Cooptel

SERVICE RELAIS IP 7-1-1

GUIDE DE L'USAGER

TABLE DES MATIÈRES

Informations importantes avant de commencer 3
Admissibilité et inscription 3
Inscription 3
Frais et facturation 3
Exigences techniques liées au système 4
Accès au service Relais IP de Bell 4
Gestion de compte 5
Préférences du service de relais IP 5
Page d'accueil 6
Effectuer un appel 7
Mettre fin à un appel 8
Réinitialisation de votre mot de passe 9
Carnet d'adresses 10
Messages 11
Préférences 11
Votre profil 12
Appel d'urgence 13
Importantes limites du service 9-1-1 13

Merci d'avoir choisi les services de téléphonie de Cooptel. À titre de coopérative, Cooptel a pour mission d'offrir à ses membres des services à la fine pointe de la technologie à des tarifs concurrentiels.

Vous trouverez dans ce guide des informations relatives à nos options téléphoniques, à nos plans d'appels interurbains, à la gestion de votre vie privée, aux services d'assistance.

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à communiquer avec nous. Les représentants et représentantes de notre Service à la clientèle vous répondront avec plaisir.

INFORMATIONS IMPORTANTES AVANT DE COMMENCER

Cooptel retient les services de Bell en matière de service relais IP (7-1-1).
https://www.bell.ca/Services_accessibilite/Service_Relais_IP_de_Bell/Pour_commencer.tab

Ce service utilise les fonctions pratiques des applications de clavardage en ligne afin de faciliter la communication des personnes sourdes ou malentendantes et celles ayant un trouble de la parole.

Les utilisateurs entrent en contact par clavardage avec des téléphonistes spécialisés, qui ensuite facilitent les conversations.

Les téléphonistes sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les appels sont entièrement confidentiels et les téléphonistes suivent un code de déontologie très strict. Les conversations ne sont pas enregistrées.

ADMISSIBILITÉ ET INSCRIPTION

Le service est gratuit et offert aux clients de la téléphonie résidentielle de Cooptel.

Inscription

Pour vous inscrire, vous aurez besoin de ce qui suit :

1. Un numéro de téléphone résidentiel valide de Cooptel.
   Remplissez le formulaire d'inscription et portez une attention particulière aux **Restrictions du service et aux renseignements relatifs à l'adresse en cas d'urgence**. Votre confirmation d'inscription sera envoyée à l'adresse électronique enregistrée dans votre formulaire d'inscription. ***Important :*** Veuillez conserver une copie de ce courriel puisqu'il contient votre numéro d'accès au service Relais IP ainsi que d'autres renseignements importants.
2. Une adresse courriel.
3. Une adresse de domicile.

FRAIS ET FACTURATION

Pour les appels effectués au Canada, le service est gratuit.

Les appels à frais virés, de personne à personne, portés au compte d'une tierce personne ou par carte d'appel ne sont pas acceptés. Les appels effectués par l'intermédiaire d'un numéro 1-900 ne sont pas acceptés.

Les cartes prépayées sont acceptées. Veuillez donner des directives au téléphoniste avant d'effectuer un appel au moyen d'une carte prépayée.

Des frais d'interurbain s'appliquent aux appels effectués aux États-Unis et aux destinations d'outre-mer. Ces appels sont portés au compte de votre service de téléphonie résidentielle en fonction de votre forfait d'appels interurbains et des rabais applicables.

Lorsque vous effectuez un appel à l'aide du service Relais IP, la première partie de l'appel est acheminé par l'entremise d'Internet. Par conséquent, si des frais d'interurbain sont exigibles, ils seront facturés selon votre numéro de téléphone résidentiel, peu importe votre emplacement physique.

EXIGENCES TECHNIQUES LIÉES AU SYSTÈME

Pour accéder au service, vous aurez besoin de ce qui suit:

- un ordinateur avec un système d'exploitation Windows ou Mac;
  - Windows XP, Vista, Windows 7 ou versions ultérieures;
  - Mac OS X;
- une connexion Internet à large bande avec une vitesse de téléchargement d'au moins 1 Mbit/s;
- un navigateur Web;
  - Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome, Opera;
  - d'autres navigateurs peuvent être compatibles également.

Le service Relais IP vous permet de faire des communications de données à partir d'un ordinateur qui respecte ces exigences; même dans un café Internet, à l'aide d'un point d'accès public Wi-Fi ou avec un ordinateur portatif muni d'Internet sans fil 3G. Vous n'avez pas besoin d'un appareil ou d'un logiciel en particulier.

Note : Le service Relais IP n'est pas compatible avec Windows 8.

ACCÈS AU SERVICE RELAIS IP DE BELL

Accès via un ordinateur de bureau ou un portable (favorable)

Pour accéder au service Relais IP de Bell, allez sur le site *https://monrelaisip.bell.ca/login/#/* ou consultez *bell.ca/relaisip*

Accès via un appareil mobile (téléphone intelligent ou tablette)

Bien que le service Relais IP de Bell soit optimisé pour des ordinateurs de bureau ou portables, vous pouvez quand même y accéder avec un appareil mobile, comme un téléphone intelligent ou une tablette. Veuillez noter que plusieurs appareils mobiles ne possèdent pas d'écran à haute résolution et que ceci pourrait vous empêcher de tirer avantage de fonctionnalités normalement disponibles sur des écrans à plus haute résolution. Par exemple, il se peut que votre conversation Relais IP ne soit pas entièrement visible.

Pour utiliser Relais IP avec votre appareil mobile, veuillez-vous assurer que l'appareil satisfait aux exigences suivantes :
- un clavier QWERTY complet;
- un fureteur internet supportant JavaScript et AJAX;

Veuillez consulter le guide d'utilisateur de votre appareil mobile ou contactez votre fournisseur de service mobile pour plus d'information concernant les fonctionnalités de votre appareil.

GESTION DE COMPTE

Le numéro à neuf chiffres que vous avez reçu par courriel est votre numéro d'accès afin d'utiliser le service Relais IP. Pour recevoir des appels par l'entremise du service Relais IP, vous devrez fournir ce numéro d'accès à vos amis et à votre famille.

Votre service de relais IP est lié à votre service de téléphonie résidentielle de Cooptel et demeure en vigueur tant et aussi longtemps que vous avez un numéro de téléphone résidentiel valide de Cooptel. Si vous annulez votre service de téléphonie résidentielle de Cooptel, votre Service de relais sera également annulé.

Préférences du service de relais IP

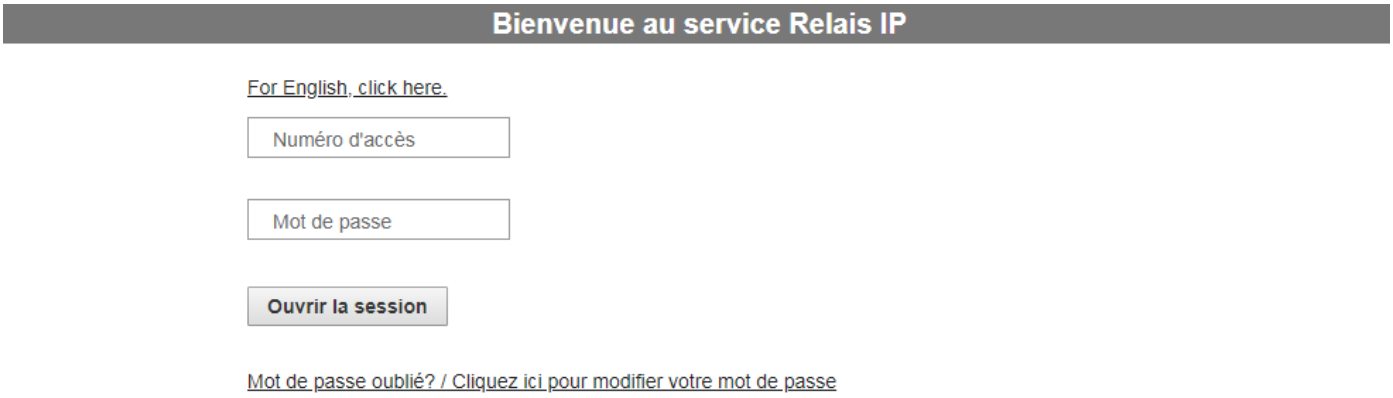
Pour changer vos **préférences du service de relais IP** :

1. Rendez-vous à l'adresse *https://monrelaisip.bell.ca/*.
2. Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur MonBell et votre mot de passe.
3. Mettez à jour votre adresse en cas d'urgences sur la page « Adresse pour le service d'urgence (9-1-1) ».
4. Une fois sur l'application Relais IP de Bell, accédez à la page des **Préférences**. Vous pourrez y modifier vos préférences.
5. Cliquez sur **Enregistrer.**

PAGE D'ACCUEIL

Afin de vous connecter à votre compte, rendez-vous sur le *https://relaisip.ca*.

Entrez votre **numéro d'accès** et **mot de passe** que vous avez reçu par courriel et sélectionnez **Ouvrir la session**.



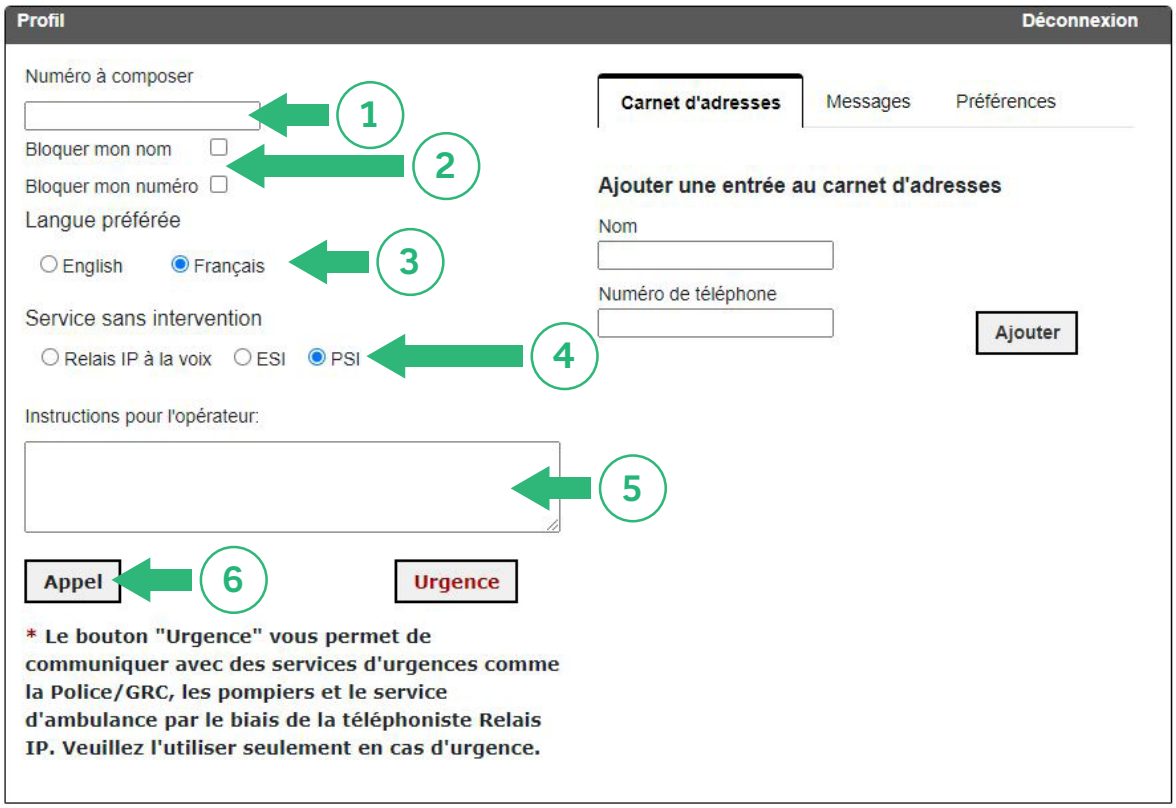
La page **Placer un appel Relais IP** s'affichera.

EFFECTUER UN APPEL

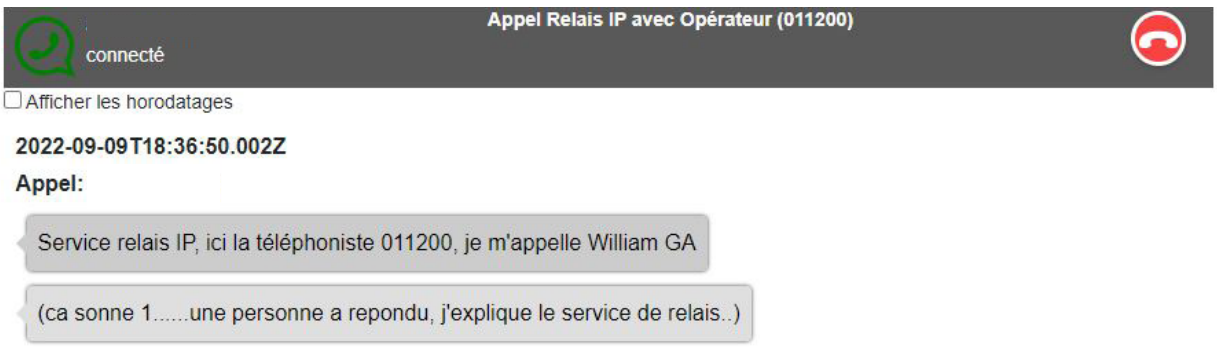
Pour amorcer un appel vers l'agent IP Relais, vous devrez :

1. Écrire le numéro à composer.
2. Choisir de masquer votre nom et numéro de téléphone pour votre interlocuteur (facultatif).
3. Indiquer la langue de communication que vous préférez.
4. Indiquer qu'il s'agit d'un appel Relais IP à la voix (l'interprète parlera pour vous et vous écrira ce que votre interlocuteur vous répond), ESI (entendre sans intervention/pour une personne muette ou des difficultés à communiquer) ou PSI (parler sans intervention/pour une personne sourde ou malentendante).
5. Fournir, s'il y a lieu, des instructions à l'agent en plus du numéro de téléphone que vous désirez rejoindre.
6. Appuyer sur **Appel.**

Les informations que vous aurez sélectionnées s'afficheront à l'écran de l'agent.



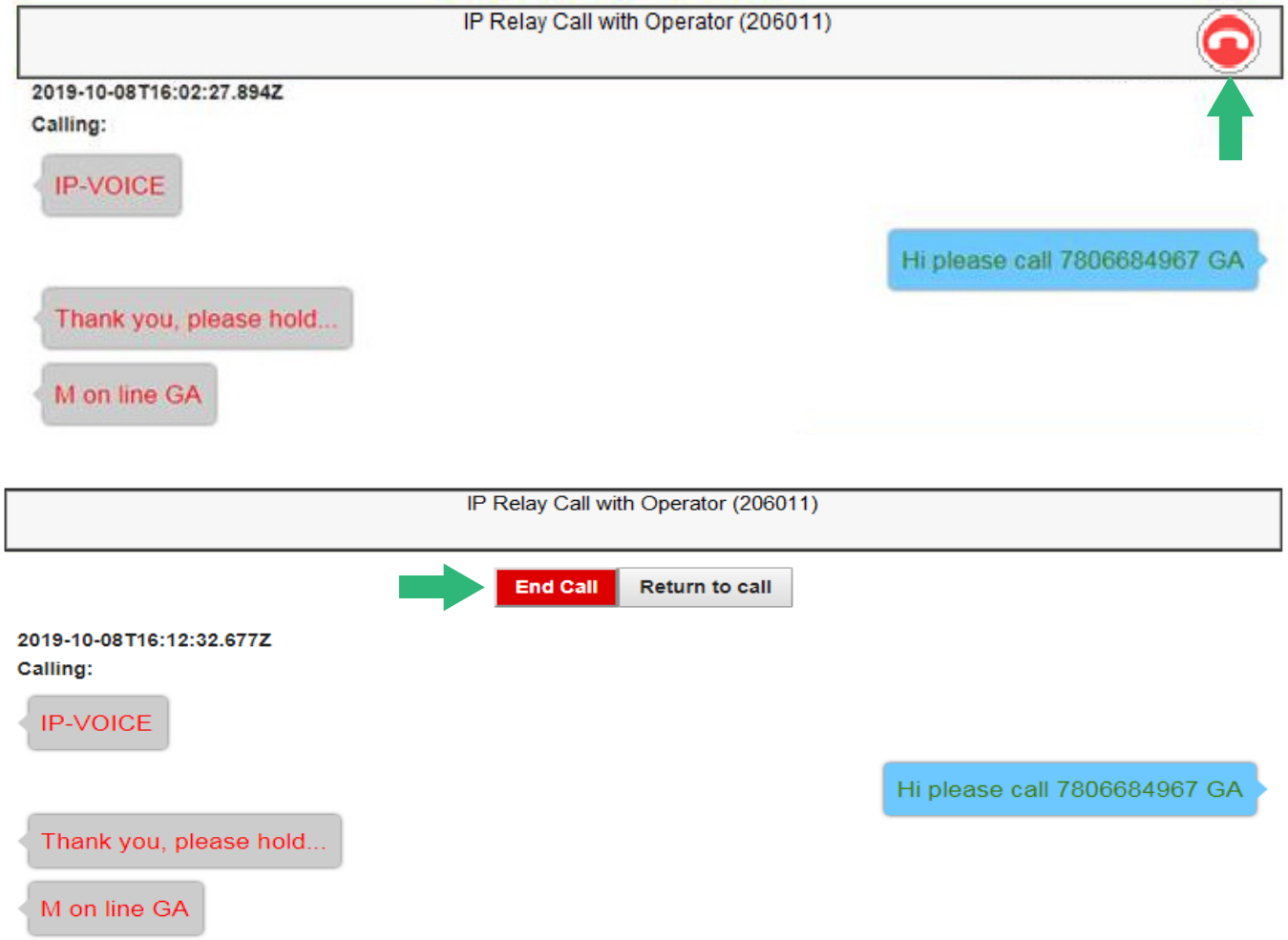
Une fois l'appel amorcé, le prochain agent disponible y répondra. Le message suivant apparaîtra à votre écran.



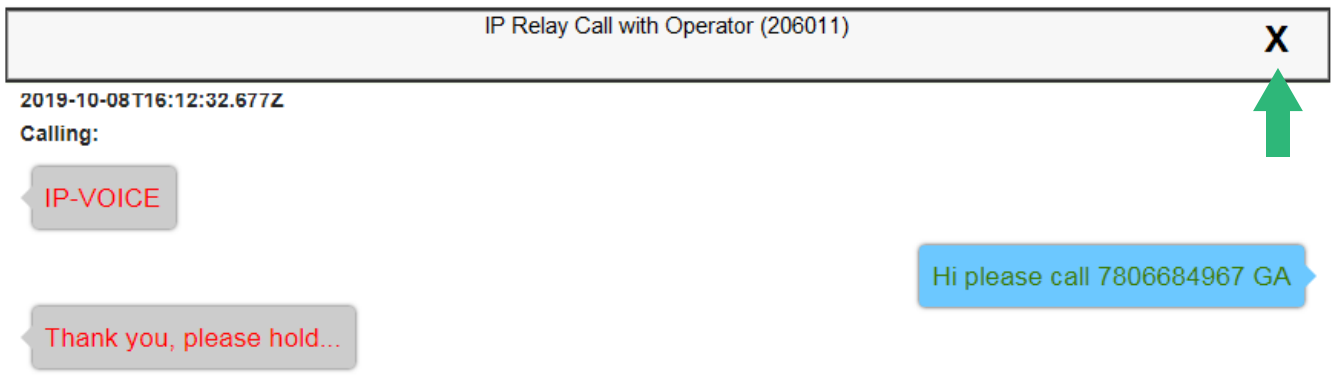
METTRE FIN À UN APPEL

Pour mettre fin à l'appel, vous n'avez qu'à cliquer sur l'icône du téléphone rouge dans le coin supérieur droit de la fenêtre de conversation puis sélectionner **Raccrocher.**

Note : Pour annuler, appuyez sur **Retour à l'appel**.



Appuyez sur le **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre afin de retourner à la page **Effectuer un appel**.

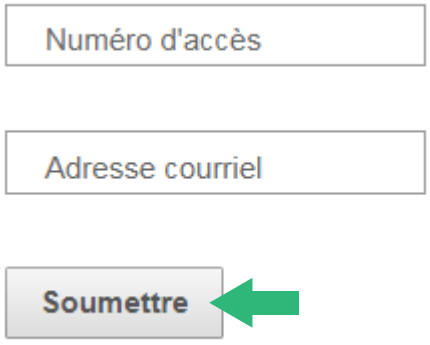


RÉINITIALISATION DE VOTRE MOT DE PASSE

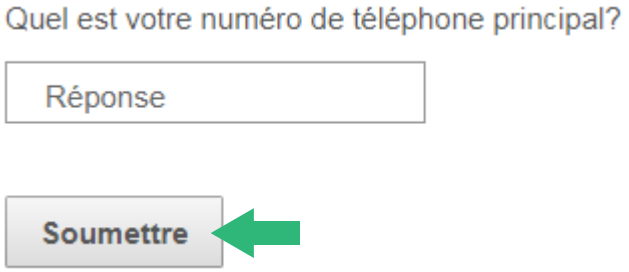
Afin de réinitialiser votre mot de passe, rendez-vous sur le site *https://relaisip.ca.*

1. Sélectionnez le lien **Mot de passe oublié ? / Cliquez ici pour modifier votre mot de passe.**

2. Entrez votre **numéro d'accès** ainsi que votre **adresse courriel** puis appuyez sur **Soumettre.**



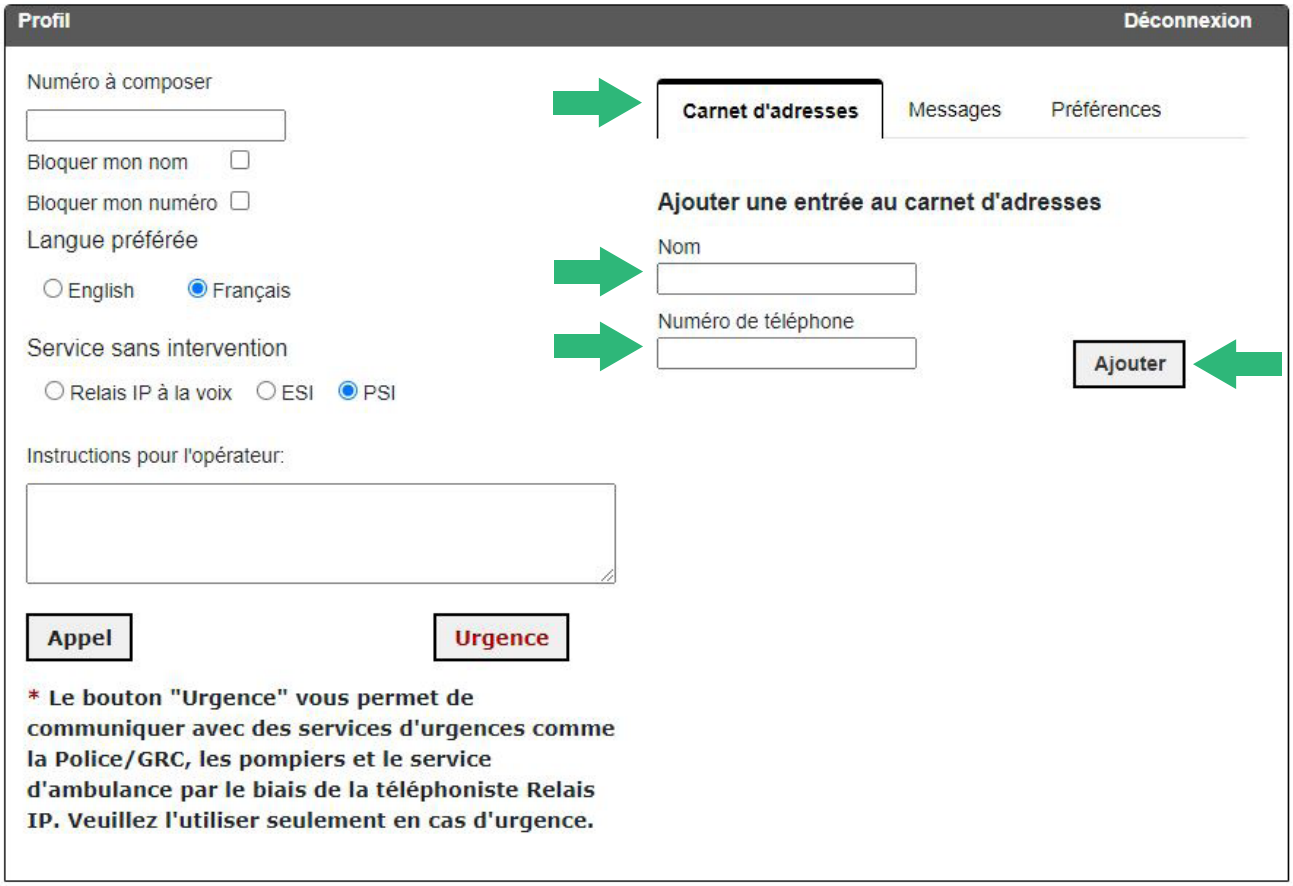
3. Répondez à votre **question de sécurité** puis appuyez sur **Soumettre**. Si la réponse soumise est exacte, vous recevrez un courriel vous indiquant les étapes à suivre afin de réinitialiser votre mot de passe.



CARNET D'ADRESSES

Le service Relais IP vous permet d'enregistrer vos contacts dans un carnet d'adresses. Pour ajouter un contact à votre profil, appuyez sur le bouton **Carnet d'adresses** dans la page d'accueil du portail Relais IP. Vous devrez inscrire le nom ainsi que le numéro de téléphone de votre contact dans les champs appropriés puis cliquer sur **Ajouter**.

Note : Lorsque vous sélectionnez un contact dans votre liste, le numéro de ce dernier apparaîtra dans le champ **Numéro à composer**.



MESSAGES

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

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.

VOTRE PROFIL

Pour mettre à jour les données de votre profil, sélectionnez **Profil** dans le coin supérieur gauche de votre écran. La fenêtre **Modifier vos préférences** apparaîtra et vous permettra de mettre à jour vos informations.

APPEL D'URGENCE

Pour faire un appel d'urgence (9-1-1), appuyez sur le bouton **Urgence**. Un message demandant le lieu de l'urgence (ville et province) s'affichera avant qu'un agent vous réponde.

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 le 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.

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 reçu 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.

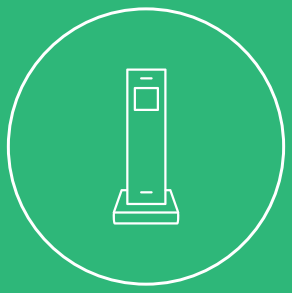
Si vous ne fournissez pas l'information exacte et à jour sur l'adresse et l'emplacement, les services d'urgence risquent d'être dirigés à une adresse différente de celle de l'emplacement où vous vous trouvez. Dans ce cas, votre fournisseur et ses fournisseurs ne peuvent être tenus responsables quant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

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, comme 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.



POUR NOUS JOINDRE

Service à la clientèle
450 532-2667 (COOP)
1 888 532-2667 (COOP)
solutions@Cooptel.qc.ca

Heures d'ouverture
Lundi au mercredi de 8 h 30 à 17 h
Jeudi au vendredi de 8 h 30 à 18 h
Le samedi de 9 h à 17 h

Soutien technique
450 532-3141
1 866 532-2252
support@Cooptel.qc.ca

Heures d'ouverture
Lundi au vendredi de 8 h à 21 h
Samedi et dimanche de 9 h à 21 h
(sauf le 25 décembre et le 1er janvier)

Cooptel Explorer l'inattendu