

**COMMUNIQUÉ**  
**9-1-1 Call centre**  
**Service centralisé d'appels d'urgence**



**Subject : Text with 9-1-1 (T9-1-1) - New service available**

---

Our 9-1-1 call centre will be offering a new service to the citizens and visitors of your municipality on December 1<sup>st</sup>, 2015.

It is T9-1-1. This service will be available to people that are part of the deaf, deafened, hard of hearing or speech impaired (DHHSI) community in Canada. During an emergency, this new functionality will provide 9-1-1 call centres with the ability to converse with the caller by using text messaging. When a DHHSI person requires 9-1-1 services, they will dial 9-1-1 on their cell phone. There will be no need for them to speak, as the 9-1-1 call taker will receive an indicator that tells them to communicate with the caller via text messaging in French or English according to the caller's registration information. The 9-1-1 call taker then initiates text messaging with the caller to address the emergency.

**Important:** A DHHSI person must register for T9-1-1 with their wireless service provider and must have an eligible cell phone before being able to utilize this service. This includes the ability to send and receive text messages. Information on cell phones that meet T9-1-1 requirements are available on each wireless service provider's Web site.

Detailed information can be also be found on the Canadian Wireless Telecommunication Association Web site (<http://textwith911.ca/>) which should be used as a reference for further questions about T9-1-1.

We encourage you to inform all of your citizens about this new service in your municipal publications or in any way you choose.

For more information about that subject, please reach **Mr Michel Gendron**, by phone at : **819-538-8893**, or by email at : **[mgendron@groupeclr.com](mailto:mgendron@groupeclr.com)**.

**Important recall : A vocal 9-1-1 call is still the only way to obtain help in an emergency situation for a person which is not registred to TEXT with 9-1-1 reserved to the deaf, deafened, hard of hearing or speech impaired (DHHSI) community. It is NOT POSSIBLE to text directly to 9-1-1 in Canada.**

# COMMUNIQUÉ

## Service centralisé d'appels d'urgence



### OBJET :    **TEXTO AU 9-1-1 POUR CERTAINES CLIENTÈLES**

---

Votre centre d'appels d'urgence 9-1-1, prévoit offrir un nouveau service aux **citoyens et visiteurs dans le territoire de votre municipalité** à compter du 1er décembre 2015.

Il s'agit du **Texto au 9-1-1, service réservé** aux personnes sourdes, malentendantes ou qui **présentent un trouble de la parole (SMTP)**. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a décidé d'établir ce service qui est déployé progressivement au Canada, au fur et à mesure que les installations techniques des entreprises de télécommunication et des centres 9-1-1 le permettent.

**Important** : Pour bénéficier du service, les personnes SMTP **doivent** s'inscrire au préalable, sans frais, auprès de leur **fournisseur de service sans fil (cellulaire)**, et non pas auprès du centre 9-1-1. Il faut que la personne dispose d'un appareil téléphonique d'un **modèle compatible** avec le service, qui permet de tenir à la fois un appel et une session texto en simultané. Chaque fournisseur de service cellulaire publie une liste des appareils admissibles.

En cas d'urgence, les personnes SMTP **inscrites au service** devront d'abord faire un **appel téléphonique** normal cellulaire au 9-1-1; le centre d'appels d'urgence est alors automatiquement informé de la nécessité d'entreprendre une conversation par message texte avec l'appelant, selon la langue indiquée (français ou anglais). Ce service sera le même dans tout le Canada.

Ce service additionnel est offert aux personnes SMTP sans frais supplémentaires, et la municipalité n'a aucune action à poser. Le site Web [www.textoau911.ca](http://www.textoau911.ca) permet de se renseigner davantage. Vous êtes encouragé à informer la population de ce nouveau service dans vos publications municipales.

Si vous désirez davantage de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec nous en joignant **M. Michel Gendron**, au numéro de téléphone **819-538-8893**, ou via courriel au : [mgendron@groupeclr.com](mailto:mgendron@groupeclr.com).

**Rappel important : Un appel téléphonique vocal au 9-1-1 reste le seul moyen de recevoir de l'aide dans les situations d'urgence pour les personnes non inscrites au service Texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou présentant un trouble d'élocution. Il n'est PAS POSSIBLE de texter directement au 9-1-1 au Canada.**