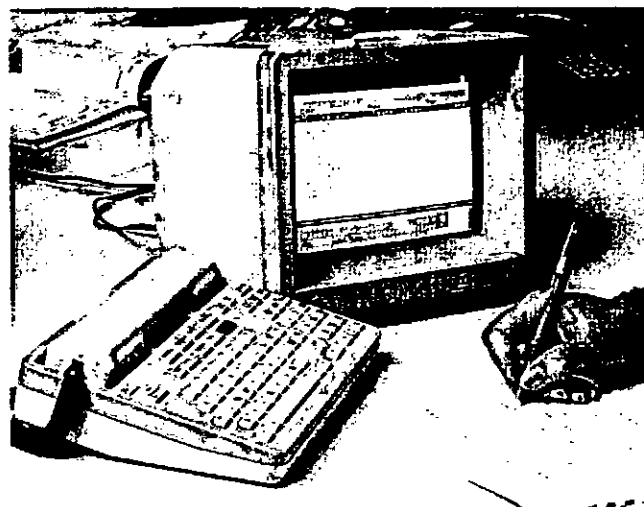
90 % de satisfaits

Au terme de cette étude, le bilan de la télématique professionnelle apparaît comme largement positif. Cependant, il doit être nuancé selon la fonction principale qui lui est assignée.

Ce sont les applications de vente et de gestion qui ont l'impact maximal sur le fonctionnement interne des entreprises. Elles jouent un rôle « structurant ». Ainsi, dans le domaine de la vente, elles améliorent incontestablement le circuit des produits en permettant d'augmenter le chiffre d'affaires sans subir une forte augmentation du besoin en fonds de roulement. Parallèlement, dans une optique de gestion, elles permettent de mieux faire circuler l'information et donc de prendre en charge le même volume d'affaires (toujours en réduisant le besoin en fonds de roulement).

Une place particulière doit être faite aux services de banques de données et d'opérations financières, services qui concernent des entreprises ayant des activités spécifiques. L'augmentation d'activité engendrée par ces types d'applications est plus directe. Les organismes financiers vendent, par l'intermédiaire de la télématique, des prestations de complément à leur activité de base. De même, les fournisseurs de banques de données vendent directement de l'information par le service télématique.

Un outil professionnel « extrêmement utile ».



Effets des applications (pourcentage des entreprises concernées).

En résumé, 90 % des entreprises se sont déclarées satisfaites de leur application et la majorité d'entre elles entend poursuivre son développement.

Les utilisateurs semblent partager cette satisfaction. Une enquête effectuée en 1990, pour le compte de France Télécom, par MV2 Conseil, le confirme : le Minitel est devenu un outil professionnel extrêmement utile, voire indispensable pour 19% des intéressés.

Plus récemment, une étude réalisée auprès des Minitélistes met en évidence une satisfaction plus grande que la moyenne chez les utilisateurs professionnels, même si tous soulignent un bon rapport qualité/prix. Ainsi 51 % de ceux qui accèdent au Minitel sur leur lieu de travail pensent que leur niveau de consultation augmentera (contre 31 % des utilisateurs à leur domicile) et 46 % pensent qu'il restera stable.

Malgré la concurrence d'outils de communication plus sophistiqués (et plus coûteux), le Minitel est bien entré dans les mœurs de l'entreprise. ■