

## A

### Accès

- à l'information et centres 9-1-1 : **numéro 2**

### Aéroport

- de Montréal : **numéro 7**

### Agence

- supporte la mise à jour du guide d'interconnexion 9-1-1 : **numéro 3**

### Alerte(s)

- météo et centres 9-1-1 : **numéro 10**

### Anniversaire : **numéro 7**

### Appel

- à tous: le débordement des centres d'appels, une réalité nouvelle?: **numéro 2**

### Appeler

- le 9-1-1 avec sa montre?: **numéro 3**

### ACUQ

- Congrès 2011 : **numéro 1**
- Écho du congrès : **numéro 3**
- Congrès 2012 : **numéro 11**

### Alma

- Première certification de conformité : **numéro 7**

### Assurance-qualité : **numéros 1 et 11**

### Artistes

- Personnes artistes : **numéro 8**

### Auto

- Standard 9-1-1 de l'APCO : **numéro 12**

## B

### Bell

- Changements chez Bell Canada : **numéro 3**
- 9-1-1 : **numéro 7**

### Bien préparer sa certification : **numéro 9**

### Boyer

- Départ à la retraite de Richard Boyer : **numéro 1**

### Bureau

- du coroner et centres 9-1-1 : **numéro 2**

### Busque

- Décès de Richard Busque : **numéro 5**

## C

### CAUAT

- Nouvelle directrice : **numéro 8**

### CAUCA

- se distingue : **numéro 2**
- certification : **numéro 8**

### Cas

- d'identité falsifiée de l'appelant (*Spoofing*) : **numéro 2**

### CAUREQ

- Portrait : **numéro 10**

### Cellulaire(s)

- désactivés : **numéro 7**

### Centre(s)

- de communication santé : **numéro 1**
- de documentation sur le 9-1-1 : **numéro 1**
- Fermeture du Centre de sauvetage maritime de Québec : **numéro 3**
- antipoison du Québec : **numéro 9**
- Portrait: Le centre 9-1-1 de Trois-Rivières : **numéro 9**

## C

### Certification

- Première certification de conformité : **numéro 7**
- de CAUCA : **numéro 8**
- Bien préparer sa certification : **numéro 9**

### Changement(s)

- au CAUAT : **numéro 6**
- au MSP : **numéro 10**
- chez Bell Canada : **numéro 3**
- climatiques et le service 9-1-1 : **numéro 2**

### Chef(s)

- Demandes des chefs de police du Canada : **numéro 2**

### Chronique

- cynophile : **numéro 7**

### Clarification

- de Revenu Québec – Indiens : **numéro 6**

### Colloque(s)

- annuel en sécurité civile : **numéro 6**
- Préposés aux appels d'urgence 9-1-1: Éclairer les zones d'ombres d'un travail exigeant : **numéro 8**
- sur les préposés au 9-1-1 : **numéro 11**
- un franc succès : **numéro 10**

### Comportement

- policier et citoyen : **numéro 11**

### Congrès

- 2011 de l'ACUQ : **numéro 1**
- Écho du congrès : **numéro 3**
- de l'ACUQ (2012) : **numéro 11**

### Connaissez-vous le Hatzalah? : **numéro 7**

### Consultation(s)

- Obligations en téléphonie VoIP - Service 9-1-1 : **numéro 2**
- aux États-Unis : Interruptions du service cellulaire : **numéro 7**

### CRTC

- et le 9-1-1 : **numéro 1**
- Demande de révision d'une décision du CRTC : **numéro 3**
- rejette notre demande de révision : **numéro 8**

### Coroner

- Bureau du coroner et centres 9-1-1 : **numéro 2**

### Coût

- du service 9-1-1 : **numéro 5**

## D

### Débordement

- Appel à tous: le débordement des centres d'appels, une réalité nouvelle?: **numéro 2**

### Décès

- de M. Richard Busque : **numéro 5**
- du concepteur de l'autre 911 : **numéro 9**

### Départ

- à la retraite : **numéro 1**

### Déploiement

- de services téléphoniques : **numéro 11**

### Desserte cellulaire

- de la route 155 : **numéro 8**

### Dossier(s)

- du GTSU - Tâche 59 : **numéro 1**
- du GTSU: Tâche 69 : **numéro 2**
- important pour l'avenir au CRTC : **numéro 6**

**E****Écho**

- du congrès de l'ACUQ : **numéro 3**

**Établissement**

- du service 9-1-1 à Terre-Neuve-et-Labrador : **numéro 11**

**États-Unis**

- Fiabilité et résilience du service 9-1-1 aux États-Unis : **numéro 12**

**Europe**

- Véhicules automobiles en Europe: Appels d'urgence intégrés pour tous en 2015 : **numéro 2**

**F****Fermeture**

- du Centre de sauvetage maritime de Québec : **numéro 3**

**Fiabilité et résilience du service 9-1-1 aux États-Unis : numéro 12****Financement**

- état de situation 2011 : **numéro 1**

**Formation**

- du personnel : **numéro 1**
- Ford Sync® : **numéro 5**
- CN-911 et CCPX 911 : **numéro 7**

**Forum**

- en sécurité incendie : **numéro 10**

**G****Groupe CLR honoré : numéro 3****GTSU**

- Dossier du GTSU - Tâche 59 : **numéro 1**
- Dossier du GTSU: Tâche 69 : **numéro 2**

**Guide(s)**

- L'Agence supporte la mise à jour du guide d'interconnexion 9-1-1 : **numéro 3**
- bientôt disponibles : **numéro 10**
- des mesures d'urgence - Transports Canada : **numéro 12**
- pour la certification des centres 9-1-1 du MSP : **numéros 1, 2, 3 et 4**
- Premiers guides disponibles : **numéro 11**

**H****Connaissez-vous le Hatzalah? : numéro 7****I****Identité**

- Cas d'identité falsifiée de l'appelant (Spoofing): **numéro 2**

**Indien(s)**

- Clarification de Revenu Québec : **numéro 6**

**Information**

- Accès à l'information et centres 9-1-1 : **numéro 2**

**i-nnovation au Nouveau-Brunswick : numéro 12****Intervention(s)**

- récentes devant le CRTC : **numéro 1**

**Intimidation à l'école : numéro 9****IRSST**

- Préposés au 9-1-1 - Importante étude de l'IRSST : **numéro 5**
- Présentation du rapport de l'IRSST : **numéro 7**
- Colloques - Préposés aux appels d'urgence 9-1-1: Éclairer les zones d'ombres d'un travail exigeant : **numéro 8**
- Colloque: un franc succès : **numéro 10**
- Colloque sur les préposés au 9-1-1 : **numéro 11**

**J****Judo verbal au 9-1-1?: numéro 4****L****Laval**

- Portrait: Laval, premier service 9-1-1 au Québec : **numéro 8**

**Lévis**

- Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis : **numéro 12**

**M****Meilleurs vœux : numéro 4****Méto de Montréal**

- Le 9-1-1 bientôt dans le méto : **numéro 4**

**Messages textes : numéro 3****Mesure**

- Guide des mesures d'urgence - Transports Canada : **numéro 12**

**Montre**

- Appeler le 9-1-1 avec sa montre?: **numéro 3**

**Mot**

- de Carole Raïche : **numéro 1**
- de Jean-Marc Gibeau : **numéro 1**

**N****Nom**

- à maîtriser : **numéro 4**

**Nouveau/nouvelle**

- centre 9-1-1 à New-York : **numéro 6**
- directrice au CAUAT : **numéro 8**
- Nouvelles lois : **numéro 11**

**Nouveau-Brunswick**

- i-nnovation : **numéro 12**

**Numéro civique**

- lisible en tout temps ! : **numéro 8**

**O****Un ovni? : numéro 12****P****Panne**

- électrique et téléphonie IP : **numéro 4**

**Partenaire**

- important: la Sûreté du Québec : **numéro 5**

**Personne(s)**

- autistes : **numéro 8**

**Plan**

- de relève et de mesures d'urgence pour les centres 9-1-1 : **numéros 1 et 11**
- Nord et service 9-1-1 : **numéro 10**

**Plancher**

- qui appelle le 9-1-1 : **numéro 9**

**Plateforme**

- de test québécoise : **numéro 1 et numéro 10**
- d'essais québécoise : **numéro 6**

**Portrait**

- CAUREQ : **numéro 10**
- Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent : **numéro 11**
- Le centre 9-1-1 de Trois-Rivières : **numéro 9**
- Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis : **numéro 12**
- Laval, premier service 9-1-1 au Québec : **numéro 8**

**Première**

- certification de conformité : **numéro 7**

## P

**Premiers**

- guides disponibles : **numéro 11**
- répondants : **numéro 11**

**Préposé(s)**

- au 9-1-1 - Importante étude de l'IRSST : **numéro 5**

**Présentation**

- du rapport de l'IRSST : **numéro 7**

**Priorisation des appels au 9-1-1: numéro 2**

## R

**Rappel**

- Colloques : **numéro 9**

**Rapport(s)**

- annuel 2011 disponible : **numéro 9**

**Régie**

- Portrait: Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent : **numéro 11**

**Réseau(x)**

- sociaux et centres 9-1-1 : **numéro 4**

**Réserve(s)**

- autochtones : **numéro 4**

## S

**Santé et sécurité au travail**

- et centres d'appels d'urgence : **numéro 1**

**Saviez-vous?: numéro 5****Semaine**

- de la police : **numéro 9**
- de la sécurité civile : **numéro 8**

**Service(s)**

- Déploiement de services téléphonique : **numéro 11**
- pour les personnes avec un handicap de la parole ou de l'audition : **numéro 3**
- 9-1-1 et TNO : **numéro 6**

**Sondage**

- sur les besoins de formation: résultats : **numéro 10**

**SOPFEU : numéro 3****Statistique(s)**

- la téléphonie cellulaire continue de se répandre : **numéro 3**

**Standard 9-1-1 pour auto: numéro 12****Stress**

- post-traumatique et préposés 9-1-1 : **numéro 10**

**Sûreté du Québec**

- Un partenaire important : **numéro 5**

## T

**Table**

- de suivi du 9-1-1: **numéro 5**

**Taxe**

- pour le 9-1-1 : **numéro 5**

**Téléphonie**

- La téléphonie VoIP et ses défis : **numéro 1**
- cellulaire en région : un enjeu de sécurité : **numéro 4**

**Telus**

- Déploiement de services téléphoniques : **numéro 11**

**Terre-Neuve-et-Labrador**

- Établissement du service 9-1-1 : **numéro 11**

**Texto**

- au 9-1-1 - Début des essais : **numéro 7**

**Train**

- trouve sa voie vers le 9-1-1 : **numéro 6**

## T

- Formation CN-911 et CCPX 911 : **numéro 7**

**Transport**

- Guide des mesures d'urgence - Transports Canada : **numéro 12**
- médical aérien au Québec : **numéro 10**

**Travaux**

- des comités : **numéros 4 et 6**

**Trois-Rivières**

- Portrait: Le centre 9-1-1 de Trois-Rivières : **numéro 9**

## U

**Urgence(s)**

- nucléaires: **numéro 5**

## V

**Véhicule(s)**

- automobile en Europe: Appels d'urgence intégrés pour tous en 2015 : **numéro 2**

**Vidéo**

- sur le travail de préposé au 9-1-1 : **numéros 6 et 12**

**Violence conjugale : numéro 12****Volontaires recherchés : numéros 1 et 8**

## W

**Web**

- Un 9-1-1 Web?: **numéro 9**

**Bulletin no 1 - Septembre 2011**

Mot de Jean-Marc Gibeau, président de l'Agence  
 Mot de Carole Raïche, présidente de l'ACUQ  
 Le CRTC et le 9-1-1  
 Dossiers du GTSU - Tâche 59  
 La téléphonie VoIP et ses défis  
 Plateforme de fest québécoise  
 Guide pour la certification des centres 9-1-1  
 Santé et sécurité au travail et centres d'appels d'urgence  
 Formation du personnel  
 Assurance-qualité  
 Plan de relève et de mesures d'urgence pour les centres 9-1-1  
 Congrès 2011 de l'ACUQ  
 Les centres de communication santé  
 Financement - État de situation 2011  
 Un centre de documentation sur le 9-1-1  
 Interventions récentes devant le CRTC  
 Départ à la retraite  
 Volontaires recherchés  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 2 - Octobre 2011**

Véhicules automobiles en Europe: Appels d'urgence intégrés pour tous en 2015  
 Guide du MSP pour la certification des centres  
 Demande des chefs de police du Canada  
 Les changements climatiques et le service 9-1-1  
 Décision CRTC 2011-619  
 CAUCA se distingue  
 Priorisation des appels au 9-1-1 (Cellulaire)  
 Les cas d'identité falsifiée de l'appelant (Spoofing)  
 Consultation - Obligations en téléphonie VoIP - Service 9-1-1  
 Appel à tous: le débordement des centres d'appels, une réalité nouvelle?  
 Bureau du coroner et centres 9-1-1  
 Dossier du GTSU: Tâche 69  
 Accès à l'information et centres 9-1-1  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 3 - Novembre 2011**

Écho du congrès de l'ACUQ  
 Fermeture du Centre de sauvetage maritime de Québec  
 Demande de révision d'une décision du CRTC  
 Appeler le 9-1-1 avec sa montre?  
 Services pour les personnes avec un handicap de la parole ou de l'audition  
 La SOPFEU  
 Changements chez Bell Canada  
 Statistiques: la téléphonie cellulaire continue de se répandre  
 Guide du MSP pour la certification  
 Le Groupe CLR honoré  
 L'Agence supporte la mise à jour du guide d'interconnexion 9-1-1  
 Messages textes  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 4 - Décembre 2011**

Le 9-1-1 bientôt dans le métro  
 Téléphonie cellulaire en région: un enjeu de sécurité  
 Panne électrique et téléphonie IP  
 Un nom à maîtriser  
 Travaux des comités  
 Réseaux sociaux et centres 9-1-1  
 Réserves autochtones  
 Le judo verbal au 9-1-1?  
 Guide pour les certifications de conformité  
 Meilleurs vœux

**Bulletin no 5 - Janvier 2012**

Préposés au 9-1-1 - Importante étude de l'IRSST  
 Table de suivi du 9-1-1  
 Taxe pour le 9-1-1  
 Décès de M. Richard Busque  
 Un partenaire important: la Sûreté du Québec  
 Formation Ford Sync®  
 Coût du service 9-1-1  
 Urgences nucléaires  
 Le saviez-vous?  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 6 - Février 2012**

Travaux des comités  
 Plateforme d'essais québécoise  
 Colloque annuel en sécurité civile  
 Vidéo sur le métier de préposé au 9-1-1  
 Service 9-1-1 et TNO  
 Dossier important pour l'avenir au CRTC  
 Le train trouve sa voie vers le 9-1-1  
 Changement au CAUAT  
 Nouveau centre 9-1-1 à New-York  
 Clarification de Revenu Québec - Indiens  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 7 - Mars 2012**

Première certification de conformité  
 Présentation du rapport de l'IRSST  
 Texto au 9-1-1 - Début des essais  
 Anniversaire  
 Connaissez-vous le Hatzalah?  
 Aéroport de Montréal  
 Chronique cynophile  
 Formation CN-911 et CCPX 911  
 Décision du CRTC - Téléphonie VoIP et 9-1-1  
 Cellulaires désactivés  
 Consultations aux États-Unis: Interruptions du service cellulaire Bell 9-1-1  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 8 - Avril 2012**

Portrait: Laval, premier service 9-1-1 au Québec  
 Colloques - Préposés aux appels d'urgence 9-1-1: Éclairer les zones d'ombres d'un travail exigeant  
 Certification de CAUCA  
 Volontaires recherchés - Précision de la localisation  
 Personnes autistes  
 Nouvelle directrice au CAUAT  
 Semaine de la sécurité civile  
 Le numéro civique: lisible en tout temps!  
 Desserte cellulaire de la route 155  
 Le CRTC rejette notre demande de révision  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 9 - Mai 2012**

Portrait: le centre 9-1-1 de Trois-Rivières  
 Rappel - Colloques  
 Le Centre antipoison du Québec  
 Bien préparer sa certification  
 Intimidation à l'école  
 Un plancher qui appelle le 9-1-1  
 Un 9-1-1 Web?  
 Rapport annuel disponible  
 Décès du concepteur de l'autre 911  
 Semaine de la police  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 10 - Juin 2012**

Portrait: Le CAUREQ  
 Sondage sur les besoins de formation: résultats  
 Plateforme de tests  
 Colloque: un franc succès  
 Le transport médical aérien au Québec  
 Stress post-traumatique et préposés 9-1-1  
 Guides bientôt disponibles  
 Alertes météo et centres 9-1-1  
 Changement au MSP  
 Plan Nord et service 9-1-1  
 Forum en sécurité incendie  
 Contribution au bulletin

**Bulletin no 11 - Juillet 2012**

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent  
 Colloque sur les préposés au 9-1-1  
 Premiers guides disponibles  
 Nouvelles lois  
 Congrès de l'ACUQ  
 Premiers répondants  
 Établissement du service 9-1-1 Terre-Neuve-et-Labrador  
 Déploiement de services téléphoniques  
 Comportement policier et citoyen

**Bulletin no 12 - Août 2012**

Portrait: Le centre 9-1-1 de la Ville de Lévis  
 Vidéo sur le travail de préposé au 9-1-1  
 Violence conjugale  
 Fiabilité et résilience du service 9-1-1 aux États-Unis  
 Standard 9-1-1 pour auto  
 i-nnovation au Nouveau-Brunswick  
 Guide des mesures d'urgence - Transports Canada  
 Un ovni?