Zeitschrift: Technische Mitteilungen / Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafenbetriebe = Bulletin technique / Entreprise des postes, téléphones et télégraphes suisses = Bollettino tecnico / Azienda delle poste, dei telefoni e dei telegrafi svizzeri

Herausgeber: Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafenbetriebe

Band: 54 (1976)

Heft: 4

Artikel: Services des renseignements internationaux et nationaux

Autor: Jucker, Werner

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-875827

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 02.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Services des renseignements internationaux et nationaux

Werner JUCKER, Berne

654.115.317.1:654.15.061/.063(494)

Internationale und nationale Auskunftsdienste

Zusammenfassung. *Der Autor hebt die Bedeutung der Auskunftsdienste hervor und erläutert deren Organisation in der Schweiz. Die Personalanforderungen sowie die notwendigen Unterlagen werden gestreift und zum Schluss Zukunftslösungen behandelt.*

Résumé. *L'auteur relève l'importance des Services des renseignements et décrit leur organisation en Suisse. Les exigences posées au personnel, ainsi que les documents utilisés sont également traités. L'article se termine par quelques considérations d'avenir.*

Servizi informazioni internazionali e nazionali

Riassunto. *L'autore mette in evidenza l'importanza dei servizi informazioni e descrive come gli stessi sono organizzati in Svizzera. Tratta inoltre i problemi inerenti alle esigenze poste al personale e commenta la documentazione di cui dispongono le operatrici. Per terminare, egli fa alcune considerazioni sulle soluzioni che saranno possibili in futuro.*

1 But du Service des renseignements internationaux

Les abonnés reliés au réseau téléphonique suisse et de la Principauté de Liechtenstein peuvent recourir au Service des renseignements internationaux pour toutes les questions en rapport avec le trafic téléphonique automatique avec l'étranger. Pour ces appels, le numéro de service 191 a été attribué. Il est déjà en service pour les réseaux à grand trafic. D'autre part, pour la commande de conversations, demande de renseignements sur les taxes et pour les réclamations, les numéros 114 (14), service de commutation manuel, 115 (15), service des renseignements sur les taxes du trafic international, et 119 (19), surveillance du service international, restent à la disposition des abonnés. Le Service des renseignements internationaux répond également aux questions des opératrices étrangères.

2 Répartition des régions desservies

Le Service des renseignements internationaux est en principe attribué aux centres internationaux manuels. Cette solution a été adoptée car le personnel du service de commutation manuel dispose de meilleures connaissances linguistiques et d'une expérience plus approfondie du trafic international que les opératrices du Service des renseignements nationaux.

Pour le Service des renseignements nationaux, 19 centres manuels sont aujourd'hui en service. Les centres internationaux manuels ou les Services des renseignements internationaux se trouvent dans les localités suivantes:

- Genève et Lausanne dans la région francophone
- Lugano dans la région de langue italienne
- Berne, Bâle, St-Gall et Zurich dans la région de langue allemande.

3 Catégories de renseignements

Le Service des renseignements internationaux répond aux questions suivantes:

- Numéros de téléphone des abonnés aux réseaux téléphoniques étrangers
- Indicatifs de pays (y compris le préfixe international)
- Indicatifs interurbains pour les localités étrangères
- Possibilités du service téléphonique automatique
- Taxes de base du trafic international automatique
- Renseignements divers.

4 Personnel

Le personnel du Service des renseignements internationaux est recruté parmi les opératrices formées par l'Entreprise des PTT suisses. Outre de bonnes connaissances du trafic téléphonique international, la maîtrise de plusieurs langues est exigée.

5 Connaissances linguistiques

En plus des trois langues officielles de notre pays, soit l'allemand, le français et l'italien, il est également répondu aux questions en anglais. Il va de soi que, selon le personnel en service, d'autres langues connues par les opératrices présentes sont également acceptées.

6 Documents pour le Service des renseignements internationaux

61 Annuaires téléphoniques

Pour les demandes de numéros téléphoniques étrangers, les annuaires des administrations concernées sont utilisés. Ces bottins ont l'inconvénient de ne pas être à jour, car dans de nombreux cas ils ne sont pas remplacés annuellement. Le fait que la présentation et le format des bottins ne sont pas uniformes n'est pas un handicap prédominant. En revanche, la place nécessitée par cette bibliothèque est énorme et entraîne une certaine lourdeur dans la diffusion des renseignements demandés. Les annuaires téléphoniques, pour les langues qui ne se servent pas de l'alphabet latin, ne peuvent pas être utilisés par le Service des renseignements.

62 Microfilms

Notre pays échange des microfilms avec la République fédérale d'Allemagne, la France et l'Autriche. Ils sont utilisés par nos Services des renseignements internationaux et offrent des avantages importants par rapport aux bottins téléphoniques. Les microfilms sont échangés plusieurs fois par mois et comprennent en grande partie les changements survenus dans la liste des abonnés. La manutention est en outre plus simple et la place exigée par la cartothèque à microfilms est moins importante que pour les bottins.

63 Documents spéciaux

En plus des documents énumérés, les listes suivantes sont utilisées et établies en partie par l'Entreprise des PTT suisses:

- *Liste des indicatifs des pays* pouvant être atteints au départ de la Suisse par le service téléphonique automatique
- *Liste des indicatifs interurbains* des réseaux des téléphones des administrations étrangères
- *Les documents tarifaires* pour la taxation des conversations téléphoniques
- Liste des catégories de conversations et services spéciaux admis dans le trafic téléphonique manuel
- Table des décalages horaires, jours fériés nationaux, etc.

7 Nombre d'appels, temps de réponse

Pour l'ensemble du territoire de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein, environ 3 300 000 appels ont été enregistrés au cours de l'année 1975 sur les numéros du Service des renseignements internationaux 191 et sur les numéros d'appel de service à 6 chiffres respectivement. Le nombre de renseignements émis est supérieur car, par appel, plusieurs demandes peuvent être traitées.

Le temps nécessité en moyenne pour répondre aux questions des abonnés est de 148,5 secondes. Il se décompose en 20 secondes pour la demande de l'abonné, 105,5 secondes pour la recherche des renseignements et 23 secondes pour donner le renseignement à l'interpellant.

8 Information des abonnés

Les indications concernant les numéros d'appel des Services des renseignements internationaux et les explications s'y rapportant se trouvent aux pages bleues et vertes de tous les annuaires téléphoniques de l'Entreprise des PTT suisses. Les annuaires contiennent également toutes les données ayant trait aux autres numéros de service.

9 Service des renseignements nationaux et service des ordres

91 Généralités

Le Service des renseignements nationaux 111 (11) communique à l'appelant les numéros de téléphone d'abonnés en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. Il se tient également à disposition pour toutes les questions relatives aux services des PTT. Il vient à l'aide de l'abonné en cas de nécessité et indique le numéro d'appel ou, en cas de détresse, commute l'appel à une organisation de secours. Le service des ordres 145 est affilié au service des renseignements. Il prend note des ordres de déviations et de blocages ainsi que des avis émis par des sociétés. Il répond également aux questions en rapport avec ces facilités.

92 Répartition des régions desservies

Comme déjà mentionné, le réseau téléphonique suisse dispose de 19 centres manuels avec services des renseignements et des ordres. Ces centres sont pratiquement situés au siège des Directions d'arrondissement des téléphones.

Alors que les limites des groupes de réseaux sont plutôt fixées selon des critères économiques et géographiques, la répartition du réseau dans les 18 annuaires téléphoniques tient compte des frontières des cantons suisses.

93 Documents pour le Service des renseignements nationaux Microfilms

L'Entreprise des PTT suisses a introduit, il y a quelques années, le procédé de fichiers à écailles (Flexoprint), comme support des listes des abonnés au téléphone, pour l'impression des annuaires téléphoniques et des documents nécessaires au service des renseignements. De ce fait, la majorité des services des renseignements disposent actuellement de microfilms pour la recherche des numéros d'abonnés selon le nom et l'adresse de ces derniers. Les autres documents, liste des numéros d'appel, liste des rues et les spécialités comme les services de secours n'ont plus été adaptés au système du fichier à écailles en raison du projet du système «TERCO» qui a été étudié très tôt déjà.

Mutations des listes des abonnés par ordre alphabétique

Avant l'introduction du système avec microfilms, les changements étaient reportés, aux lignes et colonnes correspondantes des bottins, par le service des renseignements et ces pages étaient multicopiées et diffusées. Ce procédé est actuellement encore appliqué pour quelques services des renseignements n'ayant pas été adaptés au nouveau système pour diverses raisons. Pour ces centres, les mutations se limitent aux abonnés de l'arrondissement concerné, alors que, pour les autres régions, les microfilms sont également utilisés.

94 Nombre d'appels, temps de réponse

Le Service des renseignements nationaux 111 (11) répond à environ 38 millions d'appels par année. Le temps moyen de réponse aux questions est pour le système avec microfilms, selon une enquête antérieure, de 69,7 secondes. Avec l'ancienne méthode, le temps de 91,6 secondes était nécessaire pour l'indication de renseignements analogues.

L'accroissement continuel des demandes de renseignements et du volume d'information par place de travail a incité l'Entreprise des PTT suisses, il y a quelques années déjà, à substituer à la solution actuelle un système avec ordinateur.

95 Projet TERCO

TERCO = *TE*lefon-*R*ationalisierung durch *CO*mputer = Rationalisation du téléphone à l'aide d'ordinateurs.

Il est prévu, dans une première phase, dès le milieu de 1977, de raccorder à un ordinateur la partie rédactionnelle des annuaires téléphoniques des Directions d'arrondissement des téléphones ainsi que le Service des renseignements nationaux. Dans des étapes futures, il est envisagé de raccorder également le service des abonnements, le service des installations et des dérangements.

Configuration

Le Service des renseignements nationaux sera relié à un système d'ordinateurs interconnectés. Ce système se compose, en première étape, de trois ordinateurs IBM 370/158 opérant selon le principe OS-VS (Operating System – Virtual Storage). Les terminaux utilisés pour le Service des renseignements, au total environ 660 unités de visualisation, seront du type Thomson T-VT 6000 avec 24 lignes à 80 caractères chacune. Par unité de commande 12...16 terminaux peuvent être raccordés. Des imprimantes Diabolo type 1200 (au total environ 30) peuvent être exploitées en lieu et place d'une unité de visualisation. Ces appareils seront reliés au réseau des ordinateurs par des modems du type Racal Milgo 27 LSI.

Caractéristiques

Les informations, correspondant aux inscriptions dans l'annuaire téléphonique, sont transmises «On-Line» par le service de la rédaction au moyen des terminaux au centre des données (banque des données). Le service des renseignements peut ensuite puiser les renseignements à cette même banque des données selon les critères suivants:

- Nom
- Adresse
- Numéro d'appel
- Lieu
- Rue
- Service des secours
- Abonné et profession
- Groupement professionnel.

Les données concernant les ordres et le service des secours seront tenues à jour par

- le service des ordres et
- le service des renseignements.

Une demande à l'ordinateur se compose d'un ou plusieurs critères de recherche. Chaque critère doit être affecté d'un code caractéristique, ce qui s'obtient à l'aide d'une touche de fonction au terminal. Pour l'introduction de données dans le système, l'utilisation exclusive des lettres minuscules est aussi possible.

La sortie des données est divisée en deux parties:

- Quittance de la demande
- Données désirées.

Si une information existe, les données désirées sont reçues en caractères majuscules et minuscules, selon l'enregistrement de ces informations à la banque des données. Le format des données sur l'unité de visualisation est indépendant de l'impression dans l'annuaire téléphonique et peut, d'autre part, comprendre des informations supplémentaires telles que données historiques, indications sur l'état de service du raccordement (abonné actif, inactif, etc.).

Les mutations exigent un code de travail ainsi qu'une grille ou masque pour introduire les données. Une structuration des données à inscrire, c'est-à-dire un ordre hiérarchique des titres, sous-titres, etc., et un regroupement par ordre alphabétique ou non sont possibles. Les grilles apparaissent, selon l'emplacement des unités de visualisation, dans la langue de la région correspondante.

Le chiffre relativement élevé de 96 caractères résulte des 4 langues nationales. Pour le système TERCO les caractères suivants ont été adoptés:

- 26 majuscules A–Z
- 26 minuscules a–z
- 10 chiffres 0–9
- 17 lettres accentuées ä, à, â, ç, é, è, ê, ë, ì, î, ï, ò, ô, ö, ù, û, ü
- 17 caractères spéciaux et signes de ponctuation . , : ; / () & ' = + ∅ - * ? % et espace.

Exemple d'une demande:

Entrée:	Nom*, localité*
Sortie (quittance):	Localité*, Nom* éventuellement avec indication supplémentaire ou renvois
(Données):	Nom, prénom, profession No d'appel téléphonique, adresse

Un temps moyen pour la réponse de 2,6 secondes et au maximum de 5 secondes pour 95 % des demandes a été spécifié. Pour la sécurité de service une fiabilité très élevée a été exigée. Le mode de travail du personnel et de ce fait la qualité de service peuvent être surveillés par des unités de visualisation spéciales. Le nombre d'appels pour chaque catégorie est enregistré par intervalles déterminés et forme une statistique d'exploitation.

10 Utilisation de l'ordinateur pour le Service des renseignements internationaux

Actuellement, il n'est pas prévu de relier les centres suisses des renseignements internationaux au système TERCO. L'accès à ce système pour les administrations étrangères n'est pas encore planifié; les expériences doivent en premier lieu être faites avec le réseau suisse.

L'Entreprise des PTT suisses est cependant prête à examiner, avec les services des renseignements étrangers travaillant déjà avec des ordinateurs, la possibilité d'établir en coopération un service d'exploitation expérimental.