

*Le nombre des utilisateurs du Videotex a baissé le mois dernier. L'augmentation des tarifs n'est pas seule en cause: usagers et serveurs critiquent la complexité du système. Nouvelle menace, les banques envisagent de créer leur propre service.*

# Trop lourd, trop cher, le Videotex n'a plus que deux ans pour réussir

**PIETRO BOSCHETTI  
THIERRY MEYER**  
ENQUÊTE:  
LE TALLANDIER/IB MAGAZINE

ieux recul du Videotex. puis l'augmentation de 30% des tarifs en mai dernier. temps d'utilisation a baissé de 30%. Pire, des usagers ont annulé leur abonnement: ils sont passés de 414 à 141 en juillet. première baisse enregistrée depuis la création du service. Les PTT sont devant une tâche incontournable. D'ici à fin 1994, le réseau télématique devra équilibrer ses finances. La rentabilité que le Videotex atteindra pas à moins de 120 000 abonnés contre 93 000 actuellement. Les objectifs initiaux de 120 000 abonnés à la fin de l'année, 200 000 dans deux ans n'ont d'ailleurs été revus à la baisse par les responsables du service.

Un nouveau revers s'annonce dans ce ciel déjà bien sombre. L'hebdomadaire allemand *SonntagsZeitung*, les banques envisagent de remplacer l'actuel service de télématique par un service de banque en ligne (informations financières, ordres d'achat et de vente, paiements) en mettant en place leur propre «Telecom» projet sur lequel l'Ecole de Saint-Gall travaille en étroite collaboration avec les grandes banques. Objectif: réduire le nombre de serveurs bancaires réalisables par le Videotex. Selon les responsables du service, les banques vont se passer de l'intermédiaire des PTT pour servir directement leurs clients. Jörg Lehmann, de l'Union de Banques suisses, déclare à l'hebdomadaire *Le Monde*: «Si le Videotex révèle économiquement son caractère non rentable, nous suivrons notre exemple.» La menace est sérieuse car le telebanking est l'un des services les plus demandés. Les entreprises l'estiment indispensable, compte tenu des tarifs élevés que les banques facturent pour les paiements effectués au guichet ou par carte.

Le Videotex aura donc besoin de ses charmes pour ne pas échouer. Car l'augmentation tarifaire du mois de mai a eu l'effet d'un plomb sur le retardement. La demande continue des nouveaux abonnés a été stoppée. La conjoncture actuelle incite le monde à faire des économies. Ceux qui s'offraient auparavant un luxe de services ont découvert qu'ils étaient devenus des victimes de ces

hausse: les mordus des messageries. Fondateur du centre serveur Alibi, Eric Ecoffey redoute que de tels tarifs soient mortels pour les messageries. Témoin, la baisse de 20% de son chiffre d'affaires en juillet. Certains serveurs ont réagi en contournant la centrale des PTT. Ainsi VTX, le plus gros opérateur romand, a tout simplement créé un réseau videotex privé (VTXNET) pour les fidèles de ses messageries Iris et Amitel. Elles sont accessibles à trois francs l'heure de jour et à 1,50 franc la nuit et les week-ends. Le réseau couvre le grand Lausanne, mais d'autres points d'accès seront installés à Genève et à Neuchâtel. Légal? Oui, depuis la libéralisation des télécommunications. C'est d'ailleurs la solution qu'adopteraient les banques. A l'échelle nationale, cette

**«Le Videotex est un clonage raté du Minitel français»**

Les nouveaux tarifs n'ont en revanche pas le même effet dissuasif sur les usagers professionnels. Lorsqu'ils ont besoin d'informations précises, ils n'hésitent pas à mettre le prix pour peu que l'offre soit satisfaisante. Directeur de Fastel, un opérateur proposant entre autres les pages jaunes de l'annuaire, Pascal Rossini souligne: «La banque de données est de plus en plus consultée. Et les petites entreprises ne doivent pas dépenser des sommes folles pour se faire connaître. Leur nom figure dans la liste des prestations classées par thème.»

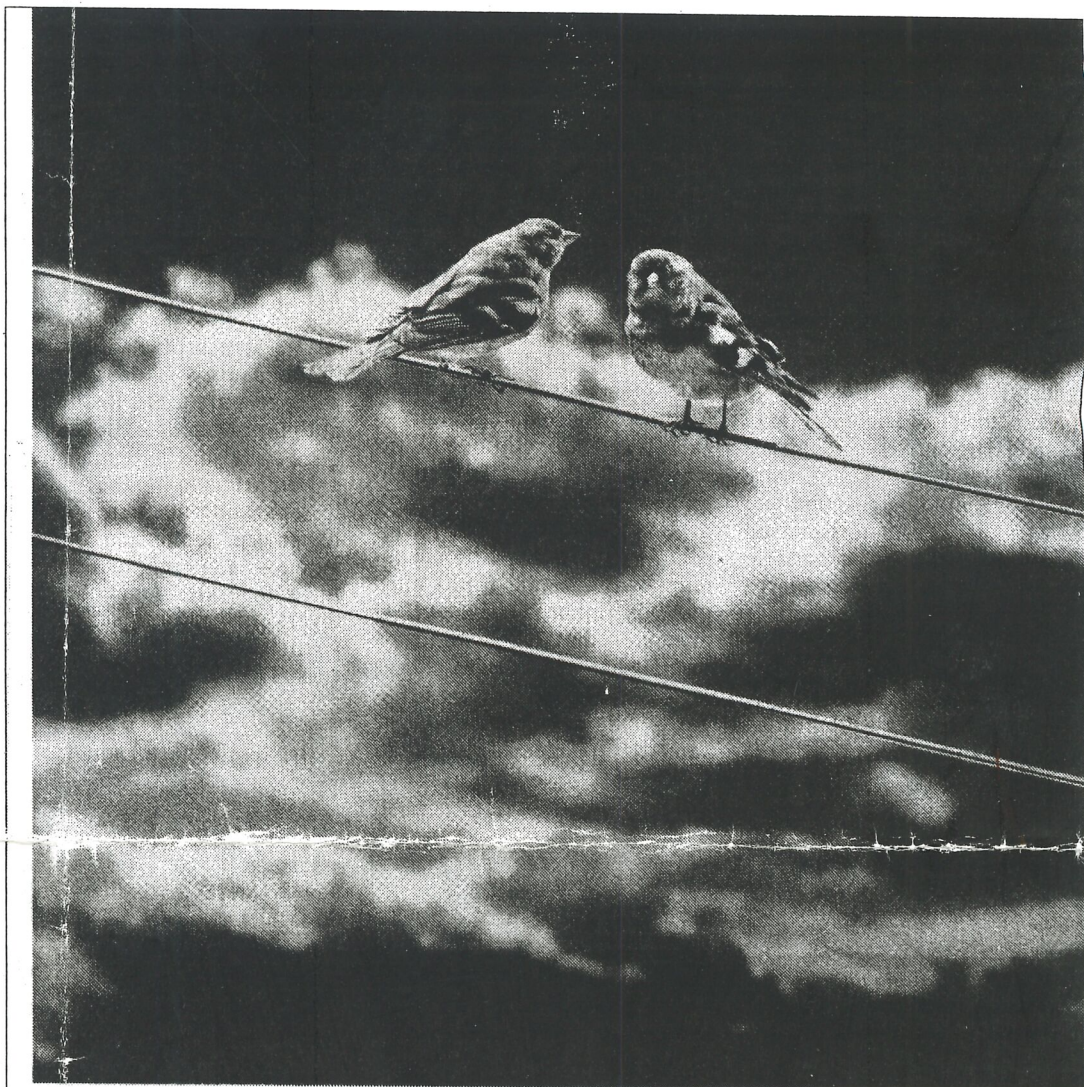
Ce jugement optimiste n'est cependant pas partagé par tout le monde. En particulier dans les sociétés de la première heure, celles qui ont fait cavalier seul. Elles arrêtent discrètement la mise à jour de leurs pages. Sur les 600 fournisseurs d'informations, combien sont-ils à rester opérationnels? Plusieurs médias, comme *L'Hebdo*, ont en tout cas abandonné leur service télématique. *Le Matin* conserve le sien, mais les responsables se posent la question de sa rentabilité. Carlos Sanchez, d'Edipresse, estime que la hausse de tarifs, si elle n'a pas arrangé les choses, n'explique pas tout: «La désaffection du public provient d'abord du manque de convivialité du média. Ces lignes qui défilent avec une lenteur de tortue et l'affichage limité à 40 caractères, c'est exaspérant!»

En écho, de nombreux utilisateurs critiquent sévèrement le Videotex. Injustifié? L'annuaire électronique est effectivement lent, et pas très malin. Expérience faite, il lui faut beaucoup d'informations pour retrouver le numéro de téléphone d'un abonné. S'il n'y parvient pas, il facture quand même la communication.

Rudolf de Heer, patron de la société informatique DataFox, résume les remarques de nombre d'utilisateurs: «J'utilise beaucoup le Videotex, surtout pour son service bancaire. C'est lent, très lent, pas graphique pour un sou. On est très loin d'un service réellement interactif. Il manque aussi une approche qui conjugue son et vidéo. Il y a peu d'innovations, et le public a le sentiment que les tarifs sont la seule chose qui augmente.» Pour Rudolf de Heer, il n'est pourtant pas trop tard: en améliorant techniquement la lisibilité du système, en lui donnant surtout un formidable coup de fouet publicitaire, il pourrait enfin séduire un grand nombre de Suisses.

Directeur de Médiacréation, Pierre-Yves Till est encore plus dur: «Le Videotex est un clonage raté du Minitel français. Les Français ont su créer une véritable culture informatique, avec un produit simple. Nous, nous avons fait dans le sophistiqué avec une norme peut-être avant-gardiste mais trop lourde. Ce qu'il faut offrir aux gens, c'est une interface analogue à celle avec laquelle ils travaillent. Aussi conviviale que celle du Macintosh ou de Windows.»

Appel entendu? Un logiciel Videotex travaillant sur Windows et sur DOS (les ordinateurs personnels compatibles IBM) sera présenté à Orbit, la foire suisse de la télématique. Sans modifier véritablement les données de base du problème, malheureusement. □



**Votre liaison directe avec l'avenir.**



Trop érotique, la nouvelle campagne de promotion du Videotex?

D.R.

## Le marketing, sauveur d'un enfant mal né?

*Développé trop lentement, mal soutenu par ses concepteurs, le Videotex cherche un second souffle. PTT et fournisseurs tentent de s'allier pour le promouvoir.*

### Du boursicoteur au consommateur

Quoi sert le Videotex? à un terminal ou à un PC, l'un ou l'autre, connecté sur une ligne téléphonique, l'utilisateur peut accéder à divers services: horaires des CFF, météo, la location du terminal

abonnés. En revanche, les messageries, roses ou d'autres couleurs, connaissent un déclin marqué, à l'image de ce qui se produit en France.

La location du terminal

Jusqu'à cette année, c'est vrai que le marketing du Videotex est resté largement insuffisant», reconnaît-on à la Direction des PTT, à Berne. La même remarque émane de la plus grande association de serveurs, la SVIPA, et d'utilisateurs avertis qui se sentent privés d'informations sur les nouvelles prestations du système. «Les PTT estimaient qu'en offrant l'infrastructure uniquement, ils n'avaient pas à trop promouvoir le Videotex, explique Elisabeth Weyermann, porte-parole de la Régie. Aujourd'hui, devant l'urgence, nous tentons de convaincre les fournisseurs de

Gunther Nierlich, président de la SVIPA, confirme: «A la fin de l'an dernier, les premières discussions entre la SVIPA et les PTT ont abouti à un mailing personnalisé destiné à expliquer simplement pourquoi le Videotex est un outil intéressant.» Cet effort de séduction a réuni le Crédit Suisse, l'UBS, Jelmoli et les voyages Imholz; chacun a distribué la brochure à son réseau habituel de clients. Selon Gunther Nierlich, les premiers résultats de cette campagne sont très positifs. Même si les affiches choisies sont trop érotiques pour respirer le dynamisme. Un seul exemple: une photo de découverte de magasins

Contrairement à la France, qui a créé un marché complet en imposant globalement et très rapidement le Minitel, les Suisses ont introduit le Videotex presque en catimini. «C'était un programme pilote, qui a commencé très lentement, admet Elisabeth Weyermann. Les fournisseurs hésitaient parce qu'il y avait peu d'abonnés, et les abonnés hésitaient parce qu'il y avait peu de fournisseurs... Le serpent se mordait la queue.» Gunther Nierlich ajoute que les prix de location initiaux pratiqués par les PTT étaient dissuasifs. Alors qu'en France, les terminaux Minitel étaient fournis gratuitement à la population!

tait en exergue le sous-développement des télécoms et de l'informatique en France. En Suisse, la situation était totalement différente. Le parc informatique était déjà l'un des plus denses du monde, nous avons dû développer un système qui puisse à la fois fonctionner sur PC et sur un terminal ad hoc. D'autre part, nous n'avions pas d'intérêts industriels nationaux pour nous soutenir.» Pour lui, le Videotex a encore besoin de temps, à l'image du fax qui, dit-il, a mis plus d'une décennie pour percer. Mais si en 1994 le Videotex ne couvre pas l'ensemble de ses frais (actuellement, il est subventionné à 66%