



[agence911.org](http://agence911.org)

[acuq.qc.ca](http://acuq.qc.ca)

### Actualité 9-1-1 au CRTC

#### 1. CODES D'IDENTIFICATION DES AN- TENNES



Photo : Peraso

La Décision de télécom [CRTC 2016-54](#), Comité directeur canadien sur la numérotation du CDCl

– Rapport de consensus [CNRE116a](#) – Mise à jour des lignes directrices canadiennes relatives à l'attribution de blocs de chiffres d'acheminement du service d'urgence a été publiée le 10 février 2016.

La Décision de télécom [CRTC 2015-560](#) du 19 décembre 2015 (voir l'édition de [janvier 2016](#)) portait sur la localisation des antennes à femto-cellules et à petites cellules distribuées pour les services 9-1-1. Comme le nombre de ces cellules s'accroîtra avec le temps, la demande de ressources de numérotation relative aux chiffres d'acheminement du service d'urgence (CASU) augmentera.

Un CASU est un numéro à 10 chiffres unique suivant le format IR-N11-XXXX (IR est l'indicatif régional), assigné à chaque cellule ou cellule de tour d'un réseau sans fil utilisé pour acheminer des appels 9-1-1 aux centres d'appels de la sécurité publique. L'information sur l'emplacement du téléphone cellulaire peut être associée à chaque CASU pour aider à localiser un appelant au service 9-1-1. La partie N11 du CASU est l'indicatif de CASU.

Par conséquent, l'ajout de deux nouveaux indicatifs (le 3 et le 8 pour le N) approuvé par cette décision accroîtra les ressources de numérotation relatives aux CASU pouvant être attribuées aux cellules sans fil, y compris les femto-cellules et les systèmes d'antennes distribuées pour localiser les utilisateurs de téléphones cellulaires lorsqu'ils composent le 9-1-1.

#### 2. MYSTIFICATION DE L'APPELANT (Spoofing)



Le CRTC a reçu les observations et réponses à ses demandes de renseignements dans le dossier de l'Avis de consultation de Conformité et Enquêtes [CRTC 2015-333](#), tel que modifié par les versions [1](#) et [2](#).

Ce dossier vise principalement les appels robotisés illégitimes dont le numéro de provenance affiché est souvent falsifié. Si une solution technique était proposée pour empêcher ce fléau, elle pourrait possiblement être aussi utilisée pour les appels 9-1-1 qui font l'objet

### Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

d'une mystification, dans les cas de *spoofing* par exemple.

Dans leurs observations finales du 1<sup>er</sup> février 2016, les grands fournisseurs, dont entre autres ceux actifs au Québec (Bell Canada, Rogers, TELUS et Québecor Média - Vidéotron) indiquent que les trois solutions de filtrage sur lesquelles le CRTC sollicitait des commentaires ne répondent pas à l'objectif recherché.

Ils recommandent plutôt et unanimement que le CRTC demande à son Comité directeur sur l'interconnexion de créer un groupe de travail réservé aux fournisseurs à ce sujet, en raison de certains renseignements confidentiels sur les réseaux. Ils recommandent également de suivre le travail des autres organismes nationaux de réglementation, dont le FCC aux États-Unis. Le CRTC devrait faire connaître sa décision dans les prochaines semaines.

### Stress post-traumatique : projet de loi ontarien



Ontario

Nous l'annonçons dans la dernière édition, et le gouvernement de l'Ontario a déposé à l'Assemblée législative en première lecture le 18 février 2016 le [projet de loi n° 163, Loi de 2016 d'appui aux premiers intervenants de l'Ontario \(état de stress post-traumatique\)](#). En plus des policiers, ambulanciers et pompiers, le projet de loi s'appliquerait, entre autres, aux réparateurs des services de police, d'incendie et d'ambulance.

Une fois adoptée, la loi établirait la présomption qu'un état de stress post-traumatique diagnostiqué chez des premiers intervenants, est relié à leur emploi. Elle supprimerait, entre autres, la nécessité de démontrer un lien de causalité entre l'état de stress post-traumatique et un événement survenu au travail. Elle exigerait de plus des employeurs qu'ils mettent en œuvre un plan de prévention de l'état de stress post-traumatique dans leur lieu de travail. On peut lire le communiqué du gouvernement (en français) [en ligne](#).

Tout en reconnaissant l'importance du travail et de la santé des premiers intervenants, l'Association des municipalités de l'Ontario a exprimé [certaines préoccupations](#).

### Stress post-traumatique : projet de loi ontarien (suite)

[cupations](#) quant aux coûts additionnels possibles entraînés par cette nouvelle législation.

En complément, mentionnons qu'un député de l'Opposition à la Législature de la Colombie-Britannique a déposé en première lecture, le 23 février 2016, le [projet de loi M-203](#), lequel établit une présomption légale similaire applicable explicitement, entre autres, aux préposés 9-1-1. Son adoption est toutefois moins certaine qu'en Ontario.

Les provinces de l'[Alberta](#) et du [Manitoba](#) ont déjà des lois avec une présomption que le stress post-traumatique d'un employé est, dans certains cas, lié à l'emploi. Au Québec, il n'existe pas actuellement de telle présomption dans la [Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles](#). Chaque réclamation est traitée selon la preuve fournie.

### Service 9-1-1 à l'Île-du-Prince-Édouard : changements réglementaires



Cette province a reçu son nom en 1799, en l'honneur du prince Édouard, duc de Kent et père de la reine Victoria. Avant l'arrivée des Européens, les Autochtones appelaient l'île « *Epekwitk* », traduit librement par « bercée par les vagues ». Les premiers colons français l'appelaient « Île de Saint-Jean », avant la Conquête.

L'[Administration du service 9-1-1](#) de la province relève de la [Division de la sécurité publique](#) du ministère de la Justice et de la Sécurité publique. L'Île-du-Prince-Édouard compte une population de 146 500 personnes (2016) répartie dans 73 [municipalités](#), mais reçoit plus d'un million de touristes, surtout en été, ce qui augmente considérablement l'activité d'urgence. La province compte quatre services de police municipale, alors que la GRC ([Division L](#)), avec [cinq détachements](#) et un centre de services, agit comme police provinciale, municipale et fédérale à l'intérieur de 95 % du territoire.

Depuis 2011, le gouvernement [a contracté](#) le traitement centralisé de tous les appels 9-1-1 de la province (environ 30 000 par année) à un centre privé opéré dans la capitale, Charlottetown, par [Medacom Atlantic Inc.](#) L'entreprise effectue également la répartition se-

### Service 9-1-1 à l'Île-du-Prince-Édouard : changements réglementaires (suite)

conduire des appels aux services policiers et d'incendie de toute la province, sauf ceux destinés à la GRC et aux villes de Charlottetown et de Summerside, qui disposent déjà de leur propre centre de répartition secondaire. Ce centre privé traite également les [appels préhospitaliers](#) d'urgence dans toute la province.

Le service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou avec un trouble de la parole (SMTP) devrait y être offert dans les prochains mois.

La province a adopté, en 1999, une [législation](#) sur le service 9-1-1, ainsi qu'une [réglementation](#) qui porte surtout sur l'affichage des adresses civiques et une autre sur le [droit payable](#) pour le financement du service.

Le 19 février 2016, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard a [annoncé](#) des changements à la réglementation relative à son service 9-1-1 afin de réduire le nombre d'appels inutiles à traiter. Selon les [décrets](#) publiés à la *Royal Gazette* du 27 février 2016, des contraventions pouvant atteindre 500 \$ pourront être émises par les policiers pour les faux appels 9-1-1. De plus, à l'instar d'autres provinces, les entreprises de systèmes d'alarme ne peuvent pas acheminer leurs appels directement au centre 9-1-1. Ceux-ci doivent d'abord être traités par un centre intermédiaire afin d'en vérifier le bien fondé, vu le nombre de fausses alarmes. Les amendes dans ces cas sont aussi augmentées substantiellement.

Enfin, le [règlement général](#) sur l'affichage des adresses civiques a été complètement remplacé. De nouvelles exigences sont établies pour toute adresse civique, toponyme ou plaque odonymique et ceux-ci devront être modifiés par une municipalité ou un résident s'ils représentent un risque pour la sécurité publique.

### Surdoses et bon samaritain 9-1-1 : projet de loi déposé

Nous avons traité de la problématique des surdoses et du bon samaritain 9-1-1 dans



notre édition de [septembre](#) 2013. Certains [rapports](#) ont été produits au cours des dernières années recommandant d'agir afin de sauver des vies, en évitant des accusations de possession de drogues à ceux qui portent assistance à une personne durant une surdose, notamment en appelant le 9-1-1 et en demeurant sur place.

### Surdoses et bon samaritain 9-1-1 : projet de loi déposé (suite)

Voilà qu'après de nombreuses recommandations d'intervenants sur l'adoption d'une telle mesure au Canada, soutenue d'ailleurs par une [Politique](#) (voir le point 7) de l'Association médicale canadienne de 2015, le [projet de loi C-224, Loi sur les bons samaritains secourant les victimes de surdose](#) a été déposé en première lecture à la Chambre des communes le 22 février 2016 par M. [Ron McKinnon](#), député de la Colombie-Britannique (Libéral).

Ce projet de loi de député propose de modifier la [Loi réglementant certaines drogues et autres substances](#), afin d'adopter une mesure similaire à celle des 34 états américains et du District de Columbia qui ont déjà légiféré à ce sujet.

Grâce à ce projet de loi, la personne qui compose le 9-1-1 pour signaler une surdose et qui reste sur les lieux pour assister la victime jusqu'à l'arrivée des secours ne pourrait pas être accusée de possession de drogue, si la preuve à l'appui de cette infraction a été obtenue ou découverte du fait qu'elle a demandé de l'aide et est restée sur les lieux. Certains corps policiers municipaux au Canada appliquent déjà informellement cette mesure dans certains cas et interviennent surtout pour assister ou protéger les ambulanciers.

En 2015, on dénombre 465 décès par surdose en Colombie-Britannique et 789 en Ontario. Aucune [donnée récente](#) n'est malheureusement disponible pour le Québec, mais en 2012, ce nombre était estimé à environ 300 décès selon le [rapport annuel 2014](#) du Bureau du Coroner.

Nous suivons l'adoption éventuelle par les Communes et le Sénat de ce projet de loi.

### Application Courtier 911

L'agence immobilière Via Capitale a [annoncé](#), le 22 février 2016, le lancement de l'application *Courtier 911*. Il s'agit d'une application mobile simple, qui permet de lancer des alertes à son réseau en cas de danger imminent posé par des clients. Un problème fréquent, selon le [protocole de sécurité](#) à l'intention des agences, vu les heures de travail et les lieux parfois isolés. Selon leur association, environ 40% des courtiers immobiliers aux États-Unis ont déjà vécu une situation où ils ont craint pour leur sécurité.

Développée au Québec, l'application regroupe plusieurs fonctions comme

### Application Courtier 911 (suite)

photographier des plaques d'adresses ou d'immatriculations. Mais surtout, *Courtier 911* permet d'envoyer des messages textes déjà écrits, « suis en danger » ou « suis à X adresse » à son réseau, tout en partageant sa position géographique. L'application offre également un raccourci pour alerter directement les services d'urgences.

Offerte gratuitement aux courtiers de Via Capitale, l'application [est vendue](#) aux autres personnes intéressées du domaine de l'immobilier.

### CRTC : mode de sélection des conseillers et du président



Le premier ministre du Canada a [annoncé](#), le 25 février 2016, la mise en place prochaine d'un nouveau mode de sélection des personnes qui servent au sein de commissions, de conseils, de sociétés d'État, d'agences et de tribunaux qui sont nommés par le gouvernement. Le gouvernement cherche à éliminer le favoritisme politique.

Un processus de sélection ouvert, transparent et fondé sur le mérite aidera les ministres à faire des recommandations concernant les nominations à des postes au sein des organismes qui relèvent de leur responsabilité. La nouvelle stratégie vise la recommandation de candidats hautement qualifiés qui reflètent la diversité canadienne.

Le CRTC, entre autres, figure parmi les organismes visés sur le site des nominations par le Gouverneur en conseil et on trouve une [énumération](#) des treize postes qui seront assujettis au nouveau processus (les conseillers, les vice-présidents et le président).

Jusqu'à ce que la nouvelle approche soit mise en place, seuls les postes essentiels aux affaires gouvernementales, ou assurant la prestation d'importants services aux Canadiens seront pourvus. La durée des nouveaux mandats ou des mandats renouvelés pourra aller jusqu'à un an, sous réserve des dispositions législatives.

### Yukon : inauguration du nouveau centre 9-1-1 territorial

Le gouvernement du Yukon a [inauguré](#), le 16 février 2016, son nouveau centre d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition pour les services de police, d'incendie et les urgences médicales qui desservira tout le Territoire. Toujours localisé à Whitehorse, il remplace l'ancien centre d'appels opéré par la GRC depuis 1995, mais qui

### Yukon : inauguration du nouveau centre 9-1-1 territorial (suite)

ne desservait que la capitale et ses environs, lequel sera désormais utilisé comme centre de relève. Le service 9-1-1 de base doit être étendu à l'ensemble des communautés du territoire d'ici la fin de l'été 2016. La GRC forme actuellement du personnel additionnel à ces fins.

### Lignes directrices - Police et système de santé mentale



Mental Health Commission of Canada  
Commission de la santé mentale du Canada

La Commission de la santé mentale du Canada a publié, le 22 février 2016, des [lignes directrices](#) à l'intention des forces policières sur la façon de travailler avec le système de santé mentale dans le contexte actuel. Les personnes aux prises avec une maladie mentale ont plus d'interactions avec la police que d'autres membres de la collectivité.

Un grand nombre d'interactions de la police avec des personnes aux prises avec une maladie mentale s'amorcent par un appel pour demander des services ou de l'aide au 9-1-1. Ces interactions sont gérées par des préposés aux appels ou des répartiteurs. Les Lignes directrices recommandent qu'un mécanisme soit instauré afin de répondre plus efficacement, dès le premier contact, afin d'aider les policiers et les autres intervenants.

Les services policiers devraient être en mesure de réacheminer les appels concernant des personnes aux prises avec une maladie mentale vers des ressources en santé mentale, lorsqu'une intervention policière n'est pas requise. Comme les policiers peuvent être appelés à interagir avec des personnes aux prises avec une maladie mentale dans diverses situations, une organisation policière devrait, selon les Lignes directrices, avoir en place un système de classification des différents genres d'intervention.

### Portes ouvertes d'un centre 9-1-1 afin de faciliter le recrutement



Le [centre 9-1-1](#) du Service de police de Saint John, au Nouveau-Brunswick, a organisé le 25 février 2016 des [portes ouvertes](#) de son centre d'appels d'urgence durant deux heures, afin d'attirer des personnes intéressées par des

### Portes ouvertes d'un centre 9-1-1 afin de faciliter le recrutement (suite)

postes de préposés/répartiteurs actuellement en processus de recrutement. Selon M. Marc Dionne, directeur des opérations, il s'agit d'une bonne façon de démystifier ce travail pour les personnes intéressées à poser leur candidature.

### Bell élimine des obstacles à l'accessibilité pour les handicapés

# Bell

Selon [Statistique Canada](#), près de 14 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus souffrent d'un handicap. Joindre le service 9-1-1, entre autres, n'est pas toujours facile pour eux.

Bell a [annoncé](#), le 29 février 2016, le lancement de téléphones intelligents exclusifs, d'appareils fonctionnels et d'une application d'accessibilité mobile pour les clients ayant des troubles de la parole ou des déficiences cognitives, physiques, auditives ou visuelles modérées. Ces appareils affichent des zones et des icônes tactiles, de grands caractères, des couleurs vives et un bouton d'aide spécialisé.

L'un des téléphones sans fil proposés exclusivement est compatible avec les appareils auditifs, et l'autre est doté, en plus, applications d'accessibilité spécialisées et d'une grille de clavier tactile pour les clients aveugles ou malvoyants. Une application de lecteur d'écran permet à ces derniers de mieux naviguer sur leurs appareils.

Enfin, l'appareil Tecla est un système mains libres portable, qui permet aux clients à mobilité réduite ayant des contraintes physiques dans la partie supérieure du corps d'utiliser facilement des téléphones intelligents et des tablettes Android ou iOS, sans toucher l'écran.

On peut trouver de l'information détaillée sur cette gamme de produits et de services d'accessibilité, dont certains sont gratuits ou subventionnés à certaines conditions, dans le Centre de services d'accessibilité en ligne de l'entreprise, à l'adresse [Bell.ca/Accessibilite](http://Bell.ca/Accessibilite).

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis

#### 1. ORGANISATION OPTIMALE DES CASPS - RAPPORT FINAL PUBLIÉ



Le Federal Communications Commission (FCC) a rendu public le [Rapport final](#) consolidé de son groupe de travail sur l'organisa-

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

tion optimale des centres d'appels de la sécurité publique, le 19 février 2016.

Nous avons traité dans nos éditions précédentes des divers rapports sectoriels des groupes de travail au fur et à mesure de leur production. Le rapport de 222 pages, daté du 29 janvier 2016, a été approuvé par le FCC et énonce des recommandations relativement à la cybersécurité, à la configuration optimale du traitement des appels d'urgence et sur l'allocation la plus efficace de l'aide financière en vue de la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération.

#### 2. CONFÉRENCE ANNUELLE DE NENA



La [conférence annuelle](#) de la *National Emergency Number Association* (NENA), qui compte maintenant 10 000 membres, aura lieu à Indianapolis (IN), du 11 au 16 juin 2016. Le [programme détaillé](#) des nombreux ateliers de cet événement d'envergure et le formulaire d'[inscription](#) sont offerts en ligne. De nombreux participants canadiens des centres d'appels, des fournisseurs de services et des organismes de réglementation sont attendus.

#### 3. FORMATION DE LA COALITION NG911 NOW

La formation de la *Coalition NG911 Now* a été [annoncée](#) le 23 février 2016. Formée d'un regroupement de tous les acteurs américains importants dans le domaine du service 9-1-1 (associations, gouvernements, fournisseurs), elle sera un ardent défenseur du déploiement accéléré et coordonné du NG911.

La [Coalition](#) lance une campagne nationale pour atteindre son objectif : que tous les systèmes et centres d'appels 9-1-1 des 56 États et territoires américains obtiennent le financement requis afin d'offrir un service 9-1-1 de prochaine génération IP de bout en bout (ultimement, sans maintien en parallèle des systèmes actuels) d'ici la fin de 2020, sans diminution de la qualité du service. On veut éviter un service très variable d'une région à l'autre du pays, sans uniformité technologique.

Le président du FCC, M. Tom Wheeler, s'est réjoui de cette nouvelle dans un [communiqué](#) rappelant l'importance d'unir tous les acteurs afin de réussir cette transition importante qui actuellement ne lui semble pas progresser suffisamment.

### Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

#### 4. PROJETS DE LOIS 9-1-1 DÉPOSÉS AU CONGRÈS

##### ● CONTRE LE SWATting

Mme [Katherine Clark](#), élue démocrate de la Chambre des représentants du Congrès américain pour l'état du Massachusetts, a déposé le 18 novembre 2015 le projet de loi [H.R. 4057](#), modifiant le droit criminel fédéral afin de créer une infraction en cas de mystification des communications dans l'intention de mobiliser faussement les services d'urgence (swatting).

Le texte a été référé à un comité de la Chambre pour examen. Afin de devenir une loi fédérale, il devra être éventuellement adopté par la Chambre, puis être transmis au Sénat pour une seconde adoption et, enfin, recevoir l'approbation du Président, ce qui comporte un certain nombre d'aléas.

Même s'il existe certaines lois étatiques sur le sujet, c'est la première tentative de faire adopter une loi fédérale qui s'appliquerait dans tout le pays. Les cas de swatting sont souvent multi-juridictionnels. La personne malveillante peut se trouver dans un état et mobiliser faussement les services d'urgence dans un ou plusieurs autres états (ou même pays!).

Le texte du projet de loi prévoit des amendes et peines d'emprisonnement substantielles, dont la prison à vie, si un décès résulte de la mystification. Il prévoit également des recours civils afin de recouvrer tous les frais et dommages causés à quiconque par l'incident.

Au Canada, le [Code criminel](#) est de la seule juridiction du gouvernement fédéral et s'applique partout, mais il n'y aucune disposition spécifique sur le swatting, généralement traité comme un méfait.

##### ● POUR ASSURER L'ACCÈS AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS EN CAS DE DÉSASTRE

M. [Frank Pallone](#), élu démocrate de la Chambre des représentants du Congrès américain pour l'état du New Jersey, a déposé le 16 novembre 2015 le projet de loi [H.R. 3998](#), requérant que le FCC



### Actualité 9-1-1 aux États-Unis (suite)

entreprene une enquête sur la résilience des réseaux de télécommunications essentiels en cas d'urgence, dont le réseau 9-1-1. Le texte a été référé à un comité de la Chambre des représentants pour examen, et sera soumis à la même procédure décrite plus haut avant de devenir, éventuellement, une loi fédérale.

##### ● COMPOSITION DIRECTE DU 9-1-1 - SYSTÈMES MULTI-LIGNES

Après le dépôt à la Chambre des représentants en mars 2015 du projet de loi [H.R.4167](#), le même texte ([S. 2553](#)) a été déposé le 11 février 2016 au Sénat, ce qui en permettrait l'adoption simultanée par les deux Chambres du Congrès en vue d'une approbation présidentielle.

Ce projet de loi exige que les systèmes téléphoniques multi-lignes soient configurés par défaut afin de permettre aux utilisateurs de composer directement un appel au 9-1-1, sans devoir composer un préfixe tel que le « 9 », à partir de tout appareil relié à un système multi-lignes ou commutateur de l'abonné. Cette loi découle d'un incident dramatique dont nous avons traité dans l'édition de [février 2014](#). Une enfant n'avait pu composer le 911 de la chambre d'hôtel où sa mère a été assassinée, ignorant qu'il fallait d'abord composer le 9.

Au Canada, le Formulaire d'identification de tâche [73](#) du Groupe de travail Services d'urgence du CRTC a été créé en mars 2013, afin d'examiner l'ensemble du dossier des systèmes multi-lignes et des commutateurs d'abonnés dont, entre autres sujets importants, la composition directe.

Le FIT est toujours sans orientation, objectifs et date cible fixés par le CRTC, ce que nous avons déploré à plusieurs reprises, car peu d'intervenants autres que les centres d'appels de la sécurité publique ont intérêt à faire avancer ce dossier.

### Europe : nouveau Guide pour la localisation sans fil

L'European Emergency Number Association (EENA) a publié, le 2 mars 2016, son [Guide opérationnel](#) sur les normes et spécifications pour la localisation des appelants sans fil *Advanced Mobile Localisation (AML)*. Des essais sont sur le point d'être menés dans dix pays euro-

### Europe : nouveau Guide pour la localisation sans fil (suite)

péens où il n'existe encore aucune norme minimale à ce sujet.

L'AML est une technique de localisation de l'appelant lancée au Royaume-Uni. Elle utilise des données de positionnement par satellite et Wi-Fi à partir d'un téléphone mobile. Cela permet aux services d'urgence de localiser directement l'appelant en détresse, avec un niveau de précision d'environ 50 mètres dans certaines conditions. Un SMS est aussi envoyé automatiquement, instantanément et gratuitement à partir du téléphone mobile au centre d'appels d'urgence, avec les informations de localisation nécessaires.

### 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 pouvant intéresser nos abonnés, transmettez le tout à [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

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 antérieurs 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