

GREBAUT Brigitte
Université de Paris 8
Département de DOCUMENTATION

TELEMATIQUE

ETUDE D'UN SERVICE TELEMATIQUE : 36.15 MICHELIN

Février 1992

16 FEVR. 1993

ORSTOM Fonds Documentaire

N° : 36829, ex 1

Cote : B H P 27

"Etablir un itinéraire détaillé, connaître le prix des péages, les hôtels et les restaurants sur la route, la durée estimée du trajet : le service **MICHELIN** répond à toutes ces questions. Particulièrement commode pour les voyageurs. Temps moyen pour noter les indications sur un parcours : **10 mn.**" ("Moi le Minitel". Supplément à **Libération** du 20 novembre 1991).

CARACTERISTIQUES DU SERVICE

0,12 frs puis 1,25 frs. Pas d'information de nature juridique. Pas d'originalité dans la présentation : **MICHELIN** utilise le "**Bibendum**" bien connu du public.

Remarque : Concernant la tarification, il n'est pas précisé s'il s'agit de **0,12 frs les trois premières minutes puis 1,25 frs la minute.** Ce service n'est pas disponible 24h/24 : avant 8 heures "**le service ne peut vous répondre**". Ces constatations constituent des éléments d'insatisfaction pour l'utilisateur.

Le **logiciel** est de type arborescent et de consultation.

Le code d'accès **MICHELIN** conduit directement à l'écran d'accueil qui est également un **sommaire**. Cet accès se fait à la suite d'un rapide mouvement donnant une sensation de dynamisme peu agréable pour l'oeil.

I. SOMMAIRE

Se présente avec un mélange de **chiffres et de lettres**.

- | | |
|---|------------|
| 1. Assistance MICHELIN Itinéraires | AMI |
| 2. Guide MICHELIN des communes de France | FRA |
| 3. Guide du pneumatique | PNE |
| 4. Ecrivez à MICHELIN | ECR |

+ une information sur les **JO** (taper **JO + ENVOI**)

II. GUIDE

Pour obtenir le **GUIDE** (taper **GUIDE + ENVOI**)

Le **GUIDE** fournit des indications sur la conception des services **AMI** et **FRA**.

AMI indique les principaux points de repère de votre itinéraire. Plus l'affichage est **clair**, plus les informations sont diversifiées pour la localité. Lorsque vous êtes dans un itinéraire, vous avez la possibilité d'être **rerouté** vers :

une localité dans l'itinéraire **n° + ENVOI**
à toute localité **FRA + ENVOI**

FRA indique comment choisir les localités, propose un choix parmi une liste d'homonymes, rectifie les fautes d'orthographe

Remarque : Cette dernière proposition est abusive. La liste d'homonymes est suffisante pour rectifier un choix.

Pour quitter le **GUIDE** : taper **GUIDE**.

III. Assistance MICHELIN Itinéraires

La page écran de ce service se présente ainsi :

1. Itinéraire favorisant les autoroutes
2. Itinéraire évitant les autoroutes
3. Itinéraire le plus rapide
4. Itinéraire touristique

Taper le **n° du choix + ENVOI**

A. Arrivée sur une grille dont les RUBRIQUES sont :

Localité de départ
Localité d'arrivée
Département (facultatif)
Date de départ (facultatif)

Remarque : L'indication facultative du département simplifie l'utilisation. L'indication de la date de départ se justifie-t-elle ? A t-elle une répercussion sur l'itinéraire chois ? (départ en fin de semaine, vacances ...). Ceci mériterait d'être précisé car pourquoi s'encombrer d'une rubrique inutile ?

Une fois les localités précisées, le service vous propose une liste d'homonymes : "plusieurs localités répondent à votre demande".

Votre choix confirmé, la carte de France et le Bibendum s'affichent avec localisation du lieu de départ et d'arrivée

Modifier l'un de vos choix*RETOUR
Itinéraire conseillé MICHELIN*ENVOI
Itinéraire à la carte SUITE
En savoir plus sur AMI GUIDE

B. Les choix dans AMI

Ce service vous donne le kilométrage total du parcours, le temps estimé pour le trajet, les tarifs des autoroutes, les villes traversées, la durée estimée du trajet entre chaque ville, le numéro des nationales.

Ex : Paris-Uzès par l'itinéraire touristique

Parcours total : 802,5 km dont 4,5 km d'autoroutes
Temps estimé : 13h 12

Dans AMI, vous avez la possibilité d'accéder à :

Suite de l'itinéraireSUITE
En savoir plus sur AMIGUIDE
Information sur la localité n°N° + ENVOI
Information sur toutes les localitésFRA+ ENVOI

C. Accès à un sous-sommaire

Information sur la localité n°

Indique les cartes et les guides se référant à la localité en question. Utilisation de **MNEMONIQUES - faciles à retenir** - pour accéder à des informations complémentaires.

Terrains de camping	CAM
Tourisme	TOU
Restaurants	RES
Hôtels	HOT

III. LE GUIDE DES COMMUNES DE FRANCE (FRA)

Demande sur quelle **commune** ou quel **site touristique** vous souhaitez des informations.

L'information sur les communes, en particulier les grandes villes, est très détaillée (coordonnées des Offices de Tourisme, des Automobiles club ...) et possibilités d'accès aux choix terrains de camping (**CAM**), Tourisme (**TOU**), Restaurants (**RES**), Hôtels (**HOT**).

Les possibilités de reroutage dans **FRA** sont les suivantes :

Elargir la recherche	*SUIITE
Modifier la demande	*RETOUR
Suite des informations générales	SUIITE
Autres localités	SOMMAIRE

Concernant les **sites touristiques** les informations sont beaucoup plus lacunaires.

Ex : Grotte des **DEMOISELLES**

Le système prend en compte le mot signifiant **DEMOISELLES** et donne :

Grotte des **DEMOISELLES**
Hérault

DEMOISELLES COIFFEES
Carte MICHELIN 81 PLI 06 N.E.

Remarque : L'information est un peu "sèche" et ne satisfait pas la curiosité de l'utilisateur. Quel type de site sont les **Demoiselles Coiffées ?**

IV. GUIDE DES PNEUMATIQUES

1. Equipement et pression de gonflage
2. Conseils pratiques
3. Connaissance des pneumatiques
4. Nouveau pneu (se présente sous forme d'encart publicitaire)

A. Equipement et pression de gonflage

Pour obtenir les renseignements, il est nécessaire d'indiquer les caractéristiques de son véhicule.

L'accès à ce service est aisé : taper n° + ENVOI

Il s'accompagne d'un **tableau guide** pour l'utilisateur lui indiquant une vingtaine de marques de voitures pour l'aider à remplir les rubriques **véhicules, marque, modèle, type.**

B. Conseils pratiques

Se présentent à la manière d'une bande dessinée.



Les conseils s'inscrivent dans des bandes grises et blanches décalées.

Remarque : Est-ce une simple présentation facilitant la lecture ou l'emploi du gris et du blanc a-t-il une fonction spécifique comme l'utilisation du **clair** dans **AMI** et **FRA** ?

C. Connaissance des pneumatiques

Ce service ne présente qu'un intérêt pour des spécialistes.

Remarque : Pas de fonction de **reroutage** dans le **GUIDE DES PNEUMATIQUES**.

IV. ECRIRE A MICHELIN

Les rubriques **nom**, **prénom**, **adresse** doivent être impérativement remplies avant d'écrire votre message car il y a "verrouillage" de la touche **SUITE**.

CONCLUSIONS

Le service proposé par **MICHELIN** est dans l'ensemble satisfaisant. La mémorisation des **mnémoniques** au sein des sous-sommaires est aisée. La présence de **PNE** et **ECR** qui ne sont pas utilisés semble inutile.

Information

L'information détaillée au niveau des grandes villes est satisfaisante. Toutefois, la version "papier" du guide **MICHELIN** offre l'avantage des plans de villes, ce que ne propose pas (encore) la consultation sur Minitel. En revanche, est-il nécessaire d'encombrer le service avec des communes où il n'existe aucune infrastructure. Il faut, à ce moment, se rappeler les explications du **GUIDE** qui affiche en **clair** les communes où les informations sont diversifiées.

Temps de recherche

Le temps de recherche moyen est estimé à 10 mn, à condition de se contenter des indications principales d'un parcours sans aller chercher de détails dans les sous-sommaires.

Touches de fonction

Les touches de fonction prennent plusieurs significations selon les choix, ce qui constitue une dispersion qui peut être gênante pour l'utilisateur.

SUITE

Suite des infos
Itinéraire à la carte
Suite de l'itinéraire
Suite de votre sélection

***SUITE**

Elargir votre recherche
Retour à votre itinéraire

***RETOUR**

Modifier la demande
Modifier l'un de vos choix

GUIDE

En savoir plus ...
Quitter

Il semble qu'une simplification et une harmonisation seraient souhaitables à ce niveau.