

Cela faisait déjà de très nombreuses années que Météo-France diffusait des informations au moyen de répondeurs téléphoniques, lorsque France Télécom, à la fin des années quatre-vingt, décida de mettre en place le système dit du « kiosque », dans lequel les sommes payées par les usagers étaient réparties, en parts égales, entre le fournisseur de service et l'opérateur de télécommunication. Météo-France saisit alors cette opportunité pour opérer une refonte de son ensemble de répondeurs : tel fut le point de départ d'un projet qui allait produire bien des services aux usagers.

L'historique du kiosque au fil des numéros téléphoniques

L'opération de refonte consistait à transférer tous ces services à répondeurs sur des numéros kiosques. Elle apportait un triple avantage : • une rémunération des appels - ce qui était loin d'être négligeable, compte tenu d'une audience annuelle comprise entre 30 et 36 millions d'appels

une normalisation de la numérotation. Auparavant, les numéros ne répondaient à aucune logique ; le passage au kiosque a permis le choix de numéros cohérents entre eux et faciles à mémoriser : ainsi, par exemple, les deux derniers chiffres de tous les services départementaux sont ceux du département considéré ;

• une normalisation de la présentation des informations aux usagers. Des consignes strictes ont été regroupées à cette fin dans une notice d'exploitation que chacun doit respecter.

Année	Total appels (en millions)	Augmentation	Dates importantes
1988	36		Octobre 1988 : début du kiosque 36 65
1989	29,5	-19 %	
1990	34	16 %	
1991	37,5	10 %	Octobre 1991 : 36 65 installé partout
1992	40,4	8 %	Juillet 1992 : début du palier 36 68 Décembre 1992 : 36 68 installé partout
1993	44,7	11 %	
1994	45,5	2 %	

En 1992, France Télécom offrit avec le palier 36 68 de nouveaux types de services kiosques, qui permettaient l'accès à tout numéro depuis n'importe quel point de la métropole, ce qui n'était pas le cas auparavant avec le palier 36 65. Météo-France effectua alors le transfert sur ce nouveau palier. De plus, deux services spéciaux furent créés sur le palier 36 70 afin de permettre le contact direct entre l'utilisateur et un prévisionniste ; ce sont :

- le 36 70 00 00 : tous types de renseignements ;
- le 36 70 12 15 : renseignements aéronautiques.

Par ailleurs, le kiosque a été mis en place dans les territoires d'outre-mer (en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie) à la fin de 1992, et il doit l'être instamment dans les départements d'outre-mer (aux Antilles et à la Réunion) pour le milieu de l'année **1995**.

L'évolution de l'audience

Le passage au kiosque releva d'une décision délicate pour Météo-France, dans la mesure où il était difficile de cerner a priori comment réagiraient les usagers face à la nouvelle tarification, à la fois plus onéreuse pour les appels locaux et moins onéreuse pour les appels lointains. La première année, il fut enregistré une perte d'audience de

10 à 20 %. Ensuite, la progression a été très nette et très régulière, grâce notamment à une promotion efficace, dont on peut citer un exemple dans l'affichage d'un numéro kiosque à l'issue du bulletin météo de T F I . Le tableau qui suit illustre notre propos :

Services disponibles		
	Type de répondeur	Numéro
Prévision générale	Départemental (95 numéros)	02 - -
	Régional	00 00
	France entière	01 01
Prévision spécialisée	Départemental marine (24 numéros)	08 - -
	Marine (large)	08 08
	Montage par Massif	04 04
	Départemental agrométéo (23 numéros)	07 - -
	Aviation (2 numéros)	10 13, 10 14
	Dom-Tom	02 00
	Neige	10 20

Audiences comparées				
	Répondeurs	1992	1993	1994
Prévisions générales	Départemental	64,2 %	77,7 %	82,1 %
	Régional	21,9 %	9,0 %	5,6 %
	National	1,5 %	0,9 %	0,6 %
Prévisions spécialisées	Marine	8,7 %	8,6 %	8,4 %
	Montagne	3,0 %	2,4 %	1,8 %
	Autres	0,8 %	1,4 %	1,4 %

Services disponibles et audiences comparées

Météo-France propose des services kiosques très divers. Ses produits sont directement accessibles au grand public, mais certains d'entre eux sont des bulletins conçus pour satisfaire les besoins les plus pointus de certaines clientèles très spécialisées : pilotes, marins, agriculteurs, montagnards, etc. L'utilisateur peut en outre choisir la précision géographique de la prévision météorologique : nationale, régionale ou départementale. Actuellement, près de 150 numéros sont disponibles. Leur liste - accompagnée de l'audience comparée de chaque type de service - est illustrée par le tableau ci-après, dans lequel seuls les quatre derniers chiffres sont indiqués, puisque tous les numéros commencent par le préfixe « 36 68 »

(les signes représentent le code

minéralogique du département) : Ce tableau (ci-contre) de ventilation des appels en fonction du type de service montre clairement que la demande des usagers se reporte de plus en plus vers les services départementaux au détriment des services nationaux.

Le futur :

nouveaux serveurs, nouveaux services

En 1995, nous lancerons un appel d'offres pour le remplacement des ordinateurs qui hébergent les systèmes vocaux. Ces nouveaux serveurs seront nettement plus performants et sauront notamment beaucoup mieux gérer les pointes d'appels qui peuvent être constatées dès que les conditions météorologiques deviennent mauvaises.

Par ailleurs, nous étudions la réalisation de nouveaux types de services, au chapitre desquels figurent les répondeurs en langues étrangères - un projet européen a été déposé par Météo-France en ce sens - et les prévisions sur des axes routiers. C'est

dire la diversité des perspectives ouvertes par l'utilisation du kiosque téléphonique, dont le développement ne manquera certes pas de moyens ni d'itinéraires.

• **Jacques Duthel,**
chef du produit Kiosque téléphonique