



agence911.org

acuq.qc.ca

CRTC : Données sur l'abonné et exactitude de la localisation

Le CRTC a expédié une [lettre](#) aux fournisseurs de service sans fil (FSSF) au pays, le 19 décembre 2014, afin de recueillir certains renseignements en vue d'établir s'il doit examiner certaines de ses politiques à l'égard des services 9-1-1, dont celle sur la fourniture de l'adresse de l'abonné du sans-fil aux centres d'appels 9-1-1. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du suivi de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-342](#) du 25 juin 2014 (*Plan d'action concernant les services 9-1-1*) et de la démarche avortée au GTSU dont nous avons fait état dans notre numéro de [janvier 2015](#) (FIT69).



Parmi les éléments énumérés au questionnaire, le CRTC désire obtenir des commentaires quant à la pertinence d'utiliser le GPS comme principal moyen pour localiser un appelant au 9-1-1 à partir d'un appareil sans fil. L'organisme de réglementation veut aussi connaître les mesures prévues de chaque entreprise, au cours des cinq prochaines années, pour l'amélioration des technologies de localisation des appels sans fil.

Le CRTC a créé un [dossier](#) en ligne, où l'on peut prendre connaissance des réponses et des correspondances déposées au fur et à mesure. Les parties ont jusqu'au 17 février 2015 pour répondre.

Toutefois, Bell Canada et Bell Mobilité ont demandé au CRTC, le 27 janvier 2015, de soustraire de son enquête les éléments relatifs aux renseignements sur l'abonné sans fil. Elles sont d'avis qu'il serait plus efficace, dans ce cas, de confier immédiatement au GTSU le mandat d'examiner cette question et de lui faire rapport dans un délai maximal de 180 jours. Certains FSSF, soit Rogers, Québecor et Eastlink, se sont opposés à cette proposition.

Le CRTC a rejeté la demande par une lettre du 3 février 2015, jugeant préférable de continuer à mener le processus lui-même tel qu'annoncé initialement.

Par ailleurs, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-342-1](#) le 30 janvier 2015. Elle apporte une correction de nature commerciale au paragraphe 47 de la Politique originale (façon d'indiquer les frais de réseau 9-1-1 des FSSF aux abonnés).

Par ailleurs, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-342-1](#) le 30 janvier 2015. Elle apporte une correction de nature commerciale au paragraphe 47 de la Politique originale (façon d'indiquer les frais de réseau 9-1-1 des FSSF aux abonnés).

Taxe municipale 9-1-1

En 2014, les remises nettes aux municipalités du Québec de la taxe municipale imposée sur les services téléphoniques afin de contribuer au financement du service 9-1-1 ont atteint la somme de 40,72 M \$.



Plus de renseignements seront fournis dans le rapport d'activité de l'Agence dont la publication est prévue en avril 2015, en conformité avec la loi.

Adresses civiques : Lévis agit

Le Conseil municipal de la ville de Lévis a adopté, en décembre 2014, le [Règlement](#) RV-2014-13-63 concernant le numérotage des immeubles. Il prévoit des [normes détaillées](#) sur la présence obligatoire, en tout temps, d'un numéro civique, sa taille et sa visibilité (articles 10 à 12). Cette réglementation découle d'une demande du Service de la sécurité incendie.



Lévis

Afin de procéder à l'harmonisation rendue nécessaire à la suite des fusions municipales décrétées par le gouvernement en 2002, Lévis a également [modifié](#), en juin 2014, le nom de 511 voies de circulation (le tiers du total), avec prise d'effet le 12 janvier 2015. De plus, 4 950 immeubles changeront de numéro civique. Cela marquera donc la fin des odonymes en situation de doublon, des noms de rues caducs, des axes discontinus et des systèmes d'adresse inadéquats.

La ville a [indiqué](#) que les systèmes informatiques de son centre d'appels d'urgence et de télécommunications, tout comme les terminaux véhiculaires, afficheront simultanément la nouvelle et l'ancienne adresse, dans le but de rendre plus sécuritaire le repérage des bâtiments du territoire pour les services d'urgence. En effet, en situation de panique, c'est parfois l'ancien nom ou numéro civique qui peut revenir en mémoire à l'appelant.

Un retour aux sources pour le téléphone

Les nouveaux services téléphoniques, comme le texto au 9-1-1 destiné aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un problème d'élocution, et le futur service de relais vidéo, pour les personnes qui communiquent par une langue des signes, constituent, en quelque sorte, un retour aux sources. Les recherches de M. Bell qui ont conduit à l'invention du téléphone visaient, en effet, à mieux communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes.

Fait intéressant, la mère et la conjointe d'Alexander Graham Bell étaient sourdes. Son père, son frère et son grand-père ont travaillé toutes leurs vies à aider des personnes muettes ou avec des problèmes d'élocution. Né en Écosse en 1847, M. Bell immigrera au Canada avec ses parents et arrive au port de Québec en 1860. De là, il se dirige vers l'Ontario et s'établit à [Brampton](#), avant d'aller enseigner et de travailler aux États-Unis.

Spécialiste de l'élocution, il enseignait à des sourds et tentait de mettre au point un système pour aider l'audition. C'est ainsi qu'il inventa un appareil précurseur du téléphone en 1874, le perfectionna et obtint un brevet en 1876. Chercheur et travailleur acharné, il détestait être dérangé : il n'installa donc jamais de téléphone dans son atelier.

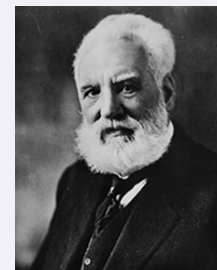


Photo : Bibliothèque et Archives Canada

Esprit scientifique curieux et diversifié, il détenait plus de 30 brevets dans divers domaines. Il fut aussi, entre autres, l'un des fondateurs et président de la [National Geographic Society](#) et s'intéressa aussi à l'aviation. On le présente, parfois, comme un homme du XIX^e siècle dont les inventions ont façonné le XXI^e.

Il est décédé en 1922 en [Nouvelle-Écosse](#), où il s'était établi. Lors de ses funérailles, tous les services téléphoniques ont été interrompus durant une minute au Canada et aux États-Unis en guise d'hommage (il n'y avait pas de service 9-1-1 à l'époque!).

Appels 9-1-1 relatifs à des aéronefs

Les centres d'appels d'urgence 9-1-1, qu'ils soient ou non localisés près d'un aéroport ou d'un héliport, sont susceptibles de recevoir des appels liés à des aéronefs.

Les appels proviennent alors de citoyens qui signalent un écrasement ou le vol à très basse altitude d'un aéronef qui semble en difficultés, ou de [NAV Canada](#), qui est informé de pilotes en détresse, ou encore d'automobilistes qui assistent à un atterrissage sur une route, un incident récurrent pratiquement chaque année. Dans certains cas, ce sont des passagers ou des membres de l'équipage d'un avion qui composent le 9-1-1 avec un téléphone cellulaire, selon l'altitude, la vitesse et le type d'appareil. Certains avions commerciaux sont d'ailleurs équipés d'appareils téléphoniques en vol.



Photo : © Stéphanie Mantha, gracieuseté de *La Voix de l'Est*

Selon le [Bureau](#) de la sécurité des transports du Canada, on compte quelque 285 incidents d'aéronefs annuellement au pays, qui engendrent en moyenne une soixantaine de décès et quelques dizaines de blessés. Ceux survenus au Québec représentent environ 24 % de ce nombre. Selon les [statistiques](#), l'atterrissage constitue, et de loin, la phase de vol la plus dangereuse, suivie du décollage pour les avions, et des manœuvres en vol pour les hélicoptères. Les accidents d'avion sont surtout liés aux vols récréatifs (62 %), au transport aérien (12 %) et aux vols d'entraînement. Les accidents d'hélicoptères surviennent principalement durant les vols de transport et de lutte contre l'incendie.

Dans certaines régions, les intervenants se préparent de façon particulière, par l'organisation d'exercices ou de simulations auxquels participent plusieurs services d'urgence, dont le centre 9-1-1. Les responsables appelés à collaborer en pareilles circonstances vérifient l'efficacité de leurs communications, de la coordination et des interventions. Ce fut [le cas](#), par exemple, de l'agglomération de Longueuil, qui a tenu une [simulation](#) à grand déploiement à l'aéroport de Saint-Hubert, en octobre 2014. Mentionnons aussi les [hôpitaux spécialisés](#) en traumatologie de [Montréal](#), en octobre 2014, la Ville de Trois-Rivières, qui a mené l'exercice

Appels 9-1-1 relatifs à des aéronefs (suite)

complexe [ICARE 2013](#) en mai 2013 et la Ville de [Rimouski](#) en 2012.

Aux États-Unis, l'Association nationale du 9-1-1 (NENA) a élaboré le [protocole d'intervention 56-002](#) (mai 2008) pour les centres d'appels d'urgence. Celui-ci traite des signalements d'aéronefs utilisés à des fins terroristes ou non, des renseignements à obtenir si l'appel provient d'une personne à bord d'un appareil, des vols d'appareils et des avis à donner aux autorités (l'Administration fédérale de l'aviation (FAA) ainsi que NORAD, au besoin).

Nouveau centre 9-1-1 certifié par le MSP

Le centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Régie intermunicipale de police Thérèse-De Blainville a reçu, le 20 janvier 2015, son premier certificat de conformité aux normes gouvernementales du ministère de la Sécurité publique, devenant ainsi le 21^e centre certifié au Québec.

La Régie a également [annoncé](#), le 29 janvier 2015, la mise en place d'un [registre](#) pour les personnes avec des troubles cognitifs, à l'instar d'autres centres 9-1-1. Ainsi, si une personne inscrite est portée disparue, le service de police disposera déjà d'une multitude de renseignements, tels une photo, son adresse, celle de ses proches, les personnes à joindre, le lieu où cette personne a déjà été retrouvée par le passé.

Actualité 9-1-1 chez nos voisins



Depuis notre dernier numéro, il y a eu beaucoup d'action dans le dossier du 9-1-1 chez nos voisins américains, qui sont souvent des précurseurs. Ainsi :

• COMPOSITION DIRECTE DU 9-1-1

Le commissaire Ajit Pai, du *Federal Communications Commission (FCC)*, [a présenté](#), le 23 janvier 2015, un premier bilan annuel de ses démarches avec l'industrie américaine de l'hôtellerie et des fournisseurs de services téléphoniques multi-lignes (PBX). Le but est de faire en sorte que le 9-1-1 puisse toujours être atteint directement de tout téléphone, sans

Actualité 9-1-1 chez nos voisins (suite)

avoir à composer un autre chiffre au préalable. Nous avons fait état de ses démarches à la suite d'un homicide conjugal dans notre numéro de [février 2014](#). Une jeune enfant présente n'était pas parvenue à joindre les secours, bien qu'elle ait composé plusieurs fois le 9-1-1 dans la chambre du motel, alors que la composition du préfixe 9 était requise.

La situation s'est toutefois considérablement améliorée dans l'industrie de l'hôtellerie aux États-Unis durant la dernière année, à la suite des démarches de M. Pai. Ce problème concerne également les institutions d'enseignement, les hôpitaux et les grandes organisations publiques ou privées. De plus, de nombreux manufacturiers configurent maintenant les systèmes téléphoniques multi-lignes vendus avec la composition directe du 9-1-1 par défaut. Avec une certaine ironie, M. Pai mentionne toutefois qu'il n'a toujours pas réussi à faire modifier le système téléphonique du siège du FCC, où il faut toujours composer le 9 avant de faire un appel 9-1-1.

Rappelons qu'au Canada, le *Groupe de travail Services d'urgence (GTSU)* du CRTC a créé, en juin 2013, le Formulaire d'identification de [tâche 73](#) sur l'acheminement des appels 9-1-1 par les systèmes téléphoniques multi-lignes ou les commutateurs d'abonnés (PBX). Notre numéro de [novembre 2013](#) présentait son mandat. Le sous-groupe a eu peu d'activité durant plus d'un an, jusqu'à un appel conférence en novembre 2014. Des contributions de [Bell Aliant](#) et de TELUS aux travaux ont été produites récemment, et d'autres sont attendues prochainement. Cela devrait permettre de relancer le dossier, afin d'améliorer la sécurité des utilisateurs souvent inconscients des contraintes de la programmation du système téléphonique dans certains établissements ou lieux de travail.

• LOCALISATION INTÉRIEURE DES APPELS

Le président du FCC a mentionné, dans un [blogue](#) du 8 janvier 2015, qu'il était temps d'améliorer concrètement la localisation intérieure pour les appels sans fil. Le FCC avait soumis des [règles proposées](#) à la consultation, en février 2014. Les quatre principaux fournisseurs de service sans fil (FSSF) américains avaient toutefois contre-proposé, en novembre 2014, une [démarche alternative](#), conjointement avec NENA et l'APCO. Cette solution, jugée dilatoire et floue par certains, a fait l'objet de [critiques](#) de la part de la Coali-

Actualité 9-1-1 chez nos voisins (suite)

tion [Find Me 911](#) et de [personnes](#) qui s'occupent des femmes victimes de violence conjugale. Des [modifications](#) ont été apportées le 21 janvier 2015 à la contre-proposition du regroupement FSSF-Associations.

Le FCC a décidé de [prendre position](#), le 29 janvier 2015, par l'adoption unanime de [règles détaillées](#) auxquelles devront se conformer les FSSF. Il reconnaît les défis que présente ce dossier, puisque la majorité des appels 9-1-1 sans fil sont effectués de l'intérieur de bâtiments. Les signaux satellites GPS ne sont alors d'aucun secours. Ces nouvelles règles ne [satisfont pas](#) la Coalition [Find Me 911](#), alors que [NENA](#) et l'[APCO](#) s'en réjouissent.

• ÉTABLISSEMENT D'UN GROUPE DE TRAVAIL SUR LES CASP

Le FCC [a annoncé](#) le 31 décembre 2014, la constitution d'un groupe de travail dont le mandat de deux ans consistera à déterminer ce que serait l'organisation optimale des quelque 5 900 centres d'appels de la sécurité publique (CASP) aux États-Unis, dont des regroupements dans le cadre du NG911.

Ce groupe devra étudier la situation et formuler des recommandations, entre autres, afin de déterminer si une consolidation des infrastructures ou de l'organisation des services permettrait une meilleure efficacité des opérations, tout en maintenant l'intégration nécessaire avec les services d'urgence locaux. Ses membres, dont [la liste](#) a été rendue publique, devront également examiner les coûts, et ceux de la transition prévue vers le 9-1-1 de nouvelle génération. Le FCC [a annoncé](#) le 23 janvier que les travaux ont été divisés en trois groupes de travail : cybersécurité, l'approche optimale pour l'implantation du NG911 et l'allocation optimale des ressources.

Les travaux examineront également l'utilisation des sommes perçues annuellement pour le financement du service 9-1-1 par les états et territoires (environ 2,4 milliards \$) dont une partie, dans certains cas, est utilisée à d'autres fins. On trouve les détails dans le [rapport annuel](#) déposé au Congrès américain par le FCC le 31 décembre 2014 pour l'exercice 2013 (publié le 26 janvier 2015). Les données détaillées par état ou territoire sont publiées dans une [annexe](#) volumineuse. Rappelons que chez nos voisins américains, le service 9-1-1 est assumé par des municipalités, des réserves autochtones, des

Actualité 9-1-1 chez nos voisins (suite)

comtés ou districts ainsi que par des états, selon plusieurs modèles différents et complexes.

La première rencontre a eu lieu le 26 janvier 2015. Nous suivrons les travaux pour vous.

Recherche sur le travail de nuit et les horloges biologiques



La chronobiologie intéresse les personnes qui ont un travail de nuit, comme c'est le cas dans les centres 9-1-1. Des scientifiques québécois de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas et de l'Université McGill, de Montréal, ont [publié](#) en décembre 2014 les [résultats](#) d'une étude* à ce sujet.



McGill

Chez les humains, créatures fondamentalement diurnes, vivre et travailler la nuit crée une perturbation des *horloges biologiques* internes dans tout le corps. Selon les chercheurs, ces perturbations, loin d'être anodines, peuvent dans certains cas se traduire à long terme par une plus grande incidence de divers problèmes de santé, tels que des problèmes métaboliques ou cardiovasculaires, ou même certains types de cancer. La désynchronisation des [horloges circadiennes](#) peut perturber le sommeil, les performances et les paramètres cardiaques des travailleurs de nuit.

Les résultats de l'étude permettent de croire qu'il serait possible, éventuellement, de combiner une intervention qui cible plus particulièrement l'*horloge centrale* interne dans le cerveau profond. Ce pourrait être par une révision des horaires de travail, de la luminothérapie bien contrôlée, ainsi qu'un traitement pharmacologique qui cible plus particulièrement les *horloges internes périphériques*, pour un ajustement plus complet de l'ensemble des *horloges* des personnes. Il s'agit de mécanismes complexes, et la recherche se poursuit.

* *Glucocorticoids entrain molecular clock components in human peripheral cells*, par Marc Cuesta, Nicolas Cermakian et Diane B. Boivin - publié dans *The FASEB Journal*, décembre 2014.

Nouvelles du texto au 9-1-1

Le Service de police régional de [Halton](#), en Ontario, [offre le service](#) de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole depuis le 3 février 2015. Son [centre 9-1-1](#) dessert les 500 000 résidents de cette région localisée à l'ouest de Toronto, qui regroupe les villes d'Oakville, de Burlington, d'Halton et de Milton Hills.

Le 1^{er} février 2015, on comptait au Canada 1 313 personnes inscrites au service 1911 auprès de leur fournisseur de service sans fil. On peut trouver [en ligne](#) la liste des régions desservies au pays.

TELUS : Retrait du service de téléavertisseur

La Société TELUS Communications a annoncé à ses abonnés le retrait, à compter du 31 mars 2015, de son service de téléavertisseurs. Cela a fait réagir plusieurs élus municipaux de la Basse-Côte-Nord. En effet, la téléphonie cellulaire ne constitue pas toujours l'alternative dans cette vaste région peu peuplée, en raison de l'absence de service.



Les téléavertisseurs servent aux centres d'appels d'urgence à joindre les pompiers et les premiers répondants dans plusieurs autres régions du Québec encore. De plus, certains équipements municipaux en région en sont dotés afin de transmettre des alarmes en cas de pannes d'équipement comme des pompes.

Bien que cette technologie soit en déclin depuis plusieurs années, il restait en 2013 environ 161 500 usagers de téléavertisseurs au Canada, selon les [données](#) récentes du CRC (tableau 5.5.4). Les options ne sont pas nombreuses : système privé de téléavertisseurs, ce qui implique certains coûts d'immobilisations, passage aux services d'un autre fournisseur ou à la téléphonie cellulaire, à la condition de leur disponibilité.

Route 169 : Amélioration des communications

Après avoir reçu le mandat d'étude, l'Agence interrégionale de développement des technologies de l'information et des communications (AIDE-TIC) a transmis un rapport à la Conférence régionale des préfets du Saguenay-Lac-Saint-Jean, le 29 janvier 2015. Le

Route 169 : Amélioration des communications (suite)

projet vise à compléter le réseau cellulaire sur le territoire de la région, y compris sur la route 169 (*route du petit parc*) dans la réserve faunique des Laurentides. Le rapport établit le nombre requis de tours d'antennes de téléphonie, ainsi qu'une évaluation des coûts afin d'entreprendre des démarches pour le financement du projet auprès des gouvernements et d'entreprises de téléphonie. Aucune décision n'a été annoncée.

La couverture cellulaire est faible et intermittente sur plusieurs segments de cette route fréquentée et au relief accidenté. Il est souvent impossible de joindre le service 9-1-1, et il peut y avoir des délais avant qu'un autre automobiliste réussisse à capter le réseau de téléphonie sans fil pour demander des secours.

Airbus DS Communications : Expansion à Gatineau



La multinationale [AIRBUS DS Communications, Inc.](#) a annoncé, le 20 janvier 2015, qu'elle installera sa plaque tournante nord-américaine dans le développement d'infrastructures de radio-communication hautement cryptées à Gatineau.

Cette filiale de l'avionneur Airbus, qui œuvre déjà à Gatineau sous le nom de [Cassidian Communications](#) y transférera, au cours des prochaines semaines, son centre européen d'excellence en recherche et développement de systèmes dans le domaine de la sécurité civile et de communication 9-1-1. Son système [VESTA 9-1-1](#) est déjà déployé, entre autres, à Gatineau et à Montréal.

Fin du service sans fil 2G/CDMA?



La publication spécialisée [MobileSyrup](#) avait communiqué, en avril 2014, l'intention de Bell Mobilité d'abandonner progressivement au Québec, à compter du 1^{er} juillet 2015, le service de téléphonie cellulaire pour les appareils qui recourent à la technologie CDMA*, plus ancienne et peu répandue dans le monde. Cette technologie cessera donc progressivement de fonctionner sur son [réseau](#). Les appareils de ce type ne sont plus vendus depuis un certain temps déjà. La date de prise d'effet de

Fin du service sans fil 2G/CDMA? (suite)

la mesure est sujette à changement et pourrait être repoussée au besoin. La Société TELUS Communications semble emboîter le pas pour son [réseau](#). Rogers n'a pas fourni d'information à ce sujet.

Un [article récent](#) du quotidien *Le Soleil*, de Québec, semble confirmer cette information, pour laquelle aucune annonce officielle des grands fournisseurs de service sans fil (FSSF) n'a encore été faite. Certains organismes gouvernementaux ont entrepris la transition de leur parc d'appareils.

La technologie CDMA, offerte depuis 1997, est remplacée par les réseaux et appareils plus performants HSPA+ (3G), LTE et VoLTE. Les clients des services retirés seront avisés à l'avance et invités à migrer sur une technologie plus récente. Il semble que cela pourrait affecter jusqu'à un million d'abonnés pour l'ensemble des FSSF au Canada.

Ce changement signifie également que le service 9-1-1 ne pourra plus être atteint par ce type d'appareils, une fois ces réseaux complètement désactivés, ce qui est prévu vers le 31 décembre 2016. Cela contribuera à réduire les appels nuisibles parfois effectués au 9-1-1 par des enfants qui s'amuse avec des appareils CDMA désactivés.

*Code Division Multiple Access

Corée du Sud : Réorganisation des numéros d'urgence

Le ministère de la Sécurité publique de la Corée du Sud [a annoncé](#), le 16 janvier 2015, son intention de réorganiser une vingtaine de numéros d'appel d'urgence, laissant seulement trois numéros tels quels : les 112, 119 et 110. Il n'y a toujours pas de numéro d'urgence unique dans ce pays.

Depuis l'accident du ferry Sewol, en avril 2014, qui a fait plus de 300 victimes, le gouvernement envisageait de regrouper les numéros d'urgence. Les passagers ont utilisé divers numéros et leurs appels ont dû être transférés vers le centre d'appels dédié aux accidents maritimes, retardant par conséquent les interventions de secours.

Selon cette mesure, le [112](#) sera réservé à l'avenir au signalement d'un crime à la police et le [119](#) deviendra le numéro unique pour les services ambulanciers et tous les secours d'urgence en cas d'incendie, d'accident maritime et de désastre. Quant au 110, il servira à signaler les cas de maltraitance et de violences scolaires. Les appels aux anciens numéros supprimés aboutiront automatiquement au numéro d'intégration 119.

Services préhospitaliers d'urgence Comité de mise en œuvre

À la suite de la publication du [Rapport](#) du Comité national sur les services préhospitaliers d'urgence en novembre 2014, le ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec a [annoncé](#), le 4 février 2015, la composition du comité de mise en œuvre des recommandations. Selon lui, le nombre et l'ampleur des recommandations du rapport rendent nécessaire de revoir la structure de gouvernance des services préhospitaliers d'urgence au Québec.

Présidé par M^e Pierre Lamarche, le comité aura pour principales responsabilités de définir le nouveau modèle de gouvernance des services préhospitaliers à mettre en place et de chapeauter son implantation. Les représentants des directions ministérielles concernées, de même que des milieux syndical et patronal, seront désignés sous peu.

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, dans la section *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec