

Catherine Spinola

*Association des centres serveurs français*

Laurence Barré

*Association des centres serveurs français*

# LES SERVICES D'INFORMATION PROFESSIONNELLE

## L'ACTIVITÉ DES CENTRES SERVEURS

DANS le cadre de son « Observatoire du marché de l'information », la Commission des communautés européennes s'est fixé pour objectif de mieux cerner le marché des services d'information professionnelle électronique, aujourd'hui difficiles à quantifier tant au niveau européen que des Etats membres.

L'observatoire a donc décidé de mener une enquête\* auprès des principaux serveurs européens, et selon un certain nombre de critères de base. La réédition annuelle de cette enquête doit permettre de créer un véritable outil de surveillance du marché et d'en mesurer les évolutions.

L'Association des centres serveurs français (ACSF) a été chargée de définir différents critères d'analyse et de réaliser l'enquête auprès des serveurs français. Ce travail a été mené en collabora-

tion avec le GFFIL qui regroupe les grands fournisseurs français d'information en ligne, et prévoit de faire un travail similaire sur son marché.

La première enquête réalisée porte sur l'analyse des résultats de 1988, collectés lors d'interviews auprès de 45 serveurs représentatifs du marché français. Le champ de l'enquête était limité à *l'information marchande*. Les services diffusés par les banques ou les services publics comme la SNCF ont ainsi été exclus. L'enquête prend aussi en compte les autres services en ligne destinés aux professionnels ainsi que l'analyse des différentes prestations vendues par les serveurs.

### Les spécificités du marché français

En quelques années, le marché français de la télématique a connu un formidable bouleversement grâce au développement de Télétel. Après avoir été un marché grand public, le vidéotex français a connu un tournant décisif en 1988, avec l'ouverture du

kiosque professionnel permettant ainsi la diffusion de services d'information à valeur ajoutée en libreaccès pour de nouvelles catégories d'utilisateurs.

En 1988, si les acteurs du marché étaient nombreux, ceux qui diffusaient des services d'information professionnelle en accès public l'étaient beaucoup moins. L'impact du kiosque professionnel commençait seulement à se faire sentir sur ce marché. A côté des banques de données traditionnelles pour lesquelles les paliers hauts du kiosque offrent de nouvelles perspectives, on observe l'émergence de nombreux produits et services, notamment en temps réel ou de type transactionnel. Pour ce type de services, la frontière entre le grand public et le professionnel est souvent difficile à établir : c'est le cas des services boursiers, de réservations, de renseignements « utiles ».

La concurrence importante et, jusqu'en 1988, les possibilités tarifaires restreintes du kiosque mis en place par France Télécom, expliquent des prix de vente très bas.

\* Les résultats de cette enquête sont vendus par l'ACSF au prix de 600 F HT. Pour tout renseignement, téléphonez au (1) 45-70-96-38.

En 1988, un Français sur trois dans la population active a accès à un minitel. Ceci, allié à une importante offre de services, explique la pénétration du vidéotex dans l'entreprise, en particulier dans les petites et moyennes entreprises (PME). Désormais, la télématique n'est plus réservée aux seuls spécialistes ; en effet, l'ouverture du kiosque professionnel a permis la diffusion de services simples d'accès, adaptés à un marché d'utilisateurs finals, en général occasionnels et sans formation.

Ceci explique le succès des services en texte intégral qui fournissent à l'utilisateur une réponse immédiatement exploitable, tandis que les services d'un accès complexe comme les références bibliographiques restent réservés aux spécialistes : documentalistes, bibliothécaires, chercheurs...

Les serveurs concernés par le professionnel se caractérisent par leur diversité.

— *Diversité de stratégie et d'offre commerciale* : certains serveurs ont centré leur activité sur la diffusion d'information professionnelle — 85 % des revenus de diffusion sont générés par 15 serveurs —, tandis que, pour d'autres, l'essentiel de leurs revenus provient encore en 1988 des services grand public.

### Les principaux chiffres

En 1988, les 45 sociétés prises en compte employaient environ 1 800 personnes, essentiellement en France.

Le chiffre d'affaires généré par la diffusion en ligne dépasse le milliard de francs pour ces 45 serveurs interrogés avec 17 millions d'heures de consultation. Il s'agit bien ici de chiffre d'affaires et pas seulement du revenu des serveurs. Ceci concerne les services accessibles en kiosque pour

formation, fourniture de documents primaires, vente d'étiquettes..., s'apparente davantage au métier d'éditeur qu'à celui de serveur. Cette activité ne concerne donc que très peu des 45 serveurs interrogés.

En 1988, l'activité des serveurs français est très hexagonale. L'incompatibilité des normes vidéotex entre elles limite le champ d'action des serveurs, pour exporter tant leurs services d'information que leur savoir-faire. Seuls quelques-uns ont une politique de développement à l'étranger, ceux-là ont réalisé un chiffre d'affaires de 71,4 millions de francs à l'export, dont un peu plus de 34 millions de francs pour la diffusion de leurs services en ligne.

### Tendances du marché

L'analyse des résultats ventilés par les serveurs permet de dégager les grandes tendances du marché de l'information en ligne :

— La notion de « temps réel » recouvre des produits très différents, d'autant plus que le critère retenu dans le cadre de cette enquête était celui d'une mise à jour quotidienne. Beaucoup de ces produits qui ne nécessitent pas de stockage important pour le serveur sont conçus pour un très large public, et à des coûts peu élevés. 95 % des consultations horaires de ces services sont faites sur les paliers bas du kiosque. Ainsi, la majorité des services boursiers est vendue à 49,20 francs hors taxe, à l'utilisateur. Ces services en temps réel ont généré un chiffre d'affaires de 234 millions de francs.

Rappelons que les chiffres donnés concernent les résultats ventilés par les serveurs. Ils sont donc inférieurs à la réalité puisque certains serveurs ont donné des résultats globaux non ventilés.

— Les banques de données, avec un prix moyen horaire de 620 francs, représentent un chiffre d'affaires de 170 millions de francs, dont 26 % grâce aux terminaux informatiques classiques. L'ouverture du kiosque professionnel a apporté un nouveau souffle à ce marché en élargissant le champ de la clientèle traditionnelle des banques de données et,

---

## La diffusion en ligne génère le chiffre d'affaires le plus élevé

---

— *Diversité de structure et de taille* : certains serveurs sont des sociétés indépendantes, d'autres sont rattachés à des groupes, sociétés d'ingénierie, de presse ou d'édition, parfois à l'administration.

Parmi les 45 serveurs interrogés, 10 d'entre eux emploient les trois quarts des effectifs, 6 serveurs ont plus de 100 salariés, 17 ont moins de 10 salariés et les 22 autres ont des effectifs, qui varient entre 10 et 100 salariés.

A côté des grands serveurs d'information traditionnels, on trouve des entreprises qui se sont créées avec Télétel, des sociétés de services en informatique qui ont diversifié leur activité en s'intéressant à la télématique et quelques sociétés spécialisées en information qui sont devenues serveurs pour élargir leur marché en offrant, à côté de produits d'information traditionnels, des services en ligne.

lesquels il convient de considérer le prix de vente, intégrant les revenus fournisseur-serveur ainsi que la gestion du service assurée par France Télécom, tous ces éléments étant comptabilisés dans les chiffres d'affaires issus des autres services.

Le chiffre d'affaires global s'élève à 1,8 milliard de francs pour l'année 1988 avec les autres produits, services et prestations, vendus par les serveurs.

On constate que, pour la majorité des serveurs interrogés, la conception de services et l'hébergement d'applications sont leur activité principale. La diffusion en ligne génère le chiffre d'affaires le plus élevé, dans des proportions très importantes dans l'ensemble de cette étude.

Plus de 526 millions de francs proviennent des travaux d'ingénierie documentaire, du conseil et du développement d'applications. La vente des autres produits d'in-

fin 1988, 24 % des consultations horaires provenaient du kiosque professionnel.

— 199 millions de francs ont été réalisés grâce aux applications de type transactionnel. Le prix de vente moyen de ces services est de 65 francs de l'heure. 31 % de ces applications concernent les secteurs du tourisme et des transports.

— La messagerie a généré un chiffre d'affaires de 13,7 millions de francs avec un prix moyen horaire de 42,50 francs.

— Enfin, les applications internes représentent 21,5 % du chiffre d'affaires de diffusion avec 172 millions de francs. Gestion de stocks ou de trésorerie, animation de forces de vente, catalogues interactifs... Les services sont nombreux et le potentiel de marché à conquérir est encore important.

La gamme importante des services disponibles sur le marché (l'offre de Télétel dépasse au-

jourd'hui les 10 000 services), leur diversité, le nombre de services mixtes qui concernent aussi bien le marché professionnel que celui du grand public, la variété et le nombre des acteurs..., tout ceci rend complexe l'évaluation globale d'un marché encore jeune et mal stabilisé.

Tous les acteurs concernés par la diffusion en ligne de services d'information à valeur ajoutée ont été consultés dans le cadre de cette enquête ainsi que la majorité des grands serveurs vidéotex. Le reste de l'offre est très atomisé entre un grand nombre d'acteurs, en particulier pour les services internes aux entreprises avec souvent une partie accessible au public offrant des informations sur l'entreprise et ses produits.

Compte tenu de tous ces éléments, on peut évaluer pour l'année 1988 à 1,3 milliard de francs le montant de la diffusion en ligne réalisée par les serveurs français dont environ 1,2 milliard pour le

vidéotex. La diffusion a généré une consultation horaire de l'ordre de 20 millions d'heures. Enfin, on peut estimer à 2 000 personnes les effectifs consacrés à la diffusion d'informations par voie électronique et aux activités associées.

Ces chiffres placent la France au deuxième rang en Europe, derrière la Grande-Bretagne. Après avoir connu un développement difficile, le marché de la télématique professionnelle en France a donc enregistré une croissance importante grâce à une nouvelle génération de services et d'utilisateurs. Les enquêtes suivantes devraient confirmer l'impact du kiosque professionnel sur les services d'information à valeur ajoutée. De plus, l'interconnexion progressive du réseau Télétel aux réseaux étrangers fournira aux serveurs de nouvelles opportunités pour exporter leurs services ou leur savoir-faire.

*Octobre 1990*