

Télétel : beaucoup de bruit pour des résultats décevants

Terminal a rencontré 3 utilisateurs de Teletel. Tous trois situés à gauche avaient au départ une attitude positive. Ils se sont longuement informés et étaient volontaires pour l'expérience. Socialement situés dans la catégorie « cadres moyens », aucune barrière culturelle ne les séparait de l'usage de Teletel, à la différence d'O.S. ou de personnes âgées ; d'autant qu'ils sont intéressés par les technologies et produits nouveaux, et en utilisent certains : magnétoscope, télé couleur... Rien ne les prédisposait à émettre le point de vue très critique, plus ou moins nuancé pour certains, reflété par cet interview, sur ce qu'est Télétel en mars 82.

Comment avez-vous connu Télétel ?

J. Lelièvre : C'est la Camif qui nous a écrit en nous disant : « On envisage d'y faire entrer notre catalogue ; on voudrait que nous l'expérimentiez ».

Il y a eu aussi une information de la population des 3 V (Velizy, Versailles, Val de Bièvres). On n'a pas répondu et on n'a pas eu de nouvelles pendant 6 mois.

Volontaires pour Télétel

On a reçu un mot de la Camif nous annonçant qu'on avait été choisis en tant que sociétaires. On l'a depuis septembre 81.

Des prestataires de services ont donc joué le rôle de relais de Télétel pour l'implanter.

Pierre Lanée : Moi je l'ai eu par tirage au sort. Travaillant dans l'électronique j'en avais entendu parler depuis 2 ans.

J'ai eu une première présentation du système au salon des composants de 1980. Je me suis renseigné pour savoir comment participer à l'expérience. J'ai rempli une fiche. Ils voulaient trouver 2 500 familles. Faute d'y arriver, ils ont lancé une campagne publicitaire avec un bus qui recueillait les inscriptions sur les marchés. Ils ont obtenu un peu plus de 5 000 demandes. Finalement, je l'ai eu par ma banque, par tirage au sort comme client. Je ne correspondais pas au profil local.

Mais pourquoi les banques intervenaient-elles dans le processus ?

P.L. : Tous les prestataires de services avaient des cartes à placer chez leurs clients. Les banques y sont presque toutes.

A. Briere : Mon expérience est double puisque je l'ai depuis un an et que j'avais à l'origine un poste noir et blanc. Ce qui

pose un problème puisqu'il y a des choses illisibles : les gris n'étant pas assez tranchés. Depuis j'ai un poste de couleur.

Est-ce qu'on vous a expliqué le mode d'emploi ?

A.B. : Il y a eu une phase de démonstration place Louvoy à Velizy : 2 fois par semaine. Ça m'a permis de discuter 3 heures avec le chef de projet, en particulier sur l'intérêt du système pour l'avenir.

Après cette phase d'explication en public, on a eu la visite des techniciens qui nous ont expliqué le fonctionnement technique et donné un guide.

Cela coûte cher pour ce que c'est

Que pouvez-vous dire du fonctionnement du système et de ce qu'il apporte ?

A.B. : Il faudrait d'abord parler du coût. Pour l'instant on n'a pas à payer la location du Terminal, on n'a aucune idée de ce que ça coûtera au terme des 18 mois d'expérience, en décembre prochain. Quand on sait qu'un Terminal coûte 6 000 F...

Actuellement, il faut d'abord payer la taxe téléphonique et 55 centimes pour 5 minutes d'utilisation.

Quels sont les services payants ?

J.L. : On n'a jamais été mettre le nez dans ceux-là !

A.B. : Il y a la messagerie et certains jeux qui coûtent 1 F : le flipper à domicile.

Est-ce que beaucoup de gens conserveront Télétel quand il faudra payer la location du Terminal ?

A.B. : Moi, j'ai l'intention de le virer : même au tarif actuel.

J.L. : Nous c'est pareil.

P.L. : Pas moi. Si on me donne un sursis de 6 mois au tarif actuel, je le garde.

Vous paieriez combien ? 100 F par mois ?

P.L. : Oui, cela dépendra de ce qu'il y aura dedans.

Justement, quels sont les services rendus par Télétel ?

J.L. : On pourrait le demander aux enfants...

A.B. : On en est là, on commence par demander aux enfants parce qu'on sait qu'actuellement Télétel c'est les jeux ?

P.L. : Télétel ce sont 2 choses avant tout : les jeux et la partie commerciale, la vente forcée à la limite.

A.B. : Il y a aussi les pièges : j'appelle les chaussures André pour connaître les prix et je reçois de la publicité. Je paye la publicité ! Il faut le faire !

J.L. : Il faut ajouter les informations municipales et celle des associations. Si vous demander telle association sportive, vous trouverez le nom du président, du trésorier...

A.B. : Mais ce qui existe, on l'a dans le bottin et dans les journaux municipaux.

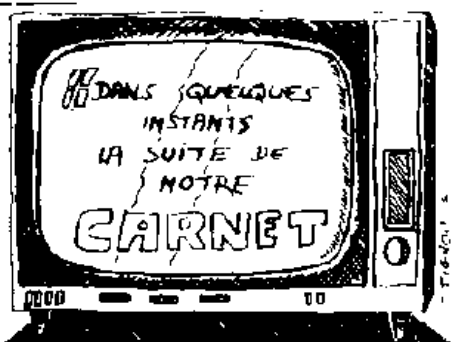
On peut tout trouver ailleurs

J.L. : On peut tout trouver ailleurs et plus rapidement ! Si je prends un bulletin municipal, je regarde le sommaire et je tourne les pages. C'est rapide. Alors que là il faut un minimum d'habileté et payer 1,10 F au moins...

P.L. : Et encore, pour ce qui est de Vélizy on n'a que les informations provenant de la municipalité. Une association qui n'engage pas de frais n'aura pas accès à l'information.

Il y a une double barrière de l'argent : pour l'utilisateur et pour les émetteurs.

A.B. : Oui. Une association locale pourrait difficilement payer, même 1 000 F par mois.



J'ai été frappé de la longueur du temps de consultation. Il y a un temps de balayage et d'impression sur l'écran qui est long, et on est obligé de choisir dans le menu la page suivante. C'est assez fastidieux.

A.B. : On peut avoir directement accès à ce qu'on demande, à condition de bien maîtriser le clavier et de savoir comment court-circuiter une partie de l'arborescence. Mais si je n'appelle tel ou tel service qu'une fois tous les 6 mois, je passerai par l'arbre. Ce qui fait que ça coûte plus de 5 minutes à chaque appel.

Il y a un coût de l'arbre... à moins de faire l'apprentissage de tout un langage codifié.

A.B. : A la limite, il faut être informaticien. Et actuellement les gens n'ont pas cette habitude d'utilisation ou suffisamment besoin d'appeler Télétel.

A.B. : Si je prends le catalogue de la Redoute, j'irai très vite. Là, avec Télétel je vais avoir 5 ou 6 informations à chaque fois. C'est très long.

Est-ce que la pauvreté des menus et le caractère laborieux de la recherche n'est pas imposé par la nécessité de macher le travail pour éviter des erreurs ? Il est vrai que c'est plus facile de réaliser une banque de données arborescente.

A.B. : Il faut que Télétel puisse être utilisé par n'importe qui.

P.L. : A moins que cette durée de consultation rentabilise le système...

Ce n'est pas sûr. La hantise des promoteurs c'est que Télétel ne soit rejeté pour cause de complexité ; ce qui aurait été le cas d'un système par mots clefs.

A.B. : Le problème actuel c'est que, pour des mots longs comme « club méditerranée », il faille faire « club med. ».

J.L. : Et si l'on se trompe d'une lettre on voit apparaître : « cet organisme n'est pas répertorié », et on perd du temps.

Il faut attendre... pour risquer d'être déçu

A.B. : J'ai appelé un dimanche le club méditerranée. D'abord, le dimanche après midi tout le monde s'en sert pour les jeux, et j'ai eu un mal fou à l'obtenir. Pas plus de 300 personnes peuvent y avoir accès. Ensuite, pour passer à la page suivante, étant donné que l'ordinateur est séquentiel, il fallait qu'il passe tout le monde en revue. J'ai dû attendre près d'un quart d'heure pour avoir l'information.

Est-ce que une utilisation vous a particulièrement intéressés, que vous ne puissiez obtenir ailleurs ?

A.B. : Aucune

J.L. : Moi aussi.

Est-ce que Télétel vous en apporte plus en informations ?

A.B. : On téléphone et l'on a tous les renseignements que l'on désire.

P.L. : En décembre dernier, j'avais voulu obtenir des informations sur Télétel sur un problème de subventions pour un terrain de tennis. Le ministère de la Jeunesse et des Sports n'y était pas, bien que prévu alors que celui des Armées y était déjà !

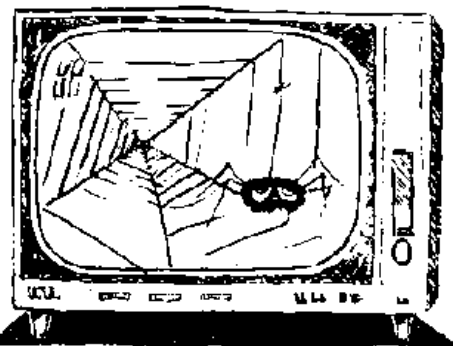
J.L. : En novembre, on a cherché un horaire de chemin de fer. Arrivé au bout, on a obtenu : « Téléphonez à la gare la plus proche ». Il paraît qu'il n'y a que 500 grandes villes de rentrées.

A.B. : Quand à moi, j'ai eu un accident de voiture un soir. J'appelle Télétel pour obtenir les horaires des cars pour Vélizy. Les trains y étaient, mais pas les cars. J'ai dû téléphoner à quelqu'un qui prend le car !

Beaucoup de banques participent à Télétel. Qu'est-ce qu'on y trouve ?

P.L. : On a un code secret pour avoir l'état de son compte. Pour les prélèvements, ça n'est pas encore fait. J'étais opposé dès le début à cette utilisation.

J.L. : On peut faire des commandes à la Camif à condition d'avoir le prélèvement automatique. Je ne l'ai jamais fait, on peut craindre des erreurs et des parasites.



P.L. : Car, pour les agences de voyages, on prend une option de réservation et on confirme en payant.

Vous n'avez jamais effectué de réservations de théâtre par exemple ?

A.B. : Non, ça se fait très bien par téléphone.

P.L. : Non.

J.L. : Non.

Qu'est-ce que vous pensez de J.E.F., le journal électronique ?

P.L. : C'est un des meilleurs services. Il y a des informations d'actualité dans le style communiqué de l'AFP, des pages météo, loto, jeux, culture, cosmos, horoscope...

A.B. : Il faudrait avoir le temps de l'utiliser au moins un quart d'heure de tranquillité. Je l'ai utilisé pendant le tour de France. Il fallait attendre 21 h pour avoir le résultat et la télé l'avait donné avant.

Les enfants opérateurs

J.L. : En plus ça coûte. On paye quelques lignes d'information pour le prix d'un journal ! Au minimum 1,10 F pour une petite information.

Il y a un problème de mise à jour ?

A.B. : Oui, il y a un décalage dans la mise à jour, d'autant qu'elle n'est pas faite pendant le week-end et parfois jusqu'au mardi.

J.L. : Pour la Camif, on ne peut pas passer de commandes après 18 h et du vendredi soir au lundi matin.

Est-ce que les enfants s'en servent beaucoup ?

J.L. : Pour ce qui est de la dextérité, les enfants y sont entrés plus vite que nous. Ce sont les opérateurs.

P.L. : Ça peut leur donner l'habitude de l'informatique.

Laurent (12 ans) : Je m'en sert maintenant une fois par semaine, pour les jeux. Il y a J.E.F. qui est pas mal. Je m'en sers le mercredi ou le week-end. Seul. Des fois avec des camarades qui ne l'ont pas ou quand il y a des gens à la maison.

X (15 ans) : J'ai gagné un disque avec les jeux d'Europe n° 1. Je l'utilisais plus au début.

A.B. : Moi aussi j'ai joué avec Europe n° 1. Après avoir répondu aux questions, il y a une mention : « Acceptez-vous que votre nom figure dans le fichier d'Europe n° 1. Si on répond non, on n'a rien gagné.

Est-ce que votre note de téléphone s'est gonflée ?

P.L. : Oui, pas mal : 30 % de plus. J'en suis à 300 F

A.B. : Moi, j'en suis arrivé à ne plus m'en servir.

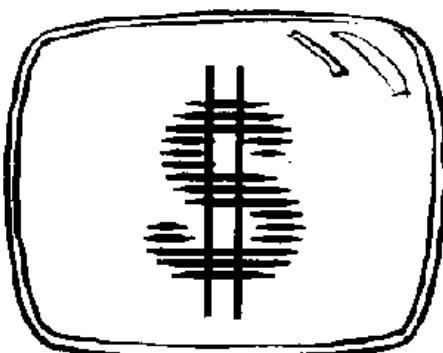
Un quotidien a parlé de notes de 1 200 F par mois. Est-ce possible ?

P.L. : C'est possible. Il y a des fanas qui s'amusent surtout à court-circuiter le système. C'est l'informaticien qui cherche des failles dans le programme... En

plus il suffit de prendre ce qui est payant et d'y passer des soirées entières. Et puis il y a toujours les fameuses erreurs que l'on retrouve sur les relevés téléphoniques...

Est-ce que vous vous servez de la « Messagerie » qui est un système de communications horizontales entre utilisateurs ?

P.L. : On cherche parfois à y entrer pour savoir si on nous a appelé : c'est assez fastidieux.



Si quelqu'un est disponible pour servir de baby sitter, est-ce qu'il peut passer un message ?

P.L. : Oui, mais si on cherche un baby sitter, il faut se taper tous les messages.

J.L. : Il faut distinguer la boîte aux lettres proprement dite qui contient des messages personnalisés auxquels chaque membre de la famille peut avoir accès à partir d'un code secret, et les messages non personnalisés on ne l'a jamais essayé.

Est-ce que Télétel a une place dans la vie familiale comme la télé ?

P.L. : Absolument pas.

Combien de fois l'utilisez-vous par semaine ?

P.L. : Pour être large : 2 fois.

J.L. : Nous, une fois, après un début où l'on s'en servait d'avantage.

A.B. : Ça fait un mois qu'on ne s'en sert plus.

Les prestataires de services reçoivent des statistiques d'utilisation. Est-ce qu'on ne va pas bâtir des profils de comportements ?

P.L. : Oui, ça donnera des informations sur les besoins et le comportement des gens.

J.L. : Le Français moyen doit être très joueur !

A.B. : On peut aussi savoir qui consulte le magazine CFDT.

Vous ne savez pas s'il y a des programmes qui analysent cela ?

P.L. : On peut le craindre !

A.B. : Quand j'en ai parlé avec le chef de projet, il m'a assuré qu'il n'y avait pas de programmes de ce type.

J.L. : On peut comprendre que les prestataires veuillent connaître le nombre d'appels pour savoir si l'investissement est rentable.

Quels ont été les rapports entre l'équipe promotrice et les utilisateurs ?

P.L. : Ça passe par une lettre mensuelle qui est largement de la pub pour les nouveaux services et par des enquêtes.

Télétel au service des gens : est-ce possible ?

Il s'est créé une association des utilisateurs. La réunion constitutive a eu lieu le 3 décembre 81. On avait reçu une lettre à entête Télétel précisant que le siège était à la mairie (de droite) de Vélizy.

A l'entrée de la salle, on nous demandait 10 F de cotisation pour une association non créée ! On était environ 80 et j'ai été le seul à refuser de payer.

A.B. : Ma femme a payé et on attend toujours, en mars, des nouvelles de l'association.

P.L. : On nous a lu les statuts pour les votes et plusieurs commissions ont été créées, chacune sous l'égide d'un membre du bureau provisoire. Une seule posait des questions plus larges sur la télématique. La création de cette association a été saluée par le journal « 01 informatique ». Comme une grande avant première ! J'en attends toujours des nouvelles.

Télétel et la CFDT

La façon dont les syndicats appréhendent les derniers gadgets du « tout informatique » n'est pas sans susciter quelques inquiétudes. S'agissant de la CFDT, organisation de loin la plus avancée et la plus critique vis à vis des nouvelles technologies, les quelques informations suivantes ont de quoi laisser rêveur...

Avril 81 : la Confédération décide de participer à l'expérience de Télétel en « achetant des pages ». Il ne reste plus que quelques jours pour le faire. Pour emporter la décision, deux arguments ont avancés :

— C'est une expérience pilote... il faut y être. Et argument imparable :

— Le CGT va sûrement y participer !

Le Bureau national décide : l'Union départementale des Yvelines suivra l'affaire.

Été 81 : deux informaticiens travaillent à la mise au point du « service » (les pages) car, d'organisation syndicale composée de collectifs d'adhérents, la CFDT est devenue, le temps d'une « expérimentation », un vulgaire prestataire de service, comme le Centre Commercial ou la Redoute.

Moment d'effroi : mais quel « service » peut bien offrir la CFDT aux télématiques volontaires (et socialement typés) de Vélizy ? Autrement dit : qu'est-ce que l'on pourrait bien mettre dans les « pages » ?

On a été étonné de lire dans l'Express que Télétel avait suscité 150 associations.

A.B. : Oui, mais il faut savoir ce que l'on entend par association (jeux, sports, socio-culturelle...) et l'importance de chacune. S'il y en a une centaine à Vélizy, c'est un maximum. Quand au dialogue par l'intermédiaire de Télétel... Ça n'aboutit qu'à faire rester davantage les gens chez eux. La communication directe entre les gens est essentielle et le danger de Télétel c'est de la limiter au téléviseur.

Avez-vous l'impression qu'on pourrait tirer autre chose de Télétel ?

P.L. : A condition de solliciter réellement les usagers. Avec les ressources de l'informatique on pourrait accéder à un nombre d'informations illimité. Je ressens ce besoin d'information, notamment pour les adolescents.

A.B. : Télétel pourrait être utile en étant couplé à une vie associative locale importante. D'autre part, ce qui serait intéressant, c'est l'information pratique : sécurité sociale, juridique... Pour ce qui est de la boîte aux lettres, c'est trop récent pour en juger.

P.L. : L'expérience télématique est un moyen comme un autre de faire valoir les réalisations françaises. Les Télécoms se sont lancées la dedans pour combler le retard vis-à-vis des USA et du Japon. L'objectif économique de créer des marchés et des emplois est évident. Encore faudrait-il que cela corresponde à des besoins défini démocratiquement.

Comme l'imagination est au pouvoir... les pages seront remplies de renseignements sur... la CFDT (permanences, activités, publications adresses, etc...) répartis entre le national et les instances départementales, des informations juridiques (droit du travail, etc...) plus une information dénonçant le maire de Vélizy qui refuse depuis longtemps un local à l'U.L. (union locale).

Et ça marche ! La permanence de l'Union départementale sera d'abord contactée par une habitante qui a appris, grâce à Télétel, que l'on peut y obtenir des renseignements sur les licenciements. Son problème ne manque d'ailleurs d'intérêts : elle voudrait savoir comment licencier sa bonne !

Il est bien sûr trop tôt pour tirer le moindre bilan sérieux quant à l'utilisation possible de la télématique pour l'action syndicale mais cette histoire (vraie) est quand même révélatrice.

Toutes les analyses, même celles que l'on peut le moins soupçonner d'hostilité à l'expérience, le confirment : l'outil a été mis en place bien avant que l'on se demande à quels besoins il pourrait répondre, autres que la production et la vente de terminaux. C'est la logique démente du productivisme. Et la CFDT a, dans la pratique, sinon dans les discours (« Les dégâts du Progrès »), emboîté le pas : achetons des pages... on en fera sûrement quelque chose.

F. DUVAL