



Décision du CRTC : Localisation des antennes à petites cellules pour les services 9-1-1



Bonne nouvelle pour les centres d'appels d'urgence 9-1-1 : le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié, le 18 décembre 2014, la Décision de télécom [CRTC 2014-662](#), Groupe de travail Services d'urgence du CDCI - Rapport de consensus sur la localisation des antennes à petites cellules pour les services 9-1-1.

Par cette décision, le rapport de consensus [ESRE0066](#), produit après un an de travaux le 10 juillet 2014 dans le cadre du Formulaire d'identification de tâche 74, est finalement approuvé. Il n'est toutefois disponible qu'en langue anglaise. Ces travaux sur la localisation des mini-antennes cellulaires vous furent présentés dans notre [numéro d'avril 2014](#).

Le CRTC ordonne maintenant à tous les fournisseurs de services sans fil de mettre en œuvre les recommandations aussi rapidement que possible, et au plus tard le 30 septembre 2015. Ils doivent localiser chaque antenne à micro-cellules ou à picocellules de leur réseau pour les centres d'appels d'urgence 9-1-1, en utilisant une adresse municipale ou les coordonnées de longitude et de latitude du système mondial de localisation (GPS). De plus, ils doivent adopter la nouvelle convention d'appellation normalisée, plus précise et efficace. Celle-ci indiquera aux préposés aux appels 9-1-1, entre autres, si un appel provient d'une antenne à microcellules ou à picocellules, et si l'antenne se trouve à l'intérieur ou à l'extérieur.

Pour le moment, l'industrie n'a pas trouvé de solution pour indiquer la localisation des femtocellules (portée d'environ 20 m). Le Conseil demande donc également au GTSU de poursuivre sa recherche sur l'éventuelle localisation de ce type d'antennes, et de lui faire des recommandations dans un délai raisonnable, au plus tard avant le début de leur déploiement au Canada.

Traite de personnes : Appels à l'aide

Il ne s'agit malheureusement pas d'un scénario de film, mais bien d'une réalité troublante. Ainsi, il peut arriver qu'un appel au 9-1-1 constitue une demande urgente d'aide par une personne ex-

Traite de personnes : Appels à l'aide (suite)

ploitée ou privée de sa liberté, ou encore un signalement de pareils cas. Ces personnes au statut d'esclaves prennent, souvent, des risques mortels en demandant de l'aide. Les victimes peuvent être autant de nouveaux arrivants que des personnes dans notre proximité : des femmes, des hommes, des enfants, citoyens canadiens ou non.

Le phénomène du travail forcé est plus répandu au Canada que nous ne l'imaginons. Des femmes, des hommes et des enfants sont, par exemple, amenés au Canada pour être contraints au travail, ou dans le cadre d'un asservissement pour dettes. Ils peuvent être employés par des entreprises ou des particuliers, touchent une faible rémunération, voire aucune, et travaillent de nombreuses heures. Ils ont habituellement très peu de liberté et sont parfois confinés dans leur lieu de travail et privés de toute communication.



La traite de personnes fait partie des crimes les plus lucratifs et constitue la deuxième activité criminelle en importance, après le trafic de drogues. On [estime](#) qu'il n'y a jamais eu autant d'esclaves dans le monde et l'Organisation internationale du Travail [évalue](#) présentement leur nombre à environ 21 millions. Le secret et la clandestinité du trafic de personnes rendent difficile l'obtention de statistiques fiables à ce sujet.

Au Canada, il y aurait annuellement des centaines, voire des milliers de victimes. En plus des étrangers, plusieurs femmes et jeunes filles autochtones seraient touchées par le phénomène. Selon le [rapport](#) du Département d'État américain intitulé *Trafficking in Persons 2011*, le Canada constitue (voir la page 113 de [l'annexe par pays](#)) une source d'approvisionnement, de transit et une destination pour des femmes, des hommes et des enfants transportés hors frontières pour être exploités sexuellement ou soumis au travail forcé.

Les femmes et les enfants sont recrutés principalement en Asie et en Europe de l'Est, mais aussi en Afrique, en Amérique latine et aux Antilles. Les personnes en

Traite de personnes : Appels à l'aide (suite)

provenance d'Europe de l'Est et d'Amérique latine sont envoyées le plus souvent à Toronto, à Montréal et dans l'est du Canada. Des femmes et des enfants font également l'objet d'un trafic d'une province à une autre, et sont souvent contraints de travailler dans l'industrie du sexe dans les grandes villes canadiennes. La Fondation canadienne des femmes publie d'ailleurs [des données](#) assez troublantes sur les personnes de sexe féminin de tous âges forcées à se prostituer.

Afin de lutter contre cette activité, la Gendarmerie royale du Canada a établi le [Centre national de coordination contre la traite de personnes](#). Pour sa part, le ministère canadien de la [Sécurité publique](#) a publié, en 2012, le [Plan d'action national de lutte contre la traite des personnes](#). Le [Code criminel](#) prévoit des crimes particuliers pour la traite des personnes, notamment les articles 279.01 à 279.03. De plus, l'article 118 de la [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#) interdit d'organiser l'entrée au Canada de personnes par fraude, tromperie, enlèvement, menace ou usage de la force ou de toute autre forme de coercition. Citoyenneté et Immigration Canada a prévu des [mesures spéciales](#) lorsque de tels cas sont découverts, pour éviter les craintes des victimes d'être déportées immédiatement.

Comme support aux intervenants, le [Réseau canadien du savoir policier](#) offre, depuis mars 2014, la [formation](#) en ligne (en français) *Introduction à la traite de personnes* d'une durée de trois heures. Cette dernière est destinée non seulement aux policiers, mais à tout le milieu de l'application de la loi, y compris les centres d'appels 9-1-1.

L'association américaine du 9-1-1, NENA, a récemment constitué un [groupe de travail](#) dans le but de mettre à jour et d'élargir la portée de son [protocole 56-508](#) pour le traitement des appels 9-1-1 relatifs au trafic des personnes. Le document actuel, en date de septembre 2009, vise à sensibiliser les préposés aux appels à cette triste réalité, aux indices qu'il faut repérer, aux difficultés de communication des appelants (langues étrangères, appels furtifs) ainsi qu'à leur crainte, parfois, des services policiers et d'immigration qui ne sont pas toujours intègres dans leur pays d'origine. Certains éléments peuvent servir d'inspiration pour les centres d'appels d'urgence québécois.

E-call - Implantation obligatoire reportée



L'eCall désigne un système d'appel d'urgence qui est déclenché manuellement par les occupants du véhicule ou automatiquement, en cas d'accident, grâce à des capteurs placés dans le véhicule. L'installation obligatoire du système de [télématique automobile e-Call](#) dans tous les nouveaux véhicules vendus en Europe, dont nous avons traité dans des numéros précédents, vient à nouveau d'être reportée.

Le [Parlement](#) européen, organe législatif, et le [Conseil européen](#), qui donne la direction politique, ont [conclu un accord](#), le 4 décembre 2014, sur la mise en œuvre du système d'appel d'urgence eCall à travers l'Union européenne (28 [pays membres](#)). Celui-ci prévoit, d'une part, que tous les véhicules particuliers et utilitaires légers d'un nouveau type devront être équipés d'un système eCall au plus tard le 31 mars 2018 (au lieu de 2015, comme prévu initialement). À partir de 2021, la [Commission européenne](#) évaluera l'intérêt d'étendre ou non l'eCall aux poids-lourds, aux bus et aux cars.

D'autre part, ce compromis entérine l'obligation pour les États membres de mettre en place une infrastructure capable de recevoir et de traiter tous les appels eCall. Ils devront faire en sorte que les appels au numéro d'urgence européen 112 générés par des véhicules (voix ou données) soient traités par des centres d'appels d'urgence.

Toutefois, à la suite des essais menés jusqu'ici, l'ampleur du volume d'appels sans fondements semble justifier un certain filtrage. Les États membres pourront, s'ils le désirent, déléguer la réception et le traitement des appels 112 provenant des véhicules à des plateformes privées (par exemple des sociétés d'assistance) qui agiront comme intermédiaire, en assurant toutefois la gratuité à l'automobiliste.

Certains fabricants offrent déjà des services de type eCall aux conducteurs, par le biais de centres d'appel privés. L'accord prévoit la coexistence de deux systèmes (eCall public et eCall soutenu par des services tiers), à condition que le numéro d'appel d'urgence 112 soit automatiquement disponible dans le cas où l'appel eCall pris en charge par des services tiers ne fonctionne pas, et à condition que le propriétaire du véhicule puisse, à tout moment, opter pour les services eCall

E-call - Implantation obligatoire reportée (suite)

publics plutôt que privés.

Pour éviter la surveillance des véhicules équipés du système eCall, celui-ci ne devra transmettre que des données de base minimales, comme le type de véhicule, le carburant utilisé, l'heure et le lieu exact de l'accident. Enfin, les députés ont modifié le projet législatif pour veiller à ce que les données collectées par les centres d'urgence ou leurs services partenaires ne soient pas transférées à des parties tierces, sans l'accord explicite de l'automobiliste. Les fabricants devront également s'assurer que la conception de la technologie eCall permette d'effacer totalement et de façon permanente les données collectées dans un véhicule.

Avant d'être définitivement adopté, ce compromis doit maintenant être approuvé par les États membres et le Parlement européen en plénière, probablement en mars 2015.

Service de relais vidéo : Structure, mandat et financement

Le CRTC a publié, le 18 décembre 2014, la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-659](#), *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*. Il approuve, sous réserve de certaines modifications, la structure et le mandat proposés pour l'administrateur indépendant du service, qui sera connu sous le nom d'*Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.* Ce dernier devra aussi mettre en œuvre une campagne de sensibilisation afin de faire connaître le service et assurer la confidentialité des usagers.



Le SRV sera offert, par l'intermédiaire d'interprètes, aux personnes qui communiquent en langue des signes, tant en *Langue des signes québécoise (LSQ)* qu'en *American Sign Language (ASL)*. Le service devra permettre l'accès au service d'urgence 9-1-1.

Les préoccupations [souvies](#) en 2013 par la *Coalition pour le service 9-1-1 au Québec* semblent faire partie des éléments, au niveau de la technologie et des systèmes, que le CRTC demande à l'Administrateur de considérer (par. 78). Rappelons qu'il n'y a eu, jusqu'à maintenant, [aucun](#) essai d'appels au 9-1-1 avec ce service au Canada.

Service de relais vidéo : Structure, mandat et financement (suite)

De façon complémentaire, la Décision de télécom [CRTC 2014-665](#) publiée le même jour porte sur le financement du Service de relais vidéo. Dans son [communiqué](#) sur ces sujets, le CRTC indique maintenant que le SRV pourrait devenir opérationnel *au plus tôt* d'ici la fin de l'année 2015, alors que [précédemment](#), il exigeait qu'il le soit *au plus tard* à l'automne 2015.

Enfin, la direction de la Politique sociale et des consommateurs du CRTC tenait une rencontre d'information le 8 janvier 2015 à Gatineau et à Montréal, afin de répondre aux questions de la communauté intéressée par ce service au Québec.

Projet d'amélioration des communications cellulaires en Abitibi-Témiscamingue



girat

L'organisme *Gestion de l'infrastructure régionale de l'Abitibi-Témiscamingue (GIRAT)* souhaite, pour des raisons de sécurité, ajouter 33 tours de télécommunication et mieux équiper dix tours existantes dans son [territoire](#) au cours des prochaines années.

Cette réalisation permettrait, entre autres, de couvrir l'ensemble du territoire non desservi par le réseau cellulaire, ainsi qu'une partie de celui allant vers Matagani, Lebel-sur-Quévillon et la Réserve faunique La Vérendrye. Le projet, évalué à 21 M \$, a déjà reçu l'appui de la Ville de Rouyn-Noranda et celui de la MRC de la Vallée-de-l'Or. Les responsables comptent sur certains programmes fédéraux et provinciaux pour obtenir une part substantielle du financement. Télébec est partenaire du projet, auquel d'autres fournisseurs pourraient se joindre.

Service 9-1-1 intérimaire au Yukon Décision du CRTC

Le CRTC a publié, le 5 décembre 2014, la Décision de télécom [CRTC 2014-630](#), *Norovestel Inc. - Demande d'approbation d'un service de sélection automatique d'un organisme d'intervention d'urgence comme proposé par le gouvernement du Yukon*. Nous avons traité en détail de la demande produite dans ce dossier dans le numéro [d'août 2014](#).

L'intérêt pour nous de ce dossier réside dans le fait qu'il propose une solution afin d'offrir un système de réponse d'urgence simplifié dans une région comparable à plusieurs égards au nord du Québec, le [Nunavik](#), qui n'a toujours pas de service 9-1-1.

**Service 9-1-1 intérimaire au Yukon
Décision du CRTC (suite)**



Le CRTC approuve, sous réserve de certaines conditions, la [demande](#) tarifaire 917 de Norouestel de fournir temporairement un service de sélection automatique d'un organisme d'intervention d'urgence (SAOIU). Cette décision est liée à la proposition du gouvernement du Yukon, dans sa requête du 30 juillet 2014, d'établir un service 9-1-1 dans les collectivités qui n'en disposent pas actuellement.

Le service 9-1-1 de base (sans données d'adresse ou d'abonné) est assuré au Yukon par le centre 9-1-1 de la [GRC](#), depuis 1995, dans la zone de desserte de Whitehorse (rayon de 80 km). Ce centre d'appels d'urgence couvre dans les faits 77 % de la population de ce vaste Territoire. Le service 9-1-1 n'est actuellement pas offert à l'extérieur de cette zone géographique restreinte.

Afin d'accéder aux services d'intervention d'urgence, les abonnés du service téléphonique des autres régions doivent maintenant composer des numéros de téléphone locaux à sept chiffres particuliers à chaque communauté et différents pour la police, les pompiers ou l'ambulance. Ils pourront désormais, de façon intérimaire, composer le 9-1-1, puis sélectionner par un menu le service local d'urgence requis (1 pour la police, 2 pour les incendies et 3 pour l'ambulance) et leur appel y sera acheminé automatiquement. En l'absence de réponse dans un court délai, le CRTC impose que les appels soient [automatiquement](#) réacheminés vers le détachement local de la GRC ou, en dernier ressort, directement au centre 9-1-1 de Whitehorse.

Le CRTC impose une campagne d'information auprès de la population dans les collectivités sur les limites du service SAOIU. Il note de plus l'engagement du gouvernement du Yukon et de Norouestel de mettre en œuvre, d'ici le 28 juillet 2016 au plus tard, un véritable service 9-1-1 de base dans tout le Territoire.

Des armes qui communiquent au 9-1-1

L'entreprise californienne Yardarm Technologies a [annoncé](#), en octobre 2014, la mise à l'essai par deux services de police américains d'un système de télémétrie intégrée à une arme.

Le capteur Yardarm, un composant logé dans la crosse de l'arme n'inter-

Des armes qui communiquent au 9-1-1 (suite)

fère nullement avec son fonctionnement. Il transmet, en temps réel par service sans fil, des données cryptées au système de répartition assistée par ordinateur (RAO) du centre d'urgence et de télécommunications. Ainsi, les répartiteurs peuvent savoir si et quand l'arme est sortie de son étui, si elle est utilisée et dans quelle direction, recevoir des données de localisation et, enfin, et si elle a été enlevée au policier. En outre, les capteurs enregistrent les données complètes afin de permettre d'analyser les faits à la suite d'un incident.

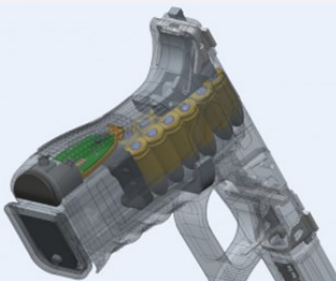


Illustration : Yardarm Technologies

Ce système pourrait permettre d'acheminer de l'aide additionnelle aux policiers dans certaines situations, et facilitera, au besoin, la tenue d'enquêtes. Le système peut être adapté à divers type d'armes, y compris celles des escouades tactiques.

Colloque annuel sur la sécurité civile et incendie

Le [Colloque annuel](#) sur la sécurité civile et incendie aura lieu à Québec, du 16 au 18 février 2015. Organisé par le ministère de la Sécurité publique sous le thème *La sécurité civile et incendie, ça VOUS appartient!*, les nombreuses conférences porteront, entre autres, sur les initiatives municipales, les conséquences des changements climatiques et la gestion des risques en sécurité civile et incendie.

Le [Salon](#) de la sécurité civile et des mesures d'urgence se déroulera dans le cadre de l'événement, de même que le dévoilement des lauréats des prix annuels du [Mérite](#) québécois de la sécurité civile et incendies. Les personnes intéressées peuvent [s'inscrire en ligne](#).



Colloque sur la sécurité civile et incendie



Terre-Neuve-et-Labrador : Report

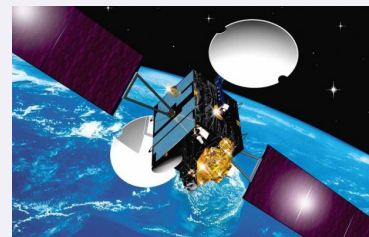


Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique de Terre-Neuve-et-Labrador a [annoncé](#), le 15 décembre 2014, que l'implantation du service 9-1-1 de base dans toute la province aurait lieu au cours des deux premiers mois de 2015, plutôt qu'en fin d'année 2014, tel que prévu initialement.

Des essais additionnels doivent être menés afin de s'assurer du bon fonctionnement de tous les systèmes. Le gouvernement a aussi annoncé la nomination du directeur de l'organisme [NL 911 Bureau](#), responsable de la gestion du service et de son financement. Rappelons que la province compte plus de 60 services ambulanciers, 272 services d'incendie, et deux services de police, la [GRC](#) et la police provinciale/municipale [Gendarmerie royale de Terre-Neuve](#).

Appels à l'aide par communications satellite facilités

L'entreprise de communications par satellite [Globalstar](#) (produits SPOT) a publié, dans un [communiqué](#) du 19 novembre 2014, les résultats d'un sondage qui révèlent que 92 % des Canadiens veulent un accès fiable au service d'urgence 9-1-1 en tout temps. Ainsi, ils souhaitent demeurer en sécurité lors de déplacements ou d'expéditions en plein air, hors des zones de dessertes cellulaires, dont les risques sont imprévisibles.

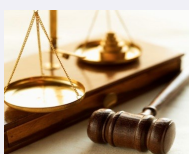


L'entreprise a lancé [l'application Sat-Fi](#), en novembre 2014 qui permet de transformer un appareil sans fil ou une tablette en téléphone satellitaire (voix, données, textos) à l'aide d'une [borne](#) portable munie d'une antenne satellite. Selon le [guide d'installation](#) (page 42), les appels « 9-1-1 » sont transmis au centre intermédiaire de réponse d'urgence de [GEOS](#), au Texas, pour réacheminement au centre 9-1-1 approprié. Ce type de solution multiusagers peut s'avérer avantageux dans certaines situations, pour des frais moindres qu'un téléphone satellitaire régulier.

Appels à l'aide par communications satellite facilités (suite)

D'ailleurs, le ministère de la Sécurité publique du Québec prévoit lancer prochainement une campagne de communication sur le thème « *En nature, ma sécurité est ma priorité* » afin de sensibiliser la population à l'importance d'assurer sa propre sécurité en milieu isolé. Pour ce faire, il y a nécessité de pouvoir communiquer de façon autonome pour demander des secours.

Nouveaux pouvoirs confirmés pour le CRTC



Nous avons traité dans le numéro de [novembre 2014](#) du projet de loi n° [C-43](#). Celui-ci a été adopté au Parlement canadien et a reçu la sanction royale le 16 décembre 2014.

Parmi de nombreuses mesures, cette législation modifie, entre autres, la [Loi sur les télécommunications](#) et [confère](#) désormais au CRTC le pouvoir d'imposer des sanctions pécuniaires à toute entreprise ou à toute personne qui contrevient à la loi ou aux décisions et règlements connexes de l'organisme. La loi lui permettra également d'imposer directement certaines conditions concernant l'offre et la prestation de services aux revendeurs de services de télécommunication, par exemple quant aux règles d'accès au service d'urgence 9-1-1 pour leurs clients.

Contribution de l'ACUQ - FIT 69 du GTSU – données sur l'abonné

L'ACUQ a produit, avec le soutien de l'Agence, la contribution ESCO0482 du 16 décembre 2014 au [Groupe de travail Services d'urgence \(GTSU\)](#) du CRTC, dans le cadre du Formulaire d'identification de [tâche 69](#).

La contribution présente des observations sur la collaboration attendue des fournisseurs de service sans fil dans les situations urgentes, lorsqu'il faut obtenir rapidement des données sur l'abonné. La protection de la vie privée des clients est une obligation, et les tribunaux le rappellent périodiquement. Mais la [loi](#) est claire : les restrictions sont levées en cas d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité de tout individu est en danger. Il s'agit, dès lors, de contrôler adéquatement la divulgation de l'information. Il ne s'agit pas ici d'enquêtes policières pour lesquelles un mandat judiciaire est requis.

En septembre 2014, Bell Canada a produit la contribution [ESCO0475](#). Celle-ci propose, dans les situations d'urgence, une solution afin de fournir en

Contribution de l'ACUQ - FIT 69 du GTSU- données sur l'abonné (suite)

temps réel les données sur les abonnés sans fil aux centres d'appels d'urgence. Cette contribution a reçu, le 15 octobre 2014, l'appui de principe de toutes les provinces qui offrent le service 9-1-1 (y compris le Québec), par la contribution [ESCO0478](#) déposée au nom de tous par le centre d'appels d'urgence *E-Comm* de Colombie-Britannique.

Vu certaines préoccupations juridiques ou techniques manifestées par Rogers, et dans une moindre mesure par Eastlink et Vidéotron, il n'y a pas de consensus. Le CRTC a indiqué au GTSU, le 6 novembre 2014, qu'il entend examiner prochainement lui-même cette question, ce qui reporte de nouveau la solution de ce dossier.

EENA : Conférence annuelle 2015

L'*European Emergency Number Association* (EENA) a publié, le 15 décembre 2014, le [programme](#) de sa [conférence annuelle](#). Celle-ci se tiendra à Bucarest, en Roumanie, du 22 au 24 avril 2015 et quelques 400 participants sont attendus. Les conférenciers et participants sont issus des services d'urgence européens et d'ailleurs dans le monde, des gouvernements, des agences de réglementation des télécommunications, des chercheurs et des experts, de même que des fournisseurs de technologies et de services.



Les thèmes abordés ciblent des sujets semblables à ceux qui nous préoccupent en Amérique du Nord : par exemple : la [localisation](#) des appels sans fil, le NG112, les médias sociaux et le partage des pratiques exemplaires. Les présentations des conférenciers devraient être disponibles en ligne après l'événement.

Nouvelles du texto au 9-1-1

L'organisme de réglementation des télécommunications américain, le FCC, a [annoncé](#), le 30 décembre 2014, la mise en place d'une [base de données](#) volontaire sur le déploiement du service de texto au 9-1-1 pour tous dans ce pays. Il a également publié la [liste](#) des 186 centres 9-1-1 américains actuellement en mesure de recevoir et de traiter ces communications.

Les entreprises de télécommunication doivent, au plus tard le 30 juin 2015, être en mesure d'acheminer les messages textes de leurs clients à un centre 9-1-1

Nouvelles du texto au 9-1-1 (suite)

qui leur en fait la demande. Une très faible proportion des centres 9-1-1 américains sont actuellement en mesure d'offrir le service T911. Deux états voisins du Québec, le Vermont et le Maine, l'offrent déjà dans tout leur territoire, ce qui est unique aux États-Unis.

Au Canada, en date du 5 janvier 2015, on comptait 1 163 inscrits (dont 206 au Québec) au service de texto au 9-1-1 réservé seulement aux personnes sourdes, malentendantes ou avec un trouble de la parole.

Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité susceptible d'intéresser nos lecteurs, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel : info@agence911.org.

Le bulletin est ouvert à tous, mais nous ne nous engageons pas à publier tous les textes et nous pouvons les éditer.

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) Canada G1V 4T2
Téléphone: 418 653-3911
Sans frais: 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ
1370, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8
info@acuq.qc.ca
Téléphone: 514 282-2747

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.

© Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle de ce bulletin à des fins non commerciales est autorisée, à la condition toutefois de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web www.agence911.org, sous l'onglet *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec