

TRANSCRIPTION DU PODCAST « LE MINITEL ET LA BANQUE : 3615 RÉVOLUTION »

Comme DAB

Distributeur d'anecdotes bancaires par BNP Paribas. C'est le podcast qui vous livre les coulisses et les histoires insolites de la banque. Ces moments qui font la singularité et la culture d'un groupe de deux siècles d'existence à consommer partout et à tout moment !

Le minitel : BNP Paribas participe à la révolution 3615

Dans cet épisode, nous allons remonter le temps jusqu'au début des années 1980 pour parler de l'arrivée d'une grande star de cette époque dans le secteur bancaire : [le Minitel](#).

Avez-vous connu cette petite boîte carrée marron et noire avec son clavier escamotable souvent posée sur la commode à côté du téléphone ? C'est bien le Minitel, cet ancêtre de notre internet qui fut l'un des appareils informatiques les plus populaires de France.

Certains se souviennent peut-être du bruit de son modem et de ses durées de connexion interminables si caractéristiques. Eh oui, comparé à aujourd'hui, les années 1980 marquent la découverte des premiers usages interactifs ! Loin du confort offert par la fibre optique et les écrans leds 16/9 modernes, cela n'empêche pas le Minitel, d'être une formidable invention technologique qui ouvre la voie du numérique.

Retraçons ensemble l'arrivée du Minitel à la BNP et son importance jusqu'à l'arrivée d'internet.

Notre histoire commence entre 1980 et 1982, juste avant le lancement effectif de la commercialisation de l'appareil.

La Direction générale des Télécommunications lance une phase de test des services de Vidéotex auprès d'un panel d'utilisateurs. La technique Videotex combine les possibilités de transmission et de dialogue du réseau téléphonique, les capacités de traitement et de mémoire des ordinateurs et l'image fournie par les écrans. Et parmi ses testeurs, l'on compte les agences locales et 500 clients BNP.

À ce moment-là, la banque propose 3 types de services :

- Le premier est intitulé "BNP vous informe". Il est accessible à tous et permet de découvrir les différents produits de la banque. On y trouve également des informations pratiques sur les agences et l'emplacement des distributeurs automatiques.
- Le second est plus éducatif puisqu'il consiste à raconter l'histoire de la banque au cours des âges. Le service nommé "Distrayez-vous avec la BNP" pourrait presque s'apparenter au podcast que vous êtes en train d'écouter ! Les agences les plus connectées du moment s'en servent même comme support d'animation.
- Le troisième est uniquement réservé aux clients de la banque. C'est le "Téléservice B". C'est lui qui préfigure la banque en ligne telle que nous la connaissons. On s'informe sur ses comptes de manière sécurisée, on commande un chéquier ou des devises et on reçoit même des messages de son agence.

Dans son livre "Histoire de la banque et des banquiers" paru en 1992 aux éditions Larousse, Hubert Bonin emploie le nom de « banque presse-boutons à domicile » pour décrire cette nouvelle technique d'accès à distance.

BNP Paribas à l'avant-garde des services à distance grâce au minitel

Les possibilités offertes par le Minitel sont immenses et la BNP y voit le moyen de développer des offres innovantes et d'améliorer l'accueil fourni aux clients. Dès la mise à disposition de l'appareil au grand public en 1983, la banque investit massivement pour faire de cette technologie un des éléments clé de sa stratégie commerciale.

Elle sera l'une des pionnières à en faire l'usage et à développer tout un écosystème dédié aux services à distance. À sa sortie, le "Téléservice B" est d'abord proposé [aux clients professionnels](#). Il répond à leur besoin de gérer leur trésorerie en temps réel.

Mais très vite le service s'étend à ses clients particuliers. Et comme à l'accoutumé, la BNP lance une campagne d'affichage publicitaire pour faire adhérer à la banque à domicile. La première campagne s'adresse aux PME et aux PMI. L'affiche met en scène des collaborateurs en réunion avec au premier plan un téléphone, un Minitel et une horloge. Juste de quoi souligner le gain de productivité offert par l'outil, renforcé par son accroche : « Tous vos comptes entreprise en direct sur Minitel ». En 1984, ce sont les particuliers qui ont le droit à une affiche innovante. On y voit un Minitel ouvert à la page du "Téléservice B" mis en valeur dans le salon d'un magnifique appartement parisien typique. Le slogan « Téléservice B. La BNP comme si vous y étiez » est particulièrement novateur pour l'époque. Très vite, la banque suscite un tel intérêt qu'elle compte déjà 15 000 abonnés.

Un ancien collaborateur de la banque se remémore une expérience insolite autour du minitel : Après avoir vendu les produits de service à distance à une cliente, l'un des commerciaux de la banque lui suggéra d'aller retirer son Minitel à la Poste. Il s'était proposé de l'accompagner dans la mise en service de l'appareil et de lui montrer les différentes possibilités d'accès aux comptes. Lorsqu'il arriva chez elle, l'appareil trônait sur la table de la salle à manger tel un bijou inestimable. Mais lorsque l'employé voulut le relier à la prise téléphonique, la cliente lui annonça qu'elle n'avait pas le téléphone !

L'année 1985 marque une évolution majeure du service. Les moyens techniques permettent désormais d'utiliser sa carte bleue sur le Minitel. Les virements et les télépaiements sont enfin possibles. Cela peut sembler banal mais il y a 40 ans, c'était révolutionnaire !

Si l'appareil a été adopté par les clients, il se révèle aussi d'une précieuse utilité pour les collaborateurs. En témoigne Bertrand, ancien collaborateur de la banque : "À l'aide du minitel, les agences ont commencé à communiquer à leur succursale de rattachement, les résultats des produits bancaires vendus dans la journée. Cette remontée d'information était à l'époque une vraie révolution".

L'innovation informatique au cœur de nos outils de relation client et de notre communication

Le minitel permet de réduire les files d'attente en agences et les employés sont plus enclins à se concentrer sur des opérations plus urgentes. Il s'avère aussi être d'une efficacité redoutable pour les aider à mieux vendre les produits financiers.

Prenons l'exemple de Cetelem, société du Groupe Paribas, qui a recours au Minitel pour faciliter la distribution de crédits chez ses 2 800 concessionnaires. Avec le Minitel le fonctionnement est particulièrement simple. L'agent n'a qu'à renseigner toutes les données relatives à la demande de crédit du client et l'appareil lui délivre instantanément une réponse. Transformer l'achat devient un jeu d'enfants et les vendeurs augmentent significativement leurs chiffres.

Rien qu'en 1986, Cetelem réalise déjà les ¾ de ses ventes à crédit par le biais du Vidéotex. Ce qui fait depuis toujours la particularité de l'industrie informatique, c'est la rapidité d'évolution. C'était déjà le cas avec le Minitel.

D'années en années, les possibilités se multiplient et les banques innovent en développant sans cesse des offres inédites. Au Crédit du Nord par exemple, alors filiale de Paribas, on peut gérer son portefeuille d'actions en temps réel directement chez soi. Toutes les valeurs françaises ou étrangères cotées sur les bourses de Paris et de Province sont accessibles du bout des doigts. Vous pouvez acheter ou vendre des actions confortablement installés dans votre canapé. Un double avantage qui permet de réduire les délais et d'éviter les risques d'erreurs que peuvent entraîner la passation des ordres par téléphone ou par écrit.

Tandis que la plupart des banques se contentent de n'offrir qu'une gestion de comptes par Minitel, la BNP et ses banques ancêtres intègrent totalement la télématique comme outils marketing et en font un média à part entière.

En 1987, Paribas s'associe à Antenne 2 pour créer un nouveau système de communication qui permet de transmettre des informations sur la Compagnie Financière à ses 2,6 millions d'actionnaires. Un service visiblement très attendu puisqu'on recense dès le départ près de 1800 connexions par mois. C'est vous dire l'intérêt porté à l'actualité du Groupe par les utilisateurs à cette époque. Les années 1980 et l'ère de la Pop Culture sont synonymes de croissance, de modernité et de progrès. Pour BNP, l'arrivée du Minitel répond à ces besoins et constitue un terrain d'innovations qui l'accompagne dans sa transition numérique jusqu'au lancement de son site internet BNPNet.fr en avril 1997.

Le Minitel aura donc été, pendant près de 20 ans, une solution bas débit offrant le moyen de créer les premiers outils digitaux. La relève est assurée par Internet et sa rapidité de fonctionnement qui permet de poursuivre l'innovation et le développement des usages que nous connaissons. Alors même si l'on parle d'un temps que les moins de vingt ans ne peuvent pas connaître, avouons que ce "babyboomer" informatique reste à jamais l'incroyable machine qui révolutionna notre futur ! Grâce à lui nous connaissons un style de vie connecté dont on ne saurait plus se passer !

C'était comme DAB, distributeur d'anecdotes bancaires. On se retrouve très bientôt pour de nouveaux petits savoirs autour de l'histoire de BNP Paribas.