



POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

COMMUNIQUÉ

LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE N'OFFRENT PAS TOUS LE MÊME ACCÈS AU 9-1-1

Rimouski, le 11 octobre 2019 – À la différence de la téléphonie filaire traditionnelle, permettant d'obtenir les données de localisation de l'appelant, les nouvelles technologies, telles que la téléphonie sur protocole Internet, n'offrent pas ce niveau de service et imposent à leurs utilisateurs un accès plus restrictif aux services 9-1-1. C'est le constat que fait le conseil d'administration du CAUREQ.

« Il s'agit pour les élus du conseil d'administration d'un enjeu de sécurité publique. Informer adéquatement la population permet aux citoyens d'effectuer des choix éclairés en regard de ces différents enjeux de sécurité publique » de souligner M^{me} Micheline Ancil, présidente du CAUREQ.

L'expérience terrain nous démontre que les appelants ne comprennent pas toujours l'accès restrictif aux services 9-1-1 de leur choix technologique.

De même, il appartient aux citoyens de dénoncer toute entreprise fautive auprès du CRTC puisque ce dernier n'a pas de processus permettant de valider la conformité des fournisseurs aux dispositions de leurs décisions.

Bien que le CRTC soit d'avis que le fournisseur de téléphonie par Internet ait le droit de fournir des services qui n'assurent qu'un accès limité aux services d'urgence 9-1-1, ce dernier a ordonné aux fournisseurs concernés d'informer, par l'intermédiaire de tous leurs outils de communication, leur clientèle des limites pouvant exister quant à l'accès aux services 9-1-1 avant de s'abonner, et ce, tout au long de la durée de leur contrat. En outre, ces entreprises doivent diffuser l'information dans le matériel de marketing utilisé pour ses messages à la télévision, à la radio, dans les médias imprimés, dans les modalités et conditions du service, dans le matériel en ligne, par l'intermédiaire des préposés au service à la clientèle, dans les contrats de service, dans les trousse de mise en marché et dans les encarts de facturation.

- 30 -

Source : Madame Carole Raïche
Directrice générale
418 725-7211