

Le 26 novembre 2015,

## **NOUVEAU SERVICE**

### **TEXTO AU 9-1-1 POUR CERTAINES CLIENTÈLES**

Comme vous le savez peut-être, une nouvelle technologie de type 9-1-1 IP a été déployée au cours des derniers mois par *Bell Canada*. Cette nouvelle technologie ouvre plusieurs possibilités aux centres 9-1-1 du Canada et ceux qui l'ont implantée peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités.

Notre centre d'appel 9-1-1 prévoit offrir un nouveau service aux citoyens et visiteurs dans le territoire de votre municipalité à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2015. Il s'agit du **Texto au 9-1-1**, service **réservé** aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP). Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a décidé d'établir ce service qui est déployé progressivement au Canada, au fur et à mesure que les installations techniques des entreprises de télécommunications et des centres 9-1-1 le permettent.

Au Québec, la plupart des centres 9-1-1 se sont mis d'accord pour offrir ce service à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2015. Nous avons donc dû adapter nos systèmes afin de nous conformer à ce service qui est uniforme à travers le Canada.

**IMPORTANT** : Pour bénéficier de ce service, les personnes SMTP **doivent** s'inscrire au préalable, sans frais, auprès de leur **fournisseur de service sans fil (cellulaire)**, et non auprès du centre 9-1-1. La personne doit disposer d'un appareil téléphonique (**modèle compatible** avec le service) qui permet de tenir à la fois un appel et une session texto en simultané. Chaque fournisseur de service cellulaire publie une liste des appareils admissibles.

En cas d'urgence, les personnes SMTP **inscrites au service** devront d'abord faire un **appel téléphonique** normal cellulaire au 9-1-1; le centre d'appels d'urgence est alors automatiquement informé de la nécessité d'entreprendre une conversation par message texte avec l'appelant, selon la langue indiquée (français ou anglais).

Ce service additionnel est offert aux personnes SMTP sans frais supplémentaires, et la municipalité n'a aucune action à poser. Le site Web **www.textoau911.ca** permet de se renseigner

davantage. Vous êtes encouragés à informer la population de ce nouveau service dans vos publications municipales.

Aussi, s'il existe un organisme responsable des services pour malentendants dans votre région, vous êtes invités à les informer de la mise en place de ce nouveau service.

Si vous désirez davantage de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec nous en contactant le service à la clientèle de CAUCA au numéro 1-866-927-9811, ou par courriel à [serviceclient@cauca.ca](mailto:serviceclient@cauca.ca)

**RAPPEL IMPORTANT : Un appel téléphonique vocal au 9-1-1 reste le seul moyen de recevoir de l'aide dans les situations d'urgence pour les personnes non inscrites au service Texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant un trouble d'élocution. Il n'est PAS POSSIBLE de texter directement au 9-1-1 au Canada.**

Louis Lacroix  
CAUCA 9-1-1  
Directeur du service à la clientèle