

# Guide de l'utilisateur

Service de téléphonie



# Table des matières

- 1- Introduction
- 2- Service aux clients 611
- 3- Service d'urgence 911
- 4- Ligne d'aide au Suicide 988
- 5- Service d'assistance annuaire 411
- 6- Inscription à l'annuaire
- 7- Service interurbains
- 8- Frais Virés
- 9- Messagerie Vocale
- 10- Afficheur
- 11- Appel en attente
- 12- Affichage sur appel en attente
- 13- Conférence à trois
- 14- Renvoi automatique
- 15- Transfert d'appel si ligne occupée (Cascade)
- 16- Blocage de l'affichage
- 17- Blocage du numéro de téléphone
- 18- Système d'alarme

## 1.Introduction

### Téléphonie résidentielle VoIP

Votre ligne téléphonique résidentielle est branchée au réseau de TFLM. Vous bénéficiez donc de la téléphonie IP (VoIP) ce qui veut dire que votre téléphone est branché directement à votre accès Internet haute vitesse plutôt qu'à une ligne dite terrestre. Le branchement à notre réseau se fait par l'entremise de la fibre optique qui vous donne accès à nos services.

Le signal acheminé par la fibre optique est traité par un modem installé dans votre résidence. Ce modem fait le lien entre la fibre optique et vos appareils téléphoniques et il est essentiel au bon fonctionnement de votre service téléphonique : ne le débranchez pas! Ce modem est muni d'une batterie de secours qui vous donne une autonomie d'environ 8 heures en cas de panne de courant. Cependant, les téléphones sans fil ne fonctionnent pas en cas de panne de courant.

La façon d'effectuer vos appels téléphoniques est identique à celle que vous connaissez, déjà décrochez et composez.

## 2. Service aux clients

611

Si vous avez des questions concernant votre service de téléphonie résidentielle ou encore pour toute autres informations

## 3. Services d'urgence

911

Dans le cas des services téléphoniques traditionnels, votre appel 9-1-1 est acheminé directement au centre d'appels d'urgence le plus près. Dans le cas du service VoIP, votre appel 911 est transféré à un tiers fournisseur de services qui achemine automatiquement ou manuellement votre appel au centre d'appels d'urgence.

Il est interdit de déménager votre modem à une autre adresse civique. Comme l'acheminement des appels au service d'urgence 911 est relié à l'adresse d'installation du modem, son déménagement à une autre adresse pourrait mettre en péril votre sécurité ainsi que celle de vos proches.

#### 4. Ligne d'aide au suicide

988

Vous pensez au suicide? Vous vous inquiétez pour un proche? Vous vivez un deuil? Composez le 988 pour de l'aide.

#### 5. Service d'assistance-annuaire

411

Composer le 411 pour le service.

#### 6. Inscription à l'annuaire

Si vous avez demandé une inscription à l'annuaire téléphonique de votre région, votre nom et votre numéro y figureront. Chaque ligne téléphonique résidentielle inclut une inscription de base gratuite dans les pages blanches de votre annuaire local.

#### 7. Services interurbains

Votre forfait inclus les appels interurbains sans frais au Canada et au États- Unis

## 8. Frais virés

À l'heure actuelle les appels à frais virés ne sont pas disponibles. Toutefois, nous travaillons avec notre fournisseur afin de vous offrir cette option.

## 9. Messagerie vocale

\*98

La boîte vocale est disponible en option seulement, vous devez en faire la demande au service à la clientèle.

Frais de 2,00\$ par mois.

Avec la messagerie vocale, vos appels sont dirigés vers votre boîte vocale lorsque vous êtes au téléphone ou quand vous êtes dans l'impossibilité de répondre. Vous avez accès à vos messages à partir de n'importe quel téléphone.

Votre messagerie vocale est fonctionnelle, vous n'avez donc pas besoin de l'initialiser. Voici deux façons pratiques d'accéder à votre messagerie vocale:

A) À partir de votre domicile, composez \*98.      Aucun mot de passe n'est exigé si la prise des messages se fait à partir de votre domicile.

B) À distance,

Composez votre numéro de téléphone.

Faites \* dès que vous entendez votre message d'accueil et suivez les instructions.

Votre numéro de téléphone, correspond au numéro de boîte vocale.

Votre mot de passe temporaire d'accès à distance est 1111. Afin de changer ce mot de passe, vous devez accéder à votre messagerie, ensuite composez le 0 pour les options et le 5 pour le changement du mot de passe.

## Messagerie vocale(suite)

### PERSONNALISER LE MESSAGE D'ACCUEIL

1. Vous modifier le message d'accueil à partir de votre domicile ou à distance. Suivre les instructions plus haut pour accéder à la messagerie vocale et appuyez sur le 0.
2. Faites le 1 et suivre les instructions.

### PERSONNALISER LE NOM DICTÉ SUR LA MESSAGERIE

1. Vous modifier le nom dicté sur la messagerie à partir de votre domicile ou à distance. Suivre les instructions plus haut pour accéder à la messagerie vocale et appuyez sur le 0.
2. Faites le 3 et suivre les instructions.



## ÉCOUTE ET GESTION DE VOS NOUVEAUX MESSAGES

\*Il est important de bien écouter les options proposées\*

1. Faites le 1 pour écouter un nouveau message.

\*Il est important d'écouter le message complet pour pouvoir l'effacer\*

2. Faites le 7 pour supprimer le message.

S'il y a plusieurs nouveaux messages, il n'y a aucune option à faire pour passer au message suivant, la messagerie le fera pour vous.

## ÉCOUTE ET GESTION DE VOS MESSAGES ARCHIVÉS

1. Accédez à votre messagerie vocale et faites le 3 pour les options avancées.

2. Faites le 1 pour l'écoute des messages archivés.

\*Il est important d'écouter le message complet pour pouvoir l'effacer\*

1. Faites le 7 pour supprimer le message.

2. Faites le 6 pour accéder au message suivant.

## OPTIONS AVANCÉE

Autres options disponibles avec « Options avancée » : Le 5 pour réécouter le message précédant

Le 7 pour récupérer le dernier message supprimé Le 9 pour sauvegarder un message.

## MODIFIER LE DÉLAI DE RÉPONSE DE LA MESSAGERIE VOCALE

Composez \*94 et attendre les instructions. Vous pourrez ensuite entrez le nombre de sonnerie souhaité (Chiffres de 0 à 9) avant que le système prenne le message.

Composez \*95 pour réinitialiser le nombre de sonnerie par défaut.

## 10. Afficheur

L'afficheur, comme son nom l'indique, vous permet de voir le numéro de téléphone et le nom de la personne qui tente de vous joindre avant de prendre l'appel.

Le service d'affichage requiert l'utilisation d'un téléphone avec écran. Lorsque le téléphone sonne, le nom et le numéro du demandeur s'affichent à l'écran de votre appareil entre la première et la deuxième sonnerie. Si des mentions telles que « Nom confidentiel ou Numéro confidentiel » apparaissent à l'écran d'affichage, cela signifie que le demandeur a intentionnellement bloqué la transmission de son nom ou de son numéro.

Il est à noter que, pour certains appels provenant de téléphones publics, d'entreprises, de téléphonistes, d'outremer, de certains réseaux ou de téléphones cellulaires, le nom ou le numéro risquent de ne pas être affichés ou de comporter des erreurs. Finalement, si vous utilisez l'option du renvoi automatique vers un autre numéro, les appels initialement destinés à votre ligne ne pourront être affichés.

## 11. Appel en attente

Le service d'appel en attente vous évite de manquer un appel lorsque vous êtes déjà au téléphone. Une brève tonalité vous avise de l'arrivée d'un autre appel lorsque vous êtes en ligne.

Pour répondre à un appel en attente, vous avez trois choix :

### 1. Terminer la conversation en cours

Terminez rapidement la conversation en cours et raccrochez. Votre appareil sonnera aussitôt et vous pourrez répondre à l'appel en attente.

### 2. Mettre en attente la conversation en cours pour prendre le deuxième appel

Appuyez brièvement sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil. Vous serez automatiquement mis en communication avec votre second interlocuteur. Chaque fois que vous appuierez sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH, vous passerez d'un interlocuteur à l'autre. Si vous raccrochez pour mettre fin à l'une de vos deux conversations, votre appareil sonnera et vous pourrez

reprendre contact avec l'interlocuteur que vous aviez mis en attente.

### 3. Ne pas répondre à l'appel en attente

Si vous avez activé votre messagerie vocale, l'appel sera transféré dans votre boîte vocale.

## 12. Affichage de l'appel en attente

Le service affichage de l'appel en attente vous permet de voir, à l'écran de votre téléphone, le nom et le numéro de téléphone de la personne en attente lorsque vous êtes déjà en ligne. Ce service combine l'option afficheur et l'option appel en attente. Votre téléphone doit être compatible avec le service affichage de l'appel en attente.

## 13. Conférence à trois

Parler simultanément à deux personnes qui se trouvent en des endroits différents, c'est possible ! L'option téléphonique conférence à trois vous permet d'échanger par téléphone avec deux personnes, où qu'elles soient et sans se déplacer. En conversation avec une première personne, demandez-lui de demeurer en ligne :

1. Appuyez brièvement sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil;
2. Attendez la tonalité et composez le numéro de la troisième personne;
3. Lorsque la troisième personne répond, appuyez sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil pour établir la communication à trois;
  - Si cette troisième personne ne répond pas à l'appel, appuyez brièvement deux fois sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil vous reviendrez ainsi à votre interlocuteur initial;
4. Pour mettre fin à la conversation avec la troisième personne seulement, invitez-la à raccrocher ou appuyez de nouveau sur le commutateur ou sur la touche LIAISON ou FLASH de votre appareil.

## À RETENIR!

Les personnes en conférence téléphonique, à l'exception de celle qui a procédé à l'appel, peuvent raccrocher à n'importe quel moment sans interrompre la communication. Si la personne qui a procédé à l'appel raccroche, elle mettra fin à la conférence. Des frais d'interurbains seront facturés si vous contactez des

personnes à l'extérieur de votre zone locale d'appel lors d'une conférence à trois.

## 14. Renvoi automatique

Vous êtes souvent en déplacement et difficile à joindre? Grâce au renvoi automatique, vous pouvez faire suivre vos appels au numéro de téléphone de votre choix et même à celui de votre appareil cellulaire, de votre téléavertisseur ou tout autre numéro de téléphone valide.

Lorsque le renvoi automatique est activé et que quelqu'un tente de vous appeler, votre téléphone sonne brièvement afin de vous rappeler que le service est activé. Vous pouvez continuer à faire des appels, mais ne pouvez en recevoir.

Si vous ne répondez pas aux appels qui vous sont transférés, ces derniers ne seront pas envoyés à votre messagerie vocale. Si vous faites suivre vos appels à un numéro de téléphone situé à l'extérieur de votre zone locale d'appel, les frais habituels d'interurbains vous seront facturés s'il y a une réponse à ce numéro. Ce

service peut être activé uniquement à partir de votre ligne téléphonique.

## 14. Renvoi automatique

\*72

Comment utiliser le renvoi automatique ?

Pour activer le service :

1. décrochez le combiné et composez \*72 (veuillez attendre le message automatique);
2. On vous demandera de composer le numéro de téléphone vers lequel vous souhaitez renvoyer les appels (ne pas mettre le 1 avant le numéro de renvoi).

Pour désactiver le service;

1. décrochez le combiné, attendez la tonalité et composez \*73.



## 15 Transfert d'appel si ligne occupée (Cascade)

\*90

Avant de procéder, Appeler le service à la clientèle TFLM pour désactiver le service d'appel en attente

Composez le numéro de destination

\*91

Pour annuler le transfert d'appel si ligne occupée

Contactez le service à la clientèle pour vous assister

## 16. Blocage de l'affichage

\*67

Le service blocage de l'affichage est offert sur votre ligne téléphonique. Il vous permet d'éviter que vos nom et numéro ne s'affichent à l'écran de la personne que vous appelez.

Voici comment utiliser le blocage de l'affichage :

- décrochez et composez \*67
- Veuillez attendre le message et composer le numéro de la personne que vous désirez appeler;
- Un message « Nom confidentiel - Numéro confidentiel » s'affichera sur l'appareil du destinataire.

## 17. Blocage d'un numéro de téléphone

\*60

Le service blocage d'un numéro de téléphone est utilisé lorsque vous désirez empêcher un ou plusieurs numéros de vous joindre.

Voici comment l'utilisez :

- décrochez et composez \*60
- Attendez le message « Veuillez entrer le numéro à bannir »
- Composez le numéro
- Un message répète le numéro à bannir et confirme par « Activé »

Pour débloquent un numéro :

- décrochez et composez \*61
- Attendez le message « Veuillez entrer le numéro à rayer de la liste noire »
- Composez le numéro
- Un message confirme par « Désactivé »

## 17-Système d'alarme

Si votre résidence est équipée d'un système d'alarme relié à une centrale de télésurveillance, il doit obligatoirement être compatible avec la téléphonie VoIP pour que votre système fonctionne. Le technicien de TFLM aura fait les raccordements en conformité avec les normes d'installation en vigueur.

Ne déplacez pas le modem fibre optique et ne le reliez pas à une autre prise téléphonique que celle utilisée par le technicien lors de l'installation du service, car le fonctionnement de votre système d'alarme pourrait en être altéré. Veuillez communiquer avec notre soutien technique avant d'entreprendre des modifications à l'installation téléphonique de votre résidence.