



**211 Implementation notice for the  
MRC Jardin de Napierville**

May 4, 2018

Issued by:

**Information and Referral Centre of Greater Montreal**

3155 Hochelaga, Suite 101  
Montreal, QC H1W 1G4

Contact Information

514 527-1388 ext. 234

Étienne Lajoie  
Outreach and Information Platforms Manager  
[etienne.lajoie@info-reference.qc.ca](mailto:etienne.lajoie@info-reference.qc.ca)

## Content

INTRODUCTION .....	3
1 - SERVICE DESCRIPTION .....	3
2 - PROPOSED 211 AREA.....	4
3 - CALL ROUTING ARRANGEMENTS .....	6
4 - CALLING VOLUME ESTIMATES .....	6
5 - 211 SERVICE PROVIDER EXPECTATION OF TELECOMMUNICATIONS SERVICES PROVIDERS.....	6
6 - PROPOSED TIMELINE .....	7
ANNEX A – LIST OF MUNICIPALITIES OF THE MRC JARDINS-DE-NAPIERVILLE .....	8
ANNEX B – RESOLUTION OF THE MRC JARDINS-DE-NAPIERVILLE .....	9
ANNEX C – LIST OF TELECOMMUNICATIONS SERVICES PROVIDERS .....	11
ANNEX D – LIST OF RATE CENTRES .....	12
ANNEX E – LIST OF REGIONAL CODES (CO CODES) .....	12

## Introduction

The Information and Referral Centre of Greater Montréal (IRCGM) is a non-profit organization founded in 1956 providing free information on community and social resources. The Centre also manages three specialized services: Referral Helpline for Seniors and two helplines available throughout the province, 24 hours a day, 7 days a week: Drugs: Help and Referral and Gambling: Help and Referral.

IRCGM mission is “helping through information”.

The funding of this project is assumed by the MRC Jardins-de-Napierville, the Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, the Ministère de la Famille du Québec and Centraide.

In 2001, the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC), in response to an application lead by United Way of Canada/Centraide Canada and Inform Canada, assigned the three-digit dialing code 211 for public access to community information and referral services throughout Canada (CRTC 2001-475 and CRTC 2008-61).

On March 14<sup>th</sup> 2018, the **MRC Jardins-de-Napierville** has approved the deployment of the 211 phone service on its (see annex B – Resolution\_0714\_001).

## 1 - Service Description

211 is a two-channel information system which consists of a 3-digit telephone line and a web service [www.211qc.ca](http://www.211qc.ca) that offers around 3500 community services. At implementation, the phone line will be open from 8 am to 6pm / 7 days (70 hours /week).

IRCGM is the only 211 contact center for the CMM and already provides 211 service for the Greater Montreal area and the MRC de l'Assomption and the MRC Vaudreuil-Soulanges. It is the second Centre in the Québec Province to provide 211 service, after the *Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière Appalaches*, which provide 211 in the following regions: Capitale-Nationale, Chaudières-Appalaches and MRC Haute-Yamaska.

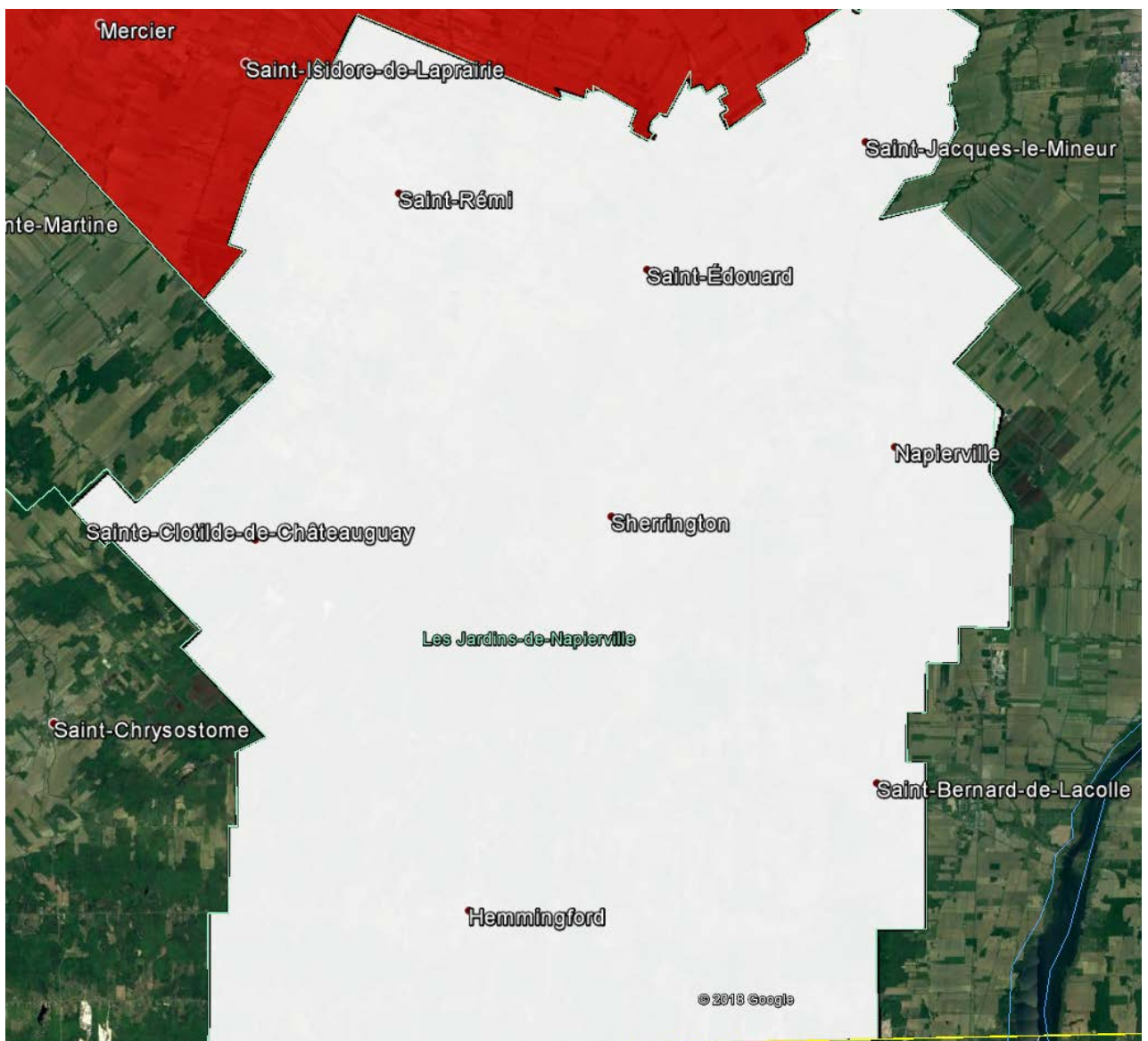
Underlying the provision of information and referral services are two core business processes: call centre operations and data base management. 211's core services include: information and referral, quality control and follow up, Internet service, community crisis response and data provision.

## 2 - Proposed 211 area

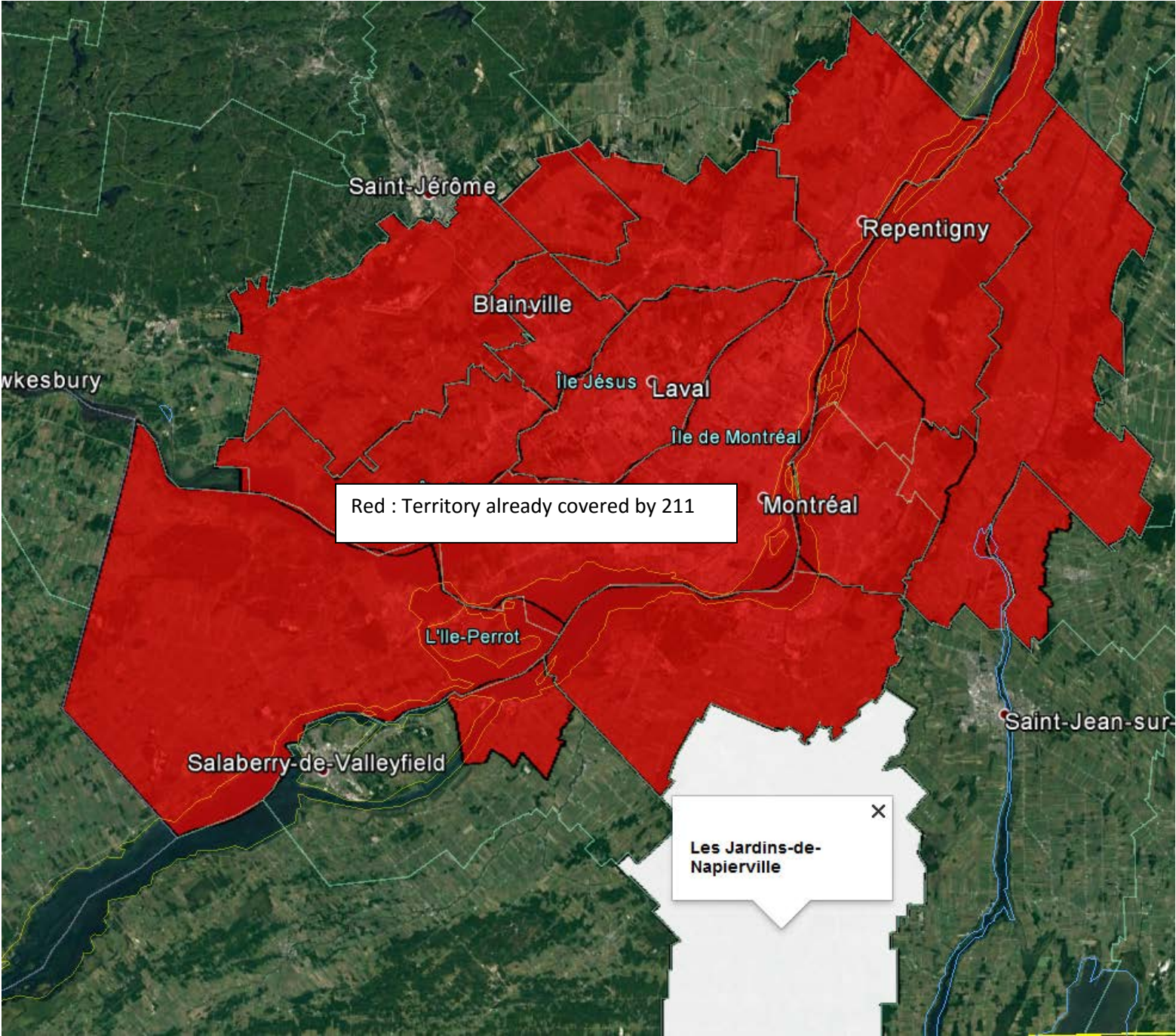
At implementation, the IRCGM will cover the area of the MRC Jardins-de-Napierville, QC, which is composed of 11 municipalities. A list of all the 11 municipalities is in annex A. The proposed area's NPA numbers (area code) start with 450 and 579 (but only in part for the 450 and 579 area codes). A list of all the NXX central office codes (co codes) within the NPA 450 and 579 of the area are included in the annex E. You will see that there are 3 rate centers (a list of the rate centers is in annex D)

The wireless area of the MRC Jardins-de-Napierville also needs to be covered by the 211.

### Map of the MRC Jardins-de-Napierville



Map of 211 Greater Montreal



### 3 - Call routing Arrangements

In the MRC Jardins-de-Napierville, all calls must be routed to the number 514 787-3598 or the toll free number 1 844-387-3598.

#### Information and Referral Centre of Greater Montréal

514 787-3598 / 1 844-387-3598  
3155 Hochelaga street, suite 101  
Montreal, Quebec H1W 1G4

### 4 - Calling Volume Estimates

The table below provides an estimate of the anticipated annual call volumes expected.

Years	2019	2020	2021	2022	2023
Estimated Call Volume	275	412	550	687	825

### 5 - 211 Service Provider Expectation of Telecommunications Services Providers

- TSPs will permit callers in the MRC Jardins-de-Napierville to dial 211. These calls all route to the 7 digits number (514 787-3598) or the toll free number (1-844-387-3598) of the Information and Referral Centre of Greater Montreal call center.
- TSPs will work with Mobiles Virtual Network Operators (MVNOs) and the resellers, to ensure that the calls are routed correctly.
- TSPs will work with the appropriate cellular provider in the MRC Jardins-de-Napierville to ensure that the calls are routed correctly.
- TSPs will work with IRCGM to ensure that the 211 Launch/Rollout schedule is adhered to.

## **6 - Proposed timeline**

Step 1: Initial contact / Conference Call – May 21, 2018

Step 2: Rollout of switching – May 21 , 2018 to September 30, 2018

Step 3: Proposed soft launch date – October 1, 2018

Step 4: Proposed Public launch date – November 1, 2018

**Annex A – List of Municipalities of the MRC Jardins-de-Napierville**

Saint-Bernard-de-Lacolle	Hemmingford (ville)	Hemmingford (canton)	Sainte-Clotilde
Saint-Patrice-de-Sherrington	Napierville	Saint-Cyprien-de-Napierville	Saint-Jacques-le-Mineur
Saint-Édouard	Saint-Michel	Saint-Rémi	





# M R C JARDINS-DE-NAPIERVILLE

- Extrait des minutes d'une séance ordinaire du Conseil de la Municipalité régionale de comté des Jardins-de-Napierville tenue à l'Édifice du Comté, mercredi le 14e jour du mois de mars 2018 à 20 heures, et à laquelle étaient présents :
  - Monsieur Yves Boyer, maire
  - Monsieur Jean Cheney, maire
  - Sylvie Gagnon-Breton, mairesse
  - Monsieur Ronald Lécuyer, maire
  - Madame Lise Sauriol, mairesse
  - Monsieur André Chenail, maire
  - Monsieur Robert Duteau, maire
  - Monsieur Jean-Guy Hamelin, maire
  - Madame Chantale Pelletier, mairesse
  - Monsieur Drew Somerville, maire

Le conseil de la Municipalité régionale de comté siégeant avec quorum sous la présidence de Monsieur Paul Viau, maire et préfet.

Madame Nicole Inkel, directrice générale et secrétaire-trésorière, était présente.

Résolution : 2018-03-40

## LES SERVICES DU 211 AUTORISATION DE SIGNATURE D'ENTENTE

Considérant que le CRGM est un organisme à but non lucratif participant aux activités du réseau pan canadien 211 et inscrit au processus de certification de ce dernier et répond aux exigences règlementaires des autorités compétentes;

Considérant que la MRC a donné son approbation afin que le CRGM puisse opérer un 211 sur son territoire, le tout conformément aux exigences règlementaires des autorités compétentes;

Considérant que la MRC désire s'assurer que les citoyens qui ont des besoins particuliers à l'égard de certains services ou besoins fondamentaux puissent être informés des ressources sociocommunautaires disponibles pour son territoire;

Considérant que la MRC désire connaître l'état des besoins et enjeux liés au développement des communautés;

Considérant qu'il est dans la mission du CRGM de :

- Informer les personnes et les groupes sur les services et programmes sociocommunautaires existants grâce à son service d'information et de référence;
- Développer et maintenir une banque de données à jour couvrant l'ensemble des ressources sociocommunautaires;
- Référer les personnes et les groupes à l'organisme du milieu capable de répondre à leurs besoins particuliers et communiquer, au besoin, avec les organismes pour faciliter les démarches des clients et connaître les suites à donner aux demandes de service;
- Recueillir les données sur les besoins exprimés par la population, les transmettre aux organismes de coordination et de planification, privés et publics et collaborer avec ceux-ci en vue d'améliorer les services d'aide à la population;
- Publier des répertoires de services sociocommunautaires;

Considérant que la MRC est responsable de l'aménagement de son territoire laquelle a un impact direct sur les milieux de vie, et qu'elle souhaite offrir un service de référence et d'appel aux personnes vivant certaines difficultés;

**R  
é  
s  
o  
l  
u  
t  
i  
o  
n**



**M R C**  
**JARDINS-DE-NAPIERVILLE**

---

Par conséquent, il est proposé par M. André Chenail, appuyé par Mme Sylvie Gagnon-Breton et résolu unanimement :

QUE la MRC des Jardins-de-Napierville autorise le préfet et la directrice générale à signer l'entente avec le Centre de référence du Grand Montréal (CRGM) qui a pour objet de soutenir financièrement le CRGM pour l'implantation dans la MRC des Jardins-de-Napierville d'un service «211» le tout dans le respect des compétences, des mesures, des normes et des programmes en vigueur.

**R  
é  
s  
o  
l  
u  
t  
i  
o  
n**

Paul Viau, Préfet  
 Nicole Inkel, Directrice générale et  
 Secrétaire-trésorière

**ADOPTÉ**

Copie Certifiée Conforme  
 À Saint-Michel, Québec

  
 Nicole Inkel  
 Directrice générale et  
 Secrétaire-trésorière

**Annex C – List of Telecommunications Services Providers**

	<b>Company</b>
1	9163-7918 Quebec Inc (dba CoopTel)
2	Bell Canada- Bell Mobility
3	Comwave Networks
4	ISP Telecom
5	Rogers Communications Canada Inc. (Wireless) -
6	TELUS Mobility /TELUS Quebec
7	Videotron General Partnership

### Annex D – List of Rate Centres

Hemmingford
Napierville
Saint-Remi

### Annex E – List of Regional Codes (Co Codes)

NPA	CO Code (NXX)	Company	OCN	Status
579	434	9163-7918 Quebec Inc (dba CoopTel)	818D	In Service
450	247	Bell Canada	8050	In Service
450	245	Bell Canada	8050	In Service
450	454	Bell Canada	8050	In Service
450	481	Comwave Networks	160G	In Service
450	570	ISP Telecom	4727	In Service
450	301	ISP Telecom	4727	In Service
579	299	TELUS Quebec	2243	Assigned
450	636	Videotron Ltd.	8306	In Service
450	615	Videotron Ltd.	8306	In Service
450	992	Videotron Ltd.	8306	In Service