



# COMMUNIQUÉ

Le 20 octobre 2025

---

## Migration vers le 9-1-1 de prochaine génération–21 octobre 2025

---

Bonjour,

Le **21 octobre prochain – 5h00**, notre centre 9-1-1 effectuera une transition vers le réseau de prochaine génération (**9-1-1PG**), une évolution majeure de notre environnement technologique qui permettra d'améliorer la performance et la fiabilité de nos communications d'urgence.

### Les avantages du 9-1-1PG

Le 9-1-1PG vise à améliorer la rapidité, la précision et la diversité des communications d'urgence. Il permettra notamment :

- Une géolocalisation plus précise des appels ;
- Le partage de données entre les services d'urgence pour améliorer la coordination et la réponse, dont le texto en temps réel au 9-1-1 dans un avenir rapproché ;
- Une meilleure interopérabilité entre les différents centres et partenaires d'urgence.
- **Files d'attente distinctes** : L'interface téléphonique des préposés 911 offrira désormais plusieurs files d'attente pour une meilleure organisation des appels :

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Appels 9-1-1 :</b>                    | Tous les appels entrants au <b>9-1-1</b> seront dirigés dans cette file comme appels prioritaires.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Appels administratifs d'urgence :</b> | Les appels entrants sur la ligne [REDACTED] seront acheminés vers cette file. Cette ligne, inscrite au Registre des centres d'appel de la sécurité publique canadiens (CASPC), est réservée aux communications provenant d'autres services d'urgence (ex. autres services de police, compagnies d'alarmes). L'ancienne extension [REDACTED] sera temporairement redirigée vers cette file. |
| <b>Appels administratifs :</b>           | Les appels entrants sur la ligne administrative du Service de police, au numéro [REDACTED], seront automatiquement dirigés vers cette file.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Appels internes Police/Ville :</b>    | Les appels entrants vers le poste téléphonique [REDACTED], réservé à la centrale, seront dirigés dans cette file. Ce numéro peut être composé par les employés du Service de police et de la Ville.                                                                                                                                                                                        |

## Plan de migration – infos particulières

- La transition se fera sans interruption. Les lignes 9-1-1, administratives et les outils informatiques resteront pleinement fonctionnels.
- Horaire particulier de la centrale
  - Lundi 20 octobre (pré-migration): [REDACTED]
  - Mardi 21 octobre (jour de migration) : [REDACTED]

Nous vous remercions pour votre collaboration et votre engagement dans cette transition. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou information complémentaire.

Stéphane Trudelle  
Coordonnateur – Centre d'appels d'urgence  
Division enquête criminelles

Et

Mélanie Lapalme  
Chef de division – Support opérationnel et gestion de projets

ST/al