

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

SURVOL DE LA SÉRIE

Les feuillets de renseignements de cette série portent sur les technologies qui influent sur les activités courantes des personnes âgées. Ils pourront s'avérer utiles aussi bien aux nouveaux utilisateurs de ces technologies qu'à ceux qui songent à s'y initier. Les feuillets 2 à 7 jettent un regard précis sur différentes technologies et énoncent quelques conseils et stratégies suggérés par des personnes âgées. On y met également en lumière certains mythes au sujet du vieillissement et de l'utilisation de la technologie par les aînés, en plus d'y décrire les défis avec lesquels nous sommes tous aux prises en vieillissant et les nouvelles façons de faire que nous découvrons en cours de route.

La croissance de la population âgée à l'échelle mondiale survient en même temps qu'un boum technologique. Des milliers d'aînés découvrent les nombreux avantages de la technologie. Pourtant, bien qu'elle soit censée faciliter la vie, la technologie pose des défis pour certains, étant donné que l'accomplissement d'activités courantes telles effectuer des transactions bancaires, utiliser le téléphone ou trouver de l'information sur la santé peut nécessiter de plus en plus des façons de faire inhabituelles ou différentes. La facilité d'accès, le niveau

d'alphabétisme, le coût, la conception, la confidentialité et l'attitude sont autant de facteurs qui déterminent comment on choisit d'avoir recours à la technologie.

Votre lieu de résidence peut influencer votre façon de percevoir et d'utiliser la technologie

Partout au Canada, les **guichets automatiques** sont venus remplacer plusieurs succursales bancaires et caisses populaires. Pour les aînés des régions rurales ou ceux qui aiment mieux faire affaire avec un caissier, cela peut poser un sérieux problème, surtout s'ils n'ont pas de moyen de transport pour se rendre à une banque qui offrirait tous les services.

Des lignes de communication à haute vitesse ont plus de chance d'être installées dans les secteurs les plus peuplés afin d'améliorer les services internet. À l'opposé, certaines régions isolées du Canada se battent pour conserver et améliorer un simple **service téléphonique de base**.

Le fait de vivre dans une petite communauté peut également avoir des avantages! Dans bon nombre de régions rurales, des groupes communautaires dynamiques prônent l'amélioration des services et la formation, alors que dans les centres urbains, il arrive que les gens ne se sentent pas liés d'aussi près à leur milieu.

Quelques obstacles...

- ◆ Les coûts initiaux et les frais de service subséquents empêchent plusieurs personnes de profiter des avantages des ordinateurs, des dispositifs d'intervention en cas d'urgence ou des téléphones avec afficheur.
- ◆ Certaines technologies mal conçues, comme les menus de certains systèmes de répondeur téléphonique ou les touches de guichets automatiques mal alignées par rapport au texte correspondant, en découragent l'acceptation et rendent les gens réticents à les utiliser.
- ◆ Les claviers d'ordinateur, les guichets automatiques ou les téléphones à clavier peuvent poser des problèmes pour les personnes aux prises avec certains changements physiques tels une perte visuelle ou auditive ou encore l'arthrite.
- ◆ Les perceptions selon lesquelles une technologie donnée est trop complexe ou difficile à maîtriser peuvent décourager certains aînés de l'essayer.

Les gens ne sont pas lents à s'adapter à la technologie; c'est plutôt la technologie qui est lente à s'adapter aux gens! Une bonne conception est préférable pour tous.

Mythe : Les personnes âgées ne sont pas ouvertes aux nouvelles technologies.

Pourfendeur de mythe : De récentes études ont montré que les personnes âgées sont bel et bien ouvertes aux nouvelles technologies susceptibles d'améliorer leur qualité de vie. En fait, les aînés acceptent volontiers la technologie lorsqu'elle répond à leurs besoins et qu'elle leur est bien expliquée. La technologie peut améliorer la qualité de vie des personnes âgées, et elle peut leur permettre de demeurer autonomes plus longtemps.

Sources:

- Brown, John Seely and Paul Duguid. *The Social Life of Information*. Boston: Harvard Business School Press, 2000.
- Fozard, James L., Jan Rietsema, Herman Borna and J.A.M. Graafmans. *Gerontechnology: Creating Enabling Environments for the Challenges and Opportunities of Aging*. *Educational Gerontology*, 26, 2000.
- Zimmer, Zachary and Neena L. Chappell. *Receptivity to New Technology Among Older Adults*. *Disability and Rehabilitation*, Vol. 21, No. 5/6, 1999.

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

Gérontechnologie - Domaine d'étude qui combine l'étude du vieillissement (la gérontologie) et le développement de la technologie. Son but premier est de mieux comprendre les retombées de la technologie sur une société vieillissante.

Guichet automatique - Sert à effectuer des transactions bancaires courantes telles déposer ou retirer de l'argent, transférer des fonds, obtenir le solde du compte ou un relevé des transactions effectuées et payer des factures. Les guichets sont accessibles en tout temps et vous permettent d'effectuer ces transactions au moment qui vous convient, 24 heures par jour.

Internet - Immense réseau informatique au sein duquel les ordinateurs sont reliés à des fournisseurs de service internet de manière à pouvoir échanger de l'information. L'Internet est accessible à toute personne qui a accès à un ordinateur relié à un fournisseur de service.

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.

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

AYEZ L'OEIL SUR VOTRE ARGENT : TECHNOLOGIE ET OPÉRATIONS BANCAIRES

Le feuillet n° 3 traite de certains des changements liés aux opérations bancaires courantes et des questions qui en découlent. Il renferme en outre quelques trucs sur la façon d'utiliser ces nouvelles technologies.

L'activité bancaire a changé de façon radicale au cours des dernières décennies en raison des percées technologiques. De nombreux Canadiens, y compris de plus en plus d'ânés, utilisent maintenant les services bancaires par téléphone ou par Internet, ou encore les guichets automatiques, pour effectuer leurs transactions courantes. Selon l'Association des banquiers canadiens, plus de 60 % des consommateurs font la plupart de leurs transactions bancaires par voie électronique. Cinquante deux pour cent des personnes de plus de 55 ans ont déjà utilisé un guichet automatique. Et d'autres changements sont à prévoir, par exemple les guichets commandés à la voix.

Les **guichets automatiques** sont situés à divers endroits, comme à l'intérieur ou à proximité des banques, dans les épiceries, les commerces de détail et les stations-service. Pour utiliser un guichet automatique, vous devez obtenir de votre institution bancaire un **numéro d'identification personnelle**

(NIP) et une carte bancaire.

Vous pouvez déposer ou retirer de l'argent, faire des virements vers un autre compte, régler des factures ou obtenir un imprimé de votre solde et de vos dernières transactions. La transaction la plus facile et la fréquemment effectuée dans les guichets automatiques est le retrait en espèces. Même si vous préférez faire affaire avec un caissier, les guichets peuvent : vous sauver du temps s'il y a une file au comptoir bancaire, vous donner accès aux services en tout temps et vous éviter de transporter de fortes sommes, surtout en voyage.



Les **cartes bancaires** – Vous pouvez utiliser votre carte au guichet automatique ou pour régler des achats si le détaillant possède le **service de paiement direct**. À la caisse, vous ou l'employé passerez votre carte bancaire (aussi appelée carte de débit ou carte client) dans un appareil qui transférera de façon électronique l'argent de votre

compte à celui du détaillant une fois que vous aurez entré votre **NIP** et vérifié la transaction.

Désavantages : La disposition et le fonctionnement des **guichets automatiques** et des appareils de **paiement direct (Interac)** varient grandement, ce qui peut créer de la confusion. Les particularités techniques utiles, telles la vitre anti-reflets, l'impression en gros caractères ou les claviers numériques faciles à utiliser, ne sont pas uniformes, ce qui peut décourager certains aînés de se servir des **guichets automatiques**. En outre, la mémorisation du NIP peut poser un problème pour ceux et celles qui ont des troubles de la mémoire.

Les **services bancaires par Internet** sont accessibles à partir de votre ordinateur et permettent la plupart des transactions, à l'exception des dépôts et des retraits. Vous avez besoin de votre carte bancaire et d'un mot de passe préenregistré. Vous pouvez ensuite effectuer vos transactions en tout temps dans le confort de votre foyer. Cela est pratique, rapide et de plus en plus sécuritaire.

Si vous possédez un téléphone à touches, les **services bancaires par téléphone** peuvent vous éviter une visite à la banque en vous permettant de payer des factures, d'effectuer des virements entre comptes et de vous enquêter de votre solde ou de vos dernières transactions. Vous devez choisir un mot de

passer et faire savoir à votre banque quels comptes vous souhaitez payer de cette façon. Cela est sûr et permet de sauver du temps et de l'énergie, surtout par mauvais temps. N'oubliez pas d'informer votre banque si vous changez de numéro, afin qu'elle puisse mettre à jour l'information qui vous donne accès aux services bancaires par téléphone.

Conseils au sujet des opérations bancaires

- ◆ Votre **carte bancaire**, aussi appelée **carte client**, est précieuse. Jumelée à votre **numéro d'identification personnel (NIP)**, elle donne accès à votre compte.
→ Ne laissez personne l'utiliser et ne dévoilez jamais votre NIP.
- ◆ Lors du choix de votre **NIP**, n'utilisez jamais votre date de naissance ou d'autres numéros qui pourraient être inscrits dans votre sac à main ou votre portefeuille, et ce bien qu'il soit pratique d'utiliser des chiffres et des lettres qui signifient quelque chose pour vous. Si vous devez écrire votre **NIP**, gardez-le à un endroit distinct de votre carte et faites en sorte que l'on ne puisse savoir qu'il s'agit d'un « code ». Ne paniquez pas si vous l'oubliez ou l'égarez. Rendez-vous simplement à la banque (munissez-vous de papiers d'identité) pour en choisir un autre.
- ◆ Des guichets automatiques privés « à **étiquette blanche** » sont parfois installés

dans les commerces ou les restaurants. En général, les frais d'utilisation en sont plus élevés que ceux des guichets appartenant à des banques.

- ◆ Soyez conscient de votre entourage lorsque vous êtes au guichet automatique, surtout si l'endroit est sombre. Vous pouvez demander à un parent ou un ami de vous y accompagner.
- ◆ Tirez avantage du **dépôt direct** de vos chèques de retraite ou de revenus. Cela est sûr tout en étant pratique, puisque votre argent est déposé le même jour de chaque mois dans votre compte. Vous recevez ensuite un état de compte à domicile. N'oubliez pas de vérifier votre livret ou votre état de compte pour bien vous assurer que les dépôts ont été faits.
- ◆ Lorsque vous utilisez les **services bancaires par téléphone**, vous devez lire la longue série de chiffres qui se trouve au recto de votre carte. Ce n'est ni votre NIP ni votre numéro de compte. Il peut être utile d'inscrire ce numéro avant de composer le numéro sans frais de la banque, puisqu'il est parfois difficile de le lire sur la carte. Une fois votre transaction effectuée, un message électronique vous donnera un numéro de confirmation. Inscrivez ce numéro ainsi que la date sur votre compte et conservez-le à titre de reçu.

Difficultés rencontrées par certaines personnes

Malgré la croissance des opérations bancaires électroniques, ce ne sont pas tous les consommateurs qui peuvent ou qui veulent utiliser les nouvelles technologies. En outre, des améliorations sur le plan de la conception et du fonctionnement de ces technologies s'avèrent encore nécessaires dans bien des secteurs. Toutefois, en réaction à la concurrence mondiale et à d'autres pressions au chapitre des services, les banques ferment peu à peu leurs plus petites succursales des régions rurales, ne laissant aux consommateurs d'autre choix que celui d'effectuer certaines de leurs opérations bancaires par voie électronique. Pour les Canadiens qui vivent dans ces régions et pour qui l'accès à la succursale la plus proche est difficile, voire impossible, cette tendance peut occasionner de sérieux ennuis.

Par ailleurs, le recours aux guichets automatiques ou aux services bancaires par Internet n'est pas nécessairement une option, pour d'autres raisons liées à certains effets naturels du vieillissement comme la vision affaiblie, les troubles de mémoire à court terme ou encore un sentiment de méfiance envers la technologie et l'impossibilité d'avoir accès à une formation ou à un ordinateur. Des études ont montré que tant et aussi longtemps qu'ils ne sont pas assurés de l'utilité et de la sûreté des guichets automatiques, les gens demeurent réticents à les utiliser.

Sources :

Enquête sociale générale 2000, Statistics Canada.

Association des banquiers canadiens. *En bref – Services bancaires électroniques*. Extrait le 16 avril 2001 du site <http://www.cba.ca/fr/statistics/fastfacts/abms.htm>.

Smither, Janar Al-Awar et Curt C. Braum. *Technology and Older Adults: Factors Affecting the Adoption of Automatic Teller Machines*. *Journal of General Psychology*, Provincetown, 1994.

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

Carte bancaire (aussi appelée carte client, carte d'accès, carte de débit, carte de guichet) - Carte plastifiée émise par votre banque et dont vous avez besoin pour utiliser un guichet automatique ou pour payer vos achats à l'aide du service de **paiement direct (Interac)**. Vos données bancaires personnelles sont protégées au moyen de votre numéro d'identification personnelle (NIP).

Guichet automatique - Sert à effectuer des transactions bancaires courantes telles déposer ou retirer de l'argent, transférer des fonds, obtenir le solde du compte ou un relevé des transactions effectuées et payer des factures. Les guichets sont accessibles en tout temps et vous permettent d'effectuer ces transactions au moment qui vous convient, 24 heures par jour.

NIP (numéro d'identification personnelle) - Code, formé de lettres, de chiffres, ou des deux, qui vous permet d'accéder à vos comptes bancaires à l'aide du guichet automatique, du téléphone ou d'un ordinateur.

Paiement direct (Interac) - Technologie qui vous permet d'effectuer des achats avec votre carte bancaire. Cela vous évite de transporter de l'argent comptant.

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

LES ORDINATEURS : POUR ÊTRE BRANCHÉ SUR INTERNET

Le feuillet n° 4 aborde certains des avantages et des défis que peuvent représenter les ordinateurs pour les personnes âgées.

Les personnes âgées constituent le groupe chez qui l'achat d'ordinateurs et l'utilisation d'Internet enregistrent la plus forte croissance! En 1999, 25 % des ménages dirigés par une personne de 55 à 64 ans et 10 % des personnes de 65 ans et plus utilisaient Internet à la maison. Par ailleurs, c'est chez les 65 ans et plus que l'utilisation d'Internet croît le plus rapidement.

Un **ordinateur** peut enrichir votre vie de bien des façons. Vous n'avez pas besoin d'en saisir le fonctionnement précis pour en faire l'utilisation, pas plus qu'il n'est nécessaire que vous sachiez exactement comment fonctionne



vos messages électroniques (courriels) à vos amis et à votre famille, magasiner en direct, jouer aux cartes, lire des critiques de livres ou de films, envoyer des cartes de souhaits, vérifier votre généalogie ou trouver des renseignements utiles sur la santé dans **Internet**.

vous sachiez exactement comment fonctionne votre voiture pour la conduire. Vous pouvez donc sans tout connaître du fonctionnement de votre ordinateur **expédier des messages électroniques (courriels)** à vos amis et à votre famille, magasiner en direct, jouer aux cartes, lire des critiques de livres ou de films, envoyer des cartes de souhaits, vérifier votre généalogie ou trouver des renseignements utiles sur la santé dans **Internet**.

Pensez-y...

Certaines études révèlent que l'âge n'est pas une variable explicative importante dans le fait de posséder ou non un ordinateur. La curiosité envers la technologie constitue, entre autres, un facteur plus déterminant de la possession d'un ordinateur.

Quelques définitions utiles

- ◆ L'**Internet** est un très vaste réseau informatique qui relie les ordinateurs par le biais de **fournisseurs d'accès Internet** de manière à pouvoir partager de l'information. Toute personne ayant accès à un ordinateur branché à un **fournisseur d'accès** peut naviguer sur **Internet**.
- ◆ L'information sur **Internet** est présentée sur des **pages web** qui contiennent des images, du texte et parfois des sons. En cliquant sur les 'liens' d'une page web,



vous pouvez en visiter d'autres. L'ensemble des pages web forme le **World Wide Web**, ou **Web**.

- ◆ Les **modems** sont des dispositifs intégrés ou reliés à votre ordinateur et qui vous permettent de communiquer avec d'autres ordinateurs. Ainsi, vous pouvez expédier des **messages électroniques** (des « **courriels** ») vers un autre ordinateur ou **Internet** en passant par votre ligne téléphonique, le câble ou un satellite.

Mythe : Les personnes âgées résistent et réagissent négativement au changement technologique.

Pourfendeur de mythe : Selon certaines études, l'expérience directe des personnes âgées avec les ordinateurs et la technologie peut avoir une influence positive sur leur attitude générale et leur santé mentale.

Formation et accès

Le public a accès à des ordinateurs dans n'importe quel centre du **Programme d'accès communautaire (PAC)** au Canada; on les trouve dans diverses installations publiques, notamment les bibliothèques, les centres pour personnes âgées, les écoles et les centres récréatifs. Les bénévoles qui travaillent dans les centres **PAC** assurent une formation,

expliquent comment utiliser Internet et renseignent les gens sur la formation à distance. Pour en savoir davantage, vous pouvez composer sans frais le **1-800-575-9200**. Si vous êtes malentendant, appelez au **1-800-268-6608**. Vous pouvez également visiter le site web du PAC au **<http://cap.ic.gc.ca>**.

Le programme **Étudiants bien branchés** offre partout au Canada, à peu de frais, une **formation sur Internet à l'intention des aînés**. Les quatre modules comprennent une formation de base en informatique ainsi qu'un enseignement relatif à Internet et au commerce électronique. On peut obtenir plus d'information en composant sans frais le **1-888-807-7777** ou en visitant le site web du Programme au **<http://www.scp-ebb.com>**.

Faites-le vous-même

Recherchez des **programmes de formation** abordables et dignes de confiance. Vérifiez les listes de cours auprès de votre bibliothèque locale ou communiquez avec le ministère responsable de l'éducation communautaire. Les services d'éducation communautaire des universités, collèges communautaires et commissions scolaires offrent parfois de la formation. Les organismes provinciaux ou territoriaux d'aînés peuvent aussi vous fournir des renseignements sur les cours en informatique. Bon nombre de programmes d'un coût raisonnable sont dispensés par

des bénévoles ou subventionnés par l'État. De la formation à domicile est offerte dans certains secteurs. Une fois en ligne, vous pourrez trouver à prix raisonnable des cours en informatique et sur Internet, de même qu'accéder à des ressources gratuites. Pour ce faire, essayez d'effectuer une recherche sur Internet à l'aide de termes précis comme « formation en informatique ».

Surmonter les obstacles

- ◆ Pour bon nombre de personnes âgées, l'équipement informatique neuf est trop coûteux. On peut toutefois trouver à prix raisonnable des systèmes usagés. Vous obtiendrez des suggestions à ce propos dans un centre local du **Programme d'accès communautaire (PAC)**.
- ◆ Une bonne façon d'apprendre à se servir de l'ordinateur est de chercher conseil auprès des habitués, peut-être un voisin, un ami, son petit-fils, un autre parent ou quelqu'un du centre d'aînés.
- ◆ Certaines personnes âgées peuvent avoir l'impression que les ordinateurs sont trop compliqués ou difficiles à comprendre. Elles seraient cependant étonnées de constater la rapidité avec laquelle un peu de formation et de persévérance leur permettrait d'assimiler la matière, sans oublier tout le plaisir qu'elles en

tireraient en définitive. Apprendre à utiliser un ordinateur peut être une excellente façon de se faire de nouveaux amis et de se sentir « branché » sur l'ère de l'information!

Sources :

- Le Canada en ligne - Programme d'accès communautaire (PAC) *Un Canada branché*. Extrait le 9 mai 2000 du site <http://connect.gc.ca/fr/240-f.htm>.
- Meeks, C.B. et A.L. Sweaney. Consumers' Willingness to Innovate: Ownership of Microwaves, Computers and Entertainment Products. Dans Carol B. Meeks. *Technological Change and the Elderly*. Advancing the Consumer Interest, Vol. 6, No.1, printemps 1994.
- Communication personnelle de John Ryan, bénévole du PAC, avril-mai 2001.
- Untangle the Web: Introducing Canadian Business to the Power of the Internet*, Trousse d'information du programme Étudiants bien branchés, Industrie Canada, 2001.
- White, Jo et Ann Weatherall. *A Grounded Theory Analysis of Older Adults and Information Technology*. Educational Gerontology, No 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

Coupe-feu - Dispositif de sécurité installé dans certains ordinateurs, mais pas tous, dans le but de protéger l'information en empêchant d'autres ordinateurs d'y avoir accès par le biais d'Internet. Beaucoup de réseaux sont dotés de **coupe-feu** qui assurent la protection des renseignements personnels. Si vous avez l'intention d'utiliser régulièrement Internet à partir de votre domicile, vérifiez si votre ordinateur possède déjà un logiciel coupe-feu ou si vous devez en installer un.

En direct, ou **en ligne** - Le fait d'être branché à un ordinateur ou à un système de télécommunications. Le terme **en ligne** est souvent utilisé pour désigner quelqu'un qui est connecté à Internet à un moment précis.

Fournisseur de service Internet - Entreprise qui offre aux particuliers et à d'autres entreprises l'accès à Internet et à d'autres services connexes

Pirate informatique - Terme que certains utilisent pour désigner un « habile programmeur » et d'autres, pour parler de « quelqu'un qui tente de s'infiltrer dans les systèmes informatiques ».

Virus informatique - Code de programmation qui est transmis à votre ordinateur par le biais d'une annexe à un message électronique qui est infectée, d'un document téléchargé à partir d'un site web infecté ou d'un fichier se trouvant sur une disquette infectée. Les virus peuvent entraver le fonctionnement de votre ordinateur et il arrive souvent qu'ils soient conçus pour se transmettre automatiquement à d'autres utilisateurs. Vous pouvez protéger votre ordinateur en vous procurant un logiciel de détection des virus (ou antivirus).

World Wide Web - L'ensemble des ressources et des utilisateurs d'Internet qui utilisent le protocole de transfert hypertexte (HTTP). Le Web est l'univers de l'information accessible sur le réseau, une incarnation de la connaissance humaine.

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

POUR LE BIEN DE VOTRE SANTÉ : TECHNOLOGIE ET SOINS DE SANTÉ

Le feuillet n° 5 traite de l'incidence de la technologie sur l'accès à l'information en matière de santé et de soins et présente des conseils sur la façon d'évaluer cette information.

La technologie a considérablement modifié le profil des soins de santé au Canada. Elle influe sur la façon dont nous obtenons et utilisons l'information sur la santé. Les changements qu'elle apporte s'observent à tous les échelons, depuis la communication avec votre médecin jusqu'à la prestation de services de santé sur de grandes distances. Vous avez de plus en plus de possibilités d'obtenir davantage d'information sur vos problèmes de santé. Pour certaines, il s'ensuit toutefois une plus grande confusion quant aux moyens d'obtenir de l'information et à la précision de cette information.

Se servir d'Internet à des fins de santé

Selon certaines études, jusqu'aux deux tiers des internautes ont déjà recherché de l'information en ligne sur les soins de santé. Le soutien en direct et les discussions de

groupe peuvent donner du réconfort et procurer de l'information utile. Toutefois, l'Internet ne peut remplacer le contact en personne avec des professionnels de la santé. Il importe de tenir votre médecin au courant de tout changement dans votre état de santé.

Précautions relatives à l'information sur le web

L'Internet est une précieuse source d'information sur la santé, mais n'est pas réglementé. Certains renseignements qu'on y retrouve sont faux, tandis que d'autres sèment la confusion ou peuvent viser à tirer profit des gens vulnérables en leur vendant des produits inutiles ou, pire encore, en leur fournissant des conseils nuisibles. Vérifiez l'information d'Internet auprès de vos proches ou d'un professionnel de la santé. Voici quelques lignes directrices précises qui peuvent vous aider à déterminer si les renseignements trouvés sont dignes de confiance.

Pour cerner les renseignements fiables sur Internet : lignes directrices

- ◆ Le site doit préciser le nom de l'auteur, son rang professionnel et la façon de le contacter.
- ◆ Tous les renseignements doivent être actuels et la date de la dernière mise à jour du site doit être indiquée.
- ◆ Le site doit comporter des avertissements clairement formulés selon lesquels, par exemple, les renseignements fournis ne remplacent pas une visite chez le médecin
- ◆ Tout parrainage commercial ou frais exigé doit être clairement précisé.
- ◆ Vérifiez les listes de sites web fiables auprès de votre médecin, des organismes locaux pour personnes âgées et du ministère provincial de la Santé.

Le site web du Réseau canadien de la santé contient des renseignements fiables sur la santé, de même que des listes de contrôle plus détaillées qui vous aideront à évaluer l'information trouvée sur Internet. L'adresse du site est : <http://www.reseau-canadien-sante.ca>.

Un **dispositif d'intervention en cas d'urgence** est un petit appareil qui se porte

souvent autour du cou ou fixé aux vêtements. Le porteur peut appuyer sur le bouton s'il a besoin d'aide. Une fois activé, le dispositif envoie un signal à un petit émetteur installé au domicile, qui alerte un centre d'intervention. Un préposé du centre avise alors un parent ou un voisin, ou encore envoie une ambulance chez le client. Ce service est offert à coût raisonnable dans la plupart des régions.

Prendre rendez-vous chez le médecin : qu'est-ce qui a changé?

Bon nombre de médecins et d'autres professionnels ont maintenant recours au répondeur pour recevoir et acheminer les appels. (Voir le feuillet no 2 pour plus de détails sur les répondeurs). Vous aurez parfois à choisir parmi une liste d'options avant de parler à quelqu'un. À l'occasion, vous devrez attendre que la réceptionniste puisse prendre votre appel. Il est utile, avant même de composer le numéro, d'écrire les principaux points que vous souhaitez aborder et d'avoir en main le numéro de votre carte santé; ayez aussi du papier et un stylo à la portée de la main pour noter au besoin l'information que l'on vous donnera.

Autres modes d'accès à l'information sur la santé

Dans certaines régions, la prestation de services de santé par le biais, par exemple, d'un réseau informatique, de la vidéoconférence ou de la téléconférence a connu un grand succès. Dans bien des régions rurales du Canada, cependant, cette technologie n'est pas encore accessible ou nécessite des améliorations. Ces difficultés s'aplaniront avec les progrès technologiques.

Même si vous n'utilisez pas vous-même l'Internet, les professionnels de la santé et les dispensateurs de soins peuvent profiter de la mine de renseignements qui s'y trouvent. Ce véhicule peut faciliter l'échange d'information, d'expérience clinique, de tests de diagnostic et de résultats entre dispensateurs de soins.

Communiquez avec le service de santé de votre localité pour savoir ce qui se fait dans votre secteur.

Sources:

- Industrie Canada. *Rapport sur l'industrie de la télésanté au Canada*. Extrait le 12 mars 2001 du site <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/it05497f.html>.
- Santé Canada. Direction générale de l'information, de l'analyse et de la connectivité. Bureau de la santé et l'infomoute. *Les technologies de l'information et des communications au service de la santé*. Ottawa : 2000.
- Cubberley, Maureen et Stan Skrzyszewski. *Seniors' Connectivity: Health and the Internet*. Dans *Background Papers: Seniors' Connectivity Strategy*. Document préparé pour la Direction générale des applications de l'autoroute de l'information, Industrie Canada, septembre 2000.
- Site web du Réseau canadien de la santé, <http://www.reseau-canadien-sante.ca/html/helpf/netinfof.html>. Extrait en avril 2001.

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

Dispositif d'intervention en cas d'urgence - Petit appareil qui se porte souvent autour du cou ou fixé aux vêtements. Le porteur peut appuyer sur le bouton s'il a besoin d'aide. Une fois activé, le dispositif envoie un signal à un centre d'intervention et un préposé du centre avise alors un parent ou un voisin, ou encore envoie une ambulance chez le client. Ce service est offert moyennant certains frais dans certaines régions.

Dossier de santé électronique (DES) - Versions électroniques des dossiers individuels des patients incluant leurs antécédents médicaux et les résultats des tests qu'ils ont subis. Grâce aux DES, on peut transmettre des renseignements médicaux entre divers endroits par voie électronique (p. ex., de l'hôpital au bureau du médecin).

En direct, ou en ligne - Le fait d'être branché à un ordinateur ou à un système de télécommunications. Le terme **en ligne** est souvent utilisé pour désigner quelqu'un qui est connecté à Internet à un moment précis.

Internet - Immense réseau informatique au sein duquel les ordinateurs sont reliés à des fournisseurs de service internet de manière à pouvoir échanger de l'information. L'Internet est accessible à toute personne qui a accès à un ordinateur relié à un fournisseur de service.

Répondeur (aussi appelé Système de réponse automatisée) - Service de téléréponse 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.

Télémédecine (également appelée **télesanté**) - Utilisation de la technologie de l'information ou des réseaux informatiques pour assurer des services de santé et livrer de l'information à distance. Les télésoins à domicile, la vidéoconférence et les dossiers de santé électroniques sont tous des composantes de la télesanté et font appel à la technologie de l'information pour la prestation des services.

Télésoins à domicile - Fournissent aux professionnels de la santé un moyen de dispenser des soins et de l'information aux patients à domicile et de faire un monitoring. Au moyen de technologies des télécommunications comme l'Internet, le système de télésoins à domicile permet aux dispensateurs de soins de communiquer aussi souvent que nécessaire avec les patients.

Vidéoconférence - Permet à des personnes se trouvant dans des endroits très différents de communiquer entre elles en s'entendant et en se voyant dans des salles munies de systèmes spéciaux de microphones, de haut-parleurs, de caméras et de projecteurs. La vidéo interactive à deux voies utilise les lignes téléphoniques pour transmettre simultanément, en direct, la vidéo, le son et des images fixes.

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

LES TECHNOLOGIES COURANTES SONT-ELLES SÛRES?

Le feuillet n° 6 porte sur les questions de sécurité liés aux technologies courantes.

L'émurgence de nouvelles technologies a engendré de nouvelles façons de commettre des crimes. Depuis les méfaits perpétrés par voie électronique jusqu'aux organismes de bienfaisance frauduleux, la technologie offre aux criminels de nouveaux outils. Elle fait toutefois également partie de la solution, puisque les entreprises, les banques, les organismes, les services policiers et les gouvernements échangent de l'information et prennent des mesures pour enrayer le crime. Les institutions bancaires et les fournisseurs de services internet ont défini des codes et des mots de passe ainsi que des systèmes de chiffrement pour protéger leur clientèle. Bien que certaines manœuvres criminelles et frauduleuses visent directement les personnes âgées, il y a certaines règles fort simples que vous pouvez suivre afin de réduire grandement les risques de « vous faire avoir ». Bien sûr, la meilleure protection consiste à être prudent au moment d'effectuer une transaction qui met en cause une somme d'argent ou des renseignements personnels.

Conseils au sujet des services bancaires automatisés



- ◆ Prenez garde aux gens qui vous entourent lorsque vous êtes dans une file ou devant le guichet.
- ◆ Soyez discret au moment d'inscrire votre numéro d'identification personnelle (NIP) au guichet automatique ou chez un détaillant. Cachez le clavier numérique avec votre corps ou votre main.
- ◆ N'écrivez pas votre NIP et ne le confiez à personne. Si vous devez l'écrire, gardez-le dans un endroit distinct de votre carte.
- ◆ Assurez-vous de ne pas laisser votre carte ou votre argent dans la machine.
- ◆ Si vous avez besoin d'aide, ne vous adressez pas à la personne derrière vous. Entrez dans la banque et parlez à un employé.

- ◆ Conservez tous vos reçus de transaction afin de vérifier votre livret ou votre état de compte mensuel.

Conseils touchant la sécurité sur Internet

- ◆ Effacez sans l'ouvrir tout message (courriel) non sollicité (message poubelle) venant de personnes ou de compagnies inconnues.
- ◆ Si vous achetez en ligne, faites affaire avec des compagnies réputées qui fournissent de l'information claire sur la façon de les rejoindre et qui garantissent la sécurité des transactions.
- ◆ Demandez à toute compagnie inconnue de vous fournir des références et faites-en la vérification avant d'effectuer des achats.
- ◆ Recherchez en haut ou en bas de l'écran de votre ordinateur un symbole illustrant une clé intacte ou un cadenas fermé pour indiquer que vous vous trouvez dans un environnement sécurisé au moment d'entrer l'information sur votre carte de crédit.
- ◆ Si vous visitez des forums ou des groupes de discussion, ne donnez pas spontanément certains renseignements personnels comme votre nom, votre numéro de téléphone ou votre adresse.



- ◆ Si vous visitez l'Internet régulièrement, renseignez-vous sur les logiciels coupe-feu qui vous protégeront des pirates informatiques, ou vérifiez si votre ordinateur est muni de dispositifs de sécurité. Pour détecter les virus dans les pièces jointes aux courriels, sauvegardez-les d'abord sur une disquette, puis soumettez-les à votre programme antivirus.

Télémarketing frauduleux

Bien qu'il existe un grand nombre de firmes de télémarketing légitimes, on démasque une entreprise frauduleuse toutes les 48 heures. En 2000, plus de 50 % des victimes canadiennes déclarées avaient plus de 60 ans et plus de 60 % d'entre elles étaient des femmes. Les entreprises légitimes ne font pas pression sur la clientèle et ne se contentent pas de demander de l'argent; elles vous envoient de l'information écrite et vous donnent amplement de temps pour prendre une décision.

PhoneBusters est un centre national d'appel contre le télémarketing trompeur qui est exploité depuis 1993 par la Police provinciale de l'Ontario. En plus de renseigner le public, **PhoneBusters** recueille des données probantes et des statistiques sur les victimes et diffuse ces renseignements aux organismes d'application de la loi. Il existe maintenant une nouvelle cassette vidéo intitulée « **Combattez la fraude par**

téléphone - C'est un piège! », dont vous pouvez obtenir copie gratuitement en téléphonant au **1-888-654-9426**. Vous pouvez également demander qu'un exposé soit livré à votre organisme.

SeniorBusters est un groupe de bénévoles qui travaillent pour PhoneBusters et fournissent de l'information et du soutien téléphonique aux personnes âgées ayant pu être victimes de fraude téléphonique. Pour signaler une fraude ou obtenir de l'information, vous pouvez communiquer avec **PhoneBusters** ou **SeniorBusters** au **1-888-654-9426**. Vous pouvez également visiter leur site Web à **www.phonebusters.com**.

Méfiez-vous...

- ◆ des prix que vous auriez soi-disant remportés sans même avoir participé à un concours;
- ◆ de la nécessité de payer « un montant minime » ou des frais d'expédition pour recevoir votre prix;
- ◆ des promesses de prix de valeur en retour d'un achat peu coûteux;
- ◆ des numéros 1-900. Ils engendrent des frais automatiques élevés - vérifiez le numéro auprès du Bureau d'éthique commerciale ou de PhoneBusters;
- ◆ des appels téléphoniques d'une personne qui prétend être un inspecteur de banque ou un agent de police - raccrochez et communiquez avec votre banque;

- ◆ des transactions où on vous demande votre numéro de carte de débit ou votre numéro d'assurance sociale sans raison valable.

La **protection de la vie privée du consommateur** est devenue une préoccupation de premier plan pour bon nombre de Canadiens, compte tenu de la prolifération des cartes de débit, des services bancaires par téléphone et par Internet, des programmes de primes d'achat et des autres méthodes électroniques de stockage d'information. Protégez vos renseignements personnels — le numéro d'assurance sociale, le numéro de carte santé, les numéros de comptes et même l'état matrimonial constituent de l'information privée!

**La meilleure façon de contrer la fraude est de la prévenir.
Soyez informé. Soyez préparé.
Soyez alerte!**

Sources :

- Partners Against Consumer Telefraud. *Don't Fall for a Telephone Line!: Working to Reduce Telemarketing Fraud in Nova Scotia*. (Brochure)
- Guide du consommateur canadien. Ottawa : Industrie Canada, 1999. No de cat. C2-422/1999F.
- Lindsay, Colin. *Un portrait des aînés au Canada*, 3^e édition. Ottawa : Statistique Canada, 1999. No de cat. 85-519F.
- Statistiques sur la fraude téléphonique, site web de Phonebusters. Information extraite le 11 mai 2001 de www.phonebusters.com/Fr/Statistics/canada_stats7_2000.html.

Autres feuillets dans la série

- No 1. Survol de la série
- No 2. Télécommunications : téléphones et autres systèmes
- No 3. Ayez l'œil sur votre argent : technologie et opérations bancaires
- No 4. Les ordinateurs : pour être branché sur Internet
- No 5. Pour le bien de votre santé : technologie et soins de santé
- No 6. *Les technologies courantes sont-elles sûres?*
- No 7. Les personnes âgées, un marché important!

Mots techno

Chiffrement - Conversion ou embrouillage des données informatiques ayant pour objet de protéger l'information que vous transmettez lors d'une transaction délicate comme l'utilisation de services bancaires sur Internet ou un achat en direct avec une carte de crédit.

Coupe-feu - Dispositif de sécurité installé dans certains ordinateurs, mais pas tous, dans le but de protéger l'information en empêchant d'autres ordinateurs d'y avoir accès par le biais d'Internet. Beaucoup de réseaux sont dotés de **coupe-feu** qui assurent la protection des renseignements personnels. Si vous avez l'intention d'utiliser régulièrement Internet à partir de votre domicile, vérifiez si votre ordinateur possède déjà un logiciel coupe-feu ou si vous devez en installer un.

En direct, ou en ligne - Le fait d'être branché à un ordinateur ou à un système de télécommunications. Le terme **en ligne** est souvent utilisé pour désigner quelqu'un qui est connecté à Internet à un moment précis.

Fournisseur de service Internet - Entreprise qui offre aux particuliers et à d'autres entreprises l'accès à Internet et à d'autres services connexes.

Guichet automatique - Sert à effectuer des transactions bancaires courantes telles déposer ou retirer de l'argent, transférer des fonds, obtenir le solde du compte ou un relevé des transactions effectuées et payer des factures. Les guichets sont accessibles en tout temps et vous permettent d'effectuer ces transactions au moment qui vous convient, 24 heures par jour.

Internet - Immense réseau informatique au sein duquel les ordinateurs sont reliés à des fournisseurs de service internet de manière à pouvoir échanger de l'information. L'Internet est accessible à toute personne qui a accès à un ordinateur relié à un fournisseur de service.

Message poubelle (courriel non sollicité) - Ce genre de message abonde sur Internet, où l'on transmet de multiples exemplaires d'un même message afin qu'il parvienne à des personnes qui, autrement, n'auraient pas choisi de le recevoir.

NIP (numéro d'identification personnelle) - Code, formé de lettres, de chiffres, ou des deux, qui vous permet d'accéder à vos comptes bancaires à l'aide du guichet automatique, du téléphone ou d'un ordinateur.

Pirate informatique - Terme que certains utilisent pour désigner un « habile programmeur » et d'autres, pour parler de « quelqu'un qui tente de s'infiltrer dans les systèmes informatiques ».

Virus informatique - Code de programmation qui est transmis à votre ordinateur par le biais d'une annexe à un message électronique qui est infectée, d'un document téléchargé à partir d'un site web infecté ou d'un fichier se trouvant sur une disquette infectée. Les virus peuvent entraver le fonctionnement de votre ordinateur et il arrive souvent qu'ils soient conçus pour se transmettre automatiquement à d'autres utilisateurs. Vous pouvez protéger votre ordinateur en vous procurant un logiciel de détection des virus (ou antivirus).

Dans cette série, le masculin est employé comme genre neutre dans le but d'alléger les textes; on ne doit y voir aucune discrimination.

Utiliser la technologie? Certainement!

FEUILLETS DE RENSEIGNEMENTS

SUR LES TECHNOLOGIES COURANTES ET LES ÂNÉS CANADIENS

LES PERSONNES ÂGÉES, UN MARCHÉ IMPORTANT!

Le feuillet n° 7 porte sur la taille, la diversité et l'impact économique de la population âgée.

De qui s'agit-il?

En 1999, 3,7 millions de personnes, ou 12,3 % des Canadiens, avaient plus de 65 ans. D'ici à 2031, 22 %, ou neuf millions, feront partie de cette catégorie d'âge. Le pouvoir de consommation des personnes âgées s'accroît. Bien qu'elles aient grandi sans ordinateur, téléphone cellulaire, guichet automatique, magnétoscope ou magnétophone, elles utilisent pourtant certaines de ces technologies, et parfois même toutes, quotidiennement. En fait, c'est chez les consommateurs âgés que les ventes d'ordinateurs et de services internet enregistrent la plus forte croissance.

Pensez-y...

Les progrès rapides de la technologie et l'accroissement de la population vieillissante surviennent au même moment. La technologie peut faciliter la vie de tous les jours des personnes âgées en leur offrant des solutions à leurs problèmes et des occasions d'acquérir une plus grande autonomie.

Pourtant, elles sont rarement consultées à propos du perfectionnement de la technologie, et ce même si le marché croissant qu'elles représentent est en train de changer la face de l'économie.

En tant que société, nous devons régler certaines questions, comme celles du coût, de la conception et de la formation, liées à un accès inégal à la technologie, particulièrement si cette dernière peut influencer sur l'autonomie ou la qualité de vie des citoyens âgés.

L'élaboration de tout système ou produit technologique devrait faire appel à la participation de l'utilisateur à toutes les étapes, de l'évaluation des besoins à la conception initiale et à l'évaluation du produit. En général, les personnes âgées ont été exclues de ces processus d'élaboration, de conception et d'évaluation de technologies qu'elles sont par ailleurs souvent encouragées ou tenues d'utiliser, tels les **guichets automatiques**, les ordinateurs ou les **répondeurs**. L'un des plus grands défis de l'avenir consiste à créer des normes et des lignes directrices inclusives pour les industries qui fabriquent des produits

et des technologies à l'intention d'une société vieillissante. Les aînés peuvent bénéficier de la nouvelle technologie s'ils ont un mot à dire dans sa conception et des choix à faire quant à son utilisation.

Données économiques

On observe de grandes différences sur le plan du revenu entre les personnes âgées. En tant que groupe, elles sont aujourd'hui bien plus à l'aise financièrement que ne l'étaient les générations précédentes. Tout en tenant compte de l'inflation, le revenu des aînés a augmenté beaucoup plus rapidement que celui de tout autre groupe d'âge depuis les années 1980; il était en effet de 18 % plus élevé en 1997 qu'en 1981. Ces consommateurs disposent peut-être de plus de temps pour trouver le produit ou le service qui leur en donne le plus pour leur argent. Par ailleurs, leurs revenus sont en moyenne inférieurs à ceux de tous les autres groupes d'âge à l'exception des 15 à 24 ans. Pour l'industrie, les aînés représentent un marché intéressant, bien averti. Pour beaucoup d'aînés, le fait d'avoir un revenu fixe signifie qu'ils doivent se montrer prudents dans leurs dépenses s'ils veulent joindre les deux bouts et en obtenir le plus possible pour leur argent.

Communiquer avec les entreprises, les banques et les organismes gouvernementaux

Étant donné que de plus en plus d'aspects de notre quotidien dépendent de la technologie, il est primordial de ne pas exclure les personnes âgées et de ne pas nuire à leur pleine intégration à la société. Une communication efficace avec tous les fournisseurs de services s'avère essentielle, que ce soit par courriel, par téléphone, par **télécopieur** ou par simple lettre. Les Canadiens devraient exprimer leur point de vue aux entreprises, banques ou ministères gouvernementaux ayant recours à une technologie ou à des services mal conçus. De nombreux organismes accueillent favorablement tout commentaire constructif à propos de leurs services et sont même tout à fait prêts à discuter avec vous de points particuliers. Pour obtenir satisfaction, il faut souvent persister. Si nécessaire, reformulez votre plainte ou votre demande

Les aînés ne sont pas tous pareils!

Les personnes âgées sont plus différentes les unes des autres que ne le sont les plus jeunes. La façon dont chacun vieillit est unique et dépend d'un grand nombre de facteurs, tels les antécédents familiaux, l'origine ethnique, la culture, l'éducation, le revenu, l'expérience de travail, l'état de santé et le niveau de dépendance. Les personnes dans la soixantaine ont grandi et vécu à une époque bien différente de celle des personnes de 80 ans et plus. Il est donc normal qu'elles aient des croyances, des attentes et des besoins différents, et elles ne devraient donc pas être traitées comme un groupe homogène de consommateurs.

et portez votre expérience à l'attention d'organismes d'aînés.

Les aînés ont de l'influence

Vous êtes-vous déjà arrêté à penser à l'influence qu'exercent les personnes âgées dans bien des domaines? Beaucoup d'adultes se fient aux recommandations et aux conseils d'amis ou de parents plus âgés quand vient le temps de faire un achat majeur ou de prendre d'importantes décisions. Les aînés constituent aussi une force considérable au sein du secteur bénévole. Au Canada, on estime que la valeur économique des activités bénévoles des personnes âgées représente entre 764 millions et 2,3 milliards de dollars par année. Les aînés apportent d'importantes contributions à l'économie. Ils consacrent en général de plus fortes sommes que les jeunes à l'achat de cadeaux et aux dons de charité.

Une réalité que l'industrie ne peut se permettre d'ignorer

Demeurer actifs, explorer de nouvelles avenues ou toucher des revenus supplémentaires sont autant de bonnes raisons qu'ont les personnes âgées de continuer à travailler et de poursuivre leurs activités bénévoles. De fait, certains chercheurs croient que les travailleurs âgés seront encore plus nécessaires dans l'avenir en raison du moins grand nombre de jeunes adultes qui accèdent au marché du travail. La technologie en milieu de travail devra

être adaptée aux changements normaux liés au vieillissement, comme les troubles auditifs, la détérioration visuelle et la mobilité restreinte. Investir dans la technologie pour une société vieillissante est une situation où tout le monde gagne, puisqu'elle jette les bases d'un environnement plus inclusif et plus facile à utiliser, et ce pour tous les groupes d'âge. L'Association canadienne de normalisation élabore actuellement une ligne directrice, *Design for Aging*, qui servira de référence générale pour la conception de produits, de services et d'environnements adaptés à une société vieillissante. Elle vient également de publier une norme sur l'aménagement pour accès facile des **guichets automatiques**.

Au cours des 25 prochaines années, un Canadien sur quatre sera âgé de plus de 60 ans. Cela devrait suffire à changer le monde qui nous entoure!

Sources :

- Baldi, Renee A. *Training Older Adults to Use the Computer: Issues Related to the Workplace, Attitudes and Training*. Educational Gerontology, Vol. 23, 1997.
- Réseau pour la promotion de la santé communautaire atlantique. *Aging: Debunking the Myths*. CHP Notes, No. 2, 1999.
- Coughlin, Joseph F. *Technology Needs of Aging Boomers*. Issues in Science and Technology Online. Automne 1999.
- Santé Canada. Division du vieillissement et des aînés. *Communiquer avec les aînés : conseils et techniques*. Ottawa : 1999.
- Lindsay, Colin. *Un portrait des aînés au Canada*, 2^e édition. Ottawa : Statistique Canada, 1999. No de cat. 89-519-XPE.
- MacLellan, Marlene. *Attitudes, Values and Beliefs about Aging*. Halifax: Nova Scotia Centre on Aging, L'Université Mont Saint Vincent, 1998.
- Conseil consultatif national sur le troisième âge. *1999 et après. Les défis d'une société canadienne vieillissante*. Ottawa : 1999.

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

Gérontechnologie - Domaine d'étude qui combine l'étude du vieillissement (la gérontologie) et le développement de la technologie. Son but premier est de mieux comprendre les retombées de la technologie sur une société vieillissante.

Guichet automatique - Sert à effectuer des transactions bancaires courantes telles déposer ou retirer de l'argent, transférer des fonds, obtenir le solde du compte ou un relevé des transactions effectuées et payer des factures. Les guichets sont accessibles en tout temps et vous permettent d'effectuer ces transactions au moment qui vous convient, 24 heures par jour.

Internet - Immense réseau informatique au sein duquel les ordinateurs sont reliés à des fournisseurs de service internet de manière à pouvoir échanger de l'information. L'Internet est accessible à toute personne qui a accès à un ordinateur relié à un fournisseur de service.

Répondeur (aussi appelé Système de réponse automatisée) - Service de téléréponse 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.