

Le 26 février 2015

M. John TRAVERSY, Secrétaire général

Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Les Terrasses de la Chaudière  
1, Promenade du Portage, Bureau 206

GATINEAU (Québec)

J8X 4B1

**Objet : Observations de l'Alliance pour  
le 9-1-1 au Canada**

**Suivi à la politique réglementaire de  
télécom CRTC 2014-342, Plan d'action  
9-1-1**

**[Télécom Lettre du Conseil adressée aux  
diverses parties concernées par  
demande de renseignements –  
Exactitude de la localisation des  
appelants au service 9-1-1 évolué sans  
fil](#)** - N/Réf. : [8638-C12-201412791](#)

Monsieur le Secrétaire général,

L'ALLIANCE POUR LE 9-1-1 AU CANADA, ci-après l'ALLIANCE, soumet ses observations non-sollicitées au Conseil, suite à la prise de connaissance d'une lettre du CRTC adressée exclusivement aux fournisseurs de service sans fil canadiens le 19 décembre 2014, concernant certains aspects en rapport avec leurs services et particulièrement avec le Service 9-1-1 évolué sans fil.

1- L'ALLIANCE est constituée :

- 1° de l'[Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec](#);
- 2° de l'[Association des centres d'urgence du Québec](#) (ACUQ);
- 3° de la [Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches](#) (CAUCA);
- 4° du Comité aviseur E9-1-1 de

February 26, 2015

Mr. John TRAVERSY, Secretary General

Canadian radio-television and  
Telecommunications Commission

Les Terrasses de la Chaudière  
1 Promenade du Portage, Room 206

GATINEAU, QC

J8X 4B1

**Subject: Observations of the Alliance  
for 9-1-1 in Canada**

**Follow-up to Telecom Regulatory Policy  
CRTC 2014-342, 9-1-1 action plan**

**[Telecom Commission Letter addressed  
to various parties interested in the  
request for information – Enhanced  
9-1-1 wireless location accuracy](#)** - File  
No.: [8638-C12-201412791](#)

Mr. Secretary General,

The ALLIANCE FOR 9-1-1 IN CANADA, hereafter the ALLIANCE, presents non-solicited observations to the Commission, following its finding of a letter addressed last December 19, 2014 by the CRTC, exclusively to the Canadian wireless service providers, with regards to various aspects of services provided and in particular with Wireless Enhanced 9-1-1 service.

1- The ALLIANCE consist of :

- 1° the [Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec](#);
- 2° the [Association des centres d'urgence du Québec](#) (ACUQ);
- 3° the [Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches](#) (CAUCA);
- 4° the Ontario E9-1-1 Advisory

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>l'Ontario;</p> <p>5° du Service de police de Toronto;</p> <p>6° du CASP de la Police régionale de Peel;</p> <p>7° des CASP du Manitoba;</p> <p>8° de l'Association des Fournisseurs du service 9-1-1 de la Colombie-Britannique;</p> <p>9° du CASP <a href="#">E-Comm – Emergency Communications for BC Inc.</a>;</p> <p>10° du CASP 9-1-1 de l'Île-du-Prince-Édouard;</p> <p>11° du Bureau du Service d'urgence NB 911 (Nouveau-Brunswick);</p> <p>12° de l'Alberta E9-1-1 Advisory Association (AEAA); et</p> <p>13° des Communications de la sécurité publique de la ville de Calgary; et</p> <p>14° du Bureau de gestion des urgences de la Nouvelle-Écosse.</p> | <p>Board (OAB);</p> <p>5° the Toronto Police Service;</p> <p>6° the Peel Regional Police PSAP;</p> <p>7° the Manitoba's PSAPs;</p> <p>8° the Association of 911 Service Providers of BC;</p> <p>9° the <a href="#">E-Comm – Emergency Communications for BC Inc.</a>;</p> <p>10° the Prince Edward Island 9-1-1 PSAP;</p> <p>11° the NB911 Bureau (New Brunswick);</p> <p>12° the Alberta E9-1-1 Advisory Association (AEAA);</p> <p>13° The City of Calgary Public Safety Communications; and</p> <p>14° the Nova Scotia Emergency Management Office.</p> |
| <p>2- L'ALLIANCE apprécie l'intérêt exprimé par le Conseil dans son <i>Plan d'action 9-1-1</i>, lequel vise, entre autres choses, à améliorer le service d'urgence 9-1-1 au Canada, en particulier pour les éléments sous les compétences juridictionnelles du Conseil et des entreprises de télécommunication.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>2- The ALLIANCE appreciates the interest demonstrated by the Commission in its 9-1-1 action plan, which aims, amongst other things, to improve the 9-1-1 emergency services in Canada, particularly for those elements under the jurisdiction of the Commission and the telecommunication enterprises.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>3- Depuis plus de 25 ans, les membres de l'ALLIANCE participent activement aux travaux et soutiennent les activités du Groupe de travail services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>3- For more than 25 years, members of the ALLIANCE have taken an active role and support the activities of the Emergency Services Working Group (ESWG) of the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>4- Il est notoire qu'en matière de services d'urgence, les divers développements technologiques, administratifs et opérationnels ne se font pas en quelques jours. Il s'agit d'un processus exigeant qui requiert la coopération de tous les intéressés. Ce processus s'échelonne de la conception d'une idée à sa mise en application et requiert souvent un rehaussement des équipements des CASP, selon des spécifications précises, le tout selon</p>                                                                                                                                                                                                            | <p>4- It is important to note that the various emergency services technological, administrative and operational developments do not take place over night. It is an extensive process that requires cooperation of all interested parties. The process extends from design conception to implementation and often requires PSAP equipment upgrades, subject to stringent specifications and rigorous acquisition and provisioning processes dictated by</p>                                                                                                |

des processus d'acquisition et d'approvisionnement rigoureux régis par les normes gouvernementales locales.

the local government's standards.

- 5- Les [lignes directrices du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion \(CDCI\)](#) spécifient que le mandat des groupes de travail (*incluant le GTSU*) ne se limite pas aux seules demandes expresses du Conseil, mais aussi aux requêtes initiées par un participant<sup>1</sup> et le public. De fait, à diverses reprises des dossiers d'évaluation technique importants ont été proposés par des représentants au GTSU, mis à l'étude, et ont fait l'objet de recommandations utiles, puis soumis au Conseil pour son approbation.
- 5- As specified in the [CRTC Interconnection Steering Committee \(CISC\) Administrative Guidelines](#), the working groups' mandate (*including the ESWG*) is not limited to Commission's express requests, but also to requests initiated by a participant<sup>2</sup> and the public. In fact, at various instances key technical evaluation files were proposed by ESWG representatives, studied and were subject of useful recommendations and submitted to the Commission for approval.
- 6- À titre d'exemple, des dossiers tels que ceux actuellement à l'étude au GTSU sur les petites cellules sans fil, sur les systèmes téléphoniques multi-lignes et celui récemment proposé par les FSSF pour faciliter les essais 9-1-1 pour leurs nouvelles technologies et leurs sites sans fil et présentement devant le CDCI pour son assentiment.
- 6- For instance, files like those for wireless small cells and multi-lines telephone systems actually being studied by the ESWG and most recently one proposed by the WSPs to facilitate 9-1-1 testing arrangements for the new technologies and their cell sites; the latter currently before the CISC for consideration.
- 7- Le 22 septembre 2014, à la suite de plusieurs demandes et contributions, Bell Canada soumettait la contribution [ESCO0475](#) proposant la création d'une tâche ayant pour but d'évaluer la faisabilité technique de doter les centres d'appels de sécurité publique (CASP) de l'adresse de facturation de l'abonné sans fil dans le but de faciliter la localisation d'un appelant lors d'une situation d'urgence.
- 7- On September 22, 2014, following various requests and contributions, Bell Canada submitted contribution [ESCO0475](#) proposing the creation of a task intended to assess the technical feasibility of providing Public Safety Answering Points (PSAPs) with the wireless subscriber's billing address to assist in locating the caller during an emergency.
- 8- La majorité des participants au GTSU ont supporté la proposition. Toutefois,
- 8- Most ESWG participants supported the proposal. However, three WSPs

<sup>1</sup> 5.2.1 Une tâche est lancée à la suite de directives données par le CRTC, afin d'obtenir des renseignements et des recommandations sur un sujet spécifique, ou encore à la suite d'une proposition écrite d'une partie. De plus, un participant peut réclamer le lancement d'une tâche spécifique.

<sup>2</sup> 5.2.1 A task is initiated either by direction from the CRTC or by a written proposal from a party. The CRTC may initiate a task in order to be provided with information and a recommendation on a specific subject. A participant may request that a specific task be undertaken.

trois FSSF se sont dits opposés à la création d'une tâche, alléguant, entre autres choses, que la proposition n'avait pas fait l'objet d'une demande formelle du Conseil, et mentionnant que le Conseil avait statué par la [Décision de télécom CRTC 2003-53](#) que les dossiers des abonnés sans fil ne devaient plus être insérés dans les bases de données d'affichage automatique de l'adresse (AAA).

9- L'ALLIANCE, représentant les fournisseurs des services d'urgence canadiens, a répliqué par la contribution [ESCO0478](#) supportant inconditionnellement la proposition d'investiguer les spécifications requises pour faciliter la livraison en temps réel de renseignements supplémentaires des abonnés sans fil et a clairement expliqué l'importance d'avoir accès à des renseignements supplémentaires, lors d'un appel d'urgence au 9-1-1. « *Le processus actuel est à la fois laborieux et chronophage – et peut produire des délais dans la réponse d'urgence.* »

10-Le 6 novembre 2014, M. Michel Murray, directeur, Mise en œuvre de la réglementation Secteur des télécommunications du CRTC et président du CDCI, transmettait une lettre au président du GTSU intitulée : « Lancement d'une tâche au sein d'un groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et plan d'action du CRTC pour les services 9-1-1 » l'informant que « *Les Lignes directrices administratives du CDCI ne précisent pas de processus particulier que le comité directeur devrait suivre pour la prise de décisions quant à la création d'une nouvelle tâche proposée au groupe par une autre partie que le Conseil. Les participants au groupe de travail n'acceptent pas cette situation.* »

11-L'ALLIANCE trouve paradoxal que le

opposed the creation of a task, arguing amongst other things that it was not initiated nor requested by the Commission, and claiming that the Commission stated in [Telecom Decision CRTC 2003-53](#) that the wireless subscribers' information does not need to be inserted in the Automatic Location Information (ALI) databases.

9- The ALLIANCE, representing the Canadian emergency service providers, submitted the [ESCO0478](#) contribution supporting unconditionally the proposal to investigate the specifications required for facilitating the delivery of real-time wireless subscribers' additional information and clearly explained the importance of having access to such supplemental details, during an emergency 9-1-1 call. “*The current process is both laborious and time consuming – and can lead to delays in emergency response.*”

10-November 6, 2014, Michel Murray, Director, CRTC Regulatory Implementation Telecommunications Sector and CISC chair, forwarded a letter to the ESWG chair titled: “Initiation of a task in a CRTC Interconnection Steering Committee (CISC) Working Group and the CRTC's 9-1-1 action plan” advising that “*The CISC Administrative Guidelines do not include a specific process for the Steering Committee to make determinations on the creation of a new Working Group task proposed by a party other than the Commission, which has not been accepted by the Working Group participants.*”

11-The ALLIANCE finds a paradox that

GTSU ait été avisé de retarder l'analyse d'une solution technique potentielle, tandis que de l'aveu même des FSSF tel qu'indiqué dans la contribution [ESCO0472](#) – Évolution de l'architecture du réseau FSSF au IP, soumise au GTSU le 1<sup>er</sup> août 2014, les FSSF préparent présentement la migration de leurs réseaux de communications sans fil vers un modèle basé sur la technologie d'évolution à long terme (LTE). Selon le paragraphe 8, le système de localisation d'urgence sans fil pourra fournir davantage d'information sur les appels et les appelants, aux centres d'appels d'urgence, tel que l'adresse de facturation de l'abonné et d'autres détails qui peuvent s'avérer critiques dans le traitement des appels d'urgence.

12-De plus, plusieurs organismes de normalisation et de développement de l'industrie prévoient l'addition de ce type de nouvelle entrée dans le schéma de livraison des renseignements AAA.

13-La solution proposée par Bell vise à valider la faisabilité technique de ce processus; et s'il peut être mis en place, ce qui sera requis au niveau des réseaux des FSSF et des FS9-1-1 ainsi que des CASP.

14-L'ALLIANCE demande au Conseil de permettre au GTSU de procéder sans délai à l'analyse de la solution technique proposée par Bell.

15-Le GTSU sert bien les intérêts des services d'urgence des Canadiens et nous croyons que c'est présentement le meilleur endroit pour traiter les sujets techniques pouvant avoir une incidence sur les opérations des intervenants au GTSU, et plus particulièrement pour les CASP canadiens.

16-Nous tenons, de plus, à faire

the ESWG was advised to delay the analysis of a potential technical solution, while the WSPs' own statement revealed in contribution [ESCO0472](#) – Evolving WSP Network Architecture to IP, provided to ESWG on August 1, 2014, that the WSPs currently are preparing to migrate their wireless communications network using a model based on the Long Term Evolution (LTE) technology. At paragraph 8, it is indicated that the Wireless Emergency Location System also has the capability to provide additional information about the call and the caller, such as supplementary subscriber information that is potentially critical to the emergency call centre, like the subscriber billing address or other details.

12-In addition, various industry standard development organizations are predicting and preparing for such new entries in the ALI information delivery scheme.

13-At this time, Bell's proposed solution aims essentially to technically validate if that process is feasible; and if it can be implemented, what will be required in the WSP and 9-1-1 SP networks, and in our PSAPs.

14-The ALLIANCE requests that the Commission allow the ESWG to proceed quickly to the study of Bell's proposed technical solution.

15-The emergency service interests of Canadians are well served by ESWG and we believe it is the most appropriate place to address technical issues that can have an impact on the critical operations of the ESWG's various stakeholders and in particular for the Canadian PSAPs.

16-We further point out to the Commission

remarquer au Conseil que rien n'oblige quelque FSSF que ce soit de participer à une tâche du GTSU ou plus spécifiquement à ce genre d'essai technologique. D'ailleurs, plusieurs n'avaient pas participé aux essais techniques du Texto-au-9-1-1, et ce sans aucune incidence sur leur développement ou le déploiement de leurs opérations.

17-Tel que souligné précédemment par le Conseil, ce sont les municipalités ou les organismes provinciaux qui sont responsables du service d'urgence 9-1-1 au Canada, et les CASP sont les mieux placés pour déterminer ce qui est approprié pour faciliter et soutenir la réponse aux urgences.

18-Au cours des délibérations du GTSU, visant à améliorer le temps de réponse et à diminuer les délais occasionnés par les demandes aux centres de soutien 24/7 des FSSF, et en réponse aux nombreuses questions soulevées par l'ALLIANCE, Bell a proposé de procéder à des essais techniques visant essentiellement à démontrer la faisabilité d'une solution qui permettrait de recevoir en temps réel des données supplémentaires de l'abonné sans fil, lesquelles viseraient à permettre une réponse plus rapide dans certains cas.

19-Il nous apparaît étrange que certains participants du GTSU s'objectent à des travaux d'exploration technique et fassent pression pour ralentir ce type d'activité critique.

20-Ces intervenants oublient le fait que la proposition ne demande aucunement d'ajouter aux bases de données AAA les millions de dossiers d'abonnés sans fil, mais plutôt de transmettre en temps réel au CASP des renseignements pouvant être très utiles et critiques pour faciliter l'analyse et l'acheminement rapide de secours,

that there is no obligation for any WSP to participate in an ESWG task or more specifically in this technological trial. Furthermore, many WSPs did not take part in the Text with 9-1-1 technical trial, which did not impact their development or the deployment of their operations.

17-As indicated in the past by the Commission, the municipalities and/or the provincial organizations who are responsible for the Canadian 9-1-1 emergency services, and the PSAPs are best positioned to determine what is appropriate or not to facilitate and to support emergency response.

18-During the ESWG's deliberations, intended to improve the emergency response time and to minimize the delays caused by the growing contacts to the WSPs' 24/7 support centres, and to answer the numerous questions raised by the ALLIANCE, Bell proposed to proceed with technical tests designed essentially to demonstrate the applicability and feasibility of a solution that would allow real-time receipt of wireless subscriber's supplemental details, which would aim to allow a faster response in many cases.

19-What seems peculiar is the fact that some ESWG participants object to technical exploration work activities and make pressure to impede such critical activity.

20-These stakeholders ignore the fact that the proposal does not call for the insertion of millions of wireless subscriber records in the ALL databases, but to simply transmit in real-time to the PSAP details that can be very useful and critical to facilitate the analysis and timely dispatch of assistance and intervention units. It is

alors que la survie d'une personne est parfois une question de minutes.

a fact that minutes can mean the difference between life and death of a person.

21-L'ALLIANCE note que les CASP ont connu un virage des technologies filaires vers la technologie sans fil à un rythme soutenu. Plus de 60 % de tous les appels au 9-1-1 proviennent présentement d'un appareil sans fil, et souvent, de l'intérieur d'un bâtiment. La capacité des CASP à gérer et à traiter les informations qu'ils reçoivent de ces appareils ne se compare pas à la rapidité avec laquelle cette industrie croît et évolue. Notre capacité à localiser et à identifier les appelants est restreinte par le manque d'informations utiles, disponibles immédiatement, lorsqu'un appel 9-1-1 sans fil est reçu par un CASP.

21-The ALLIANCE notes that within the PSAP environment we have been experiencing the shift from wireline technologies to wireless technology at an alarming pace. Currently 60% of all 9-1-1 calls originate from a wireless device often located inside a building. Within our PSAP environment the ability to manage and process information we receive from these devices is not comparable to volume and speed with which this industry is growing and changing. Our ability to locate and identify callers is hampered by the lack of useful information that is readily available when a wireless 9-1-1 call is received in the PSAP from these devices.

22-Tandis que le service sans fil Phase 2 a fourni des informations sur la localisation, l'exactitude et la validité de ces données ne sont pas toujours utiles en zone urbaine où la donnée d'élévation est requise pour la localisation des appelants dans les tours à bureaux ou les complexes résidentiels.

22-While Wireless Phase 2 service has provided some location information, the accuracy and validity of that data is not always useful particularly in an urban environment where elevation data is critical to the location of callers who mainly reside in high density, multiple level structures.

23-Le fait de recevoir des renseignements sur l'appelant en même temps que les données de la phase 2 permettra d'accroître grandement notre capacité à préciser la localisation d'une urgence qui se situe à proximité des coordonnées de l'abonné sans fil.

23-Receiving the subscriber data at the same time with the WP2 data would greatly increase our ability to narrow down the location of an emergency in those instances where the event is occurring in proximity to the provided subscriber data.

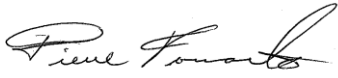
24-En l'absence de ces renseignements sur l'abonné, les CASP doivent identifier le fournisseur, le contacter, répondre à ses questions, puis attendre qu'il trouve les informations, avant même de déterminer si lesdites informations sont utiles. De plus, les centres de soutien 24/7 des fournisseurs ont récemment adopté un processus de validation des plus rigou-

24-Without that subscriber data, PSAPs spend vital time locating the correct service provider, calling the provider, being questioned by the provider, and waiting while the provider locates the information, before we can determine if the information is even useful. Moreover, the providers' 24/7 support centres adopted recently a more stringent validation process that

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>reux, qui prolonge le délai pour les CASP avant d'obtenir les informations requises pour le traitement des appels d'urgence.</p> <p>25-Dans tous les cas, lorsqu'un appel d'urgence sans fil est transmis à un CASP et que nous sommes incapables d'obtenir les informations auprès de l'appelant, les renseignements sur l'abonné sont requis pour poser les gestes nécessaires. On ne doit pas négliger l'importance de disposer de ces informations rapidement, lorsque chaque seconde compte.</p> <p>26-Les attentes du public, en matière d'appels d'urgence sont simples : <b>EFFICACITÉ, RAPIDITÉ ET FIABILITÉ.</b></p> <p>27-En conclusion, l'ALLIANCE demande au Conseil d'autoriser le GTSU et les parties intéressées à procéder à cette importante activité d'exploration des technologies visant la transmission en temps réel de renseignements supplémentaires (adresse de facturation ou autre adresse de service fourni par l'abonné) aux CASP canadiens.</p> <p>28-Cette initiative a le potentiel d'améliorer la gestion et la réponse aux appels d'urgence pour tous les intervenants en réduisant le temps de réponse ou des interventions, et en limitant le nombre d'appels d'assistance plus complexes aux lignes 24/7 des FSSF, tenant compte du volume accru du nombre d'appels d'urgence 9-1-1 en provenance des appareils sans fil.</p> <p>29-Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos salutations les plus distinguées et vous assurons de notre entière collaboration.</p> | <p>lengthen the delay for the PSAP to secure access to information required to process the emergency calls.</p> <p>25-In all instances when an emergency wireless call is placed to a PSAP where we are unable to gain information from the caller, the subscriber information is required in order to evaluate a plan of action for that emergency call. The benefit of timely information cannot be discounted when at those times every second counts.</p> <p>26-The public expectations for the emergency calls are simple : <b>EFFICIENCY, SPEED and RELIABILITY</b></p> <p>27-To conclude, the ALLIANCE asks the Commission to authorize the ESWG and the interested parties to proceed with this critical activity to explore technologies that could allow the real-time transmission of supplemental details (billing address or other service address provided by the subscriber) to the Canadian PSAP.</p> <p>28-This initiative has the potential to improve the emergency call management and response for all stakeholders by reducing the response or intervention time and limiting the number of laborious assistance requests to the WSPs' 24/7 lines, in particular due to the growing emergency 9-1-1 call volumes originating from a wireless service.</p> <p>29-Please accept Mr. Secretary General, the expression of our most distinguished salutations and rest assured of our entire collaboration.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Pour l'ALLIANCE,



Pierre FOUCAULT

Chef de section, Formation et information  
policière

Service de police de la Ville de Montréal  
avec

Agence municipale de financement et  
de développement des centres d'urgence  
9-1-1 du Québec

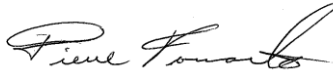
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) G1V 4T2

[info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

Téléphone : 418 653-3911

Télécopieur : 418 653-6198

For the ALLIANCE,



Pierre FOUCAULT

Head section, Police information and  
training

Service de police de la Ville de Montréal  
with

Agence municipale de financement et  
de développement des centres d'urgence  
9-1-1 du Québec

2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Quebec City (Quebec) G1V 4T2

[info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

Phone: 418 653-3911

Fax: 418 653-6198

Cc.:

Joan K Mahoney [[Joan.Mahoney@novascotia.ca](mailto:Joan.Mahoney@novascotia.ca)]

Diane B. Pelletier [[Diane.B.Pelletier@gnb.ca](mailto:Diane.B.Pelletier@gnb.ca)]

Pat Kelly [[pjkelly@gov.pe.ca](mailto:pjkelly@gov.pe.ca)]

Serge Allen [[sallen@agence911.org](mailto:sallen@agence911.org)]

Pierre Foucault [[pierre.foucault@spvm.qc.ca](mailto:pierre.foucault@spvm.qc.ca)]

Daniel Veilleux [[daniel.veilleux@CAUCA.ca](mailto:daniel.veilleux@CAUCA.ca)]

Tracy Finn [[Tracy.Finn@torontopolice.on.ca](mailto:Tracy.Finn@torontopolice.on.ca)]

Helen Chasty [[Helen.Chasty@peelpolice.ca](mailto:Helen.Chasty@peelpolice.ca)]

Nancy Banks [[nancybanks911@gmail.com](mailto:nancybanks911@gmail.com)]

Cindy Kirby [[CKirby@winnipeg.ca](mailto:CKirby@winnipeg.ca)]

Ross Robinson [[r.robinson@brandon.ca](mailto:r.robinson@brandon.ca)]

Charlene Luskey [[Charlene.Luskey@gov.sk.ca](mailto:Charlene.Luskey@gov.sk.ca)]

Bridget Witkowski [[bridget.witkowski@gov.sk.ca](mailto:bridget.witkowski@gov.sk.ca)]

Chris Kearns [[Chris.Kearns@lethbridge.ca](mailto:Chris.Kearns@lethbridge.ca)]

Magni Magnason [[magni.magnason@calgary.ca](mailto:magni.magnason@calgary.ca)]

Ryan Lawson [[ryan.lawson@ecomm911.ca](mailto:ryan.lawson@ecomm911.ca)]

Chris Kellett 9-1-1 [[Chris.Kellett@ESWG9-1-1.ca](mailto:Chris.Kellett@ESWG9-1-1.ca)]

Renée Doiron [[renee.doiron@crtc.gc.ca](mailto:renee.doiron@crtc.gc.ca)]

Josiane Lord [[josiane.lord@crtc.gc.ca](mailto:josiane.lord@crtc.gc.ca)]

\*\*\*\*Fin du document / End of document\*\*\*\*