



Service de l'accès et de la protection de l'information

600, rue Fullum, Suite 1.100, UO 3210
Montréal (Québec) H2K 3L6

Notre référence : 2212 495

Le 20 avril 2023

OBJET : **Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)**

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 22 décembre 2022, qui visait à obtenir les renseignements suivants :

« Depuis le 1^{er} janvier 2019, veuillez nous indiquer la liste des pannes importantes du système d'appel « 911 » de la Sûreté en indiquant, pour chacun des événements :

- **La date de la panne ;**
- **La durée de la panne ;**
- **La nature de la panne ;**
- **Les secteurs touchés ;**
- **L'impact de la panne sur les services ;**
- **La liste des travaux proposés par la Direction des technologies et des acquisitions (DTA) afin de diversifier certaines composantes de l'architecture, d'accorder au système une stabilité accrue et de limiter au maximum la probabilité d'une nouvelle panne complète du système ;**
- **La liste des travaux effectués suite à la recommandation de la DTA en indiquant la date ;**
- **La liste des travaux à venir en indiquant un échéancier ;**
- **Les sommes investies et les investissements à venir, ventilés. »**

Vous trouverez ci-dessous un tableau faisant état des informations demandées.

Toutefois, concernant la liste des travaux, bien que deux (2) documents aient été repérés, ces derniers ne peuvent vous être communiqués, car leur divulgation aurait des incidences sur l'administration de la justice, sur la sécurité publique et aurait aussi pour effet de porter atteinte à la sécurité de l'État (art. 28, 29 et 28.1 de la Loi sur l'accès).

	Panne # 1	Panne # 2
La date de la panne	26 octobre 2021	3 novembre 2021
La durée de la panne	50 minutes	19 minutes
La nature de la panne	Après l'analyse des causes de l'arrêt de service, certains éléments de l'architecture informatique, installés en 2012, ont été identifiés comme problématiques au niveau de la disponibilité du service 911.	
Les secteurs touchés	L'ensemble des territoires desservis par la Sûreté du Québec.	
L'impact de la panne sur les services	Perte de communication 911 et 310-4141 (*4141). Lors des pannes, les centres de gestion des appels (CGA) ont contacté rapidement leurs partenaires des centres d'appels 911 pour les informer de la panne et ils ont transmis des numéros de téléphone ayant la capacité de recevoir ou de transmettre des appels. Cette procédure est mise en place rapidement lors d'une panne afin d'éviter une perte d'appel d'urgence.	
La liste des travaux proposée par la Direction des technologies et des acquisitions (DTA) afin de diversifier certaines composantes de l'architecture, d'accorder au système une stabilité accrue et de limiter au maximum la probabilité d'une nouvelle panne complète du système	À la suite de l'analyse des causes des deux pannes, des solutions pour éviter une récurrence de panne ont été identifiées relativement au routage dynamique entre le Grand Quartier Général et le site de relève en plus de procéder à l'installation d'un deuxième lien de communication entre les deux endroits.	
La liste des travaux effectués à la suite de la recommandation de la DTA en indiquant la date	La Sûreté a procédé aux acquisitions puis aux travaux afin de corriger la situation problématique.	
La liste des travaux à venir en indiquant un échéancier	Finalisation de l'installation des équipements prévue à la fin avril 2023.	
Les sommes investies et les investissements à venir, ventilés	Matériel : 122 332,00\$ (achat unique). Installation du deuxième lien de communication: 2 000,00\$ (coût unique). Frais mensuels : 1 314,00\$ (à partir du 1 ^{er} février 2023).	

Vous trouverez, ci-joint, les articles de loi mentionnés ainsi que l'avis relatif au recours en révision prévu à la section III du chapitre IV de la *Loi sur l'accès*.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

ORIGINAL SIGNÉ

Sania Cantina
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels