



17 h 14

Téléphonie IP et services 911, une combinaison qui suscite de l'inquiétude



Le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec, le CAUREQ, s'inquiète de l'accès restreint aux services 911 pour les clients abonnés à la téléphonie par protocole Internet. Photo : iStock / loco75

Le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est-du-Québec, le CAUREQ, tire la sonnette d'alarme au sujet de la téléphonie IP , sur protocole internet. Ce système de téléphonie ne permet pas de localiser les appels au 911, et donc de les diriger vers le centre d'appel local.

Les appels sont plutôt dirigés vers un centre d'appel prédéfini par le fournisseur, qui peut être à l'extérieur de la région d'où est fait l'appel.

Comme l'explique la présidente du CAUREQ , Micheline Anctil, les appels doivent donc être redirigés, ce qui crée des délais indus.

On crée des délais. La personne peut raccrocher, la personne peut avoir à s'expliquer deux fois. Donc, tous ces délais-là, à l'heure actuelle, nous, on dit qu'on perd du temps dans l'intervention, affirme Mme Anctil.

Selon la présidente du CAUREQ, plusieurs personnes qui éprouvent des problèmes à joindre le centre d'appel croient à tort que c'est le centre qui est en difficulté, alors que le problème viendrait du forfait de service téléphonique qu'elles ont acheté.

Elle croit qu'il est essentiel que les citoyens s'informent auprès de leur fournisseur de télécommunications pour connaître le type d'accès qu'il leur donne aux services 911.

À ce moment-là, vous saurez que peut-être qu'il y a des délais, peut-être que ce sera en anglais

Micheline Anctil, présidente du CAUREQ



Une employée du centre d'appel du CAUREQ, à Rimouski Photo : Radio-Canada

Mme Anctil croit que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, le CRTC, devrait mieux encadrer l'offre d'accès aux services d'urgence de la part des entreprises en télécommunications.

Avec les informations d'Édith Drouin

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1342402/911-caureq-internet-ip-centre-appel-urgence-region-est-quebec>