



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

**UIT-T**

**E.134**

SECTEUR DE LA NORMALISATION  
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS  
DE L'UIT

(03/93)

**RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS  
EXPLOITATION, ACHEMINEMENT  
ET SERVICE MOBILE**

---

**ERGONOMIE DES TERMINAUX PUBLICS:  
PROCÉDURES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION**

**Recommandation UIT-T E.134**

(Antérieurement «Recommandation du CCITT»)

---

## AVANT-PROPOS

L'UIT-T (Secteur de la normalisation des télécommunications) est un organe permanent de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

La Conférence mondiale de normalisation des télécommunications (CMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes que les Commissions d'études de l'UIT-T doivent examiner et à propos desquels elles doivent émettre des Recommandations.

La Recommandation UIT-T E.134, élaborée par la Commission d'études I (1988-1993) de l'UIT-T, a été approuvée par la CMNT (Helsinki, 1-12 mars 1993).

---

## NOTES

1 Suite au processus de réforme entrepris au sein de l'Union internationale des télécommunications (UIT), le CCITT n'existe plus depuis le 28 février 1993. Il est remplacé par le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT (UIT-T) créé le 1<sup>er</sup> mars 1993. De même, le CCIR et l'IFRB ont été remplacés par le Secteur des radiocommunications.

Afin de ne pas retarder la publication de la présente Recommandation, aucun changement n'a été apporté aux mentions contenant les sigles CCITT, CCIR et IFRB ou aux entités qui leur sont associées, comme «Assemblée plénière», «Secrétariat», etc. Les futures éditions de la présente Recommandation adopteront la terminologie appropriée reflétant la nouvelle structure de l'UIT.

2 Dans la présente Recommandation, le terme «Administration» désigne indifféremment une administration de télécommunication ou une exploitation reconnue.

© UIT 1993

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'UIT.

## TABLE DES MATIÈRES

*Page*

1	Considération générales .....	1
1.1	Objet .....	1
1.2	Champ d'application .....	1
2	Recommandation.....	1
2.1	Initialisation .....	1
2.2	Paielement .....	2
2.3	Identification.....	2
2.4	Communication.....	2
2.5	Opération suivante .....	2
2.6	Fin de transaction.....	2
3	Résumé.....	2



## **ERGONOMIE DES TERMINAUX PUBLICS: PROCÉDURES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION**

*(Helsinki, 1993)*

### **1 Considération générales**

#### **1.1 Objet**

Les terminaux publics concernent une grande variété de services, comprenant actuellement par exemple les publiphones, la télécopie et le vidéotex. Des études ont mis en évidence que des procédures d'exploitation confuses et variées constituaient un obstacle important à l'utilisation des terminaux publics.

L'objet de la présente Recommandation est d'établir une séquence d'opérations de base à effectuer par les usagers qui devra être respectée par les terminaux publics de télécommunication de toutes conceptions. L'intérêt pour les usagers est qu'ils arriveront à suivre cette procédure même lorsqu'ils utiliseront un type de terminal nouveau ou peu familier. Cela devrait permettre de réduire la perte de recettes qui résulte de la perplexité des usagers ainsi que les dépenses nécessaires pour les informer.

Les terminaux et les services de réseau peuvent être conçus de manière à admettre des variations dans la séquence de ces opérations, dans l'intérêt de présenter une certaine robustesse aux erreurs de manipulation par les usagers. Cependant, la séquence d'opérations de base décrite dans la présente Recommandation doit toujours être une séquence par défaut sinon la séquence principale de manipulation du terminal.

#### **1.2 Champ d'application**

La présente Recommandation se rapporte aux principes ergonomiques fondamentaux, qui concernent l'optimisation des échanges entre usagers et systèmes. Elle utilise des descriptions de haut niveau sans chercher à les détailler. Chaque service offre une variété d'options et de solutions, et la présente Recommandation n'a pas pour but d'en exclure certaines ou d'en restreindre la diversité. En fait, l'objectif essentiel est de créer un cadre général pour les procédures d'exploitation des terminaux publics pour en faciliter l'utilisation.

### **2 Recommandation**

Des procédures générales d'exploitation ont été élaborées pour les services suivants assurés par les terminaux publics:

- publiphones;
- télécopie (émission);
- télécopie (réception)
- vidéotex.

La Recommandation décrit six opérations de base à effectuer par les usagers: initialisation, paiement, identification, communication, opération suivante (facultatif) et fin d'utilisation. Ces opérations de base doivent être exécutées dans l'ordre suivant.

#### **2.1 Initialisation**

Cette étape est celle où l'utilisateur active le service offert.

## **2.2 Paiement**

Les moyens de paiement comprennent notamment les pièces de monnaie, les jetons et toutes les formes de cartes. Certains services peuvent être gratuits – dans ce cas, cette étape doit être passée. Les services gratuits assurés à partir de terminaux publics (les appels d'urgence gratuits, par exemple) ne doivent nécessiter la présentation d'un moyen de paiement quelconque.

## **2.3 Identification**

Cette étape est le point de la transaction où l'utilisateur demandeur identifie la destination de la communication. Il peut s'agir du numéro appelé, de l'adresse fax distante ou de l'adresse du prestataire de services.

## **2.4 Communication**

Cette étape est le point de la transaction où la communication est établie dans le réseau.

## **2.5 Opération suivante**

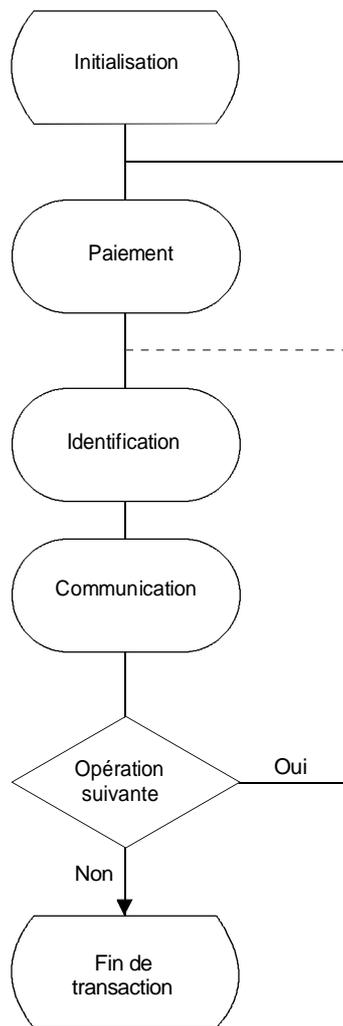
La possibilité de demander une «communication suivante» ou une «nouvelle option» sur les terminaux publics de télécommunication constitue une facilité pour les utilisateurs et une plus-value économique pour le prestataire de services. Cette étape est facultative.

## **2.6 Fin de transaction**

Lorsqu'il a fini d'utiliser le terminal public, l'utilisateur doit indiquer si nécessaire au système la fin de transaction par une action quelconque. Le système doit comporter un mécanisme permettant de rappeler à l'utilisateur qu'il doit récupérer s'il y a lieu son moyen de paiement.

## **3 Résumé**

Les Figures 1 et 2 indiquent visuellement la façon dont la présente Recommandation doit être appliquée aux divers terminaux publics.



T0102250-92/d01

----- Option

NOTE – Le modèle ci-dessus n'exclut aucunement la possibilité pour l'utilisateur d'exécuter à tout moment une fonction quelconque au cours de l'utilisation d'un terminal public.

FIGURE 1/E.134

**Modèle générique d'interaction entre un usager et un terminal public**

Type de terminal	Opération					
	Initialisation	Paiement	Identification	Communication	Opération suivante	Fin de transaction
Publiphone	Décrocher le combiné	Introduire le moyen de paiement	Composer le numéro (l'adresse)	Transfert d'information	Appuyer sur le bouton spécial	Raccrocher le combiné
Télécopie publique (mode émission)	Positionner le document	Introduire le moyen de paiement	Composer le numéro	Transfert d'information	Appuyer sur le bouton spécial	Automatique
Télécopie publique (mode réception)	Positionner le document	Introduire le moyen de paiement	Composer le numéro (du nœud de réseau)	Transfert d'information	Appuyer sur le bouton spécial	Automatique
Vidéotex public		Introduire le moyen de paiement (si nécessaire)	Choisir une option	Tranfert d'information	Choisir une autre option	

FIGURE 2/E.134

**Mode d'utilisation en fonction du type de terminal  
Terminaux publics/procédures génériques de mise en œuvre**