



MRC du  
HAUT-SAINT-LAURENT

# 911

## LIMITES DE LA TÉLÉPHONIE IP

**Ce système utilise Internet (IP : *Internet Protocol*) pour transmettre les appels comme les appels en mode Wi-Fi.**

**Les appels effectués au 911 via la téléphonie IP peuvent ne pas être acheminés au centre d'urgence 911 qui dessert le territoire où est situé l'appelant. Ils sont plutôt dirigés vers le centre d'appels désigné par le fournisseur de téléphonie IP, tel que prévu au contrat de service de l'abonné.**

**Ce centre peut même être situé à l'extérieur du Québec.**



MRC du  
**HAUT-SAINT-LAURENT**

# 911

## LIMITES DE LA TÉLÉPHONIE IP

**La téléphonie IP peut ne pas transmettre automatiquement les coordonnées de l'appelant au centre d'appels désigné par le fournisseur. L'opérateur doit alors recueillir verbalement ces informations et procéder manuellement au transfert de l'appel vers le centre d'urgence 911 desservant le territoire d'où provient l'appel.**

**En situation d'urgence, ces délais additionnels peuvent avoir des conséquences graves.**



MRC du  
**HAUT-SAINT-LAURENT**

# 911

## **VOTRE RESPONSABILITÉ**

**Pour votre sécurité :**

- 1. Contactez votre fournisseur de téléphonie.**
- 2. Vérifiez si votre service est en téléphonie IP.**
- 3. Demandez le centre auquel vos appels 911 sont dirigés.**
- 4. Confirmez que vos coordonnées sont exactes et à jour.**
- 5. Signalez tout changement d'adresse.**

**En cas d'urgence, des informations inexactes peuvent retarder l'intervention des secours.**



MRC du  
**HAUT-SAINT-LAURENT**

# 911

## **BONNES PRATIQUES 1**

**Pour toute situation d'urgence, privilégier le téléphone cellulaire ou la ligne filaire afin de contacter le 911. La téléphonie IP devrait être utilisée en dernier recours.**

**Le 911 doit être composé uniquement en cas d'urgence; lorsqu'une situation menace la vie, les biens ou l'environnement et que l'intervention des pompiers, des policiers ou des ambulanciers est nécessaire.**



MRC du  
**HAUT-SAINT-LAURENT**

# 911

## **BONNES PRATIQUES 2**

**Si l'urgence survient sur un vaste lieu de travail, il est essentiel d'en informer le responsable de la sécurité de l'immeuble, le cas échéant, et de lui indiquer l'emplacement exact de l'incident.**

**Ainsi, les intervenants d'urgence pourront être accueillis et guidés rapidement sur les lieux.**



MRC du  
**HAUT-SAINT-LAURENT**

# 911

## **BONNES PRATIQUES 3**

- **En cas d'urgence, composez le 911**
- **Soyez prêt à fournir votre emplacement, un numéro de rappel et la nature de l'urgence.**
- **Ne raccrochez pas à moins que le préposé au traitement des communications d'urgence du centre d'urgence 911 ne vous le demande.**
- **Si vous perdez la communication, recomposez le 911. Le préposé au traitement des communications d'urgence tentera de vous rappeler s'il a votre numéro de téléphone.**
- **Si on répond à votre appel en anglais et que vous ne parlez pas anglais, dire : « Please transfer to a Quebec 911 ».**



MRC du  
**HAUT-SAINT-LAURENT**

# 911

## **D'AUTRES QUESTIONS?**

**Pour toute question concernant la  
gestion des communications  
d'urgence, veuillez communiquer  
avec le ministère de la Sécurité  
intérieure à l'adresse suivante :**  
**[min911@msp.gouv.qc.ca](mailto:min911@msp.gouv.qc.ca)**