

En quoi consiste le service d'urgence 911 évolué (E911)?

Aperçu

Le service E911 permet aux téléphonistes des services d'urgence d'aider plus efficacement les personnes qui appellent au 911 à partir d'un téléphone mobile. Il fournit aux téléphonistes des services d'urgence des renseignements plus complets sur l'endroit d'où provient votre appel et il permet aux téléphonistes des services d'urgence d'obtenir votre numéro de votre téléphone mobile.

Ce que vous devez savoir

Lorsque vous appelez au 911 à partir de votre téléphone mobile :

- Fournissez votre numéro de téléphone mobile complet, y compris l'indicatif régional.
- Indiquez l'endroit où vous êtes et le lieu de l'urgence.
- Restez en ligne avec le téléphoniste. N'oubliez pas que le temps d'attente des appels au 911 n'est pas facturé. Si la communication est interrompue, laissez votre téléphone allumé au cas où on vous rappellerait.
- Pour éviter que des appels d'urgence soient faits accidentellement, ne programmez pas le 911 dans votre téléphone.
- N'oubliez pas que si vous vous trouvez dans un tunnel souterrain ou que vous êtes loin d'une antenne de transmission, la qualité du signal peut être faible et vous ne pourrez peut-être pas accéder au réseau.

Zones du service E911

Le service E911 de PUBLIC MOBILE est actuellement accessible dans la plupart des régions de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Grand Winnipeg (Manitoba), de l'Ontario, du Québec, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard, Saskatchewan et du Grand Halifax (Nouvelle-Écosse). Le service n'est pas encore offert à Terre-Neuve en raison des limites du réseau filaire.

Si le service E911 n'est pas encore offert dans votre région, vous pourrez y accéder lorsque vous vous déplacerez dans les zones où il est assuré par PUBLIC MOBILE ou d'autres fournisseurs de services mobiles.

Service E911 phase 1

Il permet aux téléphonistes des services d'urgence d'obtenir votre numéro de téléphone mobile et l'emplacement du site cellulaire qui transmet votre appel. **Tous les téléphones et les téléphones intelligents sont compatibles avec le service E911 Phase 1.**

Service E911 phase 2

Il donne des renseignements plus complets aux téléphonistes des services d'urgence. Le service de la phase 1 permet de connaître le lieu de l'appel dans une tour, et celui de la phase 2 fournit aussi la longitude et la latitude où se trouve la personne qui appelle. Les appels faits au service E911 à partir d'un téléphone mobile sont assujettis aux mêmes restrictions que les autres appels faits à partir d'un téléphone mobile. Par exemple, si vous vous trouvez dans un tunnel souterrain ou que vous êtes loin d'une antenne de transmission, la qualité du signal peut être faible et vous ne pourrez peut-être pas accéder au réseau. **Tous les téléphones et téléphones intelligents lancés depuis le 1er février 2010 sont compatibles avec le service E911 phase 2.**

911 et applications VoIP pour appareils Android

PUBLIC MOBILE tient à informer ses clients des services mobiles d'un problème touchant certaines applications qui pourrait empêcher l'acheminement d'appels au service d'urgence 911 sur certains **appareils Android**. En suivant quelques étapes faciles, les clients pourront continuer d'utiliser les applications, sans nuire à leur capacité d'appeler le 911 pour obtenir de l'aide en cas d'urgence.

Un problème a été découvert qui touche l'acheminement d'appels au 911 avec certains appareils Android sur lesquels des **applications VoIP**, comme Viber et Skype, ont été téléchargées. Les clients qui utilisent ces appareils sont incapables d'effectuer des appels au 911 s'ils ont téléchargé l'une de ces applications avec le réglage « Always » (toujours) dans les paramètres de leur appareil, devenant ainsi le service de composition par défaut (c. à d. que les appels sont acheminés au moyen de l'application et non de l'appareil).

En quoi consiste le service d'urgence 911 évolué (E911)?

Dans ce cas, lorsque le client tente de composer le 911, **le service de composition de l'application est incapable de traiter l'appel**, car l'application VoIP aura recours au service de composition du téléphone pour acheminer l'appel. Cependant, puisque les paramètres ont été réglés afin que le service de composition de l'application soit celui qui est toujours utilisé, le service de composition du téléphone réachemine l'appel vers l'application VoIP. Par conséquent, l'appel devient pris dans une boucle, empêchant l'acheminement de l'appel au 911. Le réglage « Just Once » (une seule fois) doit être sélectionné comme service de composition par défaut dans les paramètres de l'application.

Comment modifier les réglages de composition :

Veuillez ne pas composer le 911 pour faire l'essai de votre appareil.

Pour vous assurer de pouvoir faire des appels au 911, il est fortement recommandé de suivre les directives suivantes pour supprimer les réglages de composition par défaut de ces applications sur tout appareil touché par le problème :

À partir de votre appareil Android :

1. Touchez Settings (paramètres)
2. Touchez Application Manager (gestionnaire d'application)
3. Touchez le bouton Menu sur l'appareil
4. Touchez Reset app preferences (réinitialiser les préférences d'application)
5. Touchez Reset apps (réinitialiser l'application)

REMARQUE : En utilisant une application VoIP comme Skype ou Viber, sélectionnez toujours Just Once lorsqu'on vous demande si vous souhaitez que l'application soit utilisée comme fonction de composition par défaut. Vous serez ainsi capable d'effectuer un appel au 911 au besoin.

Public Mobile s'engage à protéger ses clients et à les aviser de tout problème pouvant nuire à leur capacité d'effectuer des appels au 911 sur leur appareil Public Mobile.

L'équipe Public Mobile continue d'enquêter sur le problème. Nous avons parlé avec des responsables à Google qui nous ont dit qu'il s'agit d'un problème à l'échelle mondiale et qu'ils travaillent avec les développeurs de ces applications afin de résoudre le problème.

Service 911 Texte

Aperçu

Le service 911 (T911) Texte est un service de messagerie textuelle d'urgence pour les personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole qui souhaitent communiquer avec un téléphoniste du 911. Ce service n'est pas encore offert dans toutes les localités. Reportez-vous à la **section Disponibilité** pour en savoir plus.

Inscription, exigences et disponibilité

Pour utiliser le service T911, suivez ces étapes :

1. Confirmer que vous êtes malentendants ou que vous souffrez de troubles de la parole.
2. Utiliser un appareil mobile compatible.
3. Acceptez les modalités de service.

Inscription libre-service

Pour votre confort, vous pouvez vous inscrire vous-mêmes au service T911. Il suffit de texter "T911" au 428911 et de suivre les instructions. Cette méthode est simple et rapide.

Inscription à l'aide d'un agent du soutien à la clientèle

Vous pouvez également contacter [un agent du soutien à la clientèle](#) pour vous inscrire gratuitement. Sachez qu'avec cette méthode, un délai de 5 jours pourrait être nécessaire avant que votre inscription entre en vigueur.

Nous vous recommandons d'utiliser le libre-service pour une inscription plus rapide.

Modalités du service T911 :

Le service T911 n'est pas offert partout. Les organismes gouvernementaux sont responsables des appels d'urgence et ne sont pas tous en mesure de soutenir le service T911. Pour connaître les zones de couverture du service T911, consultez le site [TEXTO](#) au 9-1-1. Les zones de couverture sont approximatives.

Le téléphoniste du service T911 tentera de communiquer avec vous via messagerie texte dans la langue associée à votre compte de téléphone mobile. Si la langue associée à votre compte de téléphone mobile n'est pas la bonne, veuillez contacter le Service à la Clientèle. L'organisme qui traite votre appel au service T911 pourrait ne pas être en mesure de vous aider dans les deux langues officielles.

Vous devez détenir un compte Public Mobile actif pour accéder au service T911 sur votre appareil Public Mobile. Le service T911 doit être activé sur chacun des appareils associés à votre compte, si l'utilisateur est admissible. Veuillez prévoir cinq jours pour que votre inscription prenne effet.

Votre inscription au service T911 ne vous suivra pas si vous transférez votre numéro chez un autre fournisseur de service. Vous devrez vous réinscrire au service.

Service 911 Texte

Disponibilité

Le service T911 n'est pas offert partout. Des agences gouvernementales sont responsables de répondre aux appels d'urgence et certaines d'entre elles ne peuvent offrir le service T911.

Pour prendre connaissance des zones de couverture approximatives du service T911 et pour obtenir de plus amples informations, visitez l'adresse suivante : <http://textwith911.ca/service-availability>.

Utiliser Service 911 Texte

En situation d'urgence, composez le 911 sur votre téléphone mobile pour communiquer avec le service 911 de votre région. Cette équipe recevra un message leur indiquant de communiquer avec vous par message texte.

Pour composer le 911, appuyez simplement sur la touche d'envoi, puis sur les chiffres 9, 1, 1, et de nouveau sur la touche d'envoi. Vous devez voir à ce que votre téléphone soit déverrouillé pour retourner à l'écran d'accueil et communiquer par message texte avec le téléphoniste. N'envoyez pas de message texte au 911. Ce service n'est pas offert et vous obtiendrez un message d'erreur. Vous devez attendre que le téléphoniste du 911 lance la communication par message texte avec vous.

Ne mettez pas fin à un appel vocal au 911. Le maintien de la communication permet au téléphoniste du 911 de prendre connaissance de l'urgence et d'obtenir des renseignements importants, dont le numéro auquel vous rappeler et l'endroit où vous êtes. Une fois l'urgence terminée, vous recevrez un message texte indiquant que la séance de communication est terminée. Vous pourrez alors mettre fin à l'appel vocal au 911.

Un appareil compatible est requis pour utiliser ce service. Les téléphones mobiles suivants sont compatibles avec le service T911:

Supported devices

Manufacturer	Model
Apple	iPhone SE, iPhone 7s, iPhone 6s Plus, iPhone 6s, iPhone6 Plus, iPhone 6, iPhone 5C, iPhone 5Sh, iPhone 5h, iPhone 4Sh, iPhone 4h, iPhone 3GS, iPhone 3G
Alcatel	Idol 3 Pixi 4, Pixi3 4.5, Lume, Idol X+, POP Icon
Blackberry	Q20ClassichaPassport, Q5, Q10, Z10, Z30, Curve 9360, Curve 9320, Bold 9790, Bold 9900, Torch 9800, Touch 9810, Curve 3G 9300, Torch 986, Bold 9700, Bold 9780, Curve 9380, Pearl 3G, Leap, Priv, DTEK50
HTC	One M, One S, Desire 320, Desire 510, One, Desire HD, Desire, Status, One X, Hero, Surround, One V, Amaze 4G, One S, One X+, Desire 601, OneM9, Pixel, Pixel XL
Huawei	Nexus 6P, Ascend Y330, Y210
INQ	Cloud Touch
Kyocera	Duraforce, Dura XE
LG	A1, Optimus G (E973), Nexus 4 (E960), Shine Plus with Google (C710h), Optimus 7(E900h), Optimus Black (P970g), Optimus Chat (C555), Optimus LTE (P935), Optimus One (P500h), Optimus L3 (E400b), Nexus 5, Nexus 5X, Cookie Plus (GS500g), New Chocolate (BL40), A341, Madison, Breeze (GW525G IQ - GW825), G3, K4, XPower, G4, G5
Motorola	Moto X Play, Moto G4 Plus, Moto Z Play, Moto Z, Moto G Play, Moto G (Generation 2 or 3), Nexus 6, Moto X, (Generation 2), Milestone, Charm, ES405B, Defy, Backflip, Key - EX225
Nokia	C3-01, Lumia 435, Lumia 520, Lumia 610, Lumia 620, Lumia 625, Lumia 800, Lumia 1020, NE71, NE72, N3710
Samsung	Galaxy A5, Galaxy J1, Galaxy J3, Galaxy Mega, Galaxy Note, Galaxy Note 2, Galaxy Note 3, Galaxy Note 4, Galaxy Note 5, Galaxy Note 7, Galaxy S II X, Galaxy SIII, Galaxy S3 Mini, Galaxy S IV, Galaxy S4 Mini, Galaxy S5, Galaxy S5 Active, Galaxy S6, Galaxy S6 Edge, Galaxy S6 Edge+, Galaxy S7, Galaxy Core LTE, Alpha, Rugby 4, Galaxy Apollo, Galaxy S Fascinate 3G+, Galaxy Fascinate 4G, Galaxy Ace, Galaxy Ace Q, Galaxy Nexus Prime, Galaxy Rugby LTE, Ativ S, Advance, Rugby II, Evergreen, C414, Galaxy S, Fascinate
Sonim	XP7 PS, XPC7, XP6700, XP7700
Sony	Xperia Z1, Xperia Z
Truckfone	Accel Voyager