



### Tragédie de l'Isle-Verte : Rapport du coroner

À la suite du triste incendie d'une résidence pour aînés survenu à l'Isle-Verte dans la nuit du 23 janvier 2014, la ministre de la Sécurité publique, Mme Lise Thériault, a demandé au coroner en chef d'ordonner la tenue d'une enquête publique pour déterminer les causes et les circonstances des 32 décès survenus lors de ce drame.

M<sup>e</sup> Cyrille Delâge, coroner et commissaire enquêteur aux incendies, a été désigné afin de présider cette enquête publique très médiatisée. Son rapport a été publié le 12 février 2015. Plusieurs recommandations sont formulées, mais nous nous sommes attardés à l'élément lié au service 9-1-1.

L'enquête a révélé que le gardien sur place n'a pas composé le 9-1-1 pour demander des secours lorsque l'incendie a été découvert. C'est plutôt l'entreprise de surveillance du système d'alarme incendie qui a communiqué avec le gardien pour s'assurer qu'il ne s'agissait pas d'une fausse alarme. L'incendie lui ayant été confirmé, elle a joint le Centre d'appel d'urgence de l'Est du Québec (CAUREQ) en utilisant un numéro à dix chiffres pour demander l'envoi de secours.



Photo : [www.infodimanche.com](http://www.infodimanche.com)

L'une des recommandations du rapport surprend, puisque qu'elle est contraire à ce que l'on trouve dans la législation de plusieurs provinces canadiennes (voir l'article suivant dans ce numéro) : Le coroner enquêteur recommande :

... « au Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec (CAUREQ) et aux centres d'appels d'urgence du Québec, que, dès qu'un signal d'incendie est transmis à une centrale d'alarme ou au CAUREQ, au moins une équipe complète d'intervention se rende immédiatement sur les lieux...et de ne pas prioriser les appels 9-1-1 plutôt que ceux des centrales d'alarme »...

L'ACUQ veut discuter de la portée de la recommandation, compte tenu, entre autres, de la proportion de fausses alarmes. Il appartient au gouvernement de décider des suites qui seront données au rapport.

### Systèmes d'alarme ou d'alertes qui communiquent avec le 9-1-1

Presque toutes les provinces canadiennes qui ont une législation et une réglementation sur le service 9-1-1 interdisent d'utiliser un système d'alarme qui compose automatiquement le 9-1-1 en cas de problème. Ce n'est toutefois pas le cas au Québec.



Il peut s'agir, par exemple, de systèmes de protection contre les intrusions, l'incendie ou d'équipements avec bouton panique portés par des personnes vulnérables pour indiquer des urgences médicales. Des automates peuvent composer le 9-1-1 et livrer un message robotisé minimal. Certaines provinces interdisent également de tels appels composés automatiquement par des véhicules automobiles.

Cette pratique est jugée indésirable, car elle ne permet pas d'obtenir les renseignements requis à l'envoi de secours adéquats. Le centre d'appels d'urgence aurait alors de plus le fardeau de faire enquête par ses propres moyens, afin de tenter de déterminer les secours réels qui sont requis, ce qui entraîne de nouvelles responsabilités. De plus, étant donné le nombre élevé de fausses alertes possibles, des dépenses injustifiées de ressources s'en suivraient.

Dans les provinces de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador, du Manitoba et de la Saskatchewan, les systèmes automatiques qui composent le 9-1-1 sont interdits, ou dans certains cas, permis seulement après entente avec le centre 9-1-1 concerné. L'Alberta pourrait l'interdire par un futur règlement. Tout contrevenant s'expose à des amendes. Il faut mentionner que dans plusieurs de ces provinces, c'est le gouvernement provincial qui opère les centres d'appels ou qui en confie l'exploitation à des municipalités.

La solution choisie au Québec consiste en l'adoption d'un règlement par chacune des municipalités ou agglomérations desservies par un centre d'appels, et ce afin de prohiber clairement les

### Systèmes d'alarme ou d'alertes qui communiquent avec le 9-1-1 (suite)

systèmes automatiques de composition du 9-1-1. Un tel règlement peut être adopté conformément à la [Loi sur les compétences municipales](#).

Certaines municipalités se sont déjà prévaluées de ce droit, comme par exemple la ville de Saint-Hyacinthe ([règlement G200](#), art. 4), l'agglomération de Québec ([règlement RAVQ 601](#), art. 4) ou la ville de Sherbrooke ([règlement n° 1](#), article 5.9.2.1). D'autres ne réglementent que les frais imposés pour les fausses alarmes.

### Site Web 2.0 de l'Agence



Cinq ans après sa mise en ligne, le site Web ([www.agence911.org](http://www.agence911.org)) de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec fait peau neuve.

Le design et l'ergonomie de navigation ont été améliorés au bénéfice des internautes. De plus, la navigation avec des appareils mobiles (téléphones ou tablettes) est dorénavant facilitée, grâce au design auto-adaptatif de l'affichage qui respecte le format d'utilisation de chaque visiteur.

Le site a deux vocations : la première est de renseigner les contribuables qui recherchent de l'information sur la taxe municipale imposée aux fins du financement du service 9-1-1 au Québec. La deuxième est de servir de centre de documentation (publications, lois, travaux, vigie) pour les municipalités, les centres d'appels d'urgence et les personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec et au Canada, conformément au volet *développement et information* du mandat de l'Agence.

Vos [commentaires](#) ou suggestions sont toujours les bienvenus, afin de nous permettre d'améliorer le site et de mieux répondre à vos besoins. Bonne navigation!

## L'actualité au CRTC

## • NOUVELLE ÉQUIPE 9-1-1

Bonne nouvelle! Le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)



a formé récemment l'équipe responsable du dossier 9-1-1. Cette mesure correspond à la recommandation n° 2 [du rapport](#) de 2013 de M. Timothy Denton, enquêteur spécial sur les questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1.

Dirigée par Mme Renée Doiron, la nouvelle équipe comptera également M. James Ndirangu, un collaborateur du GTSU depuis quelques années déjà, M. Joel McGrath, ainsi que Mme Mylène Germain. Nous les assurons de notre collaboration.

## • GTSU : PROCHAINE RENCONTRE À QUÉBEC



La prochaine rencontre en personne des membres du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC est prévue les 26 et 27 mai 2015 à Québec. Bien que les travaux du GTSU et de ses sous-groupes soient généralement menés lors de conférences téléphoniques, deux rencontres sont généralement organisées chaque année. L'une se tient habituellement au siège du CRTC, à Gatineau, et la deuxième dans une autre ville canadienne.

Le GTSU est constitué d'environ 85 représentants d'entreprises de télécommunication, de gouvernements, de centres d'appels d'urgence, de corps policiers, de fournisseurs d'équipements et d'autres intéressés. Il est présidé par M. Chris Kellet, de l'Alberta. Nous souhaitons la bienvenue à Québec aux participants.

## • ÉTAT DE SITUATION DU NG911 : PREMIER RAPPORT DÉPOSÉ AU CRTC

Le CRTC a pris connaissance avec satisfaction, en février, du premier rapport ([ESRE0067](#), disponible en langue anglaise seulement) sur l'état de situation sur le service 9-1-1 de prochaine génération (NG9-1-1) au Canada et à l'étranger. Préparé par le GTSU, il constitue une bonne source d'information pour toute personne intéressée par ce dossier. Le document a été produit en suivi de

## L'actualité au CRTC (suite)

la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-342](#), Plan d'action concernant les services 9-1-1 (paragraphe 23). Un second rapport doit être produit à la fin de l'année.

## • DONNÉES DE FACTURATION DE L'ABONNÉ SANS FIL

Le 26 février 2015, l'Alliance pour le 9-1-1 au Canada\* a déposé une [requête](#) (bilingue) au CRTC afin que le GTSU se voit confier dès maintenant le mandat d'examiner la proposition de septembre 2014 de Bell Canada ([ESCO0475](#)).

Celle-ci avait reçu l'[appui](#) des centres 9-1-1 de toutes les provinces. Elle propose de déterminer la faisabilité technique de doter les centres d'appels d'urgence de données de facturation de l'abonné sans fil dans le but de faciliter la localisation d'un appelant lors d'une situation d'urgence. Le Conseil avait décidé de traiter lui-même ce dossier, à la suite d'objections de Rogers, de Vidéotron et d'Eastlink.

Bell a de nouveau formulé cette demande au CRTC le 27 janvier 2015, dans le cadre du [processus](#) mené actuellement avec l'industrie du sans fil. Celle-ci [exclut](#) les centres d'appels d'urgence 9-1-1, pourtant intéressés au premier chef. Le Conseil [a rejeté](#) cette nouvelle demande.

Nous revenons donc à la charge afin de demander de ne plus retarder l'étude de faisabilité en raison d'intérêts financiers ou autres. Ce n'est que la première étape d'un processus qui devra nécessairement être approuvé ultimement par le CRTC.

\* Formée d'associations, de gouvernements ou de services policiers dans tout le Canada qui offrent le service 9-1-1

## • TÉLÉPHONES PAYANTS

Le CRTC a publié, le 26 février 2015, le [rapport](#) intitulé *Résultats de la procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications*. Ces appareils permettent de joindre le service 9-1-1 gratuitement en tout temps.



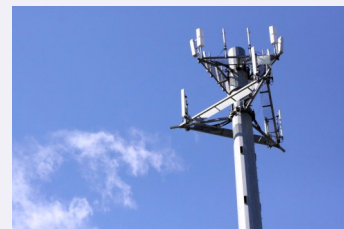
Celui-ci est accompagné du [rapport](#) intitulé *Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants et rôle des téléphones payants dans le cadre des interventions d'urgence* commandé par le Conseil à des consultants (RedMobile), afin de l'orienter dans ses conclusions. Personne du Québec ne semble toutefois avoir été

## L'actualité au CRTC (suite)

associé à sa préparation, bien que la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec ait contribué activement à l'[instance du CRTC](#) dans ce dossier en 2013.

Ces documents accompagnent l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2015-66](#) du 26 février 2015, *Suivi de la politique de notification publique relative au retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité*. Le CRTC souhaite recevoir des observations sur la façon d'améliorer la politique de notification publique lors du retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, ce qui comprend une nouvelle définition de ce terme pour remplacer celle [établie](#) en 2004. Les intéressés ont jusqu'au 30 mars 2015 pour le faire.

## • TÂCHE 75 DU GTSU



Les travaux du nouveau Formulaire d'identification de tâche ([FIT 75](#)) du GTSU *Évaluation de méthodes pour les essais d'appels sans fil et options de planification* (traduction libre) ont démarré en février.

Les fournisseurs de services sans fil (FSSF) demandent régulièrement aux centres d'appels d'urgence 9-1-1 de procéder à des essais. Cela survient, par exemple, lors de l'activation de nouvelles antennes ou de modifications d'antennes de téléphonie cellulaire. Après entente, de nombreux appels en direct au 9-1-1 sont alors effectués depuis chaque zone de couverture de l'antenne, afin de s'assurer du bon acheminement des appels au centre 9-1-1 qui dessert le secteur.

Cette activité récurrente comporte des inconvénients, notamment en raison du temps et des ressources requis. De plus, la planification est sujette à changement, comme lorsque le volume de véritables appels est plus important que prévu au moment où doivent avoir lieu les essais, ce qui mène à leur report et à leur réorganisation.

Les travaux du FIT 75 examineront les options (administratives, opérationnelles ou techniques) en vue d'obtenir des gains d'efficacité, tant pour le centre 9-1-1 que pour les FSSF. L'objectif est de réduire ou d'éliminer la nécessité d'effectuer les appels

### L'actualité au CRTC (suite)

d'essai en direct. Les travaux de cette tâche sont pris en charge par des représentants de TELUS, de Bell Mobilité et du centre d'appels d'urgence *E-Comm* de la Colombie-Britannique.

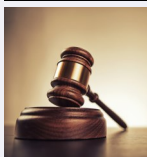
Le rapport, qui sera approuvé par le GTSU et soumis au CRTC, décrira la situation actuelle, les solutions possibles et les recommandations susceptibles d'améliorer ce processus important pour toutes les parties prenantes. Les contributions et propositions des intéressés peuvent être déposées jusqu'au 1<sup>er</sup> mai prochain, et l'on prévoit produire le rapport final au cours de l'été.

### Fermeture du centre 9-1-1 de Deux-Montagnes



Le [Service](#) de police régionale de Deux-Montagnes, qui dessert les municipalités de Deux-Montagnes, de Sainte-Marthe-sur-le-Lac, de Pointe-Calumet et de Saint-Joseph-du-Lac, soit une population totale de 48 614 personnes, cessera de recevoir et de traiter les appels 9-1-1 de son territoire le 31 mars 2015. Les quelques 13 000 appels annuels au 9-1-1 provenant de ce territoire seront désormais acheminés au centre d'appels d'urgence de la ville de Saint-Eustache, conformément à un accord intervenu entre les deux administrations. Le Québec comptera désormais 29 centres d'appels d'urgence 9-1-1.

### Le droit des policiers de pénétrer dans une résidence lors d'un appel 9-1-1



La Cour d'appel de l'Ontario, dans un arrêt rendu en juillet 2014 dans [l'affaire R. c. Depace](#), a confirmé de nouveau le droit des policiers qui répondent à un appel effectué au 9-1-1 de pénétrer de force dans une habitation et d'examiner sommairement les lieux sans mandat de perquisition. Ce dernier volet était contesté par M. Depace, qui a été condamné en première instance.

Dans cette affaire, un enfant de onze

### Le droit des policiers de pénétrer dans une résidence lors d'un appel 9-1-1 (suite)

ans avait appelé sa grand-mère pour lui indiquer une violente querelle en cours entre ses parents. Celle-ci a appelé le 9-1-1, sachant que si l'enfant l'appelait, c'est que la situation était grave. L'éclairage intérieur a été éteint lorsque les policiers ont frappé à la porte. N'obtenant pas de réponse, ils sont entrés de force. Ils avaient préalablement obtenus certains renseignements sur l'occupant et appris qu'il était associé aux *Hells Angels*.

Lorsqu'ils sont entrés, les policiers ont trouvé l'occupant ivre, en compagnie d'une femme et d'un enfant, tous allongés au sol. Ils ont vérifié à l'étage et au sous-sol que personne d'autre n'était présent, n'avait besoin d'aide ou qu'il n'y avait pas de danger ou de menace. Ils ont ainsi découvert au sous-sol, bien en vue, une installation de trafic de drogue (balance, livres de dettes, poudre blanche, argent). Après avoir vérifié qu'il s'agissait de cocaïne, les policiers ont obtenu un mandat de perquisition qui a mené à la découverte et à la saisie d'une importante quantité de drogue et d'argent. Ils ont arrêté l'occupant.

La Cour d'appel a rejeté sa prétention d'avoir été arrêté à la suite d'une perquisition illégale. D'une part, il n'a pas répondu à la porte durant 25 minutes, ce qui rendait la situation plus suspecte dans le cadre d'un appel 9-1-1. D'autre part, la Cour suprême du Canada, dans l'important [arrêt Godoy](#) de 1999, a défini l'étendue des pouvoirs conférés aux agents de police pour répondre aux appels d'urgence au 9-1-1 dans le cadre de la [Charte canadienne des droits et libertés](#).

La Cour suprême avait alors statué que le contexte d'un appel 9-1-1 justifie l'entrée de force des policiers, et qu'ils ne sont pas tenus de se satisfaire de la déclaration de la personne qui ouvre et affirme qu'il n'y a pas de problème à l'intérieur. Ils peuvent examiner sommairement les lieux, mais ne peuvent toutefois pas fouiller, mener une perquisition détaillée ou s'immiscer autrement dans la vie privée.

Dans le cas de M. Depace, la Cour d'appel ontarienne a décidé qu'une fois entrés, les policiers ne sont pas tenus d'ignorer ce qui est en pleine vue; ils ont de plus alors obtenu un mandat avant d'aller plus loin. La Cour suprême ne s'était pas prononcée sur une telle situation, tout en l'évoquant dans son arrêt de 1999 (paragraphe 22). Les faits de la cause devant elle ne soulevaient alors pas cette question.

La jurisprudence balise les droits des policiers dans de telles circonstances,

### Le droit des policiers de pénétrer dans une résidence lors d'un appel 9-1-1 (suite)

et celle des autres provinces peut s'appliquer au Québec en droit criminel. Les faits précis de la cause sont importants dans chaque cas afin de juger de l'action des policiers.

### Nouvelles du texto au 9-1-1



Le service T911 est offert depuis février 2015 à [Kingston](#) (Ontario) ainsi que dans le territoire adjacent du Canton des Îles-Frontenac (population desservie de 126 000 personnes).

Le 1<sup>er</sup> mars 2015, on comptait au Canada 1375 personnes inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil au service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui présentent un trouble de la parole (SMTP). De ce nombre, 212 le sont au Québec, où le service n'est pas encore offert. À noter qu'il y a actuellement plus d'inscrits à la classe de service TXE (anglais) que TXF (français) au Québec, ce qui démontre l'important travail qu'il reste à réaliser pour joindre et informer la clientèle SMTP francophone.

La Société canadienne de l'ouïe et le Service de police de [Branford](#) (Ontario) organisent conjointement un [forum](#) sur le texto au 9-1-1, le 10 mars 2015, en vue de l'instauration prochaine du service T911 dans cette municipalité. Un interprète en langue des signes sera sur place, afin de présenter le service à la communauté SMTP locale.

### Centres de sauvetage pour les secours en mer



L'un de nos lecteurs nous a signalé que le Centre de sauvetage conjoint de la Garde côtière canadienne de Halifax (Nouvelle-Écosse) a, récemment, mis en ligne une version améliorée de son [site web](#) (en langue anglaise).

On peut maintenant facilement déterminer, à l'aide des coordonnées de latitude et de longitude, quel centre de recherches et de sauvetage peut prendre charge d'un incident maritime, et ce, partout dans le monde, y compris au Canada. Les coordonnées du centre de sauvetage apparaissent alors sous la carte géographique à l'écran (dans notre cas, le centre de sauvetage de Québec).

### Appels pour des véhicules contrôlés par un tiers?

Les centres d'appels d'urgence recevront-ils bientôt des appels de conducteurs affolés par leur véhicule qui semble contrôlé par quelqu'un d'autre? Le sénateur américain du Massachusetts [Edward J. Markey](#) le croit, et son bureau a publié le 9 février 2015 un [rapport](#) troublant intitulé *Tracking & Hacking: Security & Privacy Gaps Put American Drivers at Risk*.



Illustration extraite du rapport

Des vingt grands manufacturiers automobiles approchés par son équipe, seize ont répondu totalement ou partiellement à ses questions.

Le constat est que presque toutes les voitures « connectées » sur les routes sont plus ou moins vulnérables à d'éventuels cyberpirates. Ceux-ci peuvent voler des données personnelles ou, pire, prendre le contrôle de certaines fonctions du véhicule à distance à l'aide d'un simple ordinateur portable ou d'un téléphone sans fil. Par exemple, dans le cas de certains modèles récents de véhicules les plus vendus, il serait possible de les faire brusquement accélérer ou effectuer un virage, d'activer ou de désactiver les freins, d'allumer ou d'éteindre les phares, de klaxonner ou de modifier l'affichage du compteur de vitesse.

Selon ce rapport, les pirates pourraient accéder au véhicule par l'intermédiaire de connexions sans fil en Bluetooth™, du système d'assistance à distance OnStar™, d'un virus sur un téléphone Android connecté au véhicule ou même d'un CD infecté, lu par le système audio de la voiture. De plus, dans les véhicules récents, des systèmes emmagasinent les données d'utilisation ou les transmettent en continu, souvent à l'insu du propriétaire et sans mesures suffisantes de sécurité.

La nécessité d'imposer des mesures de protection plus adéquates apparaît évidente, même si, jusqu'ici, aucun incident n'a été rapporté. On peut visionner une courte [vidéo](#) éloquentes d'une expérience menée à ce sujet par l'Agence pour la recherche avancée du Département américain de la défense (DARPA).

### La téléphonie VoIP rendue plus sécuritaire?

En cas de panne électrique, la téléphonie avec fils de cuivre alimente les appareils en électricité à partir du central. Ce n'est pas le cas pour les utilisateurs de la téléphonie VoIP fixe, qui ne peuvent plus téléphoner sans une pile

### La téléphonie VoIP rendue plus sécuritaire? (suite)

pour alimenter le modem.

La plupart des fournisseurs de services de téléphonie VoIP par câble ou par fibre optique fournissent à leurs abonnés des piles d'alimentation d'urgence du modem, dont la durée d'utilisation peut varier. À notre connaissance, il n'y a aucune norme au Canada à ce sujet, et le dossier ne semble préoccuper actuellement ni le CRTC, ni Industrie Canada. Il n'y a donc pas de standard minimal quant à la durée des piles, leur entretien ou leur remplacement systématique à la fin de leur vie utile. C'est l'abonné qui doit signaler que sa pile ne fonctionne plus, et lorsqu'il le constate, il peut être trop tard.



Aux États-Unis, la *Federal Communications Commission (FCC)*, organisme de réglementation des télécommunications, [a lancé](#) en novembre 2014 un [processus de consultation](#) sur plusieurs sujets liés à la modernisation du service téléphonique, dont l'alimentation électrique des appareils VoIP en cas de panne. Le retrait progressif des fils de cuivre par les entreprises de télécommunication constitue une tendance irréversible. C'est pourquoi la FCC désire s'assurer de préserver la sécurité du public et la protection des consommateurs, selon le mandat que lui confie la loi américaine.

Dans son document de consultation, l'organisme propose d'imposer une autonomie *minimale* de huit heures aux piles de l'abonné, afin de lui permettre de joindre le 9-1-1 au besoin par un appel ou par un texto. Cette période pourrait aller jusqu'à 24 heures. C'est souvent lors de pannes électriques prolongées que l'on peut justement avoir besoin de joindre le 9-1-1 (conditions météo, désastres).

L'Association nationale des administrateurs étatiques du service 9-1-1 ([NASNA](#)) a produit de brefs [commentaires](#) à l'instance. Elle réclame une autonomie minimale de 24 heures pour l'alimentation électrique d'urgence des systèmes téléphoniques VoIP. La responsabilité d'économiser la pile à des fins essentielles incombe au consommateur, qui doit agir de façon responsable et être bien informé des conséquences.

Un dossier à suivre lorsque la FCC prendra position, car il pourrait servir d'inspiration au Canada.

### Nouvelles du 9-1-1 à Terre-Neuve

Le gouvernement de la province voisine de Terre-Neuve-et-Labrador a [annoncé](#), le 26 février 2015, qu'il avait finalement conclu une entente avec la ville de [Saint-Jean](#) afin qu'elle assure le service 9-1-1 dans toute la péninsule d'Avalon. C'est d'abord un échec des négociations qui avait été [annoncé](#) le 17 février par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique. La ville avait également émis un [communiqué](#) sur les raisons de la mésentente.

Dans le cas de l'opération du deuxième centre 9-1-1 provincial qui traite les appels de tout le reste de la province, y compris le Labrador, une entente était déjà [intervenue](#) avec la ville de Corner Brook.

Le service 9-1-1 de base est offert à toute la population de la province depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, ce qui corrige une situation unique au sein des provinces canadiennes. Le service 9-1-1 évolué ne peut être offert pour le moment, en raison de problèmes de cartographie et de l'absence d'adresses civiques à plusieurs endroits. Le droit de 0,75 \$ par mois sur les services téléphoniques afin de financer le service 9-1-1 a commencé à être prélevé à la même date.

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

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :

[info@agence911.org](mailto: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](mailto:info@acuq.qc.ca)  
Téléphone : 514 282-2747

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

© 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](http://www.agence911.org), dans la section *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec