

Relais IP

Guide de l'utilisateur

Relais IP – Limites du service

Limites de la disponibilité

Le service Relais IP est fourni selon les modalités de service et le tarif de votre fournisseur, le cas échéant. Veuillez consulter le site Web de votre fournisseur pour connaître les versions les plus récentes.

Le présent document fournit des renseignements importants sur votre utilisation du service Relais IP et décrit les obligations qui y sont associées, y compris les restrictions particulières concernant l'accès au service d'acheminement des appels d'urgence 9-1-1. Veuillez lire attentivement.

Relais IP – Limites du service

Importantes limites du service 9-1-1

Dois-je utiliser le service Relais IP pour passer des appels 9-1-1 ?

Lorsque possible, vous devriez toujours tenter de faire les appels d'urgence au 9-1-1 avec un appareil de télécommunications pour sourds ou par texto au 9-1-1. Les appels d'urgence au 9-1-1 faits par l'entremise du service Relais IP seront traités différemment que s'ils étaient faits sur un réseau filaire traditionnel ou mobile. Vous êtes responsable d'aviser tout utilisateur (et utilisateur potentiel) du service Relais IP de la nature et des limites des appels d'urgence au 9-1-1 par le biais du service Relais IP

Arrive-t-il que le service Relais IP ne soit pas disponible ?

Oui. Le service Relais IP, y compris le service d'acheminement des appels d'urgence 9-1-1 (« service 9-1-1 ») ne fonctionnera pas :

- durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau matérielles ou logicielles planifiées ;
- durant les pannes d'électricité ou s'il n'y a pas de batterie (ou pile) de secours dans votre équipement du service de Relais IP (par exemple, votre ordinateur portable, ordinateur, tablette ou appareil mobile), ou une fois que cette batterie (ou pile) de secours a été épuisée ;
- si vous n'avez pas autrement accès à Internet ;
- si l'équipement permettant d'utiliser le service de Relais IP que vous utilisez a été trafiqué ou endommagé ;
- si l'équipement permettant d'utiliser le service de Relais IP ou la connexion Internet n'offre pas la capacité suffisante.

Pour que le service de Relais IP (y compris le service d'appel d'urgence 9-1-1) fonctionne, vous devez vous assurer : (1) d'avoir une alimentation électrique adéquate ; (2) d'entretenir adéquatement votre équipement permettant d'utiliser service de Relais IP ; vous devez notamment remplacer la batterie (ou pile) au besoin et vous adresser à votre fournisseur de services Internet si vous avez besoin de soutien technique, au besoin.

Relais IP – Limites du service

Importantes limites du service 9-1-1

Le service de Relais IP me permet-il de faire des appels d'urgence 9-1-1?

Oui. Cependant, il y a des limites importantes lorsque vous composez le 9-1-1 (« appel d'urgence »). L'appel d'urgence et vos coordonnées ne seront pas transmis au centre d'intervention le plus proche. L'appel d'urgence est d'abord répondu par un téléphoniste d'un fournisseur tiers. **Vous devez être prêt à fournir votre emplacement au téléphoniste, qui acheminera ensuite l'appel d'urgence au centre de réponse d'urgence approprié en fonction de l'emplacement que vous indiquez.** Si vous ne pouvez pas communiquer votre position pendant l'appel d'urgence, ne raccrochez pas. Le service Relais IP vous permet de vérifier et de mettre à jour votre position via un portail Web. Cette information sur l'emplacement sera transmise au téléphoniste, qui acheminera ensuite l'appel d'urgence en fonction de l'adresse indiquée sur le portail. ***C'est pourquoi il est essentiel que vous teniez à jour les informations de localisation dans le portail Web du service Relais IP.***

Si vous ne fournissez pas l'information exacte et à jour sur l'adresse et l'emplacement, les services d'urgence risquent d'être dirigés à une adresse différente de celle de l'emplacement où vous vous trouvez. Dans ce cas, votre fournisseur et ses fournisseurs ne peut être tenus responsables quant à toute réclamation en lien avec ces appels faits au 9-1-1.

Il y a-t-il d'autres limitations de service pour le service Relais IP ?

Oui. Dans l'éventualité où vos services sont annulés, abandonnés ou interrompus, vous n'aurez plus accès au service de Relais IP. Le service de Relais IP est réservé à un usage personnel ; toute autre utilisation du service de Relais IP est strictement interdite. Les services d'appel 900 payants et tout autre type d'appel semblable, tel qu'avisé, ne sont pas autorisés.

Puis-je effectuer des appels d'urgence hors du Canada ?

N'utilisez pas le service de Relais IP pour les appels d'urgence à l'extérieur du Canada. Il se peut qu'un opérateur réponde à l'appel, mais il ne sera pas en mesure de le transférer au centre d'intervention d'urgence approprié.

Page d'Accueil - <https://relaisip.ca>

Entrez votre Numéro d'accès et Mot de passe et sélectionnez "Ouvrir la session"

Bienvenue au service Relais IP

[For English click here.](#)

Numéro d'accès

Mot de passe

Ouvrir la session

[Mot de passe oublié? / Cliquez ici pour modifier votre mot de passe](#)

Limites du service [FAQ](#) [Conseils](#)

Page effectuer un appel

La page « effectuer un appel » s'affichera

Profil **Déconnexion**

Placer un appel Relais IP

[Carnet d'adresses](#) [Messages](#) [Préférences](#)

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée English Français

Service sans intervention Relais IP à la voix ▼

Instructions pour l'opérateur:

[Appel](#) [Urgence](#)

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Initiez un appel

Pour initier un appel vers l'agent IP Relais, cliquez sur le bouton « Appel ». À titre optionnel, avant d'initier l'appel, vous pouvez fournir des instructions à l'agent en plus du numéro de téléphone que vous désirez rejoindre.

Profil Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer
4182274564 

Carnet d'adresses Messages Préférences

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée English Français

Service sans intervention Relais IP à la voix ▼

Instructions pour l'opérateur:
Extension 3633 

Appel  Urgence

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Page effectuer un appel – PSI/ESI

Avant d'initier un appel, vous pouvez indiquer qu'il s'agit d'un appel PSI ou ESI. Cette information s'affichera à l'écran de l'agent.

Profil **Déconnexion**

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer Carnet d'adresses Messages Préférences

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée English Français

Service sans intervention PSI ←

Instructions pour l'opérateur:

Appel **Urgence**

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Page effectuer un appel – Masquer Nom et Numéro

Avant d'initier un appel, vous pouvez aussi opter pour masquer votre nom et numéro de téléphone à votre interlocuteur.

Profil Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer

[Carnet d'adresses](#) [Messages](#) [Préférences](#)

Bloquer mon nom ←

Bloquer mon numéro ←

Langue préférée: English Français

Service sans intervention: Relais IP à la voix ▼

Instructions pour l'opérateur:

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Page effectuer un appel – Langue

Avant d'initier un appel, vous pouvez modifier la langue qui déterminée par défaut.

Profil Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer Carnet d'adresses Messages Préférences

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée: English Français ←

Service sans intervention: Relais IP à la voix ▼

Instructions pour l'opérateur:

Appel **Urgence**

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Appel en cours

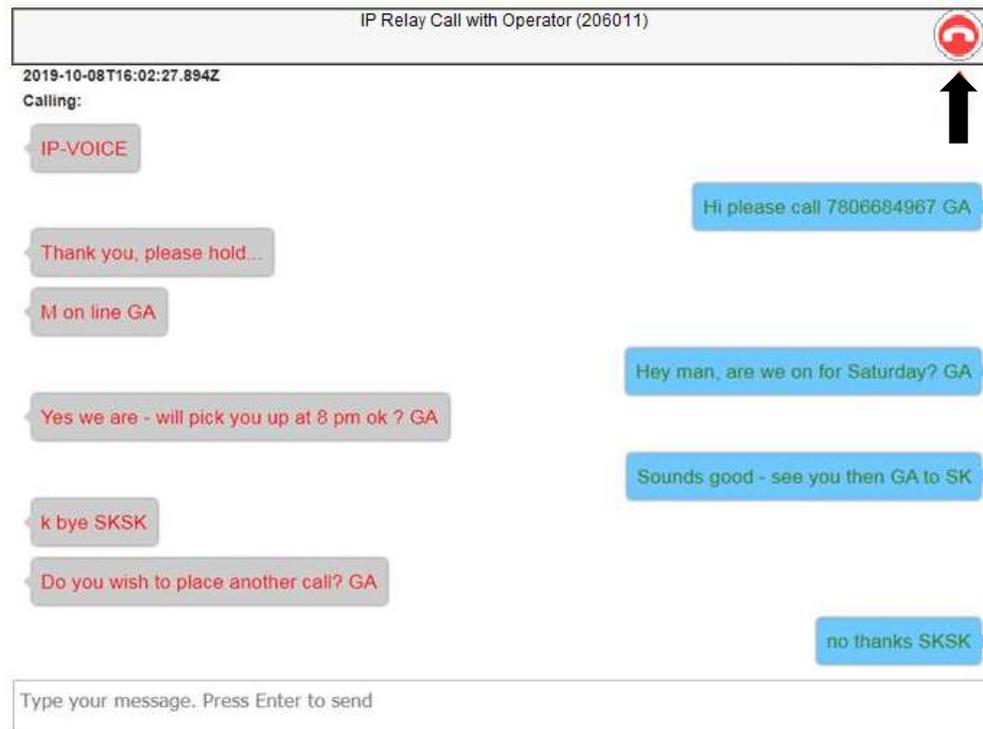
Après l'initiation de l'appel, ce dernier sera répondu par le prochain agent disponible. Le message suivant apparaîtra à votre écran.

The screenshot displays a call interface with the following elements:

- Header:** A grey bar at the top contains the text "IP Relay Call with Operator (206011)" and a red telephone handset icon on the right.
- Timestamp:** Below the header is the timestamp "2019-10-08T16:02:27.894Z".
- Calling:** The word "Calling:" is positioned above the first message bubble.
- Message Bubbles:**
 - A grey bubble on the left contains the text "IP-VOICE".
 - A blue bubble on the right contains the text "Hi please call 7806684967 GA".
 - A grey bubble on the left contains the text "Thank you, please hold...".
- Input Field:** At the bottom, a white text box with a blue border contains the placeholder text "Type your message. Press Enter to send".

Mettre fin à l'appel

1) Pour mettre fin à l'appel, vous n'avez qu'à cliquer sur l'icône du téléphone rouge.



The screenshot displays a chat window titled "IP Relay Call with Operator (206011)". At the top right, there is a red phone icon with a white handset, which is pointed to by a black arrow. The chat history shows the following messages:

- 2019-10-08T16:02:27.894Z
Calling:
- IP-VOICE (grey bubble)
- Hi please call 7806684967 GA (blue bubble)
- Thank you, please hold... (grey bubble)
- M on line GA (grey bubble)
- Hey man, are we on for Saturday? GA (blue bubble)
- Yes we are - will pick you up at 8 pm ok ? GA (grey bubble)
- Sounds good - see you then GA to SK (blue bubble)
- k bye SKSK (grey bubble)
- Do you wish to place another call? GA (grey bubble)
- no thanks SKSK (blue bubble)

At the bottom, there is a text input field with the placeholder text "Type your message. Press Enter to send".

Mettre fin à l'appel

2) Sélectionnez "Appel Fin"

- Note: pour annuler, sélectionnez Retour à l'appel

IP Relay Call with Operator (206011)

End Call Return to call

2019-10-08T16:12:32.677Z
Calling:

IP-VOICE

Thank you, please hold...

M on line GA

Hi please call 7806684967 GA

Mettre fin à l'appel

3) Sélectionnez le "X" afin de retourner à la page "Effectuez un appel"

IP Relay Call with Operator (206011) X

2019-10-08T16:12:32.677Z

Calling:

IP-VOICE

Thank you, please hold...

M on line GA

Hi please call 7806684967 GA

Réinitialisation de mot de passe

1) Au cas où vous deviez réinitialiser votre mot de passe, sélectionnez le lien “Mot de passe oublié?”

Bienvenue au service Relais IP

[For English, click here.](#)

[Mot de passe oublié? Cliquez ici pour modifier votre mot de passe](#) ←

Limites du service FAQ Conseils

Réinitialisation de mot de passe

2) Entrez votre Numéro d'Accès ainsi que votre adresse courriel

Réinitialisation de mot de passe

3) Répondez à votre question de sécurité

Quel est votre numéro de téléphone principal?

Réinitialisation de mot de passe

4) Si la réponse soumise est exacte, le message suivant apparaîtra à l'écran

Un lien de réinitialisation du mot de passe a été envoyé à votre adresse courriel. Veuillez suivre les instructions dans le message.

5) Une fois le courriel reçu, vous n'avez qu'à suivre les instructions

Carnet d'adresses

Sélectionnez l'onglet "Carnet d'adresses" pour ajouter un contact à votre profile. Entrez le nom ainsi que le numéro de téléphone dans les champs appropriés

- Note, lorsque vous sélectionnez un contact dans votre liste, le numéro de ce dernier apparaîtra dans le champs "Numéro à Composer"



The screenshot shows a web interface for placing an IP relay call. At the top, there are tabs for 'Carnet d'adresses', 'Messages', and 'Préférences'. The 'Carnet d'adresses' tab is selected, indicated by a black arrow pointing to it. Below the tabs, there are several input fields and options: 'Numéro à composer', 'Bloquer mon nom', 'Bloquer mon numéro', 'Langue préférée' (with radio buttons for 'English' and 'Français'), and 'Service sans intervention' (with a dropdown menu set to 'Relais IP à la voix'). There is also a text area for 'Instructions pour l'opérateur:'. At the bottom, there are two buttons: 'Appel' and 'Urgence'. A note below the buttons explains the 'Urgence' button. On the right side, there are input fields for 'Nom' and 'Numéro de téléphone', and an 'Ajouter' button.

Profil Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée: English Français

Service sans intervention: Relais IP à la voix

Instructions pour l'opérateur:

Appel Urgence

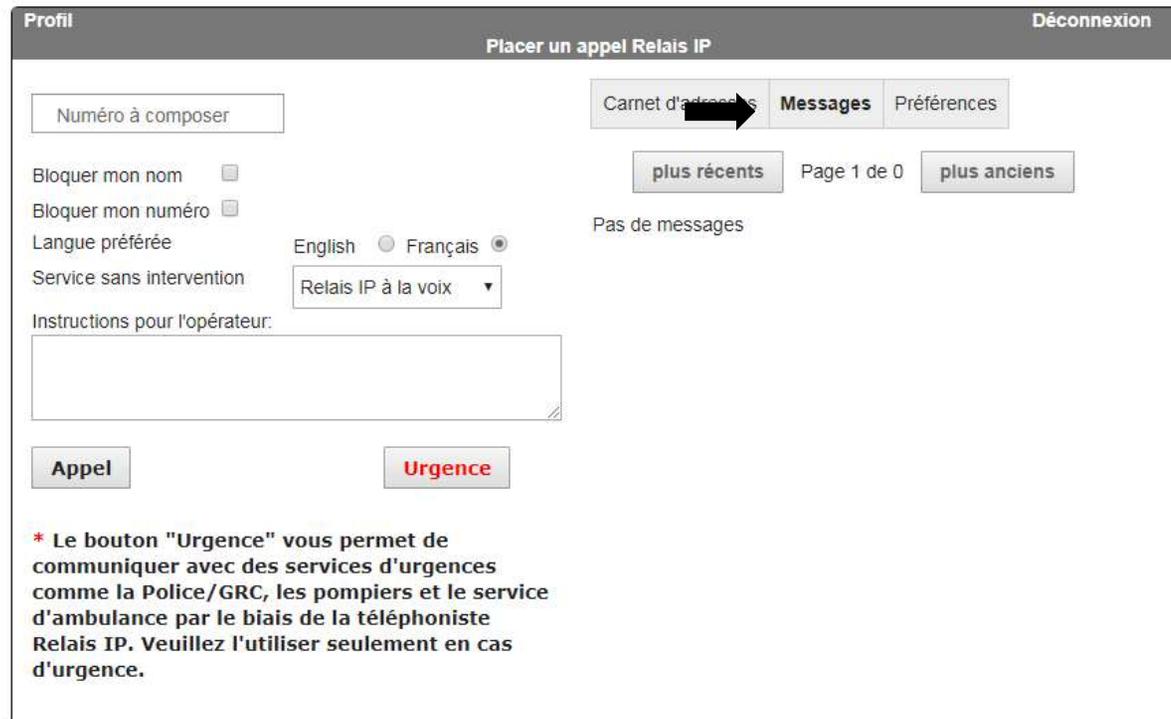
*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Nom

Numéro de téléphone Ajouter

Messages

Sélectionnez l'onglet "Messages" afin de voir l'historique de vos appels incluant les appels rates et leurs messages s'il y a lieu. Le "X" permet de supprimer les appels de votre liste.



The screenshot shows a web interface for placing an IP relay call. At the top, there are tabs for 'Profil', 'Placer un appel Relais IP', and 'Déconnexion'. Below this, there are three tabs: 'Carnet d'adresses', 'Messages' (which is selected and has a black arrow pointing to it), and 'Préférences'. Under the 'Messages' tab, there are buttons for 'plus récents', 'Page 1 de 0', and 'plus anciens'. The main content area displays 'Pas de messages'. On the left side, there is a form with a 'Numéro à composer' field, checkboxes for 'Bloquer mon nom' and 'Bloquer mon numéro', a language selector for 'English' and 'Français', a 'Service sans intervention' dropdown menu set to 'Relais IP à la voix', and a text area for 'Instructions pour l'opérateur:'. At the bottom left, there are two buttons: 'Appel' and 'Urgence'. A red asterisk warning is present at the bottom of the page.

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Préférences

L'onglet "Préférences" vous permet de modifier la couleur et la taille des caractères qui apparaîtront lors de vos conversations. Vous pouvez aussi déterminer votre langue et vos masques par défaut.

Profil Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer:

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée: English Français

Service sans intervention: Relais IP à la voix

Instructions pour l'opérateur:

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Carnet d'adresses Messages **Préférences** ←

Contact principal: 5142080249 ▼

Couleur de police utilisateur: [Black] [Red] [Green] [Blue]

Couleur de police opérateur: [Black] [Red] [Green] [Blue]

Taille: 12 ▼

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée: English Français

Mettre à jour le Profile

1) Sélectionnez "Profile" afin de mettre à vous les données de votre profile.

Profil ← Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer

Carnet d'adresses Messages Préférences

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée English Français

Service sans intervention Relais IP à la voix ▼

Instructions pour l'opérateur:

Appel Urgence

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**

Modifier vos préférences

Numéro d'accès 514002597

Préfixe * ▼

Nom préféré

Prénom * Patrick

Deuxième prénom/initiale

Nom de famille * Hunter

Appel d'Urgence

Sélectionnez le bouton "Urgence" afin d'initier un appel d'urgence. Un message demandant le lieu de l'urgence (ville et province) s'affichera avant qu'un agent vous réponde.

Profil Déconnexion

Placer un appel Relais IP

Numéro à composer

Carnet d'adresses Messages Préférences

Bloquer mon nom

Bloquer mon numéro

Langue préférée: English Français

Service sans intervention: Relais IP à la voix ▼

Instructions pour l'opérateur:

Appel Urgence ←

*** Le bouton "Urgence" vous permet de communiquer avec des services d'urgences comme la Police/GRC, les pompiers et le service d'ambulance par le biais de la téléphoniste Relais IP. Veuillez l'utiliser seulement en cas d'urgence.**