

Téléphonie IP : le centre d'appels 911 invite à la vigilance

Accès aux services d'urgence



La directrice générale du CAUREQ, Carole Raïche, ainsi que la présidente de l'organisme, Micheline Anctil. ©Jean-Philippe Langlais - L'Avantage Rimouski

Le Centre d'appels d'urgence des régions de l'Est-du-Québec (CAUREQ) invite la population à prendre des décisions éclairées quant aux choix du fournisseur de services téléphoniques afin d'avoir accès au bon centre d'appels 911.

À la différence de la téléphonie filaire traditionnelle, qui permet au CAUREQ d'obtenir les données de localisation de l'appelant, les nouvelles technologies telles que la téléphonie Internet n'offrent pas ce type de service. Par exemple, un appel 911 composé par un citoyen du Bas-Saint-Laurent à partir d'un téléphone IP peut très bien être traité par un centre d'appels d'urgence situé à l'extérieur du Québec. L'appel doit ensuite être transféré au CAUREQ, entraînant des délais supplémentaires dans l'intervention à réaliser.

« Avec ce type de téléphonie, si vous faites le 911, votre appel ne sera pas dirigé initialement vers le centre 911 de votre territoire, mais plutôt vers un centre qui est désigné par votre fournisseur. [...] On voit que ça augmente puisque nous avons de plus en plus d'appels qui arrivent d'autres centres sur des lignes qui sont à l'extérieur de notre réseau 911. C'est un volume qui augmente d'année en année », constate la directrice générale du CAUREQ, Carole Raïche.

Choisir le bon fournisseur

Le CAUREQ rappelle que Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a ordonné aux fournisseurs concernés d'informer, par l'intermédiaire de tous leurs outils de communication à leur clientèle des limites pouvant exister quant à l'accès aux services 911 avant de s'abonner. Ces informations doivent notamment se trouver dans les publicités et les contrats de service. Il appartient aux citoyens de dénoncer toute entreprise fautive auprès du CRTC.

« On veut dire à l'ensemble de la population de nos trois régions : soyez vigilants, informez-vous avant de conclure une entente avec une compagnie si effectivement le service 911 du CAUREQ est accessible rapidement et aisément. On prétend qu'il y a une méconnaissance de cette problématique dans la population », estime la présidente du CAUREQ, Micheline Ancil.

<https://www.lavantage.qc.ca/article/2019/10/11/telephonie-ip-le-centre-d-appels-911-invite-a-la-vigilance>