

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

TÉLÉCOMMUNICATIONS : TÉLÉPHONES ET AUTRES SYSTÈMES

Le feuillet n° 2 aborde le domaine de plus en plus vaste des télécommunications et ses répercussions sur le quotidien des personnes âgées.

Le domaine des communications a considérablement progressé depuis l'avènement du téléphone; il comprend aujourd'hui les télécopieurs, le courrier électronique, les dispositifs de contrôle et d'autres téléservices. L'arrivée de la télécommunication vocale, du télécopieur, de la vidéo, du traitement des données et d'autres technologies numériques a modifié les modes et les périodes de communication, mais non les raisons pour lesquelles nous communiquons. La communication avec les amis, la famille, les dispensateurs de soins et la communauté est aussi importante qu'elle l'a toujours été. Les aînés bénéficient de nouvelles technologies de communication qui leur permettent de garder contact avec leurs êtres chers, qu'ils se trouvent près ou loin d'eux.

Innovations de la téléphonie courante...

Les nouvelles technologies téléphoniques peuvent assurer une plus grande autonomie, plus de commodité et une sécurité accrue.

Les compagnies de téléphone offrent un large éventail de services et d'équipement. Sachez toutefois que la plupart ajoutent des frais à votre compte mensuel.

- ◆ Les **téléphones portatifs sans fil** nous évitent de se précipiter pour répondre à un appel dans une autre pièce. Quant aux **téléphones cellulaires**, ils sont aussi portatifs, fonctionnent à piles et n'exigent pas de câblage. Ils permettent de placer ou de recevoir des appels importants lorsque vous vous absentez de chez vous et peuvent s'avérer utiles en cas d'urgence.
- ◆ Les systèmes de **messagerie vocale** et les **répondeurs** prennent les messages des appelants lorsque vous ne pouvez répondre au téléphone. Votre compagnie de téléphone peut vous offrir un service de réponse automatisée moyennant des frais mensuels. Sinon, vous pouvez acheter un répondeur qui se branche à votre appareil. Lorsque vous enregistrez



vosre message sortant, ne dites pas que vous êtes absent et ne laissez pas entendre que vous vivez seul. Dites simplement « Vous avez rejoint le (votre numéro) et nous ne pouvons répondre à votre appel pour l'instant ». Certains aînés demandent à un membre de la famille ou à un ami ayant une voix claire et ferme d'enregistrer leur message.

- ◆ Les services **d'affichage, de mise en attente, de blocage d'appels et de dépistage d'appels** ne sont qu'un échantillon de ce que la plupart des compagnies de téléphone offrent moyennant certains frais. Consultez votre annuaire téléphonique ou communiquez avec votre compagnie de téléphone pour obtenir une explication détaillée de ces services.
- ◆ Les **services ATM et ATS** facilitent l'utilisation du téléphone pour les clients malentendants. Le **relais** est le service assuré par les compagnies de téléphone pour permettre aux utilisateurs de ATM de communiquer avec des non-utilisateurs. Les clients peuvent communiquer en tapant leur message sur un télécriteur. Un opérateur interprète ensuite le message et le transmet à l'interlocuteur.

Les **répondeurs** sont des systèmes de réponse téléphonique utilisés par de nombreuses entreprises; ils vous présentent un menu (liste de choix) à partir duquel vous devez choisir en appuyant sur les touches de votre téléphone. L'objectif est de diriger les appels vers la personne la plus indiquée, ou encore de répondre aux questions les plus fréquentes. Les répondeurs sont rentables pour les entreprises, étant donné qu'ils nécessitent un moins grand nombre de préposés aux services à la clientèle. Beaucoup de gens trouvent ces systèmes frustrants, car les choix proposés ne correspondent pas nécessairement à leur besoin et ils préféreraient parler à quelqu'un. Toutefois, si le système est bien conçu, il peut s'avérer pratique et permettre de sauver du temps.

Un répondeur bien conçu devrait donner :

- des choix clairs et simples
- la possibilité de parler à quelqu'un
- la possibilité de réécouter le menu

Si vous tombez sur un **répondeur** mal conçu, faites-le savoir à l'entreprise. Les **répondeurs** devraient servir les clients et non leur causer des frustrations.



Conseils au sujet de l'utilisation des répondeurs

- ☎ Faites votre appel lorsque vous avez suffisamment de temps et que vous êtes certain de ne pas être dérangé.
- ☎ Écoutez d'abord tous les choix et prenez en note ceux qui semblent correspondre à votre demande.
- ☎ Même si la touche « 0 » ne fait pas partie des choix offerts, appuyez tout de même sur cette touche pour tenter de joindre un représentant.
- ☎ Si les choix du menu semblent inutilement compliqués ou trop longs, faites-le savoir à l'entreprise. Il arrive que les menus soient mal conçus et que les choix ne soient pas clairs.
- ☎ Soyez patient et en cas de confusion, raccrochez simplement. L'appareil ne se préoccupe aucunement du nombre de fois que vous raccrochez ou rappelez!

Conseils au sujet du téléphone

- ☎ Ayez du papier et un stylo à portée de la main lorsque vous faites un appel, surtout si vous savez qu'un **répondeur** vous répondra (voir ci-dessus). Écrivez au préalable les principaux points que vous voulez aborder, de manière à ne pas les oublier si jamais vous devez attendre qu'une personne se libère pour vous répondre.
- ☎ Les téléphones portatifs (sans fil) sont aujourd'hui relativement peu coûteux.

Lisez attentivement les instructions qui accompagnent le téléphone. L'une des caractéristiques appréciées que possèdent la plupart est le **bouton de localisation** se trouvant sur la base. Lorsqu'on appuie sur ce bouton, le combiné émet une série de bips qui permettent de retracer le téléphone là où on l'a laissé la dernière fois.

- ☎ Il est prouvé que le fait d'utiliser un cellulaire tout en conduisant distrait grandement les conducteurs – en fait, cela est même interdit par la loi dans certaines provinces. Faites preuve de bon sens.

Avertissement : Certains téléphones cellulaires ou portatifs pourraient ne pas être sûrs, car ils émettent des signaux que peuvent capter d'autres dispositifs électroniques dans le secteur, comme des appareils de surveillance de bébé ou des scanners privés. Par conséquent, il vaut mieux ne pas les utiliser pour effectuer des appels confidentiels.

Sources :

Coughlin, Joseph F. *Technology Needs of Aging Boomers*. Issues in Science and Technology Online. Automne 1999.

À l'écoute des Canadiens et des Canadiennes, Sondage sur les communications gouvernementales. Automne 2000.

White, Jo et Ann Weatherall. *A Grounded Theory Analysis of Older Adults and Information Technology*. Educational Gerontology, 26 : pp.371-386, 2000.

Autres feuillets dans la série...

N° 1. Survol de la série

N° 2. *Télécommunications : téléphones et autres systèmes*

N° 3. Ayez l'œil sur votre argent : technologie et opérations bancaires

N° 4. Les ordinateurs : pour être branché sur Internet

N° 5. Pour le bien de votre santé : technologie et soins de santé

N° 6. Les technologies courantes sont-elles sûres?

N° 7. Les personnes âgées, un marché important!

Mots techno

ATM (téléscripteur) / ATS (appareil de télécommunication pour les sourds) - Services qui permettent aux personnes malentendantes de se servir du téléphone. Le **relais** est le service assuré par les compagnies de téléphone pour permettre aux utilisateurs de ATM de communiquer avec des non-utilisateurs. La communication se fait en dactylographiant sur le téléscripteur. Un opérateur interprète ensuite le message et le transmet à l'interlocuteur.

Carré ou tic-tac-to (#) - Symbole numéro souvent utilisé dans les répondeurs pour désigner un choix de la liste d'options.

Étoile (*) - Symbole souvent utilisé dans les systèmes de réponse automatisée pour quitter le système.

Répondeur (aussi appelé Système de réponse automatisée) - Service de télé réponse électronique qu'utilisent un grand nombre d'entreprises pour diriger votre appel vers la personne ou le service approprié et de plus en plus de bureaux de professionnels et de médecins pour attribuer les rendez-vous. La plupart vous présentent un « menu » à partir duquel faire un choix en appuyant sur les touches de votre téléphone. Ce système ne fonctionne pas avec les téléphones à cadran.

Télécopieur - Envoie et reçoit des pages imprimées ou des images par l'entremise d'une ligne téléphonique en convertissant le matériel imprimé en signaux électroniques.

Téléphone cellulaire - Téléphone sans fil, fonctionnant sans câblage.