



# Comment administrer le service 9-1-1 évolué du service Bell Connexion totale

Guide de l'utilisateur



**Nous vous remercions d'avoir choisi le service Bell Connexion totale.**

La sécurité et la fiabilité font partie des nombreux avantages dont vous profiterez avec cette puissante solution de communications unifiées, fournie sur le réseau le plus évolué du Canada.

La fiabilité est particulièrement importante lorsqu'il s'agit d'appeler les services d'urgence comme le 9-1-1. Avec le service Bell Connexion totale, vous êtes certain que les appels d'urgence se rendront aux répartiteurs des services d'urgence. De plus, le service comprend une fonction évoluée qui transmet automatiquement aux répartiteurs du service 9-1-1 les renseignements cruciaux comme le lieu d'où la personne appelle.

Les instructions de ce guide vous aideront à configurer et à gérer facilement et rapidement les fonctions du service 9-1-1 évolué, à titre d'administrateur de réseau du service Bell Connexion totale pour votre entreprise.

Nous vous remercions de faire confiance à Bell pour répondre à vos besoins de communications et nous serons heureux de collaborer avec vous à titre de fournisseur et partenaire de confiance, au fur et à mesure de l'évolution de vos besoins.



# Contenu du guide

1.0 Le service 9-1-1 évolué de Bell .....	1
2.0 Pour commencer.....	2
3.0 Approvisionnement .....	3
4.0 Avis.....	9
5.0 Acheminement des appels.....	10
6.0 Fonctions de contrôle des appels.....	10
7.0 Centre d'assistance .....	11
8.0 Autres offres de Bell susceptibles de vous intéresser .....	11
Annexe .....	12



# 1.0 Le service 9-1-1 évolué de Bell

Le service 9-1-1 évolué du service Bell Connexion totale accroît la sécurité de l'ensemble du personnel de votre entreprise. Il achemine tous les appels d'urgence à la position de réponse aux appels d'urgence (PRAU) la plus proche afin d'assurer la réaction la plus rapide possible, et il transmet automatiquement aux agents de la PRAU les détails sur l'emplacement – ainsi, les intervenants d'urgence peuvent compter sur des renseignements très précis.

Une partie de votre rôle en tant qu'administrateur de réseau du service Bell Connexion totale est de faire en sorte que le service 9-1-1 évolué de votre entreprise soit approvisionné correctement et qu'il possède des renseignements exacts en matière de localisation. Ce guide explique les étapes à suivre et offre une description plus détaillée des fonctions du service 9-1-1 évolué.

## 1.1. Contexte : fonctionnement du service 9-1-1 évolué

Dans votre entreprise, toutes les communications du service Bell Connexion totale sont acheminées sur les sous-réseaux IP privés du réseau local (RL). Le fonctionnement du service 9-1-1 évolué repose sur l'hypothèse que chacun de ces sous-réseaux correspond à un lieu physique – un immeuble, un étage, ou même une des ailes d'un étage.

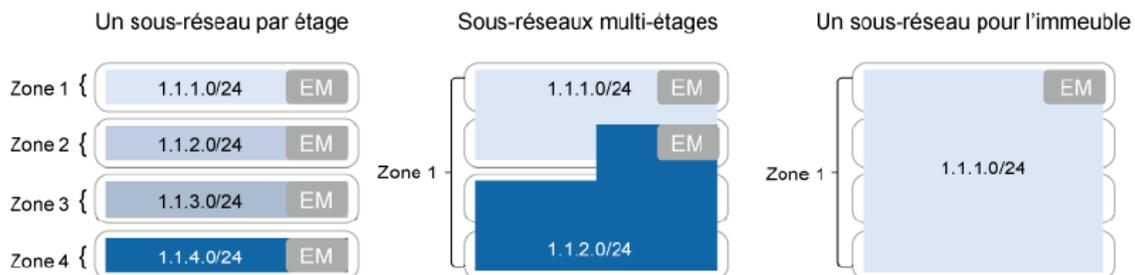
Cela signifie que l'emplacement de tout appel peut être précisé en fonction du sous-réseau d'où il provient. Cela signifie également que chaque sous-réseau IP devrait être lié à une seule adresse civique, à défaut de quoi les agents de la PRAU recevraient des renseignements contradictoires ou inexacts.

Pour configurer correctement le service 9-1-1 évolué, vous devez identifier et approvisionner toutes les zones d'appel couvertes par votre service Bell Connexion totale. Pour chaque zone, vous devrez indiquer si des sous-réseaux IP privés ont été déployés. Vous aurez également à désigner un dispositif EdgeMarc particulier en approvisionnant un sous-réseau. Ainsi, vous évitez les conflits potentiels en matière d'adresse IP qui pourraient surgir à la suite de la traduction d'adresse réseau (NAT) effectuée par le contrôleur de session en périphérie EdgeMarc.

Vous pouvez faire cet approvisionnement et cette identification dans le portail Web du service Bell Connexion totale, section 9-1-1 évolué. (Les instructions pour l'ouverture d'une session sont à la section 2.1.) Vous trouverez tous les renseignements sur le RL dont vous avez besoin dans votre trousse de bienvenue du service Bell Connexion totale.

Après avoir approvisionné le service 9-1-1 évolué, vous définirez chaque zone en lui attribuant une adresse civique et un identificateur de zone. (Les adresses civiques sont validées en temps réel au moyen du répertoire des adresses [RDA de Bell]<sup>1</sup>. Vous pourrez utiliser les adresses civiques uniquement dans la zone de couverture du réseau Bell Connexion totale.) Vous pourrez également préciser encore davantage l'emplacement au sein de l'adresse, en indiquant un étage, une aile ou un secteur.

La figure 1 montre trois exemples d'approvisionnements typiques :



**Figure 1** Approvisionnement typique d'un service 9-1-1 évolué

<sup>1</sup> Le répertoire des adresses est tenu à jour par l'équipe 9-1-1 de Bell en fonction des renseignements fournis par les municipalités et les autres fournisseurs de service 9-1-1. Il sert à attribuer un numéro de service d'urgence à chaque numéro de téléphone. En se fondant sur ces numéros de service d'urgence, les appels au 9-1-1 sont acheminés à la PRAU la plus appropriée.

## 2.0 Pour commencer

Vous pouvez approvisionner des zones, des sous-réseaux et des coordonnées de personnes à joindre en passant par le portail Web du service Bell Connexion totale. Seuls les administrateurs de l'entreprise ont accès à la section du service 9-1-1 évolué.

### 2.1. Accès au portail Web

1. Rendez-vous à l'adresse <https://connexiontotale.bell.ca>
2. Entrez votre identifiant et votre mot de passe d'administrateur de l'entreprise.
3. Cliquez sur **Allez** pour accéder au menu principal.
4. Cliquez sur **9-1-1 évolué**.

### 2.2. Ajout d'un administrateur de réseau

Avant d'ajouter des zones dans le portail, vous devrez ajouter au moins un administrateur de réseau et fournir ses coordonnées. Comme Bell Canada ou certaines PRAU peuvent communiquer avec les administrateurs de réseau, il est important que ces renseignements soient à jour et valides. Consultez la section 4.0 pour plus d'information sur le type de contact auquel les administrateurs de réseau peuvent s'attendre.

Pour que l'administrateur de réseau puisse être joint facilement et sans délai, vous pouvez en désigner plus d'un, mais l'un d'eux doit être désigné comme contact principal.

Pour ajouter un administrateur de réseau :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Administrateurs de réseau**
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Fournissez les renseignements demandés (figure 2)
5. Cliquez sur **OK**.
6. Un courriel sera envoyé à l'adresse courriel primaire fournie.
7. Lorsqu'il a reçu le courriel, l'administrateur de réseau doit cliquer sur l'hyperlien qui se trouve dans le courriel ou copier-coller l'URL dans son navigateur.
8. Ainsi, l'adresse de courriel est confirmée et l'administrateur de réseau est ajouté.

* Nom :	JEAN TREMBLAY		
* Adresse courriel primaire :	JEAN.TREMBLAY@ABC	Adresse(s) courriel secondaire(s) (,) :	
* Numéro de téléphone :	5551234567	* Numéro de télécopieur :	5551236789
Numéro de mobile :		Numéro de téléavertisseur :	

Figure 2 Ajouter un administrateur de réseau

## 3.0 Approvisionnement

### 3.1 Ajout de zones individuelles

Vous trouverez ci-dessous comment ajouter des zones à votre service 9-1-1 évolué. À noter que les nouvelles zones – et les changements d'adresse de zones existantes – peuvent prendre jusqu'à 72 heures avant d'entrer en vigueur. Les modifications des renseignements sur les sous-réseaux et les dispositifs EdgeMarc peuvent prendre jusqu'à 30 minutes.

Vous n'avez pas besoin d'entrer de renseignements sur le sous-réseau en même temps que vous ajoutez ou modifiez les zones.

Pour ajouter une zone individuelle :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Zones** pour accéder à la page des zones.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Choisissez les données d'adresse appropriées dans les menus déroulants (figure 3) – en commençant par la **province**, puis en indiquant la **municipalité**, le **suffixe de rue**, le **nom de la rue** et la **direction** (facultatif). Lorsque vous entrez une adresse, gardez à l'esprit ce qui suit :

Les options dans chaque menu déroulant sont modifiées en fonction de vos choix. Par exemple, si vous choisissez « Ontario » dans le champ **Province**, le menu **Municipalité** contiendra des villes de l'Ontario. Après que vous avez fait vos choix, la modification du contenu des champs peut prendre quelques secondes.

Dans certaines municipalités, la correspondance avec les noms de rue n'est pas complète – dans ces cas, vous verrez apparaître un champ texte plutôt qu'un menu déroulant et vous devrez entrer à la main les renseignements applicables.

Si l'adresse que vous voulez entrer ne se trouve pas dans le répertoire des adresses (RDA) de Bell, veuillez faire une demande de soutien pour les zones de service 9-1-1 évolué à l'aide du lien qui se trouve dans les pages **Ajouter** ou **Modifier une zone** du portail.

5. Remplissez à la main le champ d'adresse restant (à noter que le **numéro civique**, le **code postal** et le **la langue** – qui indique la langue principalement parlée dans la région – sont des champs obligatoires).
6. Entrez tout détail supplémentaire (étage, aile, etc.) dans le champ **Information additionnelle**.
7. Vous pouvez maintenant entrer les renseignements sur le sous-réseau, si vous le désirez. Vous pourrez également ajouter ces renseignements plus tard en utilisant la fonction **Modifier une zone** (section 3.3).

(Si vous ne voulez pas ajouter de sous-réseau, allez à l'étape 9. Pour ajouter un sous-réseau, entrez les renseignements sur le sous-réseau, en utilisant la syntaxe xxx.xxx.xxx.xxx/yy, dans le **Sous-réseau IP privé**).

8. Choisissez les dispositifs EdgeMarc qui desservent le sous-réseau dans le menu déroulant **EdgeMarc**. Ces dispositifs sont énumérés par emplacement et par identificateur unique. Vous pouvez ajouter ou retirer des sous-réseaux de votre zone au moyen des boutons **+** et **-**.

(Pour savoir comment trouver les renseignements sur le dispositif EdgeMarc, consultez la section 3.1.1.)

9. Cliquez sur **OK** : votre nouvelle zone a été sauvegardée.

The screenshot shows a web form with two 'OK' and 'Annuler' buttons at the top and bottom. The form fields are as follows:

- \* Province : QC
- \* Municipalité : QUEBEC
- \* Suffixe de rue : RUE
- \* Nom de rue : DES CONTREVENTS
- Direction : ...
- \* Numéro civique : 1248
- Suffixe du numéro civique :
- \* Code Postal : G3K2V2
- Information additionnelle : PORTE SUD
- Étage :
- \* Langue : Français
- Sous-réseau IP privé : 192.168.0.0/22
- EdgeMarc : 1248, rue des contrevents, Quebec, G3K2V2

**Figure 3** Ajouter une zone manuellement

### 3.2. Ajout global de zones

Vous pouvez également importer vos zones de manière globale – y compris les adresses, les sous-réseaux et les dispositifs EdgeMarc – en téléchargeant un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). **À noter que ce procédé aura pour effet de supprimer, de créer ou de mettre à jour des zones selon le contenu du fichier.** Par mesure de précaution, le système exigera que vous exportiez complètement les zones déjà existantes (c'est-à-dire que vous en fassiez une copie de secours) avant d'effectuer le téléchargement global.

Si vous aviez déjà des zones approvisionnées, une importation globale peut avoir des répercussions graves sur vos utilisateurs. Bell vous conseille fortement d'effectuer toute importation globale en dehors des heures d'ouverture normales.

Si vous n'avez pas de zones approvisionnées, vous pouvez faire une importation globale en tout temps.

Les fichiers CSV ne doivent pas dépasser 1 Mo et les éléments doivent être séparés par des points-virgules (exemples ci-dessous, à la section 3.2.1). Si le fichier est de trop grande taille ou que le format est incorrect, le fichier sera rejeté et l'importation sera interrompue, laissant les zones existantes inchangées

#### Comment préparer votre fichier CSV

Pour préparer le téléchargement d'un fichier CSV, vous aurez besoin des renseignements sur les EdgeMarc. Pour télécharger ces renseignements :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Zones** pour accéder à la page des zones.
3. Cliquez sur **Exporter les EdgeMarcs**.
4. Vous avez maintenant les renseignements nécessaires pour préparer votre fichier CSV.

Une fois que vous aurez les renseignements appropriés sur les dispositifs EdgeMarc, vous pourrez créer votre fichier CSV.

Préparez d'abord l'information pour chaque zone. Les renseignements CSV devraient figurer sur deux lignes distinctes, l'une pour l'en-tête et l'autre pour les données. L'en-tête doit toujours être présent.

Dans la ligne des données, les valeurs facultatives peuvent être laissées en blanc. Voici un exemple du formatage correct d'un en-tête et d'une ligne de données :

**EN-TÊTE** (devrait figurer en tant qu'unité, sans sauts de ligne. Les données ci-dessous ne constituent qu'un exemple) :

Identificateur de zone\*;Province;Nom de la municipalité;Suffixe de rue;Nom de rue;Direction de rue;Numéro civique;Suffixe du numéro civique;Information additionnelle;Langue;Code postal;Étage;Sous-réseau;EdgeMarc

**LIGNE DES DONNÉES** (devrait figurer en tant qu'unité, sans sauts de ligne) :

12543;QC;QUEBEC;RUE;PRINCIPALE;E;203;;AILE OUEST;F;G1H2K1;2;192.168.11.0/24;203, Principale Est, Québec, QC, G1H2K1 – salle des serveurs

\* L'identificateur de zone sera indiqué uniquement pour les zones exportées. **Veillez ne pas modifier l'identificateur de zone ni l'ajouter manuellement si la zone est nouvelle.** Le système supprimerait puis recréerait la zone, ce qui pourrait causer jusqu'à 72 heures de retard du service 9-1-1 évolué dans cette zone.

Vous pouvez aussi approvisionner plus d'un sous-réseau par zone/ligne en ajoutant des paires de sous-réseau/EdgeMarc à la fin d'une ligne.

Voici un exemple de renseignements correctement formatés en CSV qui comprennent des paires sous-réseau/EdgeMarc à la fin de la ligne) :

**EN-TÊTE** (devrait figurer en tant qu'unité, sans sauts de ligne. Les données ci-dessous ne constituent qu'un exemple) :

Identificateur de zone\*;Province;Nom de la municipalité;Suffixe de rue;Nom de rue;Direction de rue;Numéro civique;Suffixe du numéro civique;Information additionnelle;Langue;Code postal;Étage;Sous-réseau;EdgeMarc;Sous-réseau;EdgeMarc

**LIGNE DES DONNÉES** (devrait figurer en tant qu'unité, sans sauts de ligne) :

12543;QC;QUEBEC;RUE;PRINCIPALE;E;203;A;AILE OUEST;F;G1H2K1;2;192.168.11.0/24;203, Principale Est, Québec, QC, G1H2K1 – salle des serveurs;192.168.12.0/24;203, Principale Est, Québec, QC, G1H2K1 – salle de laboratoire

On trouvera en annexe, à la fin du présent document, une liste complète des spécifications pour chaque élément compris dans les lignes de données ci-dessus.

Pour voir si vous utilisez les bonnes valeurs d'adresse, vérifiez les adresses dans le portail Web du service Bell Connexion totale. Si une adresse apparaît dans la page Zones du portail, vous pouvez être assuré qu'elle existe dans le RDA de Bell et qu'elle sera acceptée. Pour vérifier les adresses par ce moyen :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Zones** pour accéder à la page des zones.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Entrez les valeurs pertinentes de **province** et de **municipalité**.
5. Vérifiez si la ou les adresses que vous prévoyez inclure dans le fichier CSV y apparaissent.
6. Cliquez sur **Annuler**.

#### Importation de votre fichier CSV

Une fois votre fichier CSV prêt, vous devrez l'importer. Cela se fait également dans le portail Web du service Bell Connexion totale.

Pour importer votre fichier CSV :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Zones** pour accéder à la page des zones.
3. Cliquez sur **Importer des zones**.
4. Le système vous demandera de faire une exportation complète de vos zones existantes en tant que copie de secours – cliquez sur **Exporter les zones** et sauvegardez le fichier qui en résulte.
5. Une fois l'exportation terminée, cliquez sur **Parcourir** pour trouver le fichier CSV que vous voulez importer. (Le bouton **Parcourir** peut porter un nom différent, selon le navigateur que vous utilisez [figure 4].)
6. Vous devez maintenant valider votre fichier :

- Cliquez sur **Valider les zones** – un indicateur montrera l'avancement du processus de validation.
  - Si votre fichier contient des erreurs, des adresses non valides ou des dispositifs EdgeMarcs non valides, s'il dépasse 1 Mo ou s'il n'est pas bien formaté, le processus d'importation sera interrompu. Les zones existantes ne seront pas modifiées et un message d'erreur décrivant le problème apparaîtra. Si cela survient, vous devrez corriger les erreurs dans votre fichier CSV et ressayer de le télécharger.
7. Une fois la validation terminée, vous verrez une page de confirmation qui vous indiquera combien de zones seront importées et combien seront supprimées par le téléchargement global, le cas échéant (figure 5).
- Si les chiffres correspondent à ce que vous attendiez, cliquez sur **Importer des zones**.
  - Un indicateur montrera l'état d'avancement de l'importation.
  - Si le processus est réussi, un message vous le fera savoir. S'il y a des erreurs dans le téléchargement, vous recevrez un message d'erreur; dans ce cas, vous pouvez utiliser votre copie de sauvegarde (le fichier CSV que vous venez d'exporter) pour rétablir l'état original du système.

Lors de l'importation des zones, sous-réseaux et EdgeMarcs veuillez vous assurer que le fichier est dans le format CVS. De plus, la taille maximale acceptée est de 1 Mo et les colonnes doivent être séparées par un point-virgule (;).

Avant d'importer un fichier, vous devez exporter toutes les zones existantes afin de créer un fichier de sauvegarde.

[Exporter les zones](#)

Choisissez le fichier contenant toutes les zones à importer :

**Figure 4** Trouver votre fichier CSV

Lors d'une importation de zones, toutes les zones présentes dans le système seront supprimées et remplacées par les nouvelles zones du fichier CSV.

Avertissement : toutes vos **#** zone(s) existantes vont être supprimées et **#** nouvelles zone(s) vont être importées dans le système.

**Figure 5** Importer un fichier CSV

### 3.3. Modification d'une zone

Les zones peuvent être modifiées en tout temps. Pour modifier une zone existante :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Zones** pour accéder à la page des zones.
3. Entrez dans le champ de recherche le numéro d'identification ou l'adresse de la zone, en utilisant le même format que dans votre fichier CSV (figure 6).
4. Cliquez sur **Recherche**.
5. Choisissez la zone que vous voulez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
6. Apportez les modifications voulues (figure 7), puis cliquez sur **OK**. **Si l'adresse que vous voulez modifier ne se trouve pas dans le RDA de Bell, veuillez faire une demande de soutien pour les zones de service 9-1-1 évolué à l'aide du lien qui se trouve dans les pages Ajouter ou Modifier une zone du portail.**
7. Votre zone a été modifiée et enregistrée.

Zones

Une zone représente un emplacement à partir de laquelle les appels 9-1-1 peuvent être placés. Les appels sont considérés comme originaires de cette zone si l'appel provient d'un sous-réseau affecté à cette zone. Les appels 9-1-1 en provenance de cette zone sont acheminés vers le PSAP le plus optimal en fonction de l'adresse civique de cette zone. Cette adresse (y compris son champ d'informations additionnelles) sera automatiquement affichée pour le préposé 9-1-1.

OK Ajouter Annuler

Exporter les EdgeMarcs Exporter les zones Importer des zones

Ajouter les critères de recherche

ID Commence par

ID Commence par

Zone Contient

Égal à

OK Ajouter Annuler

Recherche

Figure 6 Chercher une zone

### Modifier une zone

Modifiez ou supprimez une zone. Notez que l'opération peut prendre jusqu'à 24 heures.  
Si vous ne trouvez pas l'adresse désirée, veuillez nous contacter au [clectic.support@bell.ca](mailto:clectic.support@bell.ca) ou communiquer au 1-866-888-0268 pour obtenir de l'aide.

Modifier une zone

Modifiez ou supprimez une zone. Notez que l'opération peut prendre jusqu'à 24 heures.  
Si vous ne trouvez pas l'adresse désirée, veuillez nous contacter au [clectic.support@bell.ca](mailto:clectic.support@bell.ca) ou communiquer au 1-866-888-0268 pour obtenir de l'aide.

OK Supprimer Annuler

ID : 35600

\* Province : QC \* Municipalité : QUEBEC \* Suffixe de rue : RUE

\* Nom de rue : DES CONTREVENTS Direction : ... \* Numéro civique : 1248 Suffixe du numéro civique :

\* Code Postal : G3K2V2 Information additionnelle : RC Étage : \* Langue : Français

Sous-réseau IP privé : EdgeMarc :

OK Supprimer Annuler

Figure 7 Modifier une zone

### 3.4. Suppression d'une zone

Pour supprimer une zone :

1. Entrez dans le portail Web du service Bell Connexion totale et allez à la page du **service 9-1-1 évolué**.
2. Cliquez sur **Zones** pour accéder à la page des zones.
3. Entrez dans le champ de recherche le numéro d'identification ou l'adresse de la zone, en utilisant le même format que dans votre fichier CSV.
4. Cliquez sur **Recherche**.
5. Choisissez la zone que vous voulez modifier, puis cliquez sur **Supprimer**.
6. Votre zone a été supprimée.

### 3.5. Notes et exceptions

Veillez garder à l'esprit ce qui suit lorsque vous approvisionnez des zones et des sous-réseaux :

- Si vous utilisez de l'équipement RPV pour permettre aux télétravailleurs de se brancher au réseau de l'entreprise, il peut y avoir des sous-réseaux IP privés explicites du côté fiable de l'équipement. N'approvisionnez pas ces sous-réseaux dans le portail Web, puisqu'ils ne représenteront pas avec exactitude l'emplacement de vos utilisateurs.
- Le lieu d'origine des appels 9-1-1 provenant d'un adaptateur de terminal analogique ou d'un port EdgeMarc FXS se fonde sur l'adresse IP de leur interface IP; vous devez donc vous assurer qu'elle correspond à celle des sous-réseaux approvisionnés prévus.
- Veuillez vous assurer qu'il n'y a pas de coupe-feu de traduction d'adresse réseau (passerelle de couche application SIP) dans la voie d'appel, du côté de Bell ou du côté du téléphone, puisque cela nuira à la détermination de l'emplacement.
- Vous ne pouvez choisir que des dispositifs EdgeMarc configurés pour approvisionner des sous-réseaux. Un technicien de Bell devra configurer tous les dispositifs EdgeMarc pour assurer la disponibilité de ceux-ci et de leurs sous-réseaux associés
- Normalement, les sous-réseaux ne chevauchent pas les frontières de zone. Dans certains cas, toutefois, vous pouvez vouloir approvisionner la plus grande partie d'un sous-réseau dans une zone et une adresse IP particulière dans une autre : par exemple, pour un dispositif situé à un étage différent des autres dispositifs d'un sous-réseau. Dans ces cas, vous pourrez utiliser les formulaires xxx.xxx.xxx.xxx/32 pour approvisionner un sous-réseau, puisque le système reconnaîtra toujours le sous-réseau le plus petit et le plus spécifique
- Si aucun suffixe de rue n'est indiqué, sélectionnez l'option « --- » comme suffixe de rue, puis sélectionnez la rue. Il se pourrait que le suffixe de rue soit inclus dans le nom de la rue.

## 4.0 Avis

Une fois que vos zones ont été approvisionnées, il est possible que Bell ou une PRAU communique avec vous pour mettre à jour certains renseignements ou vous informer de certains changements. Tous les avis seront envoyés par courriel ou par télécopieur.

Voici une description des différents avis que vous pourriez recevoir.

### 4.1. Changements au RDA concernant les municipalités

Si le nom d'une municipalité change – en raison d'une fusion ou d'une scission, par exemple –, l'équipe Exploitation du service 9-1-1 évolué de Bell vous avisera bien avant la date du changement. Cet avis comprendra le nom original de la municipalité ou de la rue, le nouveau nom et la date du changement. Vous recevrez également une adresse courriel et un numéro de téléphone à utiliser si vous avez des questions.

Après avoir reçu l'avis, veuillez mettre à jour les adresses touchées dans la section Zones du portail Web à la date requise (la section 3.3 explique comment modifier une zone). Un rappel sera envoyé la veille du changement.

### 4.2. Changements au RDA concernant les rues

Si le nom d'une rue change dans le RDA, l'équipe Exploitation du service 9-1-1 évolué de Bell vous enverra une note indiquant la date du changement, l'ancien nom et le nouveau nom. Le courriel comprendra également une adresse courriel et un numéro de téléphone à utiliser si vous avez des questions. Après avoir reçu l'avis, veuillez mettre à jour l'adresse touchée dans les 10 jours qui suivent.

### 4.3. Changements au RDA concernant les numéros de rue

À l'occasion, les numéros de rue peuvent changer dans le RDA sans préavis. Dans ce cas, vous en serez informé dès que possible et on vous demandera de mettre l'adresse à jour dans les zones touchées. Le courriel – portant la mention « haute importance » – contiendra toutes les zones touchées et leurs anciennes adresses, les renseignements sur le changement ainsi qu'une adresse courriel et un numéro de téléphone à utiliser si vous avez des questions. Vous recevrez ce courriel tous les jours jusqu'à ce que vous corrigiez les adresses dans le portail Web.

Si vous retardez la mise à jour des adresses, les appels 9-1-1 seront transmis par le système, mais l'acheminement vers la PRAU sera moins précis et c'est l'ancien numéro de rue qui s'affichera sur l'écran du téléphoniste de la PRAU.

### 4.4. Rapports d'anomalie

Un rapport d'anomalie est généré lorsqu'une personne qui appelle au 9-1-1 signale un emplacement qui diffère de l'adresse indiquée à l'agent de la PRAU. Au Québec et en Ontario, ce rapport est envoyé au numéro de télécopieur de votre administrateur de réseau pour qu'il puisse corriger toute erreur dans l'approvisionnement des zones. Dans les autres provinces, l'équipe Exploitation du service 9-1-1 évolué de Bell communiquera avec votre administrateur de réseau par courriel. À noter qu'une telle erreur peut avoir plusieurs causes (p. ex. une coquille a été entrée pendant l'approvisionnement; la personne qui appelle a fourni la mauvaise adresse par mégarde), et il faudra peut-être faire enquête.

### 4.5. Zones sans sous-réseaux

Les zones sans sous-réseaux ne peuvent pas être utilisées pour acheminer des appels au 9-1-1 évolué. Si le système trouve une zone sans sous-réseaux dans votre approvisionnement, vous serez automatiquement avisé par un courriel portant la mention « haute importance ». Vous recevrez ce courriel tous les jours jusqu'à ce que la zone soit approvisionnée en sous-réseaux.

## 5.0 Acheminement des appels

### 5.1. Appels au service 9-1-1

Dans un acheminement d'appel de base, une personne appelle le 9-1-1 depuis un téléphone et le plan de numérotage reconnaît la séquence de composition comme étant externe. Si l'appel provient d'un sous-réseau IP qui a été correctement approvisionné dans le portail Web et lié à une zone en particulier, il est automatiquement acheminé à la PRAU la plus appropriée – souvent la plus proche –, en fonction de l'adresse de l'appelant. Cette adresse s'affiche automatiquement à l'écran de l'agent de la PRAU.

La représentation d'appel partagée ne touche pas la disponibilité du service 9-1-1 évoluée, et c'est l'emplacement de l'appareil de départ qui est utilisé pour l'acheminement de l'appel au 9-1-1 évolué et l'affichage à l'écran. Toutefois, un rappel (section 5.3) fera sonner tous les téléphones enregistrés sous le numéro de représentation d'appel partagée. Les numéros de départ personnalisés, comme l'identification d'un groupe de lignes appelantes, ne sont pas utilisés pour les appels au 9-1-1 et ne nuisent pas au traitement des appels.

### 5.2. Service 9-1-1

Si le système décèle une non-concordance de sous-réseau ou un échec d'acheminement interne, l'appel est traité par les fonctions de base du service 9-1-1. Un téléphoniste de la PRAU confirme verbalement le numéro de départ et l'emplacement de l'appelant, puis achemine l'appel à la PRAU appropriée. Aucune adresse ne s'affiche à l'écran de l'agent de la PRAU.

Les appels faits à l'aide de la barre d'outils Bell Connexion totale (par exemple avec le Bureau à distance ou le Portail Voix IP Universel) ou avec l'application bureautique Bell Connexion totale suivront automatiquement l'acheminement d'appel 9-1-1 de base étant donné qu'ils ne proviennent pas directement d'un téléphone IP. Les appels qui passent par une ligne d'affaires – comme un groupe de recherche ou une réception automatique – sont également traités comme des appels 9-1-1 de base.

### 5.3. Rappels

Après la fin d'un appel au service 9-1-1 évolué, l'agent de la PRAU peut avoir à rappeler l'appelant. Le service 9-1-1 évolué permet de rappeler les plus récents appelants dans un délai de 20 minutes, quelle que soit la zone.

Lorsqu'une personne appelle au 9-1-1, un numéro interne de Bell sert d'identification de la ligne appelante pour acheminer l'appel dans le réseau 9-1-1. Les agents de la PRAU peuvent renvoyer à ces numéros pendant l'appel au 9-1-1, mais les appelants peuvent utiliser leur numéro à dix chiffres du service Bell Connexion totale comme numéro de rappel. À noter que les appelants n'ont pas besoin de donner leur numéro à dix chiffres du service Bell Connexion totale pendant l'appel.

## 6.0 Fonctions de contrôle des appels

Les fonctions de contrôle des appels du service Bell Connexion totale peuvent être modifiées pendant un appel au service 9-1-1 évolué. Par exemple, certains téléphones, comme les appareils Cisco, ne permettent pas aux appelants de raccrocher. L'appel passe plutôt automatiquement en mode mains libres. Cela vise à éviter les déconnexions accidentelles ou non voulues. Dans ces cas, seul l'agent de la PRAU peut interrompre l'appel. D'autres dispositifs, comme les adaptateurs de terminal analogique de Cisco, maintiendront la communication même si le combiné est raccroché et l'appel reprendra dès que le combiné sera décroché. De plus, ces appareils ne répondent pas aux appels entrants pendant un appel au 9-1-1 et les fonctions de mise en garde et de transfert sont temporairement désactivées.

## 7.0 Centre d'assistance

Si vous avez des questions au sujet du service 9-1-1 évolué, veuillez communiquer avec le centre d'assistance du service Bell Connexion totale. Vous trouverez les coordonnées du centre d'assistance dans votre trousse de bienvenue du service Bell Connexion totale.

## 8.0 Autres offres de Bell susceptibles de vous intéresser

Merci encore d'avoir choisi Bell pour vos besoins de communications. Maintenant que vous disposez du service Bell Connexion totale, vous aimeriez peut-être en savoir plus sur nos autres services vocaux, par exemple :

- **[Services de conférence de Bell](#)** : Explorez une gamme de solutions de conférence qui permettent à vos équipes, à vos partenaires et à vos clients de communiquer entre eux
- **[Service Plateforme vidéo](#)** : Tirez parti d'une solution exhaustive de vidéo en ligne qui comprend la gestion, l'hébergement et la diffusion de contenus vidéo de grande qualité par le Web

Si vous désirez obtenir plus d'information sur l'un ou l'autre de nos services, veuillez communiquer avec votre conseiller de Bell ou [demandez qu'un conseiller de Bell communique avec vous](#).

### **Pour tout savoir, restez en contact.**

**[Abonnez-vous](#)** sans frais à notre bulletin électronique « Perspectives Affaires Bell » pour connaître les dernières nouvelles sur les tendances de l'industrie, les développements technologiques et les problèmes touchant les communications qui sont pertinents pour votre entreprise.

*Les renseignements contenus dans ce document sont la propriété exclusive de Bell et ne peuvent être utilisés, reproduits ou divulgués, à moins d'une permission expresse donnée par écrit par l'auteur. La personne à qui ce document est confié accepte de protéger le document et son contenu contre la perte, le vol ou l'atteinte à son intégrité.*

# Annexe

Voici les spécifications pour chacun des éléments de la ligne de données :

Élément de données	Obligatoire	Longueur maximale	Format			
Identificateur de zone	Non		Alphanumérique			
Province	Oui	2	AB, BC, MB, ON, QC			
Nom de la municipalité	Oui	28	Alphabétique			
Suffixe de rue	Oui	20	Pour le Québec :	CHEMIN COTE ALLEE AVENUE BOULEVARD CARRE	MONTEE PLACE PROMENADE RANG RANGEE ROUTE	ROUTE RURALE RUE RUELLE SENTIER TERRASSE VOIE
			Pour l'Ontario :	COVE CREEK ABBEY ACCESS ACRES ALLEY ARM AUTOROUTE AVENUE BANK BASELINE BAY BEACH BEND BLUFF BOTTOM BOULEVARD BRANCH BRIDGE BUSH BY-PASS BYROAD BYWAY CAMP CAMPUS CAPE CARRE CAUSEWAY CENTRE CHART CHASE CHEMIN CIRCLE CIRCUIT CLIFFS CLOSE CLUB COMMON CONCESSION COPSE CORNER CORNERS COTE COUNTRY ROAD COURSE COURT COURTS JARDIN	COVE CREEK CRESCENT CROFT CROSS CROSS ROAD CROSSING CUL-DE-SAC CURVE CUT DALE DELL DEVELOPPEMENT DIVERSION DOWNS DRIVE DRIVEWAY END ESTATES EXPRESSWAY EXTENSION FARM FIELD FOREST FREEWAY FRONT GARDEN GARDENS GATE GATEWAY GLADE GLEN(N) GREEN GROUNDS GROVE HARBOUR HEATH HEIGHT HEIGHTS HIGHLAND HIGHWAY HILL HILLS HOLLOW INLET ISLAND ISLANDS ISLE JARDIN	KEEP KEY KNOLL LAKE LAKES LAKEWAY LAND LANDING LANE LANES LAWN LIMITS LINE LINK LOCK LOCKS LOOKOUT LOOP MALL MANOR MAZE MEADOW MEWS MILLWAY MONTEE MOOR MOUNT MOUNTAIN ORCHARD OUTLOOK OVAL OVER-PASS PARADE PARK PARKWAY PASS PASSAGE PATH PATHWAY PIKE PINES PLACE PLATEAU PLAZA POINT PORT PRIVATE PROMENADE

Élément de données	Obligatoire	Longueur maximale	Format
			Pour l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Manitoba : DALE DRIVE DWN END EST ESTS FSR FWY GATE GATEWAY GDN GDNS GLEN GREEN GRN GRNDS GROVE GRV HALL HARBR HEATH HILL HILLS HOLLOW HTS HVN HWY INLT ISLAND ISLE KEY LANDING LANE LINK LANE LOOP MALL MAZE MDW MEWS MNR MOUNT MTN NE NW PARADE PARK PASS PATH PIKE PKWY PKY PLACE PLAZA POINT PORT PARK POINT QUAY RAMP ROAD RDG RDGE RIDGE RISE RIVER RNCH ROAD ROW REGIONAL ROAD RUN SHOPS SHORE SHORES SMT SPRING SPRINGS SQUARE STREET STN SW TERR TERRACE TRAIL TRL VALE VIEW VILA VILGE VISTA VLG VLY VIEW WALK WAY WILLOW WLK WOOD WAY WYND
Nom de rue	Oui	75	Alphabétique
Direction de rue	Non	2	N, S, E, W, O, NE, NW, NO, SE, SW, SO
Numéro civique	Oui	5	Numérique
Suffixe du numéro civique	Non	3	Alphanumérique
Information additionnelle	Non	60	Alphanumérique
Langue	Oui	1	A, E, F
Code postal	Oui	6	LcLcLc (L=lettre, c=chiffre)
Étage	Non	6	Alphanumérique
Sous-réseau	Non (sauf si un dispositif EdgeMarc est présent)	18	xxx.xxx.xxx.xxx/yy
EdgeMarc	Non (sauf si un sous-réseau est présent)	S. o.	Doit correspondre au nom du dispositif EdgeMarc existant