

## Caisses populaires et services automatisés



Les caisses ainsi que les banques ont pris un virage technologique auquel il est difficile de résister. Par ailleurs, cette évolution — si on peut l'appeler ainsi — a commencé à toucher les aînés avec les téléphones à audio-messagerie. Pour continuer en français, faites le 1, pour obtenir des renseignements sur votre compte, faites le 2, pour réentendre ces messages, faites le 9. Mais pour parler à quelqu'un, que faut-il faire?

Ainsi, les aînés sont touchés par la vitesse à laquelle vont ces changements. Pour être efficace au guichet automatique, il faut avoir de la mémoire, ne serait-ce que pour se rappeler de son numéro d'identification personnel (NIP).

Il faut également comprendre la façon dont il faut procéder pour faire la transaction désirée. Mais si on veut des renseignements supplémentaires, on demande à qui? Et pourquoi faudrait-il payer plus cher le paiement d'une facture effectué auprès d'une caissière plutôt qu'à l'aide de cette machine du diable? Et lorsque je dépose mon argent dans cette fente, où va-t-il? Comment être certain qu'il sera déposé à mon compte?

Un certain nombre d'études récentes ont démontré qu'environ 60% des personnes âgées de plus de 50 ans ne vont jamais au guichet automatique alors que 77% des personnes de plus de 65 ans ont déclaré ne jamais l'employer. Et pourquoi donc? Les gens âgés veulent négocier avec du monde, du vrai monde, avec des humains. Ils valorisent énormément le contact personnel, ont besoin de parler à une personne et ne croient pas qu'ils puissent être bien servis autrement. Chez les plus démunis, la confiance au système actuel est très limitée. Que l'on pense à l'échec du programme d'incitation de dépôt direct des chèques d'aide sociale ou de sécurité du revenu. Les bénéficiaires ne comprennent pas où s'en va leur argent, ne font pas confiance à cette façon de faire.

Les aînés de la FADOQ sont conscients qu'ils ne pourront empêcher le progrès lié aux nouvelles technologies. Cependant, ils ont besoin de respect. Comment peut-on ne pas avoir encore la volonté de prendre soin de ces gens qui, malgré leur bonne volonté, sont souvent dépassés par ce qu'on leur demande?

Et ne vous y méprenez pas, la Fédération ne résiste pas à tout ceci. En fait, elle a même développé un programme, en créant des clubs Sympatico-Bell, afin d'offrir de la formation pour les aînés au cours de laquelle ils apprennent à se servir d'un répondeur téléphonique, d'un service d'audio-messagerie, de boîtes vocales, d'un guichet automatique, d'un ordinateur et même d'Internet.

Tout ce que la Fédération souhaite, c'est que les aînés, particulièrement les plus âgés d'entre eux, continuent à pouvoir être servis par des personnes, afin de comprendre ce qui se passe avec leurs économies, afin que quelqu'un puisse être là pour répondre à leurs questions.

Par ailleurs, les aînés sont particulièrement touchés par les fusions et les fermetures des caisses. Imaginez, lorsque l'on a 80 ou 85 ans, que notre mobilité est passablement réduite et que l'on doit marcher quatre ou cinq coins de rues de plus afin d'aller à sa caisse! La FADOQ est inquiète de ce phénomène, particulièrement en milieu urbain défavorisé. En effet, quelles autres options ont les aînés? Les comptoirs Insta-chèques?

La situation en milieu rural n'est pas sans causer elle aussi des problèmes et des inquiétudes. En effet, les aînés ont des kilomètres à parcourir et doivent bien souvent se rendre au village voisin pour obtenir des services. En tant que consommateurs de services financiers, respectons-les. Et que l'on ne nous dise pas qu'il y a plus de services que jamais chez Desjardins. Ils ne correspondent pas à ceux que les aînés ont besoin et désirent recevoir.

### **FADOQ - Mouvement des Aînés du Québec**

4545, avenue Pierre-De Coubertin, C.P. 1000, Succ. M., Montréal (Québec) H1V 3R2 Tél. : (514) 252-3017 Fax : (514) 252-3154  
Courriel : [info@fadoq.ca](mailto:info@fadoq.ca) Site Internet : [www.fadoq.ca](http://www.fadoq.ca)