

# RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS AU SUJET DU SERVICE D'URGENCE 9-1-1

Le service ParlezHauteVitesse<sup>MC</sup> fonctionne comme un téléphone filaire traditionnel. Toutefois, il est pourtant différent, car il communique par l'entremise d'Internet et non pas d'une ligne téléphonique. Il existe de nombreux facteurs importants dont il faut tenir compte en ce qui a trait à l'impact de ce service sur vos appels d'urgence.

## Service 9-1-1 de base

Le type de service 9-1-1 qui vous est offert, sans égard à la façon dont vous employez votre service ParlezHauteVitesse, est le service 9-1-1 de base.

Si vous composez le 9-1-1, votre appel sera automatiquement acheminé à un centre d'appels spécialisé qui traite les appels d'urgence. Ce centre d'appels est différent du Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) qui répond aux appels d'urgence traditionnels. Vous devrez donner au téléphoniste du centre d'appels votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse.

Le téléphoniste du centre d'appels confirmera votre emplacement et transférera ensuite votre appel 9-1-1 au centre d'intervention en cas d'urgence le plus près de votre emplacement. S'il ne vous est pas possible de parler pendant l'appel 9-1-1, le téléphoniste dépêchera des secours à votre dernière adresse inscrite.

Si vous utilisez le service ParlezHauteVitesse à plusieurs endroits, le service 9-1-1 fonctionnera quand même, mais vous devrez préciser l'endroit physique à partir duquel vous faites l'appel 9-1-1 pour que de l'aide puisse vous être dépêchée.

## LIMITES DE L'ACCÈS 9-1-1

Le service 9-1-1 ne sera **PAS** offert si votre connexion à Internet est en panne ou si votre service ParlezHauteVitesse n'est pas disponible (par exemple en cas de panne d'électricité).

Le service 9-1-1 pourrait ne pas être disponible si vous appelez à partir de l'extérieur du Canada.

Si vous prévoyez de changer l'adresse à partir de laquelle vous utilisez votre service ParlezHauteVitesse, votre accès au service 9-1-1 changera et ne fonctionnera pas convenablement.

Si vous déménagez à une nouvelle adresse ou si vous changez la façon dont vous utilisez le service ParlezHauteVitesse, signalez ce fait sans délai à Primus en ouvrant une session sur <http://monphv.primus.ca> ou par téléphone au 1 800 806 3273.

**Manquer de signaler ces changements à Primus pourrait porter un impact négatif sur votre possibilité d'avoir accès au service 9-1-1.**

## CONSEILS POUR LES UTILISATEURS

- Assurez-vous de bien comprendre toute limite du service 9-1-1 pour votre service, et signalez ces limites à tous les utilisateurs potentiels de votre service.
- N'oubliez pas de coller les autocollants de mise en garde fournis sur votre passerelle ParlezHauteVitesse et sur vos téléphones.
- Le service 9-1-1 ne sera pas offert pendant les pannes d'électricité ou les pannes de service Internet; ainsi, il est toujours prudent d'avoir une source d'alimentation parallèle, comme un dispositif UPS, pour des circonstances comme celle-ci.
- Assurez-vous que Primus ait en tout temps vos coordonnées actuelles, car le téléphoniste du service d'urgence pourrait tenir pour acquis que vous êtes à la dernière adresse inscrite si vous êtes incapable de parler pendant un appel au 9-1-1.
- Soyez prêts à donner votre adresse et numéro de rappel au téléphoniste du service 9-1-1; en effet, le téléphoniste pourrait ne pas avoir cette information en main.
- Pendant l'appel au service 9-1-1, ne raccrochez pas avant que l'on vous dise de le faire, et, si la communication est interrompue, rappelez.



**Veillez consulter le portail Web *Mon ParlezHauteVitesse***  
**(<http://monphv.primus.ca>) pour des renseignements sur le service 9-1-1**