



## Avec Télétel : de nouvelles communications

*L'expérience Télétel suscite des attitudes très positives comme celle d'Henri Sallé, étudiant, qui apprécie ce nouveau médium comme ouvrant de nouvelles voies à la communication entre les gens.*

**L**A télématique à domicile — un rêve paraissant irréalisable il y a cinq ans — est devenue une réalité quotidienne pour les quelques 2 200 foyers que nous sommes, mais aussi pour les 270 fournisseurs de services.

### Gagner du temps

La viabilité de tout nouveau moyen d'information dépend de la possibilité qu'il offre à ses utilisateurs d'obtenir des informations correspondant à ses attentes le plus rapidement possible. Cela n'a pas toujours été le cas des pages écrans consultables sur Télétel au démarrage de l'expérience (coupures fréquentes et informations incomplètes ou à caractère commercial). C'est ce qui a probablement rebuté quelques utilisateurs qui se sont peu à peu détournés de Télétel. Il faut pourtant reconnaître que cet état de fait n'est plus qu'une vieille histoire. Un grand nombre de services interactifs est ouvert, et les informations disponibles sont de plus en plus complètes et à caractère non commercial.

L'intérêt de ces services est la possibilité qui est offerte à l'utilisateur d'accéder à l'ordinateur de l'entreprise centre serveur. Ainsi chacun peut passer des commandes ou des réservations de places depuis son domicile tout en sachant immédiatement (quelque soit l'heure ou le jour) si sa demande peut-être satisfaite (stock disponible...). La consultation des

horaires de train (ou d'avion) ainsi que les renseignements administratifs évitent les coups de téléphone à répétition.

Mon propos n'étant pas de dresser une liste exhaustive des services j'en développerai deux types : la banque et la messagerie.

### La banque : promesses et déceptions

L'un des types de services sur lesquels ont porté beaucoup d'attentes et d'interrogations, et qui ont suscité le plus de déceptions d'un moment est probablement celui des services bancaires. A cause des promesses, sans cesse renouvelées, d'ouvertures des services qui n'ont commencé, à se concrétiser que très récemment. Il est évident que c'est le domaine où les précautions doivent être les plus grandes. En effet, en plus des services d'informations pratiques et de différents programmes de calcul de financement (voiture...), l'utilisateur peut accéder directement à son compte, commander des chèques, et devrait bientôt pouvoir effectuer des virements.

Si la plupart des banques ont pris toutes les précautions en faisant effectuer toutes les opérations sur leur propre site informatique, d'autres soustraient leurs services de consultation à des sociétés non bancaires (par transferts quotidiens de fichiers) sous prétexte que l'échantillon n'est pas assez important pour intégrer ce nouveau système à leurs procé-

dures habituelles. Si j'étais client d'une de ces banques, j'aurais l'impression que celle-ci a confié la gestion de l'un de ses guichets à une caisse de super-marché ! L'une de mes attentes dans ce domaine est la possibilité d'utiliser une carte à micro-processeur qui devrait nous être offerte à partir de mai prochain pour permettre le télé-paiement en augmentant la sécurité.

### La messagerie crée des relations

Bien que le terminal soit installé au domicile de l'utilisateur, il n'est pas ressenti comme un moyen d'information agressif parce qu'il nécessite à chaque instant une démarche volontaire de l'utilisateur. C'est sans doute cette démarche qui a fait largement franchir à ce médium le pas qui sépare généralement l'information de la communication et qui n'est autre que le dialogue. Télétel est en effet devenu depuis la fin 1981 un outil privilégié de communication aussi bien entre les utilisateurs et les prestataires qu'entre les utilisateurs eux-mêmes.

Le plus grand nombre des prestataires semble prêt à accepter toute nos suggestions. La Messagerie - permet de créer des rapports d'un type tout à fait nouveau avec les entreprises et les administrations. Malgré un certain décalage horaire du aux différences d'activités, des rapports sont nés grâce à des groupes de réflexion utilisateurs-prestataires pour l'amélioration des services ainsi que par l'apparition de communications plus personnalisées. Ces rapports ont permis une certaine rupture des barrières qui caractérisaient les citoyens face à la rigidité de l'administration ou de certaines entreprises.

La Messagerie a permis également aux utilisateurs, grâce à la création de groupes par centres d'intérêts (cinéma, musiciens, paix...) de communiquer entre-eux et de se rencontrer pour concrétiser leurs échanges d'idées. Des relations amicales se sont nouées entre un grand nombre de « télétélés ».

Certains nous disaient au départ que la télématique risquait de nuire à nos relations humaines. Or, il se trouve que c'est précisément le contraire qui s'est produit. Au lieu de nous amener à nous retrancher derrière nos écrans Télétel nous a permis une large ouverture sur les autres.

J'espère que la qualité de la communication que nous avons réussi à établir n'est pas due uniquement au caractère expérimental de Télétel. Ce qui est le plus étonnant est sans doute de constater à quel point un système peut entrer dans notre optique alors que la majorité de nos concitoyens en ignorent (ou parfois souhaitent en ignorer) jusqu'à l'existence.

Henri SALLÉ