

## Document descriptif du service 8-1-1 pour l'ensemble du Québec

Juillet 2026

Émis par:

**Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Personne-ressource

Marcos C. Prados

Coordonnateur / Directeur-Adjoint (par intérim)  
Direction générale adjointe des licences et des actifs informationnels (DGALSI)  
Direction générale des technologies de l'information (DGTI)  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
Marcos.prado@sante.quebec  
581-991-2700

Document rédigé par  
Patrick Lessard – **Bell**  
mis à jour par Joé St-Germain – **Bell**



# Table des Matières

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Description du projet .....</b>                                               | <b>4</b>  |
| Historique du projet Info-Santé 8-1-1 .....                                         | 5         |
| <b>2. Objet du document.....</b>                                                    | <b>6</b>  |
| <b>3. Territoire de service d'Info-Santé 8-1-1.....</b>                             | <b>7</b>  |
| <b>4. Acheminement du numéro 8-1-1 par les opérateurs .....</b>                     | <b>8</b>  |
| Particularité des réseaux de téléphonie mobile cellulaire .....                     | 9         |
| Particularité pour les régions nordiques .....                                      | 9         |
| Note spéciale pour les fournisseurs de téléphone mobile pour ces cinq secteurs..... | 11        |
| <b>5. Estimation du volume d'appels .....</b>                                       | <b>13</b> |
| <b>6. Échéancier.....</b>                                                           | <b>14</b> |
| <b>7. Contact.....</b>                                                              | <b>14</b> |
| MSSS .....                                                                          | 14        |
| Représentants du MSSS et intégrateur .....                                          | 14        |
| <b>8. Lettre d'attestation du représentant et intégrateur du MSSS .....</b>         | <b>15</b> |

## **1. Description du projet**

Le service Info-Santé 8-1-1 a été lancé en 2008, au Québec. Il s'agit d'un service téléphonique gratuit et confidentiel permettant aux résidents du Québec de parler à une ou un professionnel(le) de la santé en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ces professionnels peuvent fournir des conseils de santé généraux, des informations sur les ressources locales de santé et des conseils sur la gestion de la santé à domicile. Ce service vise à aider les Québécois à prendre des décisions éclairées sur leur santé et à faciliter l'accès aux soins de santé appropriés.

## Historique du projet Info-Santé 8-1-1

**2005** - Décision du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de consolider les services régionaux Info-Santé / CLSC, d'élargir l'offre de services et de relier les sites.

**2005** - Décision du CRTC 2005-39 concernant une demande de services 8-1-1.

**2006** - Phase de mise en œuvre :

- Projet pilote d'activation du code 8-1-1 dans la région 04 (Mauricie et Centre-du-Québec) en novembre 2006;
- Évaluation des impacts de l'utilisation du code 8-1-1;
- Ajustements du réseau de santé avant l'activation de régions supplémentaires;
- Préparation de tables de routage pour des régions supplémentaires.

**2008** - Phase de mise en œuvre (suite) :

- Lancement officiel, le 20 mai 2008, pour 15 régions sociosanitaires du Québec sauf dans les régions du Grand-Nord (Terres-Cries-de-la-Baie-James) et du Nunavut.

**2020** - Phase de mise en œuvre (suite) :

- Implanter le service 8-1-1 dans la région sociosanitaire 18 Territoire du Grand-Nord (Terres-Cries-de-la-Baie-James).

**2023** - Phase de mise en œuvre (suite) :

- Implanter 8-1-1 dans la région sociosanitaire 17 (Nunavik).

**2024** - Réédition du document descriptif général du service d'Info-Santé.

**2026** - Changements mineurs.

- Modification de la région sociosanitaire de la communauté d'Opitciwan.
- Mise à jour de la carte des régions sociosanitaires du Québec.
- Ajout de 320 nouveaux NPA-NXX.
- Contacts chez Bell Canada.

## **2. Objet du document**

Depuis 2023, dans la foulée de l'ouverture du service 8-1-1 pour la région du Nunavik et d'une initiative pour améliorer la couverture du service pour les régions nordiques, le MSSS et son représentant intégrateur Bell ont constaté que ce document descriptif général du réseau d'Info-Santé – Québec 8-1-1 n'apparaissait pas dans la section : « Plans et avis de mise en œuvre de la N11 » du site de l'administrateur de la numérotation canadienne (CNAC.CA).

Alors, le MSSS a mandaté son représentant Bell de rééditer son document et de le déposer sur le site du CNAC afin qu'il soit disponible pour fins de références chez les fournisseurs de téléphonie canadiens.

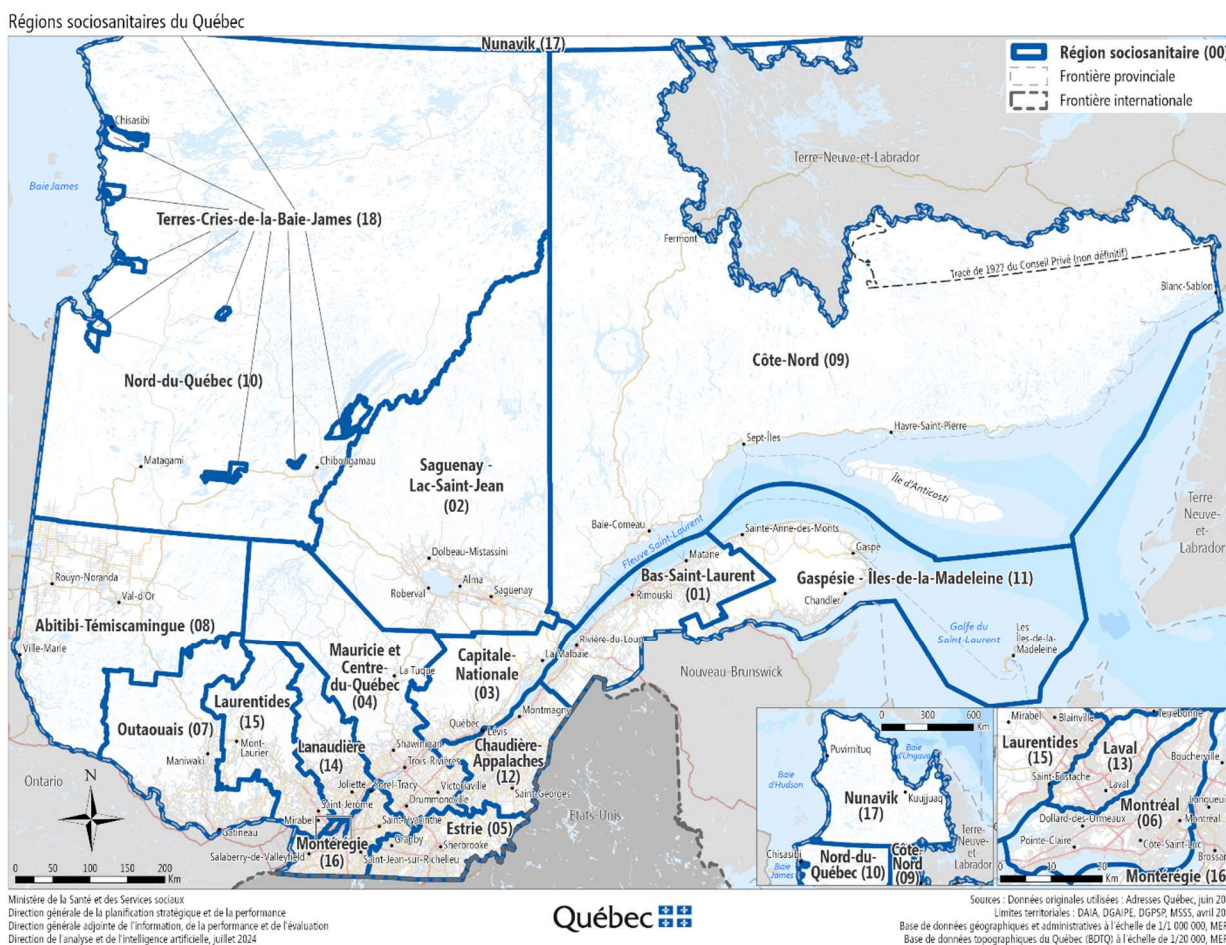
Cependant, de par sa position de fournisseur de téléphonie titulaire au Québec (ELST) ainsi qu'en tant que représentant du MSSS pour son réseau 8-1-1 Info-Santé depuis 2008, Bell avait déjà transmis à l'époque les demandes de configurations pour les numéros de conversion 8-1-1 avec chacun des fournisseurs de téléphonie filaire et mobile du Québec.

Nous recommandons à chaque fournisseur de revalider ses configurations à partir des informations communiquées dans ce document. D'ailleurs, un changement de routage lié à la communauté d'Opitciwan doit être effectué au niveau de sa tour cellulaire.

### 3. Territoire de service d'Info-Santé 8-1-1

Le service d'Info-Santé 8-1-1 du MSSS est disponible dans l'ensemble de la province de Québec.

Voici la carte des régions sociosanitaires du Québec.



Cette carte est également disponible sur le site Web du MSSS :

[https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/statistiques/cartes/Carte\\_RSS\\_du\\_Quebec\\_2024.png](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/statistiques/cartes/Carte_RSS_du_Quebec_2024.png)

Le détail de chacune des régions sociosanitaires est disponible sur le site web du MSSS :

<https://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/regions-sociosanitaires-du-quebec/>

Lorsque l'utilisateur compose le 8-1-1 et qu'il est transféré dans le système de centre d'appel d'Info-Santé 8-1-1, il obtient plusieurs options qui lui sont présentées dans les menus vocaux de la réponse vocale interactive (RVI) en fonction des services qui sont offerts dans sa région :

- Service Info-Santé
- Service Info-Social (pour les régions où ce service est disponible)
- Guichet d'accès première ligne (GAP)

## 4. Acheminement du numéro 8-1-1 par les opérateurs

Lors de l'établissement du réseau d'Info-Santé 8-1-1, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) a décidé d'établir un centre d'appel 8-1-1 régional dans la majorité des régions sociosanitaires du Québec et il a prévu un numéro de conversion spécifique pour chacune des régions.

Les fournisseurs de services de télécommunications (FST) doivent acheminer les appels au 8-1-1 en fonction de chaque circonscription téléphonique vers le numéro de conversion 8-1-1 relatif à sa région sociosanitaire. Le découpage de l'aiguillage des appels se fait en fonction de l'indicatif régional et de l'indicatif local (NPA-NXX).

Lors d'un éventuel ajout de NPA-NXX par le CRTC & CNAC dans une circonscription, chaque opérateur téléphonique devra l'aiguiller vers le même numéro de conversion correspondant à sa circonscription existante.

Voici la liste de numéros de conversion 8-1-1 pour chacune des régions sociosanitaires :

| Région | Nom de la Région                           | # conversion (8-1-1) |
|--------|--------------------------------------------|----------------------|
| 1      | Bas-Saint-Laurent                          | 1-800-720-2572       |
| 2      | Saguenay—Lac-Saint-Jean                    | 1-800-790-2477       |
| 3      | Capitale-Nationale                         | 1-800-718-4636       |
| 4      | Mauricie et Centre-du-Québec               | 1-877-655-0555       |
| 4-A    | Mauricie et Centre-du-Québec (Opiticiwan)  | 1-800-790-2477       |
| 5      | Estrie                                     | 1-866-560-5149       |
| 6      | Montréal                                   | 514-521-2100         |
| 7      | Outaouais                                  | 1-866-567-4036       |
| 8      | Abitibi-Témiscamingue                      | 1-866-381-0326       |
| 9      | Côte-Nord                                  | 1-800-400-2572       |
| 10     | Nord-du-Québec                             | 1-888-890-6135       |
| 10-A   | Nord-du-Québec (Chapais et Oujé-Bougoumou) | 1-844-890-6214       |
| 10-B   | Nord-du-Québec (Radisson et Chisasibi)     | 1-855-890-6229       |
| 11     | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine              | 1-866-808-2572       |
| 12     | Chaudière-Appalaches                       | 1-877-666-5080       |
| 13     | Laval                                      | 450-668-1541         |
| 14     | Lanaudière                                 | 1-888-256-0404       |
| 15     | Laurentides                                | 1-800-361-3977       |
| 16     | Montréal                                   | 1-800-730-3775       |
| 17     | Nunavik                                    | 1-855-390-1399       |
| 18     | Terres-Cries-de-la-Baie-James              | 1 888-273-3811       |



Le chiffrier suivant présente la liste des NPA-NXX du Québec avec l'appartenance vers leur région sociosanitaire.



## Liste NPA NXX Régions 811 FR.xlsx

### Particularité des réseaux de téléphonie mobile cellulaire

Les numéros de conversion pour les services N11 sont configurés manuellement dans les tours cellulaires des fournisseurs de téléphonie mobile. Cela permet que les usagers, en déplacement (itinérance) dans une autre région, soient dirigés vers le centre d'appel d'Info-Santé de la région où ils se retrouvent.

Pour illustrer la manière dont les appels de services publics sont acheminés en situation d'itinérance provinciale, voici le scénario de routage :

| Étape | Phase                       | Description                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Initiation de l'appel       | Un abonné mobile détenteur d'un numéro de Montréal compose le 8-1-1 alors qu'il se déplace dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue.                                                                                                                               |
| 2     | Interception et redirection | La tour de télécommunication locale desservant la zone où se trouve l'utilisateur intercepte l'appel. Plutôt que de le rediriger vers sa région d'origine (Montréal), elle réachemine dynamiquement l'appel vers le numéro de conversion régional : 1-866-381-0326. |
| 3     | Prise en charge locale      | L'appelant est mis en relation de manière transparente avec un agent d'Info-Santé / Info-Social affecté à la région de l'Abitibi-Témiscamingue.                                                                                                                     |

Ainsi, le routage du réseau mobile est configuré pour prioriser la localisation géographique réelle de l'utilisateur plutôt que l'indicatif régional de son numéro de téléphone. Ce mécanisme garantit que l'appelant est systématiquement pris en charge par les ressources du réseau de santé locales à sa position physique.

## Particularité pour les régions nordiques

Lors de l'implantation du service 8-1-1 dans les régions sociosanitaires 18 (Terres-Cries-de-la-Baie-James) et 17 (Nunavik) le représentant du MSSS (Bell) a publié des documents spécifiques pour ces deux (2) nouvelles régions en 2020 et 2023.

L'ouverture du service dans ces régions a suscité de l'intérêt dans la population, notamment, pour l'amélioration de la couverture dans la région 10 (Nord-du-Québec) et la région 18 (Terres-Cries-de-la-Baie-James) où nous avons constaté que certaines circonscriptions téléphoniques (et NPA NXX) sont partagées entre ces deux (2) régions.

Ainsi, des exceptions ont été appliquées pour les deux (2) secteurs suivants :

1. Les NPA-NXX: 418745, 581432, 581972 sont réservés à la circonscription téléphonique de « Chapais » qui appartient à la région 10 (Nord du Québec), mais cette dernière couvre également la communauté Crie d'Oujé-Bougoumou qui appartient à la région 18 (Terres-Cries-de-la-Baie-James). C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il y a un numéro de conversion spécifique pour ce secteur dans la liste des numéros de conversion.
2. Les NPA-NXX: 819855, 873365, 373961 sont réservés à la circonscription téléphonique de Chisasibi qui appartient à la région 18 (Terres-Cries-de-la-Baie-James), mais qui est desservie par la même centrale téléphonique (Télébec) que la circonscription de Radisson qui appartient à la région 10. Cette particularité a nécessité à l'intégrateur (Bell) à réserver un numéro de conversion spécifique pour ce secteur dans le tableau de la liste des numéros de conversion.

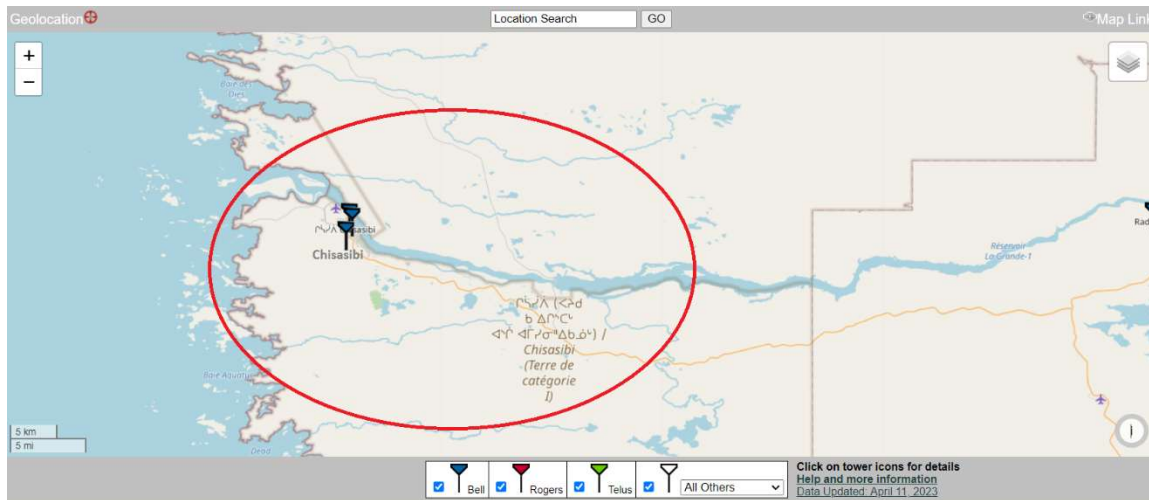
Ces deux (2) numéros de conversion particuliers ont été montés vers une réponse vocale interactive (RVI) spéciale qui permet aux usagers de choisir le service 8-1-1 dans la région 10 ou 18 qu'ils désirent rejoindre et dans la langue souhaitée : française, crie ou anglaise.

Une dernière exception est prévue pour le NPA-NXX 819974, lequel est réservé à la circonscription téléphonique d'Opitciwan. Bien que cette communauté appartienne à la région administrative 4 (Mauricie et Centre du Québec), elle doit être desservie par la centrale de la région 2 (Saguenay – Lac-Saint-Jean).

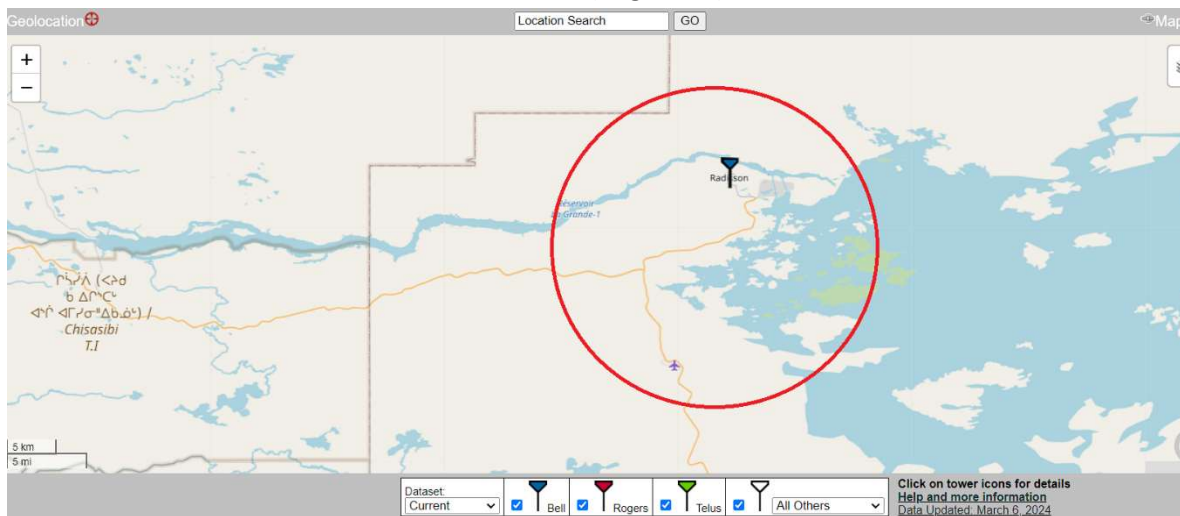
## **Note spéciale pour les fournisseurs de téléphone mobile pour ces cinq secteurs**

Nous avons avisé les fournisseurs de téléphonie mobile dans ces régions qu'ils pouvaient utiliser la flexibilité de configuration dans leurs tours cellulaires qui leur permet de configurer directement le bon numéro de conversion finale pour chacune de ces communautés sans être obligés de passer par la RVI spéciale décrite ci-dessous, comme les fournisseurs de téléphonie filaire.

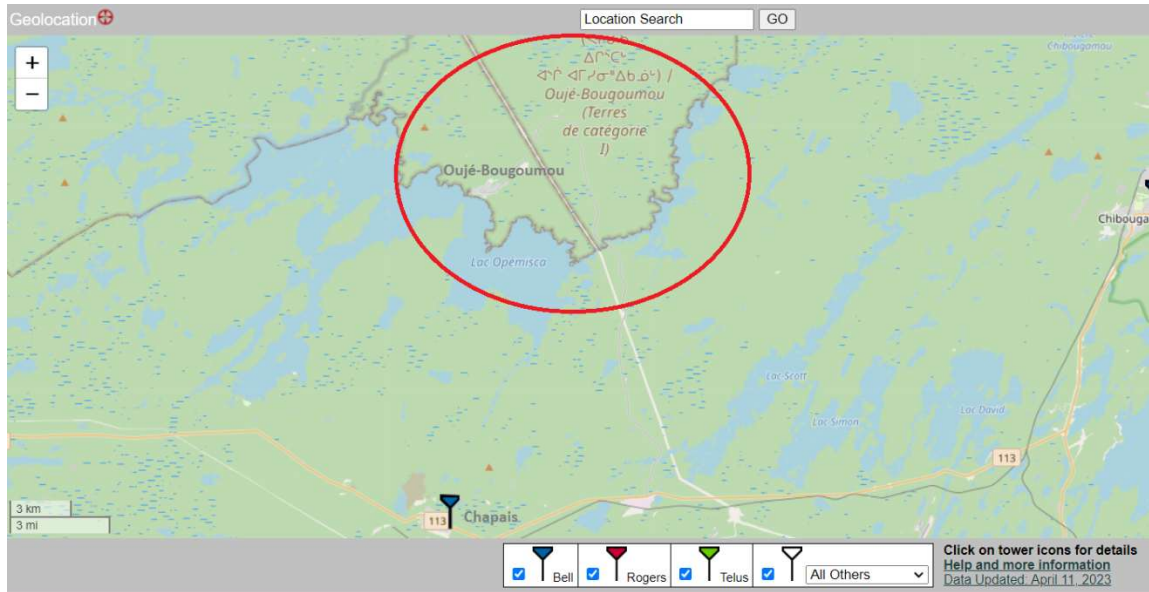
Secteur : Chisasibi = Conversion : 1 888-273-38-1-1 (Région 18)



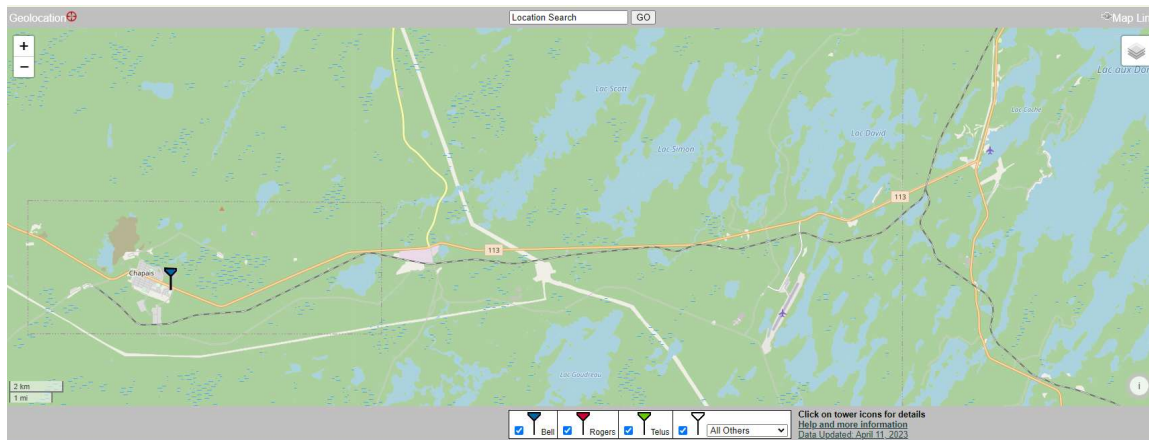
Secteur Radisson = Conversion : 1-888-890-6135 (Région 10)



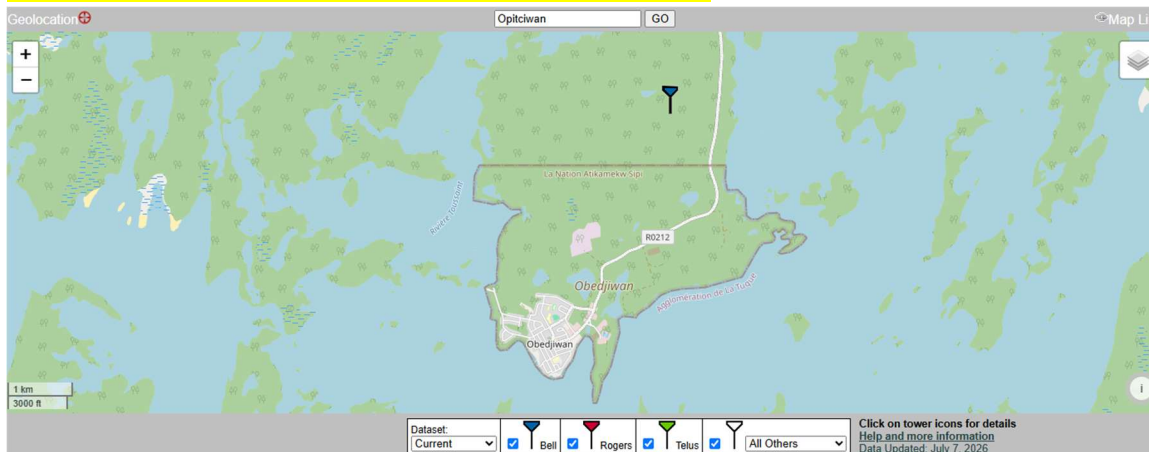
Secteur : Oujé-Bougoumou = Conversion : 1 888-273-38-1-1 (Région 18)



Secteur : Chapais et le long de la route # 113 = Conversion : 1-888-890-6135 (Région 10)



Secteur: Opitciwan = Conversion : 1-800-790-2477 (Région 2)



## 5. Estimation du volume d'appels

À titre informatif, le tableau ci-dessous indique les volumes d'appels reçus pour chacune des régions durant le mois le plus achalandé de 2023 (octobre).

Ces statistiques sont issues du système téléphonique d'Info-Santé du MSSS et représente l'ensemble des appels en provenance des tous les fournisseurs de téléphonie.

| Région | Nom de la Région                           | Nombre d'appels<br>(oct. 2023) |
|--------|--------------------------------------------|--------------------------------|
| 1      | Bas-Saint-Laurent                          | 2 759                          |
| 2      | Saguenay—Lac-Saint-Jean                    | 5 562                          |
| 3      | Capitale-Nationale                         | 21 934                         |
| 4      | Mauricie et Centre-du-Québec               | 12 385                         |
| 5      | Estrie                                     | 7 981                          |
| 6      | Montréal                                   | 50 683                         |
| 7      | Outaouais                                  | 8 613                          |
| 8      | Abitibi-Témiscamingue                      | 1 058                          |
| 9      | Côte-Nord                                  | 233                            |
| 10     | Nord-du-Québec                             | 820                            |
| 10     | Nord-du-Québec (Chapais et Oujé-Bougoumou) | 2                              |
| 10     | Nord-du-Québec (Radisson et Chisasibi)     | 1                              |
| 11     | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine              | 898                            |
| 12     | Chaudière-Appalaches                       | 7 319                          |
| 13     | Laval                                      | 6 708                          |
| 14     | Lanaudière                                 | 9 110                          |
| 15     | Laurentides                                | 13 083                         |
| 16     | Montréal                                   | 23 733                         |
| 17     | Nunavik                                    | 37                             |
| 18     | Terres-Cries-de-la-Baie-James              | 23                             |
|        | Total                                      | 172 942                        |

## **6. Échéancier**

Conformément à cet avis descriptif du fonctionnement du système d'Info-Santé 8-1-1 du MSSS, tous les fournisseurs de services de télécommunications opérant au Québec sont priés de revalider les numéros de conversion existants dans leurs réseaux pour acheminer les appels 8-1-1 vers les points de terminaison appropriés, d'ici le **1<sup>er</sup> octobre 2026**.

## **7. Contact**

### **MSSS**

M. Marcos C. Prado  
Coordonnateur / Directeur-adjoint (par intérim)  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux  
Direction générale des technologies de l'information (DGTI)  
Tel. : (581) 991-2700  
[Marcos.prado@sante.quebec](mailto:Marcos.prado@sante.quebec)

### **Représentants du MSSS et intégrateur**

M. Joé St-Germain  
Architecte de comptes  
Bell Marchés Affaires  
Tel. : 514 786-6023  
[Joe.st-germain@bell.ca](mailto:Joe.st-germain@bell.ca)

M. Jean-Michel Fornaciari  
Gestionnaire de comptes principaux – Livraison service clients  
Bell Marché Affaires  
Tél. : 514 917-3535  
[jean-michel.fornaciari@bell.ca](mailto:jean-michel.fornaciari@bell.ca)

## 8. Lettre d'attestation du représentant et intégrateur du MSSS



**Destinataires :** **Marie-Pier Dubé**  
Gestionnaire de comptes principal - Livraison service clients  
Senior Account Manager – Client Service Delivery (CSAM)  
Bell Marchés Affaires | Bell Business Markets  
T. 418-691-1191 / M. 418-955-6166

**Expéditeur :** **François Maillé**  
Directeur  
Direction des systèmes d'information citoyen et de santé (DSICS)  
Direction générale adjointe des systèmes d'information (DGASI)  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux  
930, Chemin Ste-Foy, 7<sup>ème</sup> étage  
Québec (Québec), G1S 2L3  
T. 581-814-9100 ext : 61118 / M. 418-951-0161

**Objet :** **Mandat à Bell Canada pour représenter le MSSS dans l'implantation du numéro 811 dans toutes les régions du Québec**

**Date :** Le 27 avril 2023

Par la présente, j'autorise Bell Canada pour représenter le Ministère de la Santé et des Services Sociaux dans l'implantation du numéro 811 dans toutes les régions du Québec

**François Maillé**  
Directeur  
Direction des systèmes d'information citoyen et de santé (DSICS)  
Direction générale adjointe des systèmes d'information (DGASI)  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux  
930, Chemin Ste-Foy, 7<sup>ème</sup> étage  
Québec (Québec), G1S 2L3  
T. 581-814-9100 ext : 61118 / M. 418-951-0161

**Personne-ressource :**  
**Marco Duguay**  
Coordonnateur d'actifs  
Direction des systèmes d'information citoyen et de santé (DSICS)  
Direction générale adjointe des systèmes d'information (DGASI)  
Ministère de la santé et des services sociaux  
405, avenue Ogilvy, 4<sup>e</sup> étage,  
Montréal (Québec) H3N 1M3  
M. 514-464-9384





## Description document for the Quebec 8-1-1 – Info Santé program.

July 2026

Issued by :

**Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec**

Contact

Marcos C. Prados

Coordonnateur / Directeur-Adjoint (par intérim)  
Direction générale adjointe des licences et des actifs informationnels (DGALSI)  
Direction générale des technologies de l'information (DGTI)  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
[Marcos.prado@sante.quebec](mailto:Marcos.prado@sante.quebec)  
581-991-2700

Written by  
Patrick Lessard – **Bell**  
Updated by Joé St-Germain – **Bell**



# Table of Contents

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Project description .....</b>                                     | <b>18</b> |
| 8-1-1 Info Santé Project History .....                                  | 19        |
| <b>2. Purpose of this document.....</b>                                 | <b>20</b> |
| <b>3. Info Santé 8-1-1 Service Territory.....</b>                       | <b>21</b> |
| <b>4. 8-1-1 number routing by the carriers.....</b>                     | <b>22</b> |
| Specificity for mobile cellular networks .....                          | 23        |
| Specificity for some northern regions .....                             | 24        |
| Special note for mobile phone providers for these 5 areas. ....         | 25        |
| <b>5. Estimated call volume .....</b>                                   | <b>27</b> |
| <b>6. Proposed Timeline .....</b>                                       | <b>28</b> |
| <b>7. Contact.....</b>                                                  | <b>28</b> |
| MSSS .....                                                              | 28        |
| MSSS Representative and integrator.....                                 | 28        |
| <b>8. MSSS Representative &amp; Integrator Attestation Letter .....</b> | <b>29</b> |

## **1. Project description**

8-1-1 Info Health in Quebec was launched in 2008. It is a free and confidential phone service that allows Quebec residents to speak to a health care professional 24/7. These professionals can provide general health information about local health resources, and advice on managing health at home. This service is intended to help Quebec citizens make advised decisions about their health and facilitate access to appropriate health care.

## **8-1-1 Info Santé Project History**

**2005** - A Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) decision to consolidate regional Info-Santé/CLSC services, broaden the service offering and link up the sites.

**2005** - CRTC decision 2005-39 regarding a request for 8-1-1 services.

**2006** - Implementation phase:

- Pilot project for activating the 8-1-1 code in Region 04 (Mauricie and Centre-du-Québec) in November 2006:
- Evaluation of the impacts of using the 8-1-1 code;
- Adjustments to the healthcare network prior to activation of additional regions;
- Preparation of routing tables for additional regions.

**2008** - Implementation phase (cont'd):

- Implement 8-1-1 in region 15 (May 2008) except for region 18 Cree communities of James Bay & Nunavik.

**2020** - Implementation phase (cont'd):

- Implement 8-1-1 in region 18 (Cree communities of James Bay)

**2023** - Implementation phase (cont'd):

- Implement 8-1-1 in region 17 (Nunavik).

**2024** - Re-issue of the Info-Santé general description document

**2026** - Minor updates

- Change of Opitciwan's socio-sanitary region.
- Update to the socio-sanitary regions' map.
- Added new entries to the NPA-NXX list.
- Bell Canada contacts.

## **2. Purpose of this document**

Since 2023, following an initiative to improve service coverage for the northern regions and the opening of 8-1-1 service for the Nunavik region, the MSSS and its integrator representative Bell have found that this general description of the Info-Santé Québec 8-1-1 network document was not appearing in the section: “N11 Implementation Plans and Notices” on the Canadian Numbering Administrator site (CNAC.CA)

Then the MSSS mandated its representative Bell to re-edit its document and file it on the Canadian Numbering Administrator (CNAC) site so that it could be available for reference with Canadian telephone & telecommunications providers.

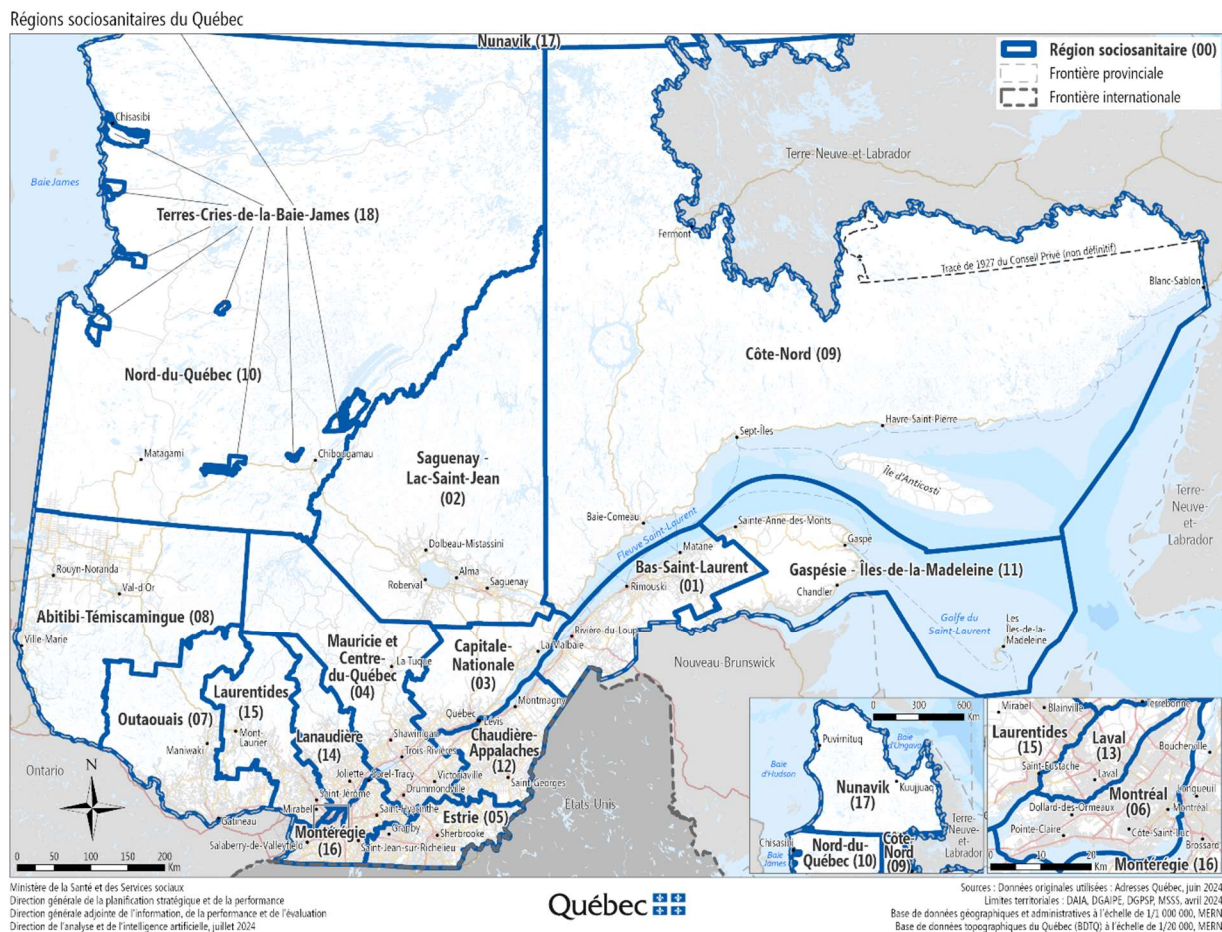
However, by being the Incumbent Local Exchange Carrier in Quebec province (ILEC) as well as the MSSS representative for its 8-1-1 Info Santé network since 2008, Bell had already submitted configuration requests for 8-1-1 conversion numbers with each of the Quebec wireline and mobile telephone providers.

We recommend that each provider revalidate its configurations based the information provided in this document, namely regarding a routing change for the Opitciwan community’s cell users.

### 3. Info Santé 8-1-1 Service Territory

MSSS 8-1-1 Info-Santé service is available throughout the province of Quebec.

Here is the map of Quebec's socio-sanitary regions.



This map is also available on the MSSS website:

[https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/statistiques/cartes/Carte\\_RSS\\_du\\_Quebec\\_2024.png](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/statistiques/cartes/Carte_RSS_du_Quebec_2024.png)

The details about each socio-sanitary region are available on the MSSS website:

<https://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/regions-sociosanitaires-du-quebec/>

When the user dials 8-1-1 and is transferred to the 8-1-1 Info Santé call centres, they get presented several options in the interactive voice response (IVR) available for their region.

- Info Santé Services
- Info Social Services (For the regions where it's available)
- Primary Care Access Point

## 4. 8-1-1 number routing by the carriers.

When creating the Info-Santé 8-1-1 network, the Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec (MSSS) decided to establish an individual regional 8-1-1 call centre in most socio-sanitary regions in Québec and planned a specific conversion number for each region.

Telecommunications Service Providers must route calls to 8-1-1 based on each telephone exchange to the 8-1-1 conversion number for their socio-sanity region. Calls are routed on area code and local code (NPA-NXX).

For the future, when CRTC & CNAC will add a new NPA-NXX to a specific local exchange each telecom provider will need to route it to existing conversion number for this local exchange.

Below is the list of 8-1-1 conversion numbers for each socio-sanitary region.

| Region | Region Name                               | # conversion (8-1-1) |
|--------|-------------------------------------------|----------------------|
| 1      | Bas-Saint-Laurent                         | 1-800-720-2572       |
| 2      | Saguenay—Lac-Saint-Jean                   | 1-800-790-2477       |
| 3      | Capitale-Nationale                        | 1-800-718-4636       |
| 4      | Mauricie et Centre-du-Québec              | 1-877-655-0555       |
| 4-A    | Mauricie et Centre-du-Québec (Opiticiwan) | 1-800-790-2477       |
| 5      | Estrie                                    | 1-866-560-5149       |
| 6      | Montréal                                  | 514-521-2100         |
| 7      | Outaouais                                 | 1-866-567-4036       |
| 8      | Abitibi-Témiscamingue                     | 1-866-381-0326       |
| 9      | Côte-Nord                                 | 1-800-400-2572       |
| 10     | Nord-du-Québec                            | 1-888-890-6135       |
| 10-A   | Nord-du-Québec (Chapais & Oujé-Bougoumou) | 1-844-890-6214       |
| 10-B   | Nord-du-Québec (Radisson & Chisasibi)     | 1-855-890-6229       |
| 11     | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine             | 1-866-808-2572       |
| 12     | Chaudière-Appalaches                      | 1-877-666-5080       |
| 13     | Laval                                     | 450-668-1541         |
| 14     | Lanaudière                                | 1-888-256-0404       |
| 15     | Laurentides                               | 1-800-361-3977       |
| 16     | Montréal                                  | 1-800-730-3775       |
| 17     | Nunavik                                   | 1-855-390-1399       |
| 18     | Terres-Cries-de-la-Baie-James             | 1 888-273-3811       |

The following spreadsheet lists all NPA-NXX in Quebec pointing to its respective socio-sanitary region.



Liste NPA NXX  
Régions 811 EN.xlsx

## Specificity for mobile cellular networks

Conversion numbers for N11 services are directly configured in each cell towers of mobile carriers. This allows the travelling mobile users in another region (in roaming mode) to be directed to the Info-Santé call centre in the region where they are located.

To illustrate how emergency and health-related calls are routed while roaming within the province, consider the following scenario:

| Step | Phase                        | Description                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Call Initiation              | A mobile user with a Montreal-based phone number dials 8-1-1 while traveling within the Abitibi-Témiscamingue region.                                                                                                                                 |
| 2    | Tower Interception & Routing | The local cellular tower servicing the user's active location intercepts the call. Rather than routing it back to the user's home region (Montreal), it dynamically redirects the call to the regional 8-1-1 landline routing number: 1-866-381-0326. |
| 3    | Local Connection             | The user is seamlessly connected to an Info-Santé / Info-Social agent dedicated to servicing the Abitibi-Témiscamingue region.                                                                                                                        |

Hence, mobile network routing is designed to prioritize geographic location over the subscriber's phone number registration. This ensures that emergency and support services are always handled by the local authority closest to the user's current physical position.

## Exceptions for some northern regions

When implementing 8-1-1 service in socio-sanitary regions 18 (Cree communities of James Bay) and 17 (Nunavik) the MSSS representative (Bell) published on CNAC web site, a specific document for each of these two new regions in 2020 and 2023.

The opening of 8-1-1 service in these areas has generated interest for improving coverage in Region 10 (Northern Quebec) and Region 18 (Cree communities of James Bay) where we have identified that some telephone exchanges (and NPA-NXX) are shared between two regions.

This is the case for the two following areas:

1. The NPA-NXX: 418745, 581432, 581972 are reserved for the local exchange of “Chapais” which belongs to Region 10 (Northern Quebec), but it also covers the Cree community of Oujé-Bougoumou which belongs to Region 18 (Cree communities of James Bay). This is why there is a specific conversion number for this area in the list of conversion numbers.
2. The NPA-NXX: 819855, 873365, 373961 are reserved for Chisasibi’s local exchange which belongs to Region 18 (Cree communities of James Bay) but is served by the same Central Office (Telebec) the Radisson Local Exchange which belongs to Region 10. This particularity required the integrator (Bell) to reserve a specific conversion number for that area in the conversion number list table.

These two specific conversion numbers have been set up to point to a special interactive voice response (IVR) that allows the users to choose for the 8-1-1 service in the regions 10 or 18 in the language they want (French, Cree or English).

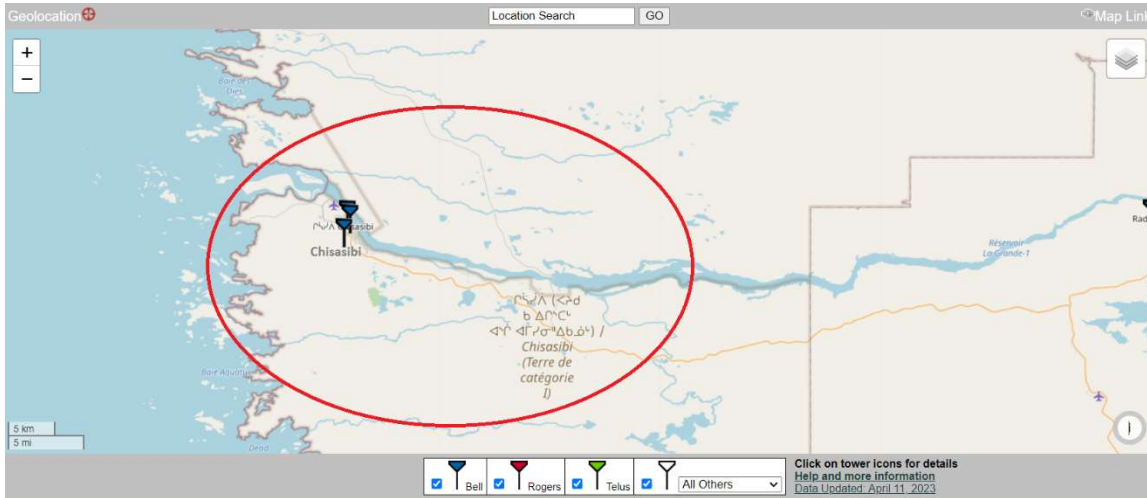
Finally, the NPA-NXX 819974 is the local exchange for the Opitciwan community and is an outlier as far as the administrative regions are built: while it officially belongs to the administrative region 4 (Mauricie et Centre du Québec), it must be part of socio-sanitary region 2 (Saguenay – Lac-Saint-Jean) since June 2026.



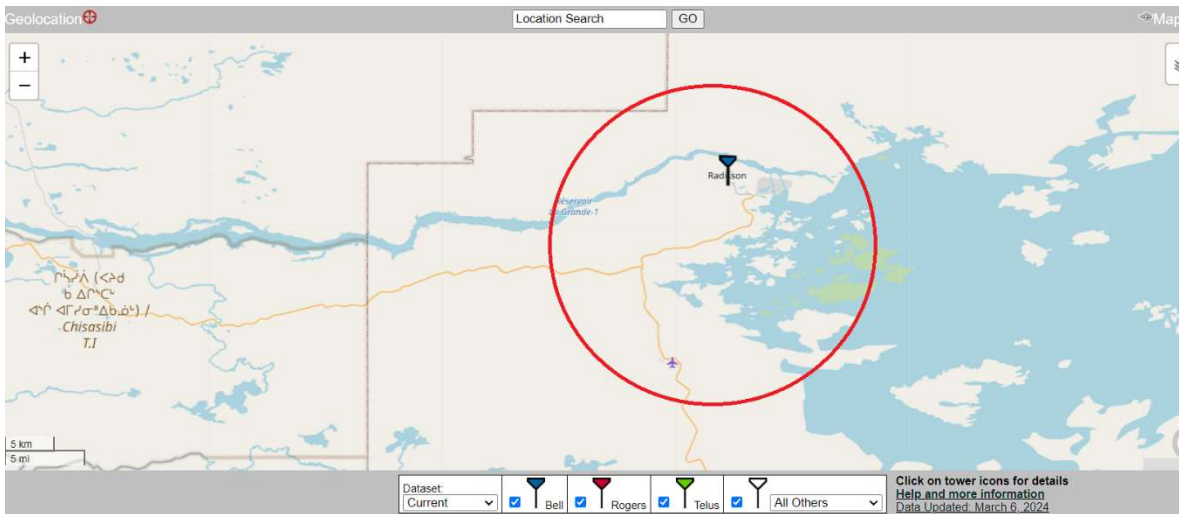
## **Special note for mobile phone providers for these 5 areas.**

We advised mobile carriers in these areas that they could use their configuration flexibility in their cell towers that allows them to directly configure the final correct conversion number for each of these communities without having to go through the special IVR described above, such as the landline providers.

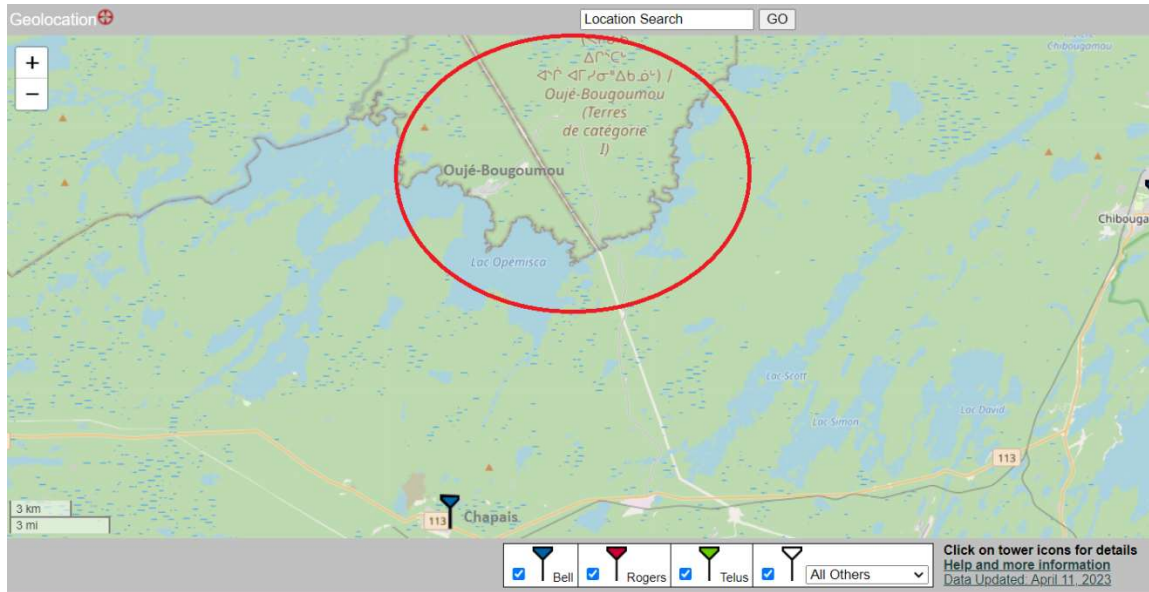
Area : Chisasibi = Conversion : 1 888-273-38-1-1 (Region 18)



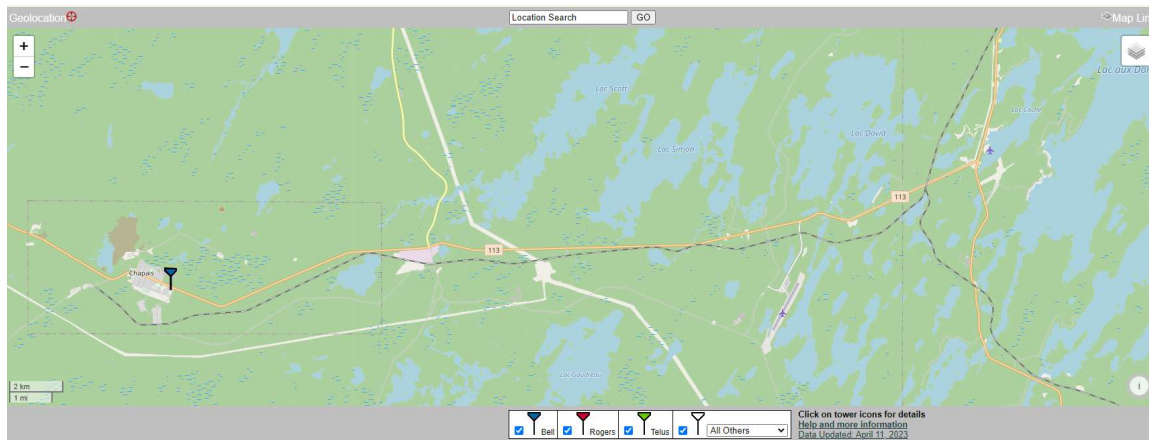
Area Radisson = Conversion : 1-888-890-6135 (Region 10)



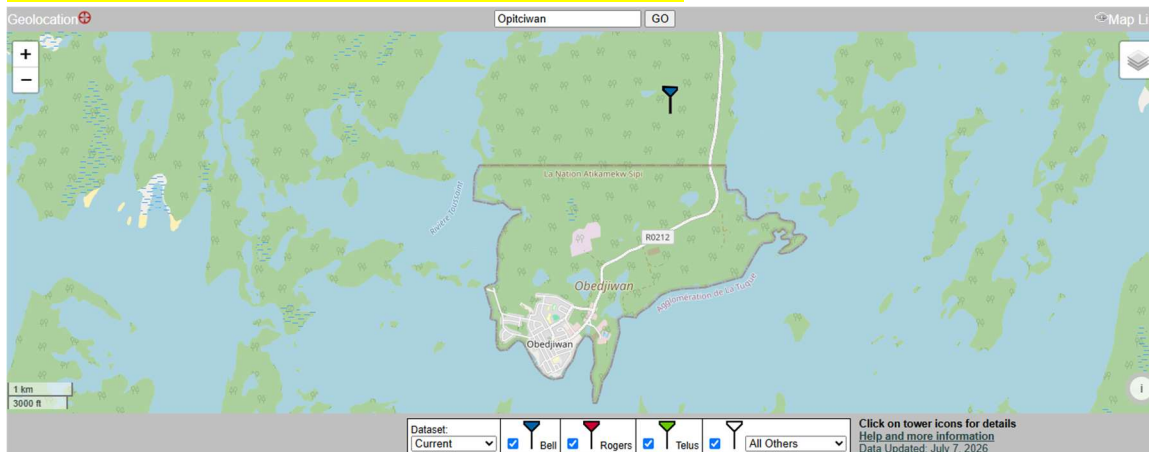
Area : Oujé-Bougoumou = Conversion : 1 888-273-38-1-1 (Region 18)



Area : Chapais and along route #113 = Conversion : 1-888-890-6135 (Region 10)



Area : Opitciwan = Conversion : 1-800-790-2477 (Region 2)



## 5. Estimated call volume

For your information, the table below outlines the call volumes received for each region during the busiest month of 2023 (October).

These statistics are taken from the PBX of MSSS Info Santé and represent all calls from all telephone providers.

| Region | Region Name                               | Number of calls (Oct. 2023) |
|--------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| 1      | Bas-Saint-Laurent                         | 2759                        |
| 2      | Saguenay—Lac-Saint-Jean                   | 5562                        |
| 3      | Capitale-Nationale                        | 21934                       |
| 4      | Mauricie et Centre-du-Québec              | 12385                       |
| 5      | Estrie                                    | 7981                        |
| 6      | Montréal                                  | 50683                       |
| 7      | Outaouais                                 | 8613                        |
| 8      | Abitibi-Témiscamingue                     | 1058                        |
| 9      | Côte-Nord                                 | 233                         |
| 10     | Nord-du-Québec                            | 820                         |
| 10     | Nord-du-Québec (Chapais & Oujé-Bougoumou) | 2                           |
| 10     | Nord-du-Québec (Radisson & Chisasibi)     | 1                           |
| 11     | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine             | 898                         |
| 12     | Chaudière-Appalaches                      | 7319                        |
| 13     | Laval                                     | 6708                        |
| 14     | Lanaudière                                | 9110                        |
| 15     | Laurentides                               | 13083                       |
| 16     | Montréal                                  | 23733                       |
| 17     | Nunavik                                   | 37                          |
| 18     | Terres-Cries-de-la-Baie-James             | 23                          |
|        | Total                                     | 172 942                     |

## 6. Proposed Timeline

All telecommunications service providers in the province of Quebec are asked to revalidate existing conversion numbers in their respective networks to route 8-1-1 calls to the appropriate termination points in accordance with this descriptive document from MSSS Info Santé 8-1-1 by **October 1st, 2026.**

## 7. Contact

### MSSS

Marcos C. Prado  
Coordinator / Directeur-adjoint (par intérim)  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux  
Direction générale des technologies de l'information (DGTI)  
Tel. : (581) 991-2700  
[Marcos.prado@sante.quebec](mailto:Marcos.prado@sante.quebec)

### MSSS Representative and integrator

M. Joé St-Germain  
Account Architect  
Bell Business Markets  
Tel. : 514 786-6023  
[Joe.st-germain@bell.ca](mailto:Joe.st-germain@bell.ca)

M. Jean-Michel Fornaciari  
Senior Account Manager, Client Service Delivery  
Bell Business Markets  
Tel. : 514 917-3535  
[jean-michel.fornaciari@bell.ca](mailto:jean-michel.fornaciari@bell.ca)

## 8. MSSS Representative & Integrator Attestation Letter



**Destinataires :** **Marie-Pier Dubé**  
Gestionnaire de comptes principal - Livraison service clients  
Senior Account Manager – Client Service Delivery (CSAM)  
Bell Marchés Affaires | Bell Business Markets  
T. 418-691-1191 / M. 418-955-6166

**Expéditeur :** **François Maillé**  
Directeur  
Direction des systèmes d'information citoyen et de santé (DSICS)  
Direction générale adjointe des systèmes d'information (DGASI)  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux  
930, Chemin Ste-Foy, 7<sup>ème</sup> étage  
Québec (Québec), G1S 2L3  
T. 581-814-9100 ext : 61118 / M. 418-951-0161

**Objet :** **Mandat à Bell Canada pour représenter le MSSS dans l'implantation du numéro 811 dans toutes les régions du Québec**

**Date :** Le 27 avril 2023

Par la présente, j'autorise Bell Canada pour représenter le Ministère de la Santé et des Services Sociaux dans l'implantation du numéro 811 dans toutes les régions du Québec

**François Maillé**  
Directeur  
Direction des systèmes d'information citoyen et de santé (DSICS)  
Direction générale adjointe des systèmes d'information (DGASI)  
Ministère de la Santé et des Services Sociaux  
930, Chemin Ste-Foy, 7<sup>ème</sup> étage  
Québec (Québec), G1S 2L3  
T. 581-814-9100 ext : 61118 / M. 418-951-0161

**Personne-ressource :**  
**Marco Duguay**  
Coordonnateur d'actifs  
Direction des systèmes d'information citoyen et de santé (DSICS)  
Direction générale adjointe des systèmes d'information (DGASI)  
Ministère de la santé et des services sociaux  
405, avenue Ogilvy, 4<sup>e</sup> étage,  
Montréal (Québec) H3N 1M3  
M. 514-464-9384