



### Portait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Châteauguay

#### Châteauguay



La Ville de Châteauguay est localisée en bordure du fleuve Saint-Laurent (lac Saint-Louis) en Montérégie. Elle constitue le cœur du pôle ouest de la MRC de Roussillon. C'est le gouverneur

Frontenac qui, en 1673, cède ce territoire fertile à Charles Lemoyne, sieur de Longueuil. Jouissant d'une localisation stratégique à la jonction de plusieurs cours d'eau, le lieu était depuis longtemps fréquenté par les Amérindiens.

Pour le volet historique, un premier établissement, appelé *Château de Gay*, aurait donné son nom à la seigneurie, puis à la municipalité et finalement à la rivière qui traverse son territoire. En 1765, Marguerite d'Youville, fondatrice canonisée des Sœurs de la Charité de Montréal (Sœurs grises) achète la seigneurie. Le magnifique site historique de l'île Saint-Bernard, qu'elles ont longtemps occupé, est maintenant devenu une réserve faunique.

Châteauguay est la municipalité la plus importante du Suroît, avec une vocation résidentielle, commerciale et industrielle. Une partie appréciable de sa population est anglophone : le centre 9-1-1 reçoit environ 40 % de ses appels dans cette langue.

Le Service de police municipal de Châteauguay et son centre 9-1-1 couvrent les municipalités adjacentes de Léry, de Mercier, de Beauharnois et de Saint-Isidore. Celles-ci comptent, en 2014, une population totale de 77 200 personnes. Le territoire desservi, d'une superficie de 238 km<sup>2</sup>, a conservé en partie (environ 55 %) une vocation agricole extensive. L'autoroute 30, ainsi que les routes 132 et 138, sillonnent le territoire desservi. Plusieurs interactions interviennent donc avec la Sûreté du Québec, qui dessert aussi des municipalités limitrophes.



Le centre reçoit annuellement quelque 28 000 appels 9-1-1, dont plus de 20 000 (71 %) sont destinés au service de po-

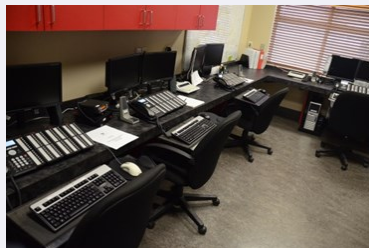
### Portait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Châteauguay (suite)

lice, lequel compte 115 policiers. Grâce à la répartition véhiculaire adoptée en 2013, la communication des répartiteurs avec les policiers s'en trouve facilitée.

Un peu moins de 5 400 appels (19 %) requéraient l'intervention des services préhospitaliers d'urgence avant d'être basculés au centre de communication santé Groupe Alerte Santé.

Enfin, 2 050 appels (7 %) requéraient les services des pompiers. Le centre 9-1-1 de Châteauguay assume la répartition secondaire pour les cinq casernes des quatre services d'incendies qui protègent l'ensemble du territoire desservi. Conformément au schéma de couverture de risques approuvé récemment, le déploiement multi-casernes sera mis en place prochainement. Actuellement, une pré-alerte est donnée, suivie de détails communiqués sur pagette aux pompiers en devoir. Fait à noter, les appels pour des sauvetages sur les cours d'eau par les pompiers de Châteauguay et de Beauharnois sont fréquents. Selon la localisation sur le fleuve, certains nécessitent même parfois l'intervention de la Garde côtière canadienne.

La Ville de Châteauguay partage, depuis peu, un centre de relève avec la Régie intermunicipale de police de Roussillon. Celle-ci dessert le secteur Est de la MRC de Roussillon, adjacent au territoire protégé.



Ce centre de relève peut, au besoin, servir simultanément les deux organisations afin d'assurer la continuité de leurs opérations. Cette collaboration constitue un modèle original et probablement unique au Québec.

Châteauguay et Saint-Isidore ont comme voisine la réserve autochtone la plus peuplée du Québec, Kahnawake. Une bonne collaboration existe avec les *Peacekeepers*, et les deux services policiers se soutiennent souvent lors d'interventions aux limites des territoires respectifs. Le service 9-1-1 n'est pas offert dans cette réserve.

### Portait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Châteauguay (suite)

Le centre 9-1-1 de Châteauguay relève du chef de la Division administration du Service de police. L'équipe compte quinze préposés aux télécommunications, sous la direction de Mme Marie-Ève Girard, chef des Services de télécommunication. Elle assume la gestion de l'ensemble des différents volets des activités internes et externes en relation avec le mandat du centre 9-1-1.

Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 a terminé son processus de certification de conformité aux normes gouvernementales à la fin de novembre 2013, ce qui a nécessité des investissements de près de 400 000 \$. Premier centre certifié en Montérégie, l'équipe est fière du travail réalisé. Elle détient maintenant la confirmation de sa compétence à assurer, en tout temps, un haut niveau de protection des citoyens desservis.

*Nos remerciements à Mme Marie-Ève Girard pour sa précieuse collaboration.*

*Photos : Ville Châteauguay.*

### Service de relais vidéo (SRV)

À la suite de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155, le CRTC a tenu quatre jours d'audiences publiques dans ce dossier en octobre 2013. Les parties avaient, par la suite, jusqu'au 15 novembre pour la présentation des observations finales.



Photo : LingueoPro

Ces audiences ont permis d'apprendre qu'environ 35 000 Canadiens utilisent une langue des signes pour communiquer, et qu'environ 75 % de ceux-ci auraient de la difficulté à maîtriser le français ou l'anglais écrit, langues additionnelles pour eux.

L'on a aussi souligné la pénurie d'interprètes au pays susceptibles d'assurer un service continu dans plusieurs fuseaux horaires. C'est l'interprète qui parlerait avec le centre 9-1-1.

Plusieurs intervenants ont demandé, si le SRV est établi au Canada, qu'il permette de joindre le service 9-1-1 en tout temps de façon prioritaire, et ce dès sa mise en place. Les aspects liés à la

### Service de relais vidéo (SRV) (suite)

localisation de l'appelant ont particulièrement retenu l'attention, dans un contexte comparable à celui de la téléphonie VoIP. Tout en reconnaissant le bien-fondé d'un tel service, nous avons fait valoir, dans nos [observations](#), que compte tenu des enjeux, des essais sont requis au préalable. Les choses ne doivent pas être trop complexes, en cas d'urgence.

Le SRV existe aux États-Unis et permet l'accès au 9-1-1 depuis 2008. NENA et l'APCO ont d'ailleurs développé des [outils de formation](#) pour les centres 9-1-1 américains. Le CRTC devrait communiquer sa décision sur l'établissement du SRV au Canada et ses modalités d'application au cours des prochains mois.

### Le service 9-1-1 en Ontario



La province de l'[Ontario](#), voisine du Québec, est la plus peuplée du Canada avec 13,54 M de personnes (2013) et la deuxième plus importante par sa superficie. Le nom Ontario viendrait du mot iroquois *kanadario*, signifiant *eau miroitante*. La province compte 444 municipalités, et sa capitale, Toronto, est la ville la plus importante du pays. La [frontière commune](#) avec le Québec donne lieu à des échanges occasionnels entre les centres 9-1-1 desservant les régions limitrophes.

Selon la loi, le service de réponse d'urgence en Ontario peut être offert par les [municipalités](#) ou par les [régions des services publics du Nord](#), dans les régions où il n'existe aucune structure municipale pour assurer la prestation de services publics. Ce service est généralement offert à leur population sur une base locale ou régionale.

La province compte environ 38 centres primaires d'appels d'urgence 9-1-1. De ceux-ci, [cinq centres de communication](#) sont opérés par la Police provinciale de l'Ontario (OPP), qui offre le service 9-1-1 à 93 municipalités (environ 1,46 M de personnes). L'entreprise privée [Northern911](#) dessert également plusieurs municipalités. Elle offre de plus un service de téléphonistes d'urgence intermédiaires à des clients de services de téléphonie VoIP.

Les centres 9-1-1 de l'Ontario collaborent avec les 22 [centres intégrés de répartition d'ambulance](#) qui desservent la province. De ce nombre, onze sont opérés directement par le ministère de

### Le service 9-1-1 en Ontario (suite)

la Santé et des Soins de longue durée, cinq par des hôpitaux, trois par des municipalités (Ottawa, Timmins et Toronto) et enfin, trois par des localités.

L'Ontario n'a toujours aucune loi ni réglementation spéciale sur les centres 9-1-1 (normes de service ou exemption de responsabilité). La [Loi sur les services policiers](#) exige qu'un service de police offre des services convenables et efficaces. Ceux relatifs aux centres de réponse d'urgence policiers sont précisés dans un [règlement](#). En plus de l'OPP, la province compte 53 [services de police municipaux](#) et neuf services de police autochtones.

À l'instar du Québec, le réseau SPAU (PERS en anglais, pour *Public Emergency Reporting Service*) est géré en Ontario par Bell Canada. Les systèmes ont été conçus simultanément par la même équipe, et le CRTC [a approuvé](#), en 1993, leur mise en place dans les deux provinces.

L'Ontario est dotée, depuis 1994, d'un conseil consultatif sur le 9-1-1 ([Ontario 9-1-1 Advisory Board](#)) mis en place lors du déploiement du SPAU. Sa mission est de servir de source d'information et d'expertise pour la province et ses municipalités, relativement à la mise en œuvre et à l'exploitation de systèmes 9-1-1. Cette entité représente les intérêts des citoyens et des municipalités devant d'autres organisations, les gouvernements et leurs agences. L'administration de l'organisme est confiée à des représentants de l'Association des municipalités de l'Ontario, de la Ville de Toronto, de plusieurs ministères provinciaux, des associations de chefs de police et d'incendie, de NENA Ontario, de Bell, de l'OPP et de l'APCO. Le conseil compte sur la participation bénévole de ses membres et sur des contributions libres des municipalités pour son financement.



Il existe un chapitre ontarien de l'association américaine des numéros d'urgence [NENA](#). Il regroupe les centres d'urgence pour fins de formation et de représentation, et tient lieu d'association provinciale. Les membres de NENA dans les autres provinces peuvent participer à ses activités, comme le [colloque annuel](#) tenu, en 2013, conjointement avec APCO Canada. Le [Groupe de travail Services d'urgence](#) du CRTC compte plusieurs représentants des

### Le service 9-1-1 en Ontario (suite)

centres 9-1-1 ontariens parmi ses membres actifs.

Divers programmes de formation pour les préposés aux télécommunication d'urgence sont offerts dans la province par certaines institutions d'enseignement, comme les collèges [La Cité](#) (en français) et les collèges [Durham](#), [Fanshaw](#), [Humber](#), [Seneca](#), et [Ontario College of Health and Technology](#).

Le député de Newmarket-Aurora à l'Assemblée législative de l'Ontario, M. Frank Klees (membre de l'Opposition), a redéposé le 28 février 2013 le projet de loi n°15, [Loi proclamant le Jour des premiers intervenants](#). Selon le préambule de ce projet, ceux-ci comprennent les répartiteurs d'urgence. Si elle est adoptée, cette loi établirait le 1<sup>er</sup> mai jour des premiers intervenants dans la province.

Enfin, il n'existe pas actuellement en Ontario de taxe ou de tarif destiné au financement du service 9-1-1, présentement à la charge des municipalités. Le 3 juin 2013, l'Opposition [révéla](#)it que le Conseil du trésor ontarien examinait l'établissement d'un tarif mensuel de 0,75 \$ sur les services téléphoniques pour ce service. Le gouvernement n'a toutefois pas encore indiqué ses intentions à cet égard.

Nos remerciements à M. Sylvain Cousineau pour sa collaboration.

### IRSST: Travaux sur les appels difficiles et le retour au travail

#### APPELS DIFFICILES



Le 5 décembre 2013, M. Georges Toulouse, de l'Institut de recherche Robert-Sauvé

en santé et en sécurité du travail ([IRSST](#)), en collaboration avec Mmes Louise St-Arnaud et Mariève Pelletier, de l'Université Laval, ont présenté les résultats de leurs recherches sur le soutien à offrir aux préposés 9-1-1 pour les situations d'appel difficile.

Au cours des derniers mois, pas moins de neuf centres 9-1-1 de même qu'un centre de communication santé ont participé à ces travaux. Réunis à Montréal pour échanger sur les constats, les participants et partenaires ont également entendu les présentations d'institutions d'enseignement en répartition d'urgence en mesure d'offrir des formations d'appoint spécialisées. Les conclusions seront diffusées au terme prochain des travaux de cette recherche.

#### SOUTENIR LE RETOUR AU TRAVAIL

Les problèmes de santé psychologique entraînent de longues périodes d'invalidité et sont l'une des plus importantes causes d'absentéisme au travail.

### IRSST: Travaux sur les appels difficiles et le retour au travail (suite)

L'IRSST met à la disposition des organisations, depuis le 6 novembre 2013, le guide [Soutenir le retour au travail et favoriser le maintien en emploi](#) afin de faciliter le retour au travail d'un employé à la suite d'une absence liée à un problème de santé psychologique.



Les auteurs en sont Mmes Louise St-Arnaud, bien connue pour ses travaux antérieurs sur les préposés au 9-1-1, et Mariève Pelletier, également associée aux travaux sur les appels difficiles.

L'originalité de cet outil d'accompagnement et de soutien réside dans une démarche intégrée de santé au travail. Des vidéos sous forme de capsules en enrichissent le contenu de manière dynamique.

### AEC - Reconnaissance des acquis: nouvelle cohorte chez CAUCA

Le 4 décembre 2013, une deuxième cohorte de 10 employés de la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) s'est vu remettre avec fierté son attestation d'étude collégiale (AEC) en répartition d'urgence du Cégep Beauce-Appalaches, dans le cadre du [programme de reconnaissance des acquis](#) offert par cette institution.



Les nouveaux diplômés de la centrale CAUCA  
Photo : Gracieuseté Cégep Beauce-Appalaches

Une troisième cohorte a également terminé sa formation, alors qu'une quatrième cohorte amorce actuellement la sienne. Cela portera à plus de 80 % le nombre d'employés de CAUCA détenant une AEC en répartition d'urgence.

Nous avons déjà traité, dans une [édition précédente](#), de ce programme innovateur et peu coûteux menant à la reconnaissance des acquis en emploi du personnel d'expérience. Les participants peuvent obtenir cette attestation d'études collégiales après une formation adaptée, selon l'évaluation des acquis de chacun.

L'évaluation et la formation sont offertes à distance et ne nécessitent aucun déplacement. Généralement, l'investissement personnel requis pour un préposé expérimenté peut être de quelques

### AEC - Reconnaissance des acquis: nouvelle cohorte chez CAUCA (suite)

dizaines d'heures, selon les cas, alors que le programme complet compte 765 heures pour une personne sans expérience. Félicitations à toutes les personnes qui se sont investies dans leur réussite!

### Fiabilité du réseau 9-1-1: Le FCC agit



Le 12 décembre 2013, l'organisme américain de réglementation des communications, le *Federal Communications Commission* (FCC), a [annoncé](#) l'adoption de règles afin d'augmenter la fiabilité du service 9-1-1 des entreprises de télécommunication.

Une enquête avait été menée à la suite de la puissante tempête de type *derecho* de juin 2012. Celle-ci a balayé une importante partie du pays et privé des millions de personnes de service 9-1-1, et ce durant parfois plusieurs jours. Environ 77 centres 9-1-1 avaient été touchés par des pannes de réseau.

Le FCC a constaté que des entreprises de télécommunication n'avaient pas, sur une base volontaire, appliqué les pratiques reconnues de l'industrie afin d'assurer la résilience de leur réseau d'appels d'urgence.

Le FCC a donc décidé d'imposer des [normes](#) pour les entreprises dont les réseaux filaires ou cellulaires acheminent les appels aux centres 9-1-1, et leur application devra être attestée annuellement. Ces mesures ont pour but d'assurer une fiabilité raisonnable du service d'acheminement d'appels 9-1-1 aux centres d'appels d'urgence. Elles portent sur la surveillance du réseau, l'alimentation électrique d'urgence et la vérification des circuits 9-1-1 afin d'assurer une certaine redondance.

Le FCC renforce également les règles sur le délai d'émission et sur le contenu des avis que doivent fournir les entreprises de télécommunication aux centres d'appels d'urgence desservis, en cas de panne des réseaux 9-1-1.

Rappelons que les américains effectuent environ 250 millions d'appels 9-1-1 annuellement, selon la *National Emergency Number Association* (NENA) qui s'est [réjouie](#) de cette annonce.

### Le Centre de sauvetage maritime demeurera ouvert



Le Centre de sauvetage maritime de Québec de la Garde côtière canadienne restera finalement ouvert. C'est M. Denis Lebel, ministre de l'Infrastructure, des Collectivités et des Affaires intergouvernementales et ministre de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec qui en fait l'annonce le 18 décembre 2013. Sa fermeture complète avait été annoncée en 2011, au profit des centres de Halifax et de Trenton.

L'ACUQ s'était opposée à cette mesure, imposée par le gouvernement fédéral sans consultations ou préparation sérieuse. Un mémoire a été déposé à Pêches et Océans Canada. Des rencontres ont été tenues avec les représentants fédéraux par Mme Carole Raïche, présidente, afin de bien démontrer l'importance de ce service en français pour les centres d'appels d'urgence et la population du Québec.

De nombreuses municipalités, associations et organismes de sécurité publique du Québec se sont mobilisés en appui à cette démarche. M. [Yvon Godin](#) et Mme [Annick Papillon](#), députés du NPD, ont posé régulièrement des questions à ce sujet au gouvernement au cours des dernières années et déposé des plaintes au Commissaire aux langues officielles, ainsi qu'au Vérificateur général. Ceux-ci avaient relevé des lacunes sévères qui auraient pu mettre en danger la sécurité des marins, des pêcheurs et des plaisanciers francophones sur le Saint-Laurent et dans le Golfe.

Rappelons que le Centre, ouvert en 1977, est le seul qui soit bilingue au Canada. Il collabore régulièrement avec les centres 9-1-1 longeant le fleuve et le Golfe entre la frontière ontarienne et Blanc-Sablon.

Avec la collaboration spéciale de M. Hubert Desgagnés, consultant maritime et officier retraité du CSMQ.

### Colloque en sécurité civile et incendie 2014

Le 14<sup>e</sup> Colloque annuel en sécurité civile et incendie du Québec se tiendra les 18 et 19 février 2014, à Québec. Sous le thème *La sécurité civile et incendie, ça VOUS appartient!*, le [programme](#) varié compte des conférences et le dévoilement des lauréats du [Mérite québécois de la sécurité civile](#), de même qu'un salon des exposants. On peut [s'inscrire](#) dès maintenant.

### Assurance qualité: Présentation au CEGO

Après avoir pris connaissance du Guide publié par l'Agence en 2012 sur le sujet, le [Centre d'expertise des grands organismes](#) (CEGO) du gouvernement du Québec nous a demandé de faire une présentation sur l'assurance qualité dans les centres 9-1-1 du Québec.

Les sept organismes qui le composent (CARRA, CNT, CSST, RAMQ, RRQ, Revenu Québec et SAAQ) gèrent tous d'importants centres d'appels. Bien que le contexte opérationnel soit différent d'un centre 9-1-1 (renseignements/urgences), les analogies existent et l'objectif est le même : l'amélioration continue de la qualité du service à la population. Les obligations de contrôle des normes de qualité du service prévues au règlement provincial applicable aux centres 9-1-1 et la nature de leurs activités constituent des éléments distinctifs.



Ainsi réunis le 18 novembre 2013, les représentants ont apprécié les renseignements pratiques fournis par Pierre Foucault, du SPVM, qui présidait le comité qui a réalisé le guide. Serge Allen a présenté l'Agence et le contexte général du service 9-1-1 au Québec.

### Nouveauté dans le Nord du Québec



Le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la Municipalité de Baie-James est devenue le Gouvernement régional d'Eeyou Istchee Baie-James, conformément à la [loi](#) adoptée en juin 2013 par l'Assemblée nationale.

Bien plus qu'un changement de nom, cette loi innove à plusieurs égards. Elle institue la cogestion du territoire jamésien et de son développement par les communautés non autochtones (environ 2 000 personnes) et les [Cris](#) ainsi que les Naskapis (environ 16 000 personnes). Ceux-ci pourront confier certaines responsabilités municipales au Gouvernement régional pour leur territoire. De plus, les villes enclavées mais distinctes de Chapais, Chibougamau, Lebel-sur-Quévillon et Matagami participeront à sa gestion et pourront également lui déléguer des responsabilités municipales, si elles le souhaitent.

Le [gigantesque territoire](#) du Gouvernement, qui compte [trois localités](#) et neuf réserves, a une superficie équivalant à celle de l'Italie. Le système complexe de gestion des terres qui y régle les

### Nouveauté dans le Nord du Québec (suite)

droits des uns et des autres découle de la [Convention de la Baie-James et du Nord québécois](#).

L'obligation de fournir le service 9-1-1 à la population prévue à l'article 52.1 de la [Loi sur la sécurité civile](#) s'applique au Gouvernement régional, qui succède à la Municipalité. Le Gouvernement du Québec peut toutefois moduler cette obligation par règlement, comme la loi particulière le lui permet.

Le service 9-1-1 n'est actuellement offert que dans les localités non autochtones et là où le service sans fil est disponible. Le long de la [route de la Baie-James](#), entre Matagami et Radisson, seuls des téléphones spéciaux permettent de demander des secours. Il est prévisible que ce dossier évolue au cours des prochaines années, avec le développement économique et [touristique](#) du Nord québécois.

### Tâche 70 au GTSU

La tâche 70 du Groupe de travail Services d'urgence ([GTSU](#)) du CRTC consistait à mettre à jour le [Guide de l'interconnexion \(côté réseau\) pour le service 9-1-1](#). La dernière version remontait à 2004. C'est maintenant chose faite, avec l'approbation le 16 décembre 2013 du [rapport de consensus ESRE0065](#) par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion ([CDCI](#)) qui chapeaute les différents groupes de travail spécialisés.

Ce document descriptif découle d'une [demande du CRTC](#), à la suite de l'introduction de la concurrence dans les services téléphoniques en 1997, de [formuler des recommandations concernant les dispositions pertinentes pour la fourniture du service 9-1-1, reflétant le cadre concurrentiel](#). Ce dossier avait constitué la tâche n° 1 du GTSU, alors nouvellement mis en place.



Photo : InnovIP Networks SCRI

Le Guide, aussi désigné par le terme *Strawman*, décrit de façon générale les responsabilités mutuelles des entreprises titulaires fournisseurs du SPAU (les anciens monopoles) et des entreprises concurrentielles (filaïres, sans fil ou VoIP) relativement au service 9-1-1.

Il intéressera sûrement ceux qui veulent mieux comprendre certains aspects du fonctionnement du service du côté réseau.

### Tâche 70 au GTSU (suite)

Certains éléments concernent les municipalités, comme par exemple la collaboration à la mise à jour des données municipales, le service d'avis à la communauté ([9-1-1 inversé](#)) et des recommandations générales aux CU9-1-1 et centres secondaires quant à l'utilisation de la cartographie automatisée pour le traitement des appels d'urgence.

Le mandat a été réalisé par M. Bernard Brabant, expert 9-1-1, avec un groupe de travail et le support financier de l'Agence.

### Certifications de conformité

Les centres 9-1-1 des villes de Blainville, de Châteauguay, de Saint-Eustache, de la MRC des Collines-de-l'Outaouais, de la Régie intermunicipale de police de Roussillon et le Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT) ainsi que le Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ) ont récemment terminé leur processus de certification aux normes gouvernementales mené par l'Équipe 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique. D'autres centres devraient s'ajouter au cours des prochaines semaines.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit  
info@agence911.org

Éditeur  
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture:  
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

Mise en page  
Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence  
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2  
Téléphone: 418 653-3911  
Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ  
120, rue Montréal Ouest  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2Z3  
info@acuq.qc.ca  
Téléphone: 819 277-5769

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

L'emploi du masculin dans les textes a pour seul but d'en alléger la lecture.

Toute reproduction totale ou partielle de ce bulletin est autorisée, à la condition de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web [www.agence911.org](http://www.agence911.org) sous l'onglet *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal: septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec