



SERVICE DE RELAIS IP DE SHAW

Foire aux questions

Qu'est-ce que le relais IP de Shaw?

Le relais IP de Shaw est un service de relais permettant aux personnes sourdes et malentendantes de passer et de recevoir des appels relais textuels à partir de leur ordinateur personnel ou de leur appareil mobile*. Un ou une téléphoniste du relais IP de Shaw connectera un appelant ou une appelante du relais IP à un correspondant vocal ou une correspondante vocale. Tous les appels sont strictement confidentiels. Tout ce dont vous avez besoin pour utiliser le relais IP de Shaw est un ordinateur personnel doté d'une connexion Internet.

Les utilisateurs entendants ou utilisatrices entendantes peuvent passer des appels à des personnes sourdes ou malentendantes en composant le numéro de relais IP de Shaw au 1 855 489-7429 et en fournissant le numéro de relais IP à neuf chiffres au ou à la téléphoniste du relais IP de Shaw. Lorsque la personne sourde est connectée au service de relais IP de Shaw, elle reçoit un message l'avertissant d'un appel entrant de relais IP.

Voici ce dont vous avez besoin pour effectuer des appels par le biais du service de relais IP de Shaw à partir d'un ordinateur :

- une connexion Internet (DSL, câble, T1, etc.);
- un navigateur Internet (Microsoft Internet Explorer 7 ou 8, Apple Safari 4 ou supérieur, Mozilla Firefox 3.5 ou supérieur, Google Chrome);
- un ordinateur.

L'application *Shaw IP Relay* est maintenant disponible. Téléchargez-la gratuitement depuis l'*App Store* ou *Google Play*.

Lien vers l'*App Store*

<https://apps.apple.com/ca/app/shaw-ip-relay/id1411486003?l=fr>

Lien vers *Google Play* :

https://play.google.com/store/apps/details?id=ca.shaw.android.selfserve&hl=fr_CA&pli=1

Appels à l'aide du relais IP de Shaw

Les personnes sourdes doivent être inscrites auprès du service de relais IP de Shaw avant de pouvoir l'utiliser. Lorsque votre compte est créé, vous recevez un numéro à neuf chiffres et un mot de passe. Vous pourrez alors passer et recevoir des appels du service de relais IP de Shaw.

Quel type d'appels puis-je faire?

- IP vers voix
- Voix vers IP
- Deux lignes de transmission phonique vocale vers voix (« VCO »)
- Deux lignes d'ESI (Entendre sans intervention) vers voix (« HCO »)
- Appels locaux, interurbains et internationaux

Appels non pris en charge :

- Appels vers des numéros 900
- Appels d'IP à IP

En Amérique du Nord, les appels IP vers voix sont gratuits pour l'appelant ou l'appelante IP. Les frais d'appels internationaux et d'appels à l'assistance-annuaire sont facturés au tarif normal et apparaissent sur la facture de téléphonie de Shaw de l'appelant ou l'appelante.

Pourquoi mon numéro de relais IP est-il composé de neuf chiffres?

Le numéro à neuf chiffres est un numéro de téléphone personnel unique du relais IP de Shaw, tout comme ceux utilisés sur les lignes téléphoniques ordinaires. Les neuf chiffres indiquent qu'il s'agit d'un numéro IP et non d'un numéro de téléphone ordinaire. Chaque numéro est unique. Les chiffres du préfixe (les trois premiers chiffres, c'est-à-dire l'indicatif régional) ne comprennent pas les numéros 800, 877 ou 866.

Comment les appelants vocaux ou appelantes vocales peuvent-ils me joindre?

Les appelants vocaux ou appelantes vocales n'ont qu'à composer le numéro sans frais du relais IP de Shaw, soit le 1 855 489-7429, et à fournir votre numéro exclusif à neuf chiffres au ou à la téléphoniste du relais IP de Shaw. Il ou elle se branchera à votre numéro IP. Vous devez vous connecter au relais IP de Shaw afin de recevoir

un appel entrant. Le numéro de l'appelant ou appelante s'affichera et vous aurez la possibilité d'accepter ou d'ignorer l'appel entrant.

Que se passe-t-il si je n'établis pas de connexion à la page Web du relais IP de Shaw ou si je choisis d'ignorer un appel vocal entrant?

Si vous n'établissez pas de connexion à la page Web du relais IP de Shaw ou si vous choisissez d'ignorer un appel vocal entrant, la personne qui appelle aura l'option de laisser un message texte. Les messages seront affichés sur votre écran « Make a call » (passer un appel). Lorsque vous passez un appel, votre numéro filaire à dix chiffres enregistré s'affiche sur l'écran d'identification de l'appelant de votre interlocuteur ou interlocutrice. Ainsi, il ou elle saura que c'est vous et sera plus susceptible de répondre à l'appel.

Qui peut obtenir un numéro à neuf chiffres?

Toute personne sourde, malentendante ou ayant un trouble de la parole qui utilise des services de relais peut s'inscrire pour obtenir un numéro à neuf chiffres du service de relais IP de Shaw.

Que se passe-t-il si je déménage à une nouvelle adresse?

Vous devez tenir à jour l'information sur votre emplacement (adresse) dans votre profil de compte afin de vous assurer que les appels d'urgence sont acheminés vers le ou la téléphoniste du 911 le plus proche. Pour apporter des changements ou des mises à jour à votre profil de compte, il suffit de vous connecter à la page *Shaw IP Relay*.

Ce service est-il offert en français?

Le service de relais IP est accessible en français comme en anglais. Votre appel de relais IP peut être acheminé à un ou une téléphoniste de relais IP francophone ou anglophone en sélectionnant « français » ou « anglais » avant d'appuyer sur le bouton d'appel. Si vous souhaitez apporter des modifications ou des mises à jour à votre profil, il vous suffit de vous connecter à la page *Shaw IP Relay*.

Services d'urgence

Police, pompiers et ambulanciers.

Puis-je appeler les services d'urgence en utilisant le relais IP de Shaw?

Oui, mais nous vous conseillons vivement d'appeler le 911 à l'aide de votre ATS (si disponible) pour les appels d'urgence afin d'éviter tout retard pouvant mettre votre

vie en danger. Si vous devez communiquer avec des services d'urgence comme la police, les pompiers et les ambulanciers à l'aide du relais IP de Shaw, le ou la téléphoniste du relais IP de Shaw acheminera votre appel d'urgence par le réseau filaire E911 au centre téléphonique de sécurité publique (CTSP) le plus proche, selon votre numéro de téléphone filaire enregistré. Lorsque vous utilisez le relais IP de Shaw pour vos appels d'urgence, assurez-vous de décrire clairement votre nom, votre emplacement et toute information importante afin que le ou la téléphoniste puisse rapidement joindre le centre d'intervention d'urgence de votre localité.

Comment puis-je appeler les services d'urgence à l'aide du relais IP de Shaw?

Il suffit de sélectionner le bouton d'urgence à partir de l'onglet « Make a call » (passer un appel) du relais IP de Shaw. Le ou la téléphoniste du relais IP de Shaw vérifiera votre emplacement, même si vous avez un numéro de téléphone filaire enregistré dans ses dossiers. Assurez-vous de décrire clairement votre urgence et toute autre information d'identification au début de l'appel.

Pourquoi dois-je vous fournir un numéro de téléphone filaire enregistré pour les services d'urgence?

Pour que le personnel d'urgence (policiers, pompiers, ambulanciers) sache où aller en cas d'urgence.

Une case postale est-elle une adresse acceptable pour les services d'urgence?

Non. L'adresse que vous fournissez est l'adresse physique où vous voulez que le personnel d'urgence se rende en cas d'urgence. Les services d'urgence ne peuvent pas être envoyés à des adresses de cases postales.

Que se passe-t-il si je déménage ou si je change mon adresse actuelle?

Vous devez penser à mettre à jour vos coordonnées dans votre profil. Vous devez le faire pour que, si vous avez besoin d'assistance, les services d'urgence soient envoyés à la bonne adresse pour vous porter secours. Il vous incombe de vous assurer que cette information est à jour.

Que se passe-t-il si la connexion avec le ou la téléphoniste est coupée pendant un appel d'urgence?

Le ou la téléphoniste terminera l'appel aux services d'urgence et leur fournira vos coordonnées.

Quels renseignements dois-je fournir lorsque j'appelle les services d'urgence?

Assurez-vous de fournir les renseignements suivants au ou à la téléphoniste du relais IP Shaw :

- votre adresse actuelle (où vous êtes);
- votre nom;
- la nature de l'urgence;
- tout renseignement supplémentaire pouvant être utile au personnel d'urgence.

Service de relais IP

Inscription au service de relais IP de Shaw

1. Accédez à iprelay.shaw.ca
2. Cliquez sur « Register for a new account » (créer un nouveau compte).
3. Saisissez les renseignements dans les champs marqués d'un astérisque rouge.
4. Prenez connaissance des conditions de service du relais IP de Shaw.
5. Si vous acceptez les conditions de service, cochez la case « I accept the Shaw IP Relay Terms of Service » (j'accepte les conditions de service du relais IP de Shaw).
6. Cliquez sur le bouton « Register » (s'inscrire).

Vous recevrez une notification par courriel de l'état de votre inscription dans les 24 à 48 heures. Si l'inscription est réussie, le courriel indiquera votre numéro de relais IP à neuf chiffres et votre mot de passe.

Connexion au relais IP de Shaw

1. Indiquez votre numéro d'accès (numéro de relais IP à neuf chiffres) dans le champ « Access Number » (numéro d'accès)
2. Saisissez votre mot de passe.
3. Cliquez sur le bouton « Log on » (se connecter).

Vous accéderez à la page du service de relais IP de Shaw et vous pourrez commencer à passer des appels.

Procédure pour passer un appel IP à voix

1. Si vous connaissez le numéro à dix chiffres que vous souhaitez appeler, saisissez-le dans le champ « Number to dial » (numéro à composer).
2. Indiquez vos instructions pour le ou la téléphoniste.
3. Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que l'appel soit passé (français ou anglais).
4. Cliquez sur le bouton « Call » (appeler).

On vous mettra en contact avec le prochain ou la prochaine téléphoniste disponible du service relais IP de Shaw.

Procédure pour passer un appel international IP à voix

1. Saisissez le numéro international dans le champ « Number to dial » (numéro à composer).
2. Cochez la case « International ».
3. Indiquez vos instructions pour le ou la téléphoniste.
4. Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que l'appel soit passé (français ou anglais).
5. Cliquez sur le bouton « Call » (appeler).

On vous mettra en contact avec le prochain ou la prochaine téléphoniste disponible du service relais IP de Shaw.

Mise à jour des renseignements de votre profil

IMPORTANT : La mise à jour des renseignements de votre profil relève de votre responsabilité. Veuillez garder vos coordonnées à jour en cas d'urgence.

1. Cliquez sur l'onglet « Profile » situé dans le haut de la page du relais IP.
2. La fenêtre « Profile » s'ouvre sur votre écran.
3. Apportez les modifications nécessaires dans les champs appropriés.
4. Cliquez sur « Save Changes » (enregistrer les modifications).
5. Votre profil a été mis à jour.
6. Fermez la fenêtre pour revenir à l'écran « Make a call » (passer un appel).

Utilisation du carnet d'adresses

1. Cliquez sur l'onglet « Address Book » (carnet d'adresses) situé dans le haut de la page du relais IP.
2. Le carnet d'adresses s'ouvrira sur votre écran.
3. Sélectionnez ce que vous souhaitez faire :
 - Edit (modifier) : modifier les coordonnées d'une personne.
 - Delete (supprimer) : retirer une personne de votre carnet d'adresses.
 - Call (appeler) : insérer automatiquement le numéro dans le champ « Number to dial » (numéro à composer).
 - Add (ajouter) : ajouter une personne à votre carnet d'adresses.
4. Fermez la fenêtre pour revenir à l'écran « Make a call » (passer un appel).

Modification des préférences

1. Cliquez sur l'onglet « Preferences » situé dans le haut de la page du relais IP. La fenêtre « Preferences » s'ouvre sur votre écran.
2. Vous pouvez y modifier les éléments suivants :
« Language (English/French) » (langue – français ou anglais)
« Font size & colour » (taille et couleur de la police de caractères)
N'oubliez pas d'enregistrer les modifications.
Les modifications de vos préférences seront mises à jour la prochaine fois que vous vous connecterez au relais IP de Shaw.
3. Cliquez sur « Reset font » (réinitialiser la police de caractères) pour recommencer.
4. Fermez la fenêtre pour revenir à l'écran « Make a call » (passer un appel).

Procédure pour passer un appel en relais IP à deux lignes de transmission vers voix (« VCO »)

1. Entrez votre numéro filaire à dix chiffres dans le champ « Number to dial » (numéro à composer).
2. Ce numéro doit avoir la capacité d'effectuer des appels à trois.
3. Indiquez vos instructions pour le ou la téléphoniste.
4. Vous pouvez mettre à jour votre profil pour le service de transmission phonique vocal ou
5. Faites savoir au ou à la téléphoniste que vous souhaitez passer un appel sans intervention.
6. Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que l'appel soit passé (français ou anglais).
7. Cliquez sur le bouton « Call » (appeler).
8. On vous mettra en contact avec le prochain ou la prochaine téléphoniste disponible du service relais IP de Shaw.
9. Le ou la téléphoniste du relais IP vous rappellera au numéro de rappel indiqué.
10. Composez le numéro de la personne que vous souhaitez mettre en conférence.
11. Le ou la téléphoniste du relais IP de Shaw tape les réponses de la personne entendante sur votre écran de relais IP.
12. Vous pourrez utiliser votre voix directement auprès de votre interlocuteur ou interlocutrice sur la deuxième ligne.