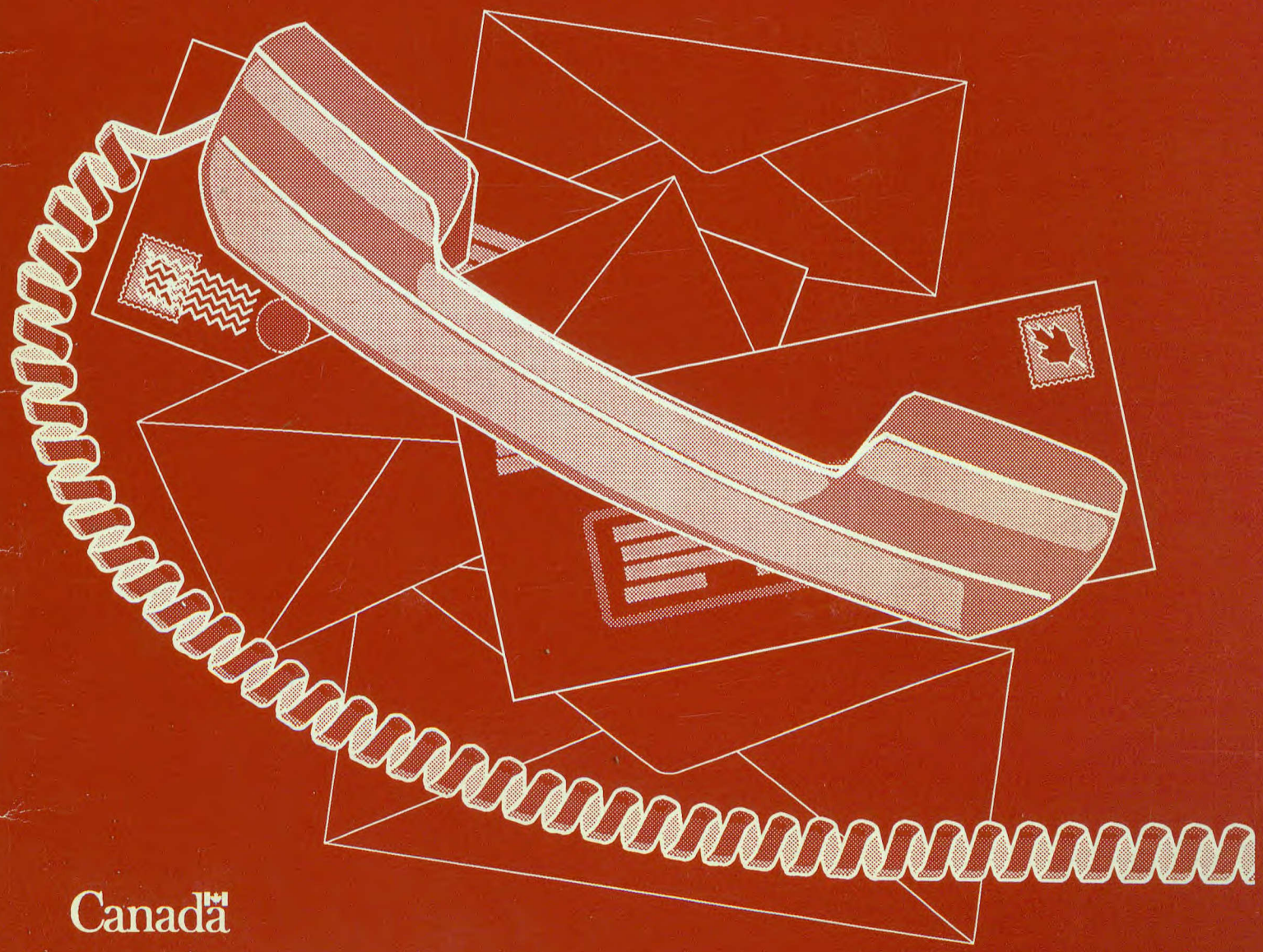
Communications
Canada

Agence des télécommunications
gouvernementales

Lignes directrices concernant l'implantation du Service fédéral d'audio-messagerie (SFAM)



Canada

CACC / CCAC
36916

GUIDELINES FOR THE IMPLEMENTATION OF THE GOVERNMENT VOICE MESSAGING SERVICE = LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT L'IMPLANTATION DU SERVICE FEDERAL D'AUDIO-MESSAGERIE

TK
7882
S65
G85
1990

DATE DUE

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT L'IMPLANTATION DU SERVICE FÉDÉRAL D'AUDIO-MESSAGERIE

Agence des télécommunications
gouvernementales
Novembre 1990

Vous pouvez obtenir des exemplaires de cette publication en communiquant avec :

Planification et Coordination
Agence des télécommunications gouvernementales
9e étage, Édifice Journal nord
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8

Téléphone : (613) 990-2311
Télécopieur : (613) 952-1231
Adresse du Service METD : GTA.DPC

Nota : Dans le présent texte, toute désignation au masculin s'entend également du féminin.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 INTRODUCTION 1

2.0 OBJET 1

3.0 LE SCÉNARIO LE PLUS RÉPANDU 1

4.0 QUE COMMANDER 2
- 4.1 Renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation 2
- 4.2 Appels en attente 2
- 4.3 Indication de message en attente 3
- 4.4 Renvoi au poste de réserve 3

5.0 UTILISATION DU SFAM PAR LES HAUTS FONCTIONNAIRES 4

6.0 RENVOI DE TOUS LES APPELS À UNE PERSONNE AYANT UNE BOÎTE VOCALE . . . 4
- 6.1 Abonnés du SFAM 4
- 6.2 Non-abonnés 4

7.0 LORSQUE LE CONTACT PRINCIPAL EST AVEC LE PUBLIC 5

8.0 MESSAGES D'ACCUEIL PERSONNELS 6

9.0 FORMATION 7

10.0 IMPLANTATION 7

11.0 CATÉGORIES DE SERVICES 7

12.0 SÉCURITÉ 8

13.0 INSCRIPTION DANS L'ANNUAIRE 9

ANNEXES

A - DESCRIPTION DE L'AUDIO-MESSAGERIE A1
B - AUTRES CONFIGURATIONS POSSIBLES B1
C - MODÈLES DE MESSAGES D'ACCUEIL PERSONNELS C1
D - GLOSSAIRE D1

1.0 INTRODUCTION

Les systèmes d'audio-messagerie offrent aux utilisateurs deux principaux services : l'audio-messagerie proprement dite et le répondeur téléphonique automatique. Les gens ont souvent tendance à confondre les systèmes d'audio-messagerie et les répondeurs téléphoniques. Les multiples fonctions de l'audio-messagerie et sa vaste gamme de caractéristiques, en font un système beaucoup plus efficace que le simple répondeur. On recommande vivement d'encourager les utilisateurs à se servir des fonctions d'audio-messagerie du service qui permettent aux messages vocaux d'être traités plus ou moins de la même manière que les messages écrits.

Avec l'audio-messagerie, les messages vocaux peuvent être traités plus ou moins de la même manière que les messages écrits.

2.0 OBJET

L'objet du présent document est de servir de guide pour l'implantation du Service fédéral d'audio-messagerie (SFAM). Il s'adresse au lecteur qui connaît les rudiments de l'audio-messagerie et de ses applications. Les lecteurs qui veulent obtenir des renseignements de base sur l'audio-messagerie en général et le SFAM en particulier sont priés de se reporter à l'Annexe A.

Un guide pour l'implantation peut rendre l'audio-messagerie plus efficace.

Bien que l'audio-messagerie soit d'une compréhension et d'un usage faciles, elle doit être implantée selon les règles si on veut en retirer toute l'utilité. L'absence de procédures d'exploitation appropriées ou leur non-application pendant l'implantation du service peut entraîner des problèmes ennuyeux et inutiles tant pour les abonnés du service que pour les personnes de l'extérieur qui appellent. Il est donc vivement recommandé de respecter strictement les lignes directrices exposées dans le présent document.

3.0 LE SCÉNARIO LE PLUS RÉPANDU

L'audio-messagerie se prête à de multiples configurations et usages, mais la structure ci-après s'est révélée la plus utile pour les abonnés de la fonction publique n'ayant pas de secrétaire personnelle, en plus d'être la mieux reçue :

- le téléphone est en mode *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation* et renvoie tous les appels au centre d'audio-messagerie;
- l'appareil est muni d'un voyant lumineux qui clignote lorsqu'un nouveau message est dans la boîte vocale (s'il est impossible d'installer un voyant lumineux sur l'appareil, un signal sonore entrecoupé peut être activé);
- un mécanisme de *renvoi au poste de réserve* désigné (habituellement une secrétaire ou une réceptionniste) est mis en oeuvre dans le bureau.

Renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation, un voyant lumineux annonçant un nouveau message et renvoi au poste de réserve.

Bien que ce scénario réponde aux besoins de la plupart des abonnés, des mesures particulières s'imposent dans certains cas. On trouvera à l'Annexe B l'exposé de quelques cas qui peuvent aider à évaluer les besoins des utilisateurs et à y répondre.

4.0 QUE COMMANDER

Le scénario le plus répandu qui a été décrit ci-dessus peut être réalisé en commandant ou en obtenant par conversion les fonctions téléphoniques et de messagerie suivantes :

4.1 **Renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation :** Si un appel est reçu quand la ligne est occupée ou si on n'y a pas répondu après que le téléphone a sonné un certain nombre de fois (habituellement trois), l'appel peut être renvoyé directement à la boîte vocale.

Grâce à cette caractéristique, les abonnés n'ont pas à se rappeler de renvoyer leurs appels à la boîte vocale avant de quitter le bureau ou de supprimer le mode renvoi à leur retour.

Des frais lors de l'installation, mais pas de frais mensuels subséquents.

La plupart des fonctionnaires ont déjà la fonction *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation* dans leur appareil téléphonique. Cette fonction, programmée par la compagnie de téléphone, permet de renvoyer automatiquement les appels auxquels ils ne peuvent répondre à leur secrétaire ou à un collègue. Si les abonnés veulent que leurs appels soient acheminés automatiquement vers leur boîte vocale plutôt qu'à la secrétaire, la compagnie de téléphone devra modifier le programme pour y insérer à la place le numéro de téléphone du centre du Service d'audio-messagerie.

On peut commander ou modifier cette fonction en s'adressant à l'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG)/Bell; des frais sont perçus lors de l'installation, mais il n'y a pas de frais mensuels subséquents.

4.2 **Appels en attente :** Ceux dont le téléphone est doté de la fonction *appel en attente* peuvent faire installer la fonction *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation* à une boîte vocale. Dans ce cas, le second appel déclenchera la sonnerie si la ligne est occupée et, s'il n'y a pas de réponse, il sera renvoyé à la boîte vocale.

Des frais à l'installation mais pas de frais mensuels subséquents.

Les abonnés qui ont déjà la fonction *appel en attente* peuvent demander à l'ATG/Bell de remplacer le numéro déjà programmé par celui du centre du Service d'audio-messagerie. Ceux qui veulent obtenir la fonction *appel en attente* doivent la demander à l'ATG/Bell.

Pour la fonction *appel en attente*, des frais sont perçus pour l'installation du service mais il n'y a pas de frais mensuels subséquents.

4.3 **Indication de message en attente :** Deux types d'indication de message peuvent être utilisés avec le SFAM : un voyant lumineux ou une tonalité entrecoupée.

- **Voyant lumineux :** Les abonnés dont l'appareil est doté d'un voyant lumineux de message en attente peuvent faire en sorte que le voyant soit activé chaque fois qu'un message est laissé dans la boîte vocale. De cette manière, ils savent toujours au premier coup d'oeil s'il y a un message. Ce mode d'indication suscite une réaction rapide des abonnés, ce qui est essentiel au succès du système d'audio-messagerie.

  Frais d'installation et frais mensuels minimes.

  Cette fonction doit être commandée à l'ATG/Bell; il y a des frais d'installation et frais mensuels minimes.

- **Tonalité entrecoupée :** Lorsqu'un nouveau message attend dans la boîte vocale, l'abonné entend une tonalité entrecoupée lorsqu'il décroche le combiné.

  Frais d'installation, mais aucuns frais mensuels.

  Cette fonction doit être commandée à l'ATG/Bell; il y a des frais d'installation, mais aucuns frais mensuels.

4.4 **Renvoi au poste de réserve :** Cette caractéristique permet à la personne qui appelle de communiquer avec un interlocuteur (dont le numéro de téléphone aura été programmé au préalable) plutôt qu'avec la boîte vocale en appuyant sur « 0 » pendant le déroulement du message d'accueil. Il est important que la personne qui appelle puisse ainsi bifurquer de la boîte vocale car certains appels sont urgents et il y a des personnes qui n'aiment pas laisser des messages de vive voix. Les abonnés peuvent informer les personnes qui appellent de cette possibilité en l'expliquant brièvement dans leur message d'accueil.

La personne qui appelle doit pouvoir bifurquer de la boîte vocale.

Procédures administratives : La personne désignée pour prendre les appels ne devrait pas avoir de boîte vocale, afin que les personnes qui veulent parler à un interlocuteur réel ne soient pas prises dans un dédale de boîtes vocales. Si tous les téléphones d'une division sont dotés de la fonction *renvoi au poste de réserve* et que les appels sont renvoyés à la même personne, par exemple la secrétaire, il devient crucial pour cette division que ce téléphone soit toujours répondu pendant les heures normales de bureau. Si la secrétaire quitte son poste de travail, il incombe à tous les employés de répondre à son téléphone lorsqu'il sonne.

Si personne n'a été désigné pour prendre les appels, la caractéristique de *renvoi au poste de réserve* ne peut être mise en oeuvre. Les utilisateurs devraient donc renvoyer leurs appels à une secrétaire ou à un collègue en indiquant le numéro de téléphone de ces personnes dans leur message d'accueil.

Cette caractéristique est gratuite.

Lorsqu'on commande cette fonction, il faut stipuler sur le bon de commande le numéro de téléphone auquel les appels doivent être renvoyés.

Cette caractéristique est inhérente au SFAM; elle est commandée par l'intermédiaire de l'ATG/Time et est gratuite.

5.0 UTILISATION DU SFAM PAR LES HAUTS FONCTIONNAIRES

Les hauts fonctionnaires préfèrent habituellement que ce soit leur secrétaire qui réponde à leurs appels. En l'occurrence, les appels ne sont pas automatiquement renvoyés au système d'audio-messagerie, mais les fonctions *message en attente* et *renvoi au poste de réserve* sont activées. En utilisant seulement la partie audio-messagerie du système, les cadres peuvent tirer grand profit du SFAM en envoyant des messages à leurs employés et à leurs collègues ou en en recevant. L'expérience démontre qu'avec l'audio-messagerie, les messages acheminés aux collègues ou aux supérieurs reçoivent plus rapidement une réponse. Étant donné qu'ils sont souvent absents de leur bureau, leur secrétaire peut laisser des messages dans leur boîte vocale, qu'ils peuvent vérifier à leur convenance et à partir de n'importe quel endroit. Ils peuvent ainsi être en contact avec leur bureau sans s'inquiéter de savoir si quelqu'un est présent à cette heure pour répondre au téléphone.

Se tenir au courant des affaires du bureau sans tenir compte du temps.

Certains hauts fonctionnaires implantent le système de sorte que leur secrétaire puisse également avoir accès à une boîte vocale sans la caractéristique *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation*, mais avec le voyant lumineux de *message en attente*. (Ce montage n'est possible que si le numéro de téléphone publié du haut fonctionnaire est celui de l'appareil de la secrétaire.) Après les heures de bureau, la secrétaire renvoie tous les appels au SFAM. Le matin, elle supprime la fonction de *renvoi automatique*, écoute les messages et réachemine les messages importants à la boîte vocale (numéro non-publié) de son patron.

6.0 RENVOI DE TOUS LES APPELS À UNE PERSONNE AYANT UNE BOÎTE VOCALE

Étant donné la manière dont le système d'audio-messagerie traite les appels, il importe de savoir où les appels sont renvoyés. Les scénarios ci-après décrivent le cheminement des appels renvoyés à une personne ayant une boîte vocale.

6.1 **Abonnés du SFAM** : Quand les abonnés de l'audio-messagerie renvoient tous leurs appels à une autre personne du même bureau qui a aussi une boîte vocale et celui-ci ne répond pas après que le téléphone a sonné trois fois, ou la ligne est occupée, ils sont renvoyés au système d'audio-messagerie et la personne qui appelle entend le message d'accueil de la personne à qui l'appel était d'abord destiné.

6.2 **Non-abonnés** : Quand des personnes qui n'ont pas de boîte vocale renvoient tous leurs appels à un collègue qui en a une et il n'y a pas de réponse après trois coups, ou la ligne est occupée, le système commence à chercher la boîte vocale du numéro de téléphone composé initialement. Après un certain temps, la personne qui appelle entend le message d'accueil dans lequel on

lui demande un numéro de boîte vocale. Les personnes qui ne connaissent pas les systèmes d'audio-messagerie peuvent être tout à fait déroutées par ces messages. Il est donc extrêmement important que les employés vérifient le mode de fonctionnement de la ligne à laquelle ils souhaitent renvoyer leurs appels avant d'activer la fonction de renvoi automatique. Il est impératif que les personnes n'ayant pas de boîte vocale évitent de renvoyer leurs appels à une personne qui en a une.

Les personnes qui n'ont pas de boîte vocale doivent éviter de renvoyer leurs appels à une personne qui en a une.

7.0 LORSQUE LE CONTACT PRINCIPAL EST AVEC LE PUBLIC

Dans la fonction publique fédérale, la règle veut que les fonctionnaires répondent au téléphone et rappellent rapidement les personnes qui les ont appelés. Le même principe doit s'appliquer lorsqu'on utilise un système d'audio-messagerie : personne ne doit se cacher derrière le système d'audio-messagerie; il faut donner suite rapidement à tous les messages. Bien qu'il soit difficile d'appliquer ce principe, les gestionnaires doivent rappeler ce fait régulièrement à leurs subordonnés pour éviter les plaintes des personnes qui appellent. En outre, si on ne donne pas suite aux messages, l'utilisation du système d'audio-messagerie lui-même en sera compromise car les gens ne seront pas confiants qu'on répondra dès que possible au message qu'ils auront laissé dans la boîte vocale.

Personne ne doit se cacher derrière le système d'audio-messagerie; il faut donner suite rapidement à tous les messages.

Il importe également que les personnes qui appellent ne se sentent pas prises au piège dans une boîte vocale ou un dédale de boîtes vocales. Comme elle est gratuite, il est recommandé que la fonction *renvoi au poste de réserve* soit mise en oeuvre pour tous les abonnés; le téléphone auquel tous les autres téléphones du service renvoient leurs appels ne doit pas être muni d'une boîte vocale.

La fonction renvoi au poste de réserve devrait être mise en oeuvre pour tous les abonnés.

Le message d'accueil personnel que la personne qui appelle entend, lorsqu'elle atteint le système d'audio-messagerie, communique des renseignements (par exemple, quand la personne appelée rentrera au bureau) qui peuvent être primordiaux pour l'interlocuteur. Il convient donc de vérifier le message d'accueil régulièrement. Lorsque l'abonné doit s'absenter pendant plus d'un jour, il faut changer le message d'accueil pour que les messages importants qui exigent une réponse immédiate ne soient pas laissés dans la boîte vocale.

L'abonné qui s'absente pendant plus d'un jour devrait changer son message d'accueil.

Le service au public doit être assuré dans les deux langues officielles. Par conséquent, les messages d'accueil doivent être conformes à la politique de bilinguisme. Pour obtenir un complément d'information sur cette question, se reporter à la section suivante, intitulée « Messages d'accueil personnels ».

Les messages d'accueil doivent être conformes à la politique de bilinguisme.

8.0 MESSAGES D'ACCUEIL PERSONNELS

Bien que les abonnés soient libres de composer leur propre message d'accueil, des modèles sont présentés à l'Annexe C pour guider le lecteur.

Il est recommandé aux abonnés d'écrire leur message avant de l'enregistrer pour s'assurer qu'il soit clair et que tous les renseignements voulus y figurent. Si on suit le message écrit, l'enregistrement se fera de façon plus harmonieuse.

Les abonnés devraient écrire leur message avant de l'enregistrer.

Étant donné que la fonction *renvoi au poste de réserve* peut être installée gratuitement par le SFAM, il est recommandé qu'elle soit fournie à tous les abonnés. Ils devraient mentionner dans leur message d'accueil qu'il est possible de parler à la secrétaire en appuyant sur « 0 » ou en composant le numéro de téléphone indiqué. Il convient de donner ce renseignement au début du message, car la personne qui appelle doit appuyer sur le « 0 » pendant celui-ci.

Il est aussi recommandé que les organismes déterminent leurs besoins en matière de messages bilingues d'après la politique officielle de bilinguisme des ministères. En règle générale, dans les régions bilingues comme celle d'Ottawa-Hull, le message d'accueil doit contenir suffisamment de renseignements dans chacune des deux langues officielles pour permettre aux interlocuteurs tant francophones qu'anglophones de laisser un message ou de parler à quelqu'un qui pourra leur répondre dans la langue de leur choix.

Les organismes devraient déterminer leurs besoins en matière de messages bilingues d'après la politique officielle de bilinguisme des ministères.

Si un long message est enregistré dans chacune des deux langues officielles, certains s'impatienteront et raccrocheront avant d'avoir eu la possibilité de laisser un message. Les abonnés doivent informer ceux qui les appellent fréquemment qu'en appuyant sur le « 9 » pendant le message d'accueil, ils peuvent passer directement à l'enregistrement. Cela comporte toutefois un inconvénient : les personnes qui appellent ne pourront savoir si l'abonné est absent si elles n'écoutent pas le message.

Les abonnés devraient informer ceux qui les appellent fréquemment qu'en appuyant sur le « 9 » pendant le message d'accueil, ils peuvent passer directement à l'enregistrement.

Nota : Toutes les touches, excepté le « 0 » et le « 1 », permettent aux personnes qui appellent de passer directement à l'enregistrement. Toutefois, de mémoire, les appelants ont tendance à confondre « appuyer sur le 0 ou le 1 » et « appuyer sur n'importe touche, excepté le 0 ou le 1 ». Par conséquent, nous vous suggérons d'utiliser la formule « appuyer sur le 9 » que tout le monde se rappelle puisqu'elle est utilisée tout au long du processus pour passer d'un niveau à l'autre, etc.

Les abonnés occupant un poste unilingue et ne parlant pas l'autre langue officielle devraient demander à un collègue bilingue de les aider à enregistrer la partie du message qui doit être dans cette autre langue.

Les unilingues devraient demander à un collègue bilingue de les aider à enregistrer leur message d'accueil.

Tous les abonnés devraient modifier leur message lorsqu'il y a un changement important, par exemple s'ils sont absents pendant une

journée, et devraient écouter leur message régulièrement pour s'assurer qu'il est à jour.

Enfin, les messages enregistrés par les abonnés eux-mêmes ont plus de signification pour les personnes qui appellent. Si la personne qui appelle connaît la voix de l'abonné, elle est certaine de communiquer avec la bonne boîte vocale. C'est aussi un bon moyen de souligner que l'abonné est la seule personne à y avoir accès.

Les messages d'accueil enregistrés par les abonnés eux-mêmes ont plus de signification pour les personnes qui appellent.

9.0 FORMATION

L'ATG, en collaboration avec Time Communications Lté, offre des séances de formation pour faire connaître le SFAM, donner aux employés l'occasion d'en faire l'expérience directe et leur indiquer le bon mode d'emploi de l'audio-messagerie. Le conseiller de l'ATG peut fournir des renseignements plus détaillés sur la façon d'obtenir cette formation.

Même si l'audio-messagerie semble facile d'emploi, il est recommandé de fournir une formation à tous les abonnés. Tous les usagers qui n'avaient jamais utilisé de tel système et qui ont essayé d'apprendre à le faire avec l'aide de collègues ont signalé des difficultés initiales; ceux qui avaient auparavant assisté à une séance d'apprentissage ont rarement eu de problèmes graves ou durables.

Tous les abonnés devraient recevoir de la formation.

Si les ministères veulent former leur propre personnel, l'ATG/Time dispensera une formation à des agents au sein des ministères et leur fournira des trousses de formation.

10.0 IMPLANTATION

La fonction *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation* qui achemine les appels vers le système d'audio-messagerie devrait être implantée *seulement après la formation*. Au cours de la séance d'apprentissage ou peu après, les abonnés mettent en marche leur boîte vocale en entrant un mot de passe, en enregistrant un message d'accueil, etc. Par la suite, lorsque les personnes qui appellent entrent en communication avec la boîte vocale de l'abonné, elles entendent le message. Si la boîte vocale n'est pas mise en marche, la personne qui appelle n'entendra qu'une série de messages de guidage du système qui ne pourront que la dérouter.

La fonction renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation devrait être implantée seulement après la formation complétée.

11.0 CATÉGORIES DE SERVICES

L'audio-messagerie étant informatisée, il est facile de modifier un grand nombre de paramètres du système comme les possibilités d'interconnexion, la taille des groupes d'adresses, la longueur et le nombre des messages qui peuvent être mémorisés, etc. L'ATG a établi un certain nombre de catégories de services normalisées pour répondre aux besoins des usagers types. Il est cependant

Il y a diverses catégories de services. Communiquez avec le conseiller régional de l'ATG.

possible de créer d'autres catégories pour satisfaire aux exigences particulières. Si on veut obtenir des détails sur les catégories de services existantes et les paramètres du système, on est prié de communiquer avec le conseiller de l'ATG dans sa région.

12.0 SÉCURITÉ

Comme tout système informatisé, l'audio-messagerie est vulnérable aux pirates si elle n'est pas bien protégée. On connaît déjà plusieurs cas où des pirates ont réussi à s'introduire illicitement dans des systèmes d'audio-messagerie et à y semer le désordre en effaçant des messages, en modifiant des messages d'accueil et des mots de passe, etc. Dans certains cas, ces actes ont causé de graves problèmes et des pertes financières importantes aux individus et aux organisations en cause. Pour se protéger contre une telle éventualité, les mots de passe personnels du SFAM comprennent au minimum six chiffres (dix au maximum). De plus, le système coupe la communication à toute personne qui ne réussit pas à entrer un mot de passe valide après deux essais.

Un code d'accès simple ou non protégé peut résulter à une atteinte à la vie privée.

Le SFAM offre une gamme de caractéristiques et de possibilités. Il est extrêmement important que les agents de télécommunications ministériels connaissent bien ces paramètres afin qu'ils puissent prévenir l'utilisation abusive du SFAM, ou d'autres réseaux ou systèmes auxquels il serait raccordé.

Toutefois, ces mesures ne peuvent suffire à protéger le système si les utilisateurs ne sont pas prudents lorsqu'ils créent leurs mots de passe et s'ils ne les protègent pas bien. Il est donc vivement recommandé que les abonnés :

- changent leur mot de passe régulièrement (tous les trois mois);
- évitent de programmer leur mot de passe sur les touches programmables de leur téléphone;
- évitent d'écrire leur mot de passe à des endroits où il peut être facilement vu ou trouvé par des tiers;
- choisissent des séquences uniques pour leur mot de passe et évitent des séquences comme les numéros de téléphone du bureau ou de la maison, le nom du conjoint, de la conjointe ou des enfants, ou toute autre séquence facile à déduire (111111, 919191, etc.), et
- évitent de donner leur mot de passe à d'autres; si cela est nécessaire pour une période donnée, le mot de passe doit ensuite être modifié.

Les mots de passe doivent être protégés avec autant de soin que les numéros de cartes de crédit.

Les mots de passe doivent être protégés avec autant de soin que les numéros de cartes de crédit.

Nota : Le SFAM n'est pas un système cryptophonique. Pour cette raison, il ne devrait pas être utilisé pour la transmission de renseignements de nature très délicate ou concernant la sécurité nationale.

13.0 INSCRIPTION DANS L'ANNUAIRE

Dans l'annuaire du gouvernement, un « V » figure en regard des noms des abonnés du SFAM. Il incombe à chaque organisme de communiquer au service de l'annuaire de l'ATG la liste des membres de son personnel qui y sont abonnés.

DESCRIPTION DE L'AUDIO-MESSAGERIE

Qu'est-ce que le Service fédéral d'audio-messagerie (SFAM)?

Le Service fédéral d'audio-messagerie englobe trois services de base :

- répondeur téléphonique automatique;
- audio-messagerie;

(ces deux services fonctionnent à partir d'une *boîte vocale privée*)

- panneaux d'affichage pour la diffusion et la collecte d'information.

Répondeur téléphonique : permet de renvoyer directement à une boîte vocale privée, soit tous les appels, soit tous les appels sans réponse ou reçus lorsque la ligne était occupée.

Le SFAM fournit un service de répondeur téléphonique très efficace en permettant aux abonnés de renvoyer directement à une boîte vocale privée, soit tous les appels, soit tous les appels sans réponse ou reçus lorsque la ligne était occupée. Les personnes qui communiquent avec la boîte vocale entendent le message d'accueil personnalisé de l'abonné et peuvent alors laisser un message complet ou parler à la secrétaire.

Audio-messagerie : permet d'enregistrer, de modifier et d'envoyer des messages vocaux.

Le service comprend aussi l'audio-messagerie proprement dite, qui permet à tous les abonnés d'enregistrer, de modifier et d'envoyer des messages vocaux rapidement et efficacement à tout autre abonné (personne ou groupe) du réseau SFAM partout au Canada. Les utilisateurs sont informés de la réception d'un message dans leur boîte vocale au moyen d'un voyant lumineux clignotant, d'une tonalité modifiée (entrecoupée), ou de la touche de message en attente du poste téléphonique d'affaires électronique. On peut :

- répondre aux messages;
- les réécouter;
- les renvoyer à d'autres avec ou sans commentaires;
- les mémoriser pour une période maximale de sept jours afin de s'y reporter ultérieurement.

Panneau d'affichage : donne accès à des messages pré-enregistrés ou permet de diffuser des renseignements.

Les abonnés ont accès à leur boîte vocale à partir de n'importe quel téléphone à clavier; ils peuvent donc récupérer et envoyer des messages même à distance.

La fonction panneau d'affichage du SFAM donne aux abonnés accès à une série de messages pré-enregistrés qui peuvent être utilisés pour répondre aux questions les plus fréquentes ou pour diffuser des renseignements comme les heures d'ouverture, les tarifs ou les horaires. Les personnes qui appellent peuvent aussi enregistrer leurs réponses à des questions pré-enregistrées, laisser des messages pour placer des commandes ou demander une assistance. Cette fonction constitue un service personnalisé. Veuillez communiquer avec les experts-conseils de l'ATG pour de plus amples renseignements.

Pourquoi l'audio-messagerie?

Des études montrent que le tiers de tous les appels au gouvernement fédéral n'atteignent pas la personne à laquelle ils sont destinés la première fois et que 83 % des messages ne contiennent que le nom et le numéro de téléphone de la personne qui appelle. En conséquence, un système d'audio-messagerie qui permet de laisser des messages complets, même très longs, à n'importe quelle heure, de n'importe quel endroit, constitue un complément efficace du téléphone, dont il enrichit les possibilités et la souplesse.

Le tiers de tous les appels au gouvernement fédéral n'atteignent pas la personne à laquelle ils sont destinés la première fois.

De fait, on a constaté que le nombre de messages à contenu est deux fois et demie plus grand chez les groupes utilisant l'audio-messagerie que chez ceux qui ne le font pas. En outre, ce sont les utilisateurs qui font ou reçoivent beaucoup d'appels (jusqu'à 70 appels par semaine) qui observent la plus grande diminution de leur nombre total d'appels grâce à ce système (une diminution pouvant atteindre 26 %). Les messages acheminés de cette manière transmettent des renseignements qui permettent de conclure des affaires plus rapidement, avec moins d'appels, ce qui accroît la productivité des bureaux.

Le nombre de messages à contenu est deux fois et demie plus grand lorsque l'audio-messagerie est utilisé et le nombre total d'appels accuse une diminution pouvant atteindre 26 %.

À qui le SFAM peut-il être utile?

Le SFAM présente des avantages pour toute personne à qui s'applique au moins l'une des conditions suivantes :

- dix appels faits ou reçus par jour;
- difficultés de communication en raison des fuseaux horaires;
- absences fréquentes du bureau, même pour de courtes périodes, faisant manquer des appels téléphoniques importants;
- exaspération face au « jeu de cache-cache » téléphonique;
- difficultés de communiquer avec le bureau lors des voyages d'affaires;
- personnel de soutien et collègues surchargés ou ennuyés par l'obligation de répondre aux appels renvoyés;
- confusion des communications en raison de messages écrits illisibles ou incomplets;
- appels répétés pour finalement laisser le même message à des personnes différentes;
- section/ministère diffusant des renseignements normalisés au public ou aux autres fonctionnaires.

AUTRES CONFIGURATIONS POSSIBLES

Le patron a une boîte vocale reliée à un numéro non publié.

Supposons que le patron a une boîte vocale reliée à une ligne privée dont le numéro n'est pas largement publié. Sa secrétaire répond aux appels sur une autre ligne. Si le patron est absent et si la personne qui appelle veut laisser un message vocal, la secrétaire renvoie l'appel au numéro privé doté de la boîte vocale. Lorsqu'elle entend le message d'accueil, la secrétaire raccroche et laisse l'interlocuteur enregistrer son message.

Procédures administratives : *Il est recommandé que les abonnés ayant un tel service écoutent les messages laissés dans leur propre boîte vocale. Si la secrétaire a accès à la boîte vocale de son patron, la personne qui appelle devrait en être informée.*

Il est aussi recommandé que les administrateurs enregistrent leur propre message d'accueil et s'identifient par leur nom pour insister sur le fait qu'ils sont les seuls à avoir accès à la boîte vocale, le cas échéant. Le message personnel rassure les personnes qui veulent laisser un message.

Nota : Les personnes ayant des postes téléphoniques d'affaire à affichage numérique et dont l'appel est renvoyé à un numéro non publié verront ce numéro affiché sur leur écran.

La secrétaire renvoie tous les appels au système d'audio-messagerie

La secrétaire a un système d'audio-messagerie et lui renvoie tous les appels à la fin de la journée. Toute personne qui appellera un fonctionnaire dont le téléphone renvoie tous les appels à cette secrétaire par la fonction *renvoi au poste de réserve,* et qui appuiera sur « 0 » pendant le déroulement du message du fonctionnaire, entrera en communication avec la boîte vocale de la secrétaire et entendra le message d'accueil de celle-ci. La personne qui appelle a alors le choix entre laisser un message dans la boîte vocale de la secrétaire et raccrocher.

C'est ce qu'on appelle être pris au piège dans un dédale de boîtes vocales. C'est pour cette raison que les secrétaires qui ont accès au système d'audio-messagerie devraient renvoyer tous les appels à ce système seulement à la fin de la journée. Le message devrait clairement préciser que le bureau est fermé pour la journée.

Dans le cas d'un fonctionnaire qui n'a pas de boîte vocale mais qui peut renvoyer ses appels à la secrétaire par la fonction *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation*, lorsqu'un appel sera renvoyé à la secrétaire parce qu'on n'y répond pas, la personne qui appelle entendra des messages de guidage du système, puisque le système ne pourra trouver de boîte vocale pour la personne à laquelle l'appel était destiné.

Gestion des appels par répartition uniforme

Même si une division gère les appels téléphoniques par répartition uniforme des appels (RUA) ou par un système de recherche de ligne libre, certains membres du personnel de la division peuvent avoir une boîte vocale dotée de la fonction *renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation* reliée au centre d'audio-messagerie. Dans ce cas, le numéro de la fonction *renvoi au poste de réserve* serait celui d'une personne comprise dans le système de répartition uniforme des appels ou de recherche de ligne libre n'ayant pas accès à une boîte vocale. Lorsque l'appel atteint cette personne, il est traité par le système RUA comme tout autre appel téléphonique.

Une boîte vocale pour plusieurs personnes

IMPOSSIBLE! Les personnes n'ayant pas de boîte vocale ne peuvent renvoyer leurs appels à celles qui en ont. Lorsqu'un appel renvoyé arrive dans une boîte vocale, le système retourne au numéro initial et essaie de trouver une boîte. Comme il n'en trouve pas, il déclenche des messages de guidage à l'interlocuteur.

MODÈLES DE MESSAGES D'ACCUEIL PERSONNELS

Absence temporaire du bureau

« Bonjour, ici Michel Lalonde. If you need assistance in English, please press "0" now or, if you do not have a touch-tone phone, dial 99x-xxxx. Vous avez rejoint ma boîte vocale. Je ne suis pas disponible pour prendre votre appel. Si vous voulez parler à quelqu'un directement, veuillez appuyer sur le "0" maintenant ou, si vous n'avez pas de téléphone à clavier, composez le 99x-xxxx. Si vous me laissez un message complet à la tonalité, je retourne votre appel dès que possible. Merci. »

En vacances : personne ne prend les messages.

« Bonjour, vous avez rejoint la boîte vocale de Michel Lalonde. I will be away from the office for two weeks starting the... (jour/mois/année). If you wish to talk to someone else, you can press "0" now or, if you do not have a touch-tone phone, dial 99x-xxxx. Je serai absent du bureau pendant deux semaines, à compter du... (jour/mois/année). Vous pouvez laisser un message à la tonalité. Si vous désirez parler à quelqu'un directement appuyez sur le "0" maintenant. Si vous n'avez pas de téléphone à clavier, veuillez appeler la secrétaire au 99x-xxxx. Je répète, le 99x-xxxx. Merci. »

En vacances : un collègue prend les messages.

« Bonjour, ici Michel Lalonde. I will be away from the office for two weeks starting the... (jour/mois/année). A colleague will listen and respond to my messages while I am away. If you wish to talk to someone else, press "0" now. If you do not have a touch-tone telephone, please call the secretary at 99x-xxxx. Je serai absent du bureau pendant deux semaines à compter du... (jour/mois/année). Un collègue prendra mes messages et y répondra pendant mon absence. Si vous désirez parler à quelqu'un directement, appuyez sur le "0" maintenant. Si vous n'avez pas de téléphone à clavier, appelez la secrétaire au 99x-xxxx. Je répète, le 99x-xxxx. Merci. »

GLOSSAIRE

Audio-messagerie :

Service qui permet de laisser des messages vocaux enregistrés que les abonnés peuvent récupérer au moment de leur choix.

Boîte vocale :

Place dans l'ordinateur réservée à l'enregistrement des messages vocaux des usagers. Cette place est privée; l'accès n'y est possible que par mot de passe.

Centre de messagerie :

L'ordinateur principal contenant tous les messages de guidage, messages d'accueil personnels et messages reçus.

Indication de message en attente :

Lorsqu'un message vocal attend dans la boîte vocale, deux mécanismes peuvent être activés : un voyant lumineux clignotant ou une tonalité entrecoupée.

Message d'accueil personnel :

Message enregistré par l'abonné et entendu par les personnes qui appellent lorsqu'elles entrent en communication avec la boîte vocale.

Mot de passe :

Pour avoir accès à une boîte vocale, les usagers doivent entrer un code de six à dix chiffres de leur choix.

Renvoi au poste de réserve :

Fonction permettant aux personnes qui appellent de sortir d'une boîte vocale et de communiquer avec une secrétaire ou réceptionniste.

Renvoi automatique sur non réponse/renvoi automatique sur occupation :

Lorsque la ligne est occupée ou lorsque l'appel reste sans réponse après trois coups, il est acheminé vers un numéro de téléphone pré-programmé.

Service fédéral d'audio-messagerie (SFAM) :

Service informatisé de répondeur automatique et d'audio-messagerie offert dans toute la fonction publique par l'Agence des télécommunications gouvernementales.