

**SERVICE D'URGENCE — AVIS EXIGÉ PAR LE CRTC**

# Avis important — Service 9-1-1

Les particularités du 9-1-1 sur un service de téléphonie IP, et comment vous protéger

## Pourquoi cet avis

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) exige que tout fournisseur de téléphonie IP informe clairement ses clients des limites du service 9-1-1 (décisions de télécom CRTC 2005-21, 2005-61 et 2010-387). Le 9-1-1 fonctionne avec votre service RNT, mais il diffère du 9-1-1 offert sur une ligne téléphonique traditionnelle. Prenez quelques minutes pour lire cet avis et le partager avec tous les utilisateurs de votre système.

## Comment fonctionne le 9-1-1 avec la téléphonie IP

Lorsque vous composez le 9-1-1, votre appel est acheminé à un centre de réponse spécialisé (E9-1-1 nomade) dont le téléphoniste confirme verbalement votre adresse avant de transférer l'appel au centre d'urgence approprié. Ce processus peut prendre quelques instants de plus qu'un appel 9-1-1 traditionnel. Soyez toujours prêt à indiquer verbalement votre adresse et votre numéro de rappel — ne raccrochez pas avant qu'on vous le dise.

## Votre adresse doit toujours être à jour

Contrairement à une ligne traditionnelle, votre emplacement n'est pas détecté automatiquement. L'adresse inscrite à votre dossier est celle qui sera transmise aux services d'urgence si vous ne pouvez pas parler. Si vous déménagez votre entreprise ou déplacez un appareil vers un autre emplacement, votre adresse ne suit pas automatiquement : vous devez nous en aviser sans délai.

### Panne d'électricité ou d'Internet = pas de 9-1-1

La téléphonie IP dépend de votre alimentation électrique et de votre lien Internet. En cas de panne de courant ou d'interruption de votre service Internet, vos téléphones ne peuvent faire aucun appel — y compris au 9-1-1. Gardez toujours un téléphone cellulaire chargé à portée de main comme solution de rechange.

## Service nomade : à l'extérieur du bureau

Vos applications mobiles et logicielles (softphone) vous permettent d'utiliser votre extension partout — télétravail, déplacements, succursales. Attention : un appel 9-1-1 passé depuis ces applications est associé à l'adresse inscrite à votre dossier, pas à l'endroit où vous vous trouvez. À l'extérieur de votre lieu d'affaires, utilisez de préférence votre téléphone cellulaire pour joindre les services d'urgence.

## Nos recommandations

Informez tous les utilisateurs de votre système des limites décrites dans cet avis. Affichez l'adresse de service près des téléphones afin que quiconque puisse la communiquer au téléphoniste. Avisez-nous immédiatement de tout déménagement ou déplacement d'appareil. En situation de mobilité ou de télétravail, privilégiez le cellulaire pour les appels d'urgence. Enfin, apposez les autocollants d'avertissement fournis, le cas échéant, sur vos appareils.

## Frais du service 9-1-1

Le service 9-1-1 est facturé automatiquement pour chaque numéro de téléphone à votre dossier, tel qu'indiqué dans votre devis et votre entente de service. Il ne peut pas être retiré : il s'agit d'une obligation réglementaire.

### Pour mettre à jour votre adresse 9-1-1

Courriel : [service@rntcanada.com](mailto:service@rntcanada.com) · Téléphone : 1 855 547-9393 (support 24/7)

Avisez-nous avant tout déménagement afin que votre nouvelle adresse soit active dès le premier jour.

*Document conforme aux décisions de télécom CRTC 2005-21, 2005-61 et 2010-387 · Mis à jour : juillet 2026*