

## Un accès au 9-1-1 restreint pour les utilisateurs de téléphonie IP



Gabriel Le Marquand Perreault



Carole Raïche, directrice générale, et Micheline Anctil, présidente du CAUREQ | Crédit photo : Gabriel Le Marquand Perreault, journaliste Bell Média

Le [Centre d'appels d'urgence des régions de l'Est-du-Québec \(CAUREQ\)](#) demande à la population d'être vigilante quant au choix de leur fournisseur de téléphonie par Internet (IP).

Selon le CAUREQ, certains d'entre eux imposent à leurs utilisateurs un accès plus restrictif au 9-1-1.

*« Les gens vont signaler le 9-1-1 et vont arriver dans un autre centre d'appels désigné par leur fournisseur. Pour recevoir les services d'urgence, l'appelant devra être rebasculé vers notre centre, c'est-à-dire le centre d'appels de son territoire de desserte. »*

*Carole Raïche, directrice générale du Centre d'appels d'urgence des régions de l'Est-du-Québec*

Bien que les entreprises ont le droit de fournir des services avec un accès limité au 9-1-1, le [Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes \(CRTC\)](#) les oblige à informer leur clientèle à ce sujet avant de s'abonner.

Les fournisseurs doivent donc diffuser une mise en garde dans le modalités et conditions et dans les contrats de service, entre autres. Par ailleurs, il appartient aux citoyens de dénoncer toute entreprise fautive auprès du CRTC. <https://www.lavantage.qc.ca/article/2019/10/11/telephonie-ip-le-centre-d-appels-911-invite-a-la-vigilance>