

# DE L'ANALOGIQUE AU NUMÉRIQUE :

En 1975, André Alcaïde entrait à FCR pour travailler sur un nouveau projet : l'audioconférence.

Aujourd'hui, alors qu'il s'apprête à prendre sa retraite, il nous parle de la visioconférence,

depuis sa naissance à FCR jusqu'au transfert de la commercialisation de ses terminaux à EGT.

**“L**e 1er avril 1993, le groupe France Télécom décidait de confier à EGT la commercialisation des terminaux de visioconférence jusque là assurée par FCR. L'objectif de cette décision étant d'accélérer leur diffusion dans les entreprises françaises”, raconte André Alcaïde, Responsable Audiovisio à FCR. “L'évolution permanente à la baisse des

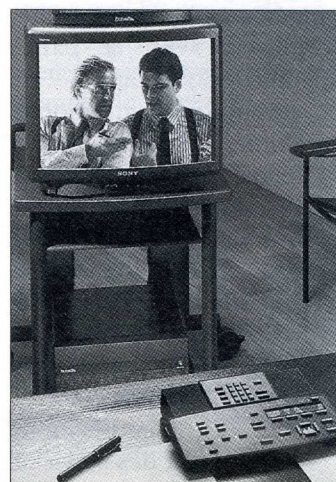
## Un peu d'histoire... FCR, premier intégrateur de systèmes

Si FCR n'a pas ouvert le marché de la visioconférence, il en a été un des pionniers. “En France, nous avons été le premier intégrateur de systèmes de visioconférence”, poursuit André Alcaïde. “Il y a 10 ans, les systèmes n'étaient pas compacts comme ceux d'aujourd'hui. Le cœur du système, le Codec (codeur-décodeur) était

83/84 comme le premier fournisseur de “studios de visioconférence” auprès des entreprises françaises. Les références ne manquent pas.

## Les réseaux à 2 Mbit/s

Visioconférence et réseaux numériques sont intimement liés. “La transmission d'images animées sur réseaux analogiques était impensable. Il fallait absolument pouvoir numériser et compresser les signaux. Sinon, il aurait fallu des largeurs de bande incompatibles avec la technologie des télécommunications de l'époque”, explique André Alcaïde. La forte numérisation des réseaux français, européens et américains dans les années 84 et 85 a donc permis la mise en œuvre d'un service international de visioconférence à 2 Mbit/s, ainsi que la commercialisation et l'aménagement des premiers studios. Le métier d'intégrateur de visioconférence est né avec les premiers Codec. Parallèlement, le programme EVE (European Visioconferencing Experiment) conduisait les opérateurs européens à définir une norme de codage de l'image animée afin de pouvoir poursuivre une politique industrielle cohérente, en matière de fabrication de Codec et de compatibilité des équipements. On a ainsi vu certaines entreprises, notamment américaines, posséder deux types de Codecs et se connecter soit à l'un soit à l'autre, afin de pouvoir dialoguer également avec l'Europe. Mais la question du coût initial et de la taille du matériel restait encore un handicap.

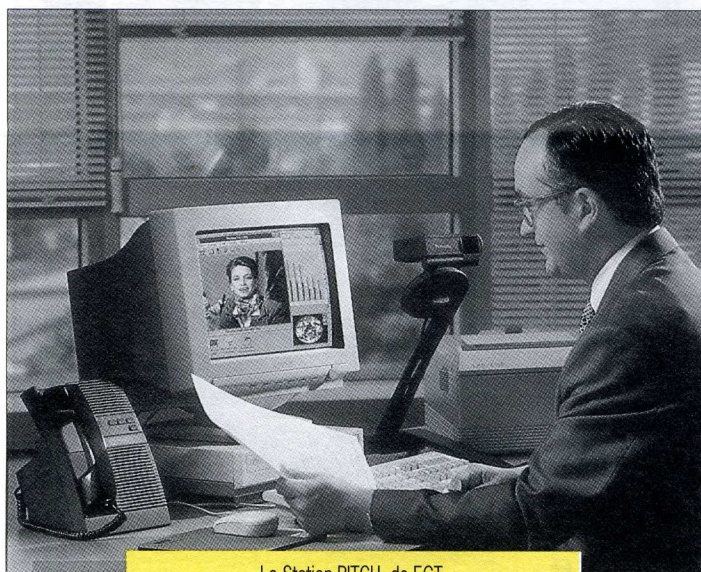


... et le système de visioconférence SCORE

## L'explosion de la visioconférence

Les réseaux numériques d'aujourd'hui, de type ISDN (RNIS), Numéris pour la France, ont changé les données du problème. Avec ces réseaux numériques commutés, un nouveau coup d'envoi a été donné aux services de réunions à distance. André Alcaïde explique : “Autrefois, la visioconférence à 2 Mbit/s passait par des liaisons spécialisées (LS). Ainsi, France Télécom devait tirer un lien permanent entre chaque site et son centre de commutation de Paris. Les coûts de transmission devenaient exorbitants pour l'opérateur. France Télécom ne pouvait poursuivre plus longtemps sur cette voie qui lui laissait intégralement supporter le développement de ce système”.

Développeurs, chercheurs (du CNET) et organismes internationaux (CCITT), se sont donc penchés sur de nouvelles études de normalisation afin de parvenir à utiliser des débits beaucoup plus faibles que



La Station PITCH, de EGT, première station de visioconférence sur micro-ordinateur...

coûts des terminaux laissait effectivement penser que les outils de visioconférence, jusque là réservés à des entreprises internationales de grande taille, seraient de plus en plus utilisés par des entreprises de taille plus modeste. Malheureusement, des freins de différentes natures, psychologiques pour certains, mais aussi et surtout d'ordre technologique, retardent semble-t-il l'explosion de ce marché”.

une “boîte” qui exigeait tout un environnement annexe permettant de mixer les images, d'éviter les échos dus aux distances et au duplex intégral, de faire fonctionner les micros et caméras. Notre expérience préalable de concepteurs, d'intégrateurs et de commercialisation de “studios d'audioconférence” depuis les années 76/77, nous a permis tout naturellement de nous positionner rapidement, à partir des années



# 20 ANS DE RÉUNIONS A DISTANCE

ceux de la norme précédente. Cette nouvelle impulsion a permis d'aboutir à une norme visioconférence bas débit ou moyen débit qui concerne le codage de l'image animée (norme H261) et celui du son (norme G722). Un accès de base Numéris, soit 2 canaux au débit de 64 kbit/s, permet

*de plus en plus important de pays au fur et à mesure de l'ouverture des nouveaux réseaux numériques commutés", expose André Alcaïde. "L'arrivée de Numéris a entraîné une certaine banalisation des terminaux.", développe-t-il encore. "Les constructeurs se sont engagés à pro-*

de nouvelles entreprises choisissaient de s'équiper sur Numéris. Mais vers 90-91 France Télécom et FCR durent sérieusement se poser la question : quelle politique commerciale poursuivre ? En juin 92, la décision fut prise de fermer le réseau à 2 Mbit/s le 31/12/93 et de privilégier le

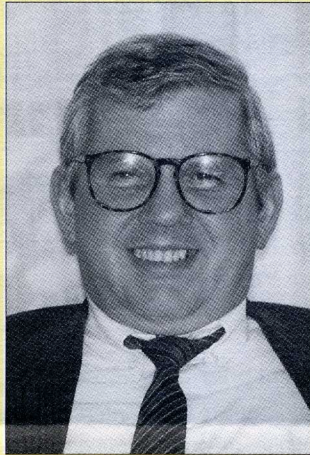
**Les années concurrence**  
France Télécom ne fournissant plus automatiquement les Codecs, les constructeurs de terminaux intégrés se lancèrent à l'assaut du marché. Face à l'apparition de meubles de visioconférence compacts, le métier d'intégrateur perdait de son importance. "FCR devint

## ANDRÉ ALCAÏDE : UN MÉTIER, UNE PASSION

"Je suis entré en 1953 à France Télécom où j'ai suivi un parcours plutôt technique. Après une quinzaine d'années au CNET d'Issy-les-Moulineaux et à la direction des LGD (la DRN d'aujourd'hui), j'ai passé 3 ans et demi à Santiago du Chili comme expert en transmission dans le cadre de la coopération technique. J'y ai travaillé dans un centre de formation des Télécommunications. A mon retour dans un service de la Direction Générale des Télécoms, j'aidais les industriels français à commercialiser leurs produits de télécommunications hors de nos frontières."

"C'est en 1975 que je suis arrivé à FCR afin de m'occuper de l'audioconférence. Le projet discuté alors entre la DATAR, France Télécom et FCR voyait le jour et il fallait commencer à le mettre en œuvre. Nous avons ainsi conçu le premier service d'audioconférence. Depuis 75, je n'ai jamais eu l'impression de faire le même métier, tout en restant dans les systèmes de réunion à distance. Je n'ai jamais atteint le stade de la routine."

Ce domaine est encore loin d'être banalisé. Beaucoup de choses très intéressantes restent à faire. "Parmi les équipes que nous avons formées, la dernière a rejoint EGT. C'était une force importante dans la mesure où elle se composait de techniciens



très pointus, de commerciaux parfaitement rodés, de gestionnaires et d'administratifs qui avaient toute la souplesse nécessaire pour mener à bien notre activité. Vendre un système de visioconférence exige de nombreuses actions, des contacts clients, du suivi et une assistance permanente hautement qualifiée. Je leur souhaite à tous de pouvoir continuer à s'exprimer à EGT comme ils ont pu le faire à FCR dans un climat de confiance réciproque. Aujourd'hui, FCR se consacre à l'offre de services multisites aussi bien pour l'audioconférence que pour la visioconférence. Un ingénieur (Marion Marty), un commer-

cial (Gérard Miard) et une équipe d'exploitation de 3 personnes font face avec beaucoup de courage et d'abnégation aux multiples difficultés qui s'y rattachent. A eux, je souhaite de trouver dans cette nouvelle activité la réussite qu'ils méritent."

"Je ne sais pas encore très bien comment je vais occuper les années à venir. Je me consacrerai un peu plus à ma famille et je continuerai à voyager. J'essayerai de partager mon temps entre le soleil du Tarn où je suis né et la région Parisienne où les charmants et charmantes collègues que j'ai fréquentés m'ont permis de supporter sans trop de difficultés la grisaille du ciel."

aujourd'hui de communiquer en visioconférence dans de bonnes conditions.

Mais les réseaux commutés apportent surtout aux entreprises une bien plus grande souplesse d'utilisation. "Il est maintenant possible de brancher simplement son système de visioconférence sur une prise murale, de composer un numéro sur un clavier pour ensuite se connecter presque aussi facilement qu'au téléphone avec son correspondant français ainsi qu'à un nombre

*deux des systèmes compacts et plus légers, donc moins chers, qui intègrent dans un même terminal toutes les fonctionnalités relevant autrefois d'équipements séparés".*

### Accompagner le changement

Les années 84 à 90 furent celles des systèmes à 2 Mbit/s. Puis parallèlement, FCR commença à commercialiser des systèmes bas débit. Incompatibles, ces systèmes coexistaient au fur et à mesure que

développement rapide des réseaux numériques commutés, plus performants et moins onéreux.

Pour accompagner cette fermeture et permettre la transition d'un système vers un autre, un kit de raccordement à Numéris et des Codecs nouvelles normes furent proposés par FCR. "La déréglementation conduisit France Télécom à se cantonner à la fourniture du réseau, les Codecs entrant désormais dans le champ de la concurrence", souligne-t-il.

*un peu plus distributeur de systèmes quasi complets. Notre valeur ajoutée d'intégrateur diminuait tandis que le service avant et après vente devenait fondamental".* FCR, s'est alors rapprochée du meilleur constructeur de systèmes bas débit, l'américain Pictoretel. En décidant de confier la commercialisation des terminaux à EGT, il s'agissait d'utiliser au maximum les compétences et l'organisation de son réseau de distribution. Mais il s'agissait aussi d'essayer de déve-



opper le marché en provoquant une forte baisse des prix des terminaux. Après un appel d'offre lancé en 92 et remporté par la SAT, EGT passa commande de plusieurs centaines de terminaux. L'opération aida en outre la société SAT à s'affirmer comme constructeur sur le nouveau marché de la visioconférence. Aujourd'hui, la gamme proposée par EGT s'organise donc autour de matériels complémentaires SAT et Picturetel. *"Après 18 mois, on constate que la banalisation des terminaux n'est pas complètement entrée dans les mœurs"*, analyse André Alcaïde. *"De nombreuses difficultés techniques persistent, liées à l'implémentation des normes par les constructeurs. Les réseaux continuent d'évoluer. Numéris VN4+ et VN5 vont rapidement succéder au VN4- d'aujourd'hui, avec de nouvelles versions de logiciels. La commercialisation des terminaux demande encore un important soutien technico-commercial d'avant-vente et un important suivi de clientèle après-vente (maintenance, conseils, mises à niveau logiciel et matériel)"*.

### Priorité aux services

Les services complémentaires d'audio et de visioconférence multisite, qui existaient déjà à l'époque des réseaux 2 Mbit/s, sont aujourd'hui encore gérés par FCR. Ils permettent à plusieurs entreprises ou établissements (en pratique jusqu'à 5 ou 6 salles) d'interconnecter leurs terminaux et de communiquer simultanément. André Alcaïde développe : *"Aujourd'hui, le service visioconférence multisite est stratégique pour France Télécom. Il génère d'une part du trafic et il nous permet d'autre part d'être au cœur du problème. Ce service doit être compatible avec l'ensemble des terminaux commercialisés dans le monde : Picturetel, CLI, SAT, GPT, Sony ou d'autres. Cela nous oblige à bien connaître le produit et à entretenir des relations*

Véronique Morlighem :

## "La visioconférence atteint aujourd'hui une époque charnière de son développement".

*"Aussi bien au niveau des services rendus par FCR en matière de visioconférence qu'en matière de distribution de terminaux, nous entrons dans une époque charnière"*, souligne Véronique Morlighem, responsable marketing opérationnel de l'activité réunion à distance à la Direction Commerciale de France Télécom.

En effet, les micro-ordinateurs multimédias font leur apparition sur le marché. Ils permettent désormais aux entreprises de concevoir leurs réunions de visioconférence à partir de postes individuels, PC ou Macintosh. *"Cela ne remplace en rien les salles de visioconférence actuelles puisque celles-ci sont surtout destinées à des réunions de groupe"*, précise-t-elle. *"Ces nouveaux postes faciliteront surtout les connexions ponctuelles, d'un expert par exemple, appelé à intervenir à un moment précis et limité, ou alors les mini-réunions à deux ou trois participants"*. L'émergence du multimédia entraîne la mise en place des premières normalisations autour des logiciels coopératifs. Mais à l'heure actuelle, il est difficile de prévoir l'apparition d'une norme internationale.

Le marché de la distribution évolue lui aussi. De nombreux distributeurs, comme Sony, sont entrés sur le marché français et en modifient le profil. Véronique Morlighem poursuit : *"La visioconférence continue de se développer mais d'une manière contenue. Malgré la baisse de prix des terminaux (moins de 100 000 francs), les décideurs restent les directeurs généraux. Ils prennent toujours le même temps de réflexion et ils exigent encore de rencontrer des technico-commerciaux extrêmement pointus. Leurs questions sur les terminaux et les services sont très pertinentes, et pas seulement sur Numéris. Les réseaux privés virtuels, Colisée et Transgroup les intéressent beaucoup"*. Cette époque charnière est aussi synonyme d'évolution dans les réflexions stratégiques de France Télécom.

### ⇒ Le service devient prioritaire

Faut-il encore voir l'activité visioconférence avant tout comme de la distribution de terminaux ? *"Nous devons continuer de proposer une gamme de matériel performante en liaison avec nos services, mais il faut savoir que ce sont justement les services à valeur ajoutée qui vont faire la différence. Et c'est le cœur de notre métier. Le terminal permet d'être chez le client, et tant mieux si d'autres que nous en proposent. Ainsi, nous vendons Numéris et d'autres types de réseaux. L'essentiel est de fidéliser les entreprises autour de nos services : la visioconférence multipoints, l'assistance technique et le service après-vente"*, répond Véronique Morlighem.

Le développement passe donc par la qualité des services. L'excellente synergie développée entre FCR, EGT et la Direction Commerciale de France Télécom doit donc se poursuivre, de façon à ce que le discours commercial soit le même, tant dans la présentation des terminaux, des services que des réseaux. *"L'assistance client est également fondamentale : les entreprises rencontrent encore des difficultés dans leur utilisation de la visioconférence"*, développe-t-elle ensuite. *"Un Comité de pilotage réfléchit donc à la possibilité d'ouvrir un guichet unique, doté d'un seul numéro de téléphone, dès 1995. Ce guichet serait ainsi la "vitrine" visioconférence du Groupe. Il orienterait les entreprises vers le bon interlocuteur et mettrait à leur disposition un service d'assistance téléphonique"*.

La Direction Commerciale de France Télécom a rédigé un guide de marketing direct destiné à tous les prescripteurs de l'audio et de la visioconférence. Il comprend un document récapitulatif, des fiches par action commerciale (petit déjeuner, salon, etc. ...) ainsi que les budgets à prévoir. Il suffit de le commander à la DAAT (tél. : 56 16 92 74).

*avec l'ensemble des constructeurs. Nous les aidons à résoudre les problèmes d'interopérabilité qui se posent encore. Notre position est stratégique sur le plan technique et nous restons bien placés sur le plan de l'expertise"*.

Lors de la commercialisation de ses terminaux, EGT informe

ses clients et prospects que le groupe France Télécom propose un service multisite par l'intermédiaire de sa filiale FCR. *"Mais on voit bien qu'aujourd'hui notre rôle ne se limite pas là"*, poursuit-il en guise de conclusion. *"Notre service attire spontanément des entreprises qui se sont équipées*

*en dehors du Groupe. C'est plutôt positif. Depuis peu, un commercial FCR démarche donc directement pour nous afin de renforcer cette dynamique. Nos prospects non encore équipés de terminaux sont bien évidemment mis en contact avec nos partenaires d'EGT."*