



Une division de CAUCA

**AVIS DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE 3-1-1  
POUR LA MUNICIPALITÉ DE MONT-TREMBLANT /  
*NOTICE OF IMPLEMENTATION OF THE 3-1-1 SERVICE  
FOR THE MUNICIPALITY OF MONT-TREMBLANT***

**Émis par / *Issued by:***

CITAM, division de CAUCA  
135, 19e Rue  
Saint-Georges (Québec) G5Y 4S6

**Représenté par / *Represented by:***

Cédric Lessard  
Agent au service à la clientèle / *Customer service agent*  
cedric.lessard@citam.ca

*Avril 2022 / April 2021*



## Table des matières / *Table of contents*

1. INTRODUCTION / INTRODUCTION .....	4
La municipalité de Mont-Tremblant / The municipality of Mont-Tremblant.....	4
Le service 3-1-1 / <i>3-1-1 service</i> .....	4
Démarches d’approbation / Approaches.....	5
2. DESCRIPTION DU SERVICE ET DU PRESTATAIRE / <i>DESCRIPTION OF THE SERVICE AND THE SERVICE PROVIDER</i> .....	6
Présentation de CITAM, une division de CAUCA / Introduction to CITAM, a division of CAUCA .....	6
Convention et entente / Convention and agreement .....	7
3. ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 3-1-1 / <i>SERVICE AREA OF THE 3-1-1 SERVICE</i> .....	8
4. ACHEMINEMENT DES APPELS / <i>ROUTING OF CALLS</i> .....	8
5. ACHEMINEMENT DU SERVICE ET COLLABORATION / <i>CONDUCT OF SERVICE AND COLLABORATION</i> .....	9
6. ÉCHÉANCIER PROPOSÉ POUR LA MISE EN PLACE (ROUTAGE) / <i>PROPOSED TIMETABLE FOR SETTING UP (ROUTING)</i> .....	10
ANNEXE A - LISTE DE DISTRIBUTION N11 / <i>APPENDIX A - N11 DISTRIBUTION LIST</i> .....	12
ANNEXE B – FST PRÉSENTS SUR LE TERRITOIRE VISÉ / <i>APPENDIX B – TSP AVAILABLE IN THE AREA</i> .....	15
ANNEXE C – ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 3-1-1 (NPA-NXX) / <i>APPENDIX C – SERVICE AREA FOR THE 3-1-1 (NPA-NXX)</i> .....	18
ANNEXE D – RÉOLUTION POUR LA MISE EN PLACE DU SERVICE 3-1-1 AUPRÈS DES FST / <i>APPENDIX D – RESOLUTION FOR THE ESTABLISHMENT OF THE 3-1-1 SERVICE WITH TSP</i> .....	20
ANNEXE E – CONSENTEMENTS À L’IMPLANTATION DU 3-1-1 / <i>APPENDIX E – CONSENTS TO THE IMPLEMENTATION OF 3-1-1</i> .....	23

## 1. INTRODUCTION / INTRODUCTION

### La ville de Mont-Tremblant / The city of Mont-Tremblant

Mont-Tremblant est une ville située dans la municipalité régionale de comté des Laurentides, dans la région administrative des Laurentides, au Québec (Canada). Elle tient son nom du mont Tremblant, et est connue comme destination touristique de calibre international, notamment en raison de la présence sur son territoire de la station de ski Tremblant ainsi que du parc national du Mont- Tremblant.

La Ville compte approximativement 10 000 habitants. Elle fut constituée le 22 novembre 2000 au terme d'un projet contesté de fusion entre les municipalités de Saint-Jovite, Saint-Jovite-Paroisse, Mont-Tremblant-Village et Lac-Tremblant-Nord.

La ville de Mont-Tremblant est située à une centaine de kilomètres au nord de Montréal. Elle occupe la partie centrale de la MRC des Laurentides et occupe une superficie 235 km<sup>2</sup> sur le Bouclier canadien. Le territoire municipal est bordé par les municipalités de Lac-Supérieur au nord, de Brébeuf, Huberdeau et Arundel au sud, de Saint-Faustin-Lac-Carré, à l'est et de Labelle et La Conception, à l'ouest.

La diversité et la complémentarité des éléments de la ville de Mont-Tremblant font en sorte d'offrir aux citoyens, aux villégiateurs et aux touristes une gamme de services, d'attraites et d'activités. La ville est dominée par le mont Tremblant d'une altitude de 968 m qui est l'un des plus hauts sommets du sud du Québec.

---

*Mont-Tremblant is a town in the Laurentian Regional County Municipality in the Laurentian administrative region of Quebec, Canada. It takes its name from Mont Tremblant, and is known as a world-class tourist destination, notably because of the presence of the Tremblant ski resort and the Mont Tremblant National Park on its territory.*

*The city has a population of approximately 10,000. It was formed on November 22, 2000, following a contested merger of the municipalities of Saint-Jovite, Saint-Jovite-Paroisse, Mont-Tremblant-Village and Lac-Tremblant-Nord.*

*The town of Mont-Tremblant is located about 100 km north of Montreal. It occupies the central part of the MRC des Laurentides and covers an area of 235 km<sup>2</sup> on the Canadian Shield. The municipal territory is bordered by the municipalities of Lac-Supérieur to the north, Brébeuf, Huberdeau and Arundel to the south, Saint-Faustin-Lac-Carré to the east and Labelle and La Conception to the west.*

*The diversity and complementarity of the elements of the city of Mont-Tremblant make it possible to offer citizens, vacationers and tourists a range of services, attractions and activities. The town is*

*dominated by Mont Tremblant, one of the highest peaks in southern Quebec, at an altitude of 968 metres.*

## **Le service 3-1-1 / 3-1-1 service**

Afin d'améliorer le service au citoyen, la ville de Mont-Tremblant souhaite mettre en place un numéro unique, le 3-1-1, dédié aux services municipaux. Ainsi, tout citoyen voulant communiquer avec sa municipalité pourra composer ce numéro à trois (3) chiffres.

La mise en place de ce service tient compte des décisions 2004-71 et 2008-61 du Conseil de la Radiodiffusion et des Télécommunications canadiennes (CRTC).

---

*With the objective of improving service to citizens, the city of Mont-Tremblant has decided to set up a single number, 3-1-1, dedicated to municipal services. In that case, any citizen needing to communicate with his city will be able to dial this three (3) digit number.*

*The implementation of this service takes into account decisions 2004-71 and 2008-61 of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC).*

## **Démarches d'approbation / Approaches**

Sur la base de notre connaissance, la ville de Mont-Tremblant partage sa circonscription téléphonique avec trois autres municipalités limitrophes. La compagnie Bell Canada est le seul fournisseur de télécommunications filaires présent sur le territoire et couvre entièrement celui-ci.

Également, trente-cinq (35) tours cellulaires sont présentes sur le territoire de la ville et dans ses environs. Ces tours relèvent de Bell, Rogers et Vidéotron.

Conformément aux normes prescrites par le CRTC, des ententes doivent être prises avec chacune des municipalités qui partagent une ou des circonscriptions téléphoniques et/ou des tours cellulaires avec la ville de Mont-Tremblant. La ville de Mont-Tremblant s'est donc conformée aux normes prescrites par le CRTC et a pris entente avec ces municipalités. Les ententes de consentement et/ou résolutions sont annexées au présent document.

---

*To the best of our knowledge, the city of Mont-Tremblant shares its telephone riding with three other neighbouring municipalities. Bell Canada is the only wireline telecommunications provider in the territory and fully covers the territory.*

*Also, thirty-five (35) cellular towers are located on the territory of the city and in its surroundings. These towers belong to Bell, Rogers and Vidéotron.*

*In accordance with the standards established by the CRTC, agreements must be made with each municipality that sharing one or more telephone exchanges and/or cellular towers with the city of Mont-Tremblant. The city of Mont-Tremblant has therefore complied with the standards established by the CRTC and has entered into agreements with these municipalities. The consent agreements and/or resolutions are attached here to.*

## **2. DESCRIPTION DU SERVICE ET DU PRESTATAIRE / DESCRIPTION OF THE SERVICE AND THE SERVICE PROVIDER**

La ville de Mont –Tremblant est en constante communication avec son principal client, le citoyen. Celui-ci s’adresse à sa ville pour plusieurs motifs : demande d’information ou d’intervention, signalement d’une requête ou une plainte, inscription, demande de permis, taxes municipales, etc.

La ville assure présentement un service non optimal dû à des heures de service réduites. Elle a donné en impartition la prise de ses appels municipaux afin d’offrir un service 24/7 à ses citoyens.

C’est ainsi qu’à partir du 16 août 2021, tous les appels sont acheminés vers CITAM (du lundi au dimanche 24h/24h). Le numéro à dix (10) chiffres de la ville sera utilisé jusqu’à l’implantation du 3-1-1.

---

*The city of Mont-Tremblant is in constant communication with his main client, the citizen. There is several reasons for a citizen to contact his city: request for information or intervention, reporting of a query or a complaint, registration, permit, municipal taxes, etc.*

*The city currently provides a less than optimal service due to reduced service hours. It has outsourced the coverage of its municipal calls in order to offer a 24/7 service to its citizens.*

*As of August 16, 2021, all calls are routed to CITAM (Monday to Sunday 24h/24h). The ten (10) digit city number will be used until 3-1-1 is implemented.*

### **Présentation de CITAM, une division de CAUCA / Introduction to CITAM, a division of CAUCA**

CITAM (Centrale d’Impartition et de Traitement des Appels Municipaux), une division de CAUCA, offre des solutions innovantes permettant aux municipalités du Québec de communiquer efficacement avec leurs citoyens et agit, pour le centre d’urgence 9-1-1 de CAUCA, comme centre secondaire pour les urgences municipales.

Elle offre, entre autres, un service d’impartition des appels municipaux. Plus spécifiquement, c’est un service qui permet aux municipalités de donner la prise de leurs appels à CITAM, et ce, par souci d’économie, d’efficacité et de qualité de service aux citoyens.

CITAM devient alors la porte d’entrée des appels citoyens. Grâce à un numéro unique et facile à retenir (3-1-1 ou un numéro à 10 chiffres), les citoyens peuvent joindre rapidement et efficacement leur municipalité pour toutes questions ou toutes situations qui nécessitent une intervention municipale, et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La configuration du 3-1-1 comme numéro unique n’est pas une exigence, mais au choix des municipalités clientes.

Au-delà de la prise des appels municipaux, la division CITAM offre également un système de gestion des requêtes et un logiciel d’alertes et notifications de masse.

---

CITAM (Centrale d'Impartition et de Traitement des Appels Municipaux), a division of CAUCA, offers innovative solutions, allowing Quebec's municipalities to communicate efficiently with their citizens and act as a secondary center for municipal emergencies for CAUCA's 9-1-1 emergency center.

It offers, mainly, an outsourcing service for municipal calls. More specifically, it is a service that allows municipalities to entrust CITAM with the handling of their calls, in the interest of economy, efficiency and quality of service to citizens.

CITAM then becomes the gateway to citizen calls. With a single, easy-to-remember number (3-1-1 or a 10-digit number), citizens can quickly and efficiently reach their municipality for any questions or situations that require municipal intervention, 24 hours a day, 7 days a week. The configuration of 3-1-1 as a single number is not a requirement, but it is at the discretion of client municipalities.

In addition to taking municipal calls, the CITAM division also offers a request management system and a mass notification and alerting software.

## **Convention et entente / Convention and agreement**

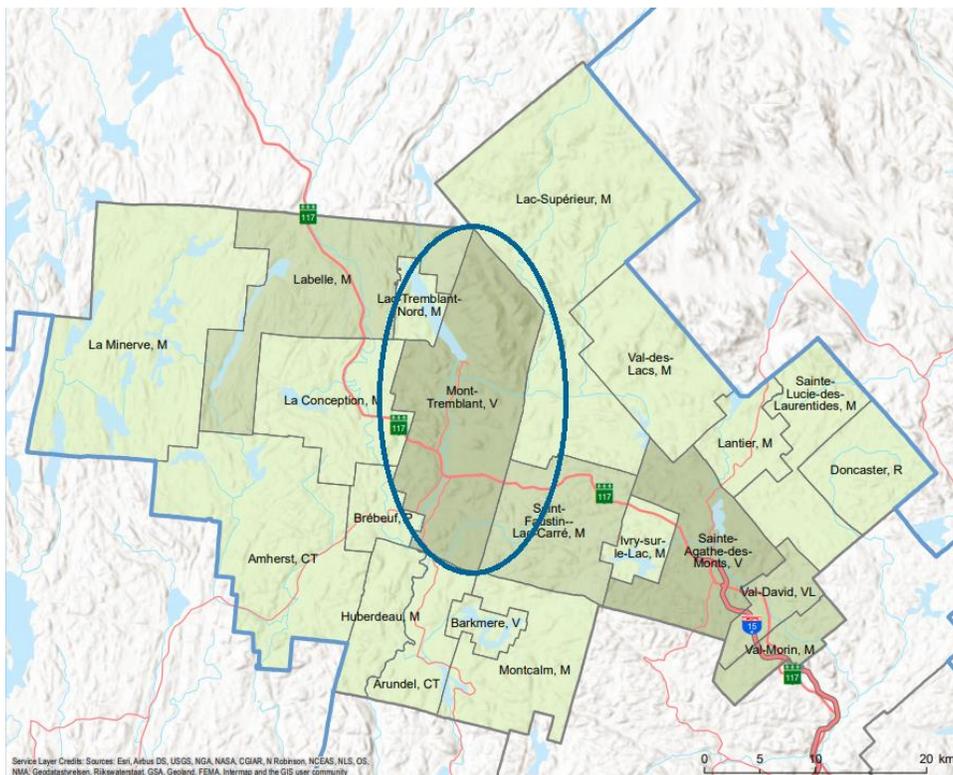
La ville de Mont-Tremblant a signé une autorisation permettant à CITAM, division de CAUCA, de contacter les municipalités limitrophes touchées par cette demande. Également, et conformément aux normes prescrites par le CRTC, une résolution du conseil municipal a été émise. Par cette résolution, la ville permet à CITAM, division de CAUCA d'entreprendre les démarches auprès du ou des fournisseur(s) de services de télécommunication pour le routage vers le 3-1-1 pour la ville de Mont-Tremblant.

---

The city of Mont-Tremblant signed an authorization allowing CITAM, a division of CAUCA, to contact the neighbouring municipalities concerned by this request. Also, in accordance with the standards established by the CRTC, a resolution of the municipal council was issued. By this resolution, the municipality authorizes CITAM, division of CAUCA, to initiate the first steps with the telecommunications service provider(s) for the routing to 3-1-1 for the municipality of Mont-Tremblant.

### 3. ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 3-1-1 / SERVICE AREA OF THE 3-1-1 SERVICE

La zone de desserte est présentée ci-dessous / The service area is presented below :



### 4. ACHEMINEMENT DES APPELS / ROUTING OF CALLS

Aux fins d'affichage, voici le numéro du DID pour la redirection des appels 3-1-1 :

**833-333-2667**

For display purposes, here is the number of the DID for the redirection of 3-1-1 calls:

**833-333-2667**

## 5. ACHEMINEMENT DU SERVICE ET COLLABORATION / CONDUCT OF SERVICE AND COLLABORATION

Le ou les fournisseurs de services de télécommunication (FST) devront faire l'acheminement des appels 3-1-1 vers les infrastructures téléphoniques de CITAM en fonction des circonscriptions téléphoniques qui desservent le territoire défini. Ce processus devra être fait à partir d'une combinaison de l'indicatif régional (NPA) et du code local (NXX). Ainsi, une étroite collaboration entre les FST et CITAM, division de CAUCA, est indispensable pour le succès de ce projet.

Globalement, CITAM s'attend à ce que les FST soient disponibles pour la planification du projet, qu'ils soient en mesure de réaliser leurs activités dans les délais convenus et qu'ils fassent bénéficier de leur expérience à CITAM, division de CAUCA.

Pour nous joindre :



Une division de CAUCA

14200, boulevard Lacroix, C.P. 83  
Saint-Georges (Québec) G5Y 5C4  
☎ 418-227-1946 | 1-844-642-3540  
✉ info@citam.ca  
www.citam.ca  
📍 citam311

---

The Telecommunication Service Provider(s) (TSP) shall route 3-1-1 calls to CITAM's telephone infrastructure according to the telephone exchanges serving the defined territory. This process should be based on a combination of the area code (NPA) and the local code (NXX). Finally, closing a collaboration between the TSPs and CITAM, a division of CAUCA, is essential for the success of this project.

Overall, CITAM expects the TSPs to be available for project planning, to be able to carry out their activities within the agreed timeframe and to share their experience with the CAUCA division, CITAM.



Une division de CAUCA

14200, boulevard Lacroix, C.P. 83  
Saint-Georges (Québec) G5Y 5C4  
☎ 418-227-1946 | 1-844-642-3540  
✉ info@citam.ca  
www.citam.ca  
📍 citam311

## 6. ÉCHÉANCIER PROPOSÉ POUR LA MISE EN PLACE (ROUTAGE) / PROPOSED TIMETABLE FOR SETTING UP (ROUTING)

Activités / Activities	Description	Date
1	Transmission du présent document et de la carte / <i>Transmission of this document and the map</i>	05 avril 2022/ April 5, 2022
2	Réunion ou conférence téléphonique initiale <sup>1</sup> / <i>Initial meeting or conference call<sup>1</sup></i>	13 avril 2022 / April 13, 2022
3	Calendrier général pour la mise en œuvre du 3-1-1/ <i>General timetable for the implementation of 3-1-1 service</i>	Avril t à septembre 2022 / April to September 2021
4	Date de pré-lancement <b>proposé</b> / <b>Proposed</b> pre-launch date	15 septembre 2022 / September 15th 2022
5	Date du lancement public proposé/ <i>Proposed public launch date</i>	01 octobre 2022 / October 01 2022

<sup>1</sup>Tel que décrit dans la section 78 du document « Décision de télécom CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) 2004-71 | Attribution du 311 aux services municipaux autres que les services d'urgence », les parties ne devraient pas exiger de période de notification officielle de plus de six mois.

<sup>1</sup>As described in section 78 of « Décision de télécom CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) 2004-71 | Assignment of 311 to municipal services other than emergency services», the parties should not require a formal notification period of more than six months.



**ANNEXE A - LISTE DE DISTRIBUTION N11 / *APPENDIX A - N11***  
***DISTRIBUTION LIST***

## LISTE DE DISTRUBTION N11 / *N11 DISTRIBUTION LIST*

- NonCOCodeApps@cnac.ca;
- AHe@primustel.ca;
- alaa.abdulatie@bell.ca;
- bell.regulatory@bell.ca;
- carrier.relations@videotron.com;
- cathy.mcgouran@allstream.com;
- CoreCSEngineering@FreedomMobile.ca;
- dave.day@sasktel.com;
- ddolan@teksavvy.ca;
- dir.commutation@sogetel.com;
- didorders@iristel.com;
- document.control@sasktel.com;
- edgar.azcorra@rci.rogers.com;
- eric.boer@distributel.ca;
- francois.tessier@bell.ca;
- Gerry.Thompson@rci.rogers.com;
- hreheman@teksavvy.ca;
- IDulay@primustel.ca;
- ingops.telephonie@maskatel.qc.ca;
- jdupuis@rci.rogers.com;
- judy.kachuik@sasktel.com;
- Kim.Isaacs@allstream.com;
- leo.santoro@bell.ca;
- m-christine.hudon@bell.ca;
- n11@acrovoice.ca;
- n11@distributel.ca;
- n11@sjrb.ca;
- N11@viewcom.ca;
- n11@voipmuch.com;
- N11ProductManagement@telus.com;
- patricia.chambers@ahs.ca;
- planning@isptelecom.net;
- regaffairs@quebecor.com;
- Regulatory@distributel.ca;
- rschleihauf@fibernetics.ca;
- rwi\_gr@rci.rogers.com;
- sherri-lyn.kauffeldt@bell.ca;
- snagulan@comwave.net;

- [sunny.tung@bell.ca](mailto:sunny.tung@bell.ca);
- [telecom.regulatory@cogeco.com](mailto:telecom.regulatory@cogeco.com);
- [team.regulatory@iristel.com](mailto:team.regulatory@iristel.com);
- [wireless.e911@bell.ca](mailto:wireless.e911@bell.ca);

**ANNEXE B – FST PRÉSENTS SUR LE TERRITOIRE VISÉ /**  
***APPENDIX B – TSP AVAILABLE IN THE AREA***

## FST PRÉSENTS SUR LE TERRITOIRE VISÉ / TSP AVAILABLE IN THE AREA

No	Compagnies (filaies) / Company (wired)
1	Bell Canada

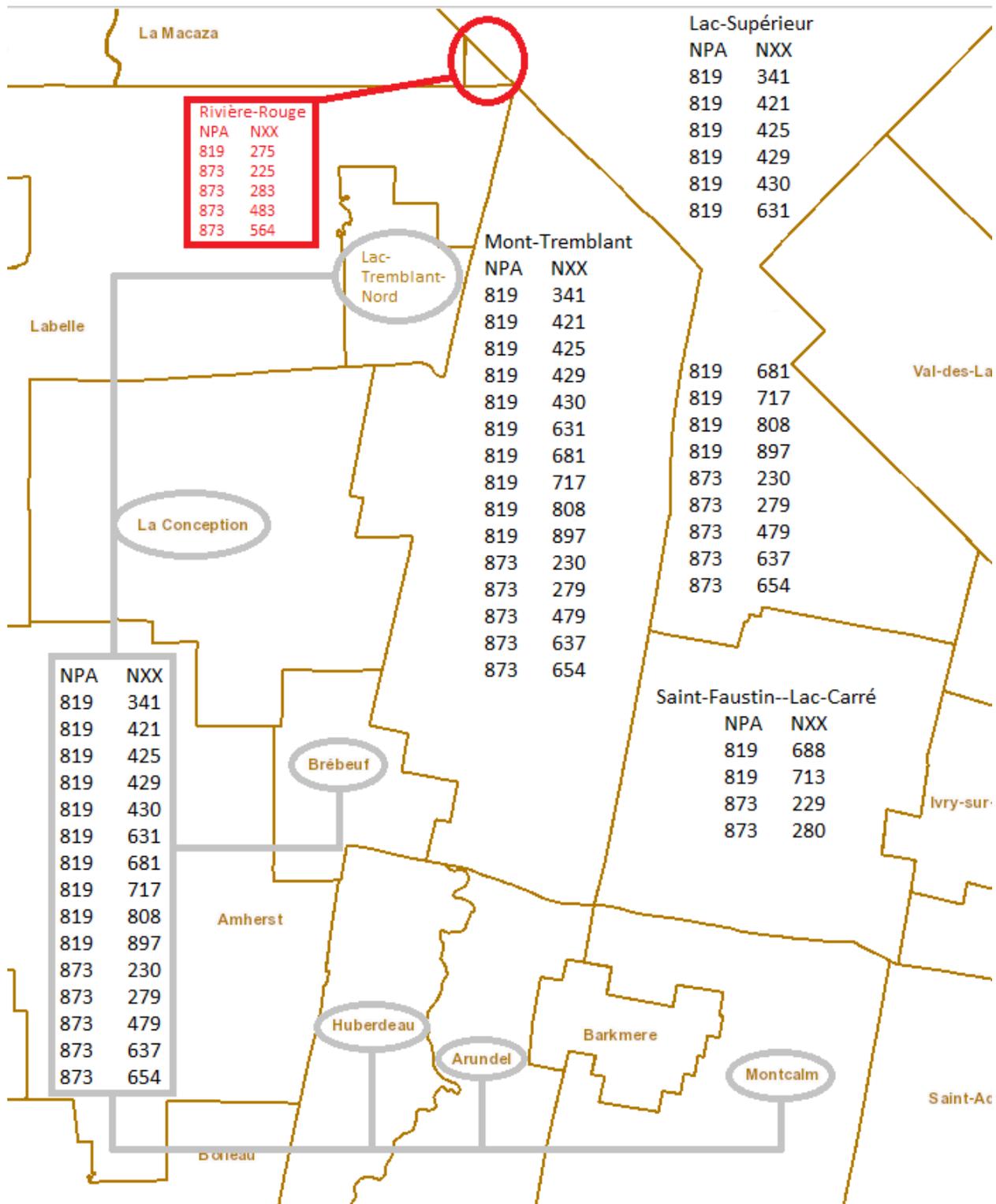
Compagnies (filaies) / Company (wired)	NPA	NXX	Circonscription / Area	Municipalité / Municipality
Bell Canada	819	341	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	421	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	425	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	429	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	430	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	631	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	681	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	717	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	808	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	819	897	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	873	230	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	873	279	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	873	479	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	873	637	Saint-Jovite	Mont-Tremblant
Bell Canada	873	654	Saint-Jovite	Mont-Tremblant

Fournisseur (Tour cellulaire) / Company (Cell towers)	Géolocalisation / Location	3-1-1 configuré pour / 3-1-1 configured for :	Municipalités affectées / Affected municipalities
Rogers	N46.0755 W74.704	Mont-Tremblant	Brébeuf
Bell	N46.0755 W74.704	Mont-Tremblant	Brébeuf
Rogers	N46.1495 W74.6683	Mont-Tremblant	La Conception
Bell	N46.1495 W74.6683	Mont-Tremblant	La Conception
Rogers	N46.1929 W74.5479	Mont-Tremblant	Lac-Supérieur
Rogers	N46.1778 W74.422	Mont-Tremblant	Lac-Supérieur

Bell	N46.1778 W74.422	Mont-Tremblant	Lac-Supérieur
Bell	N46.1336 W74.6142	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.1727 W74.5969	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.1861 W74.5978	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.1927 W74.6273	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.1932 W74.6312	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.1946 W74.6313	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.1949 W74.6282	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.201 W74.5682	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2104 W74.5867	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2121 W74.5863	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.213 W74.5847	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2129 W74.5855	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2133 W74.5863	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2137 W74.5857	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2146 W74.5852	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Vidéotron	N46.2153 W74.5858	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Rogers	N46.2183 W74.583	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Rogers	N46.2196 W74.5524	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.2194 W74.5522	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Vidéotron	N46.2194 W74.5522	Mont-Tremblant	Mont-Tremblant
Bell	N46.0575 W74.5442	Mont-Tremblant	Saint-Faustin–Lac-Carré
Bell	N46.0575 W74.5442	Mont-Tremblant	Saint-Faustin–Lac-Carré
Bell	N46.1078 W74.4823	Mont-Tremblant	Saint-Faustin–Lac-Carré
Bell	N46.1163 W74.4739	Mont-Tremblant	Saint-Faustin–Lac-Carré
Vidéotron	N46.1064 W74.5867	Mont-Tremblant	Saint-Jovite
Rogers	N46.1064 W74.5871	Mont-Tremblant	Saint-Jovite
Bell	N46.1064 W74.5872	Mont-Tremblant	Saint-Jovite
Bell	N46.1185 W74.5945	Mont-Tremblant	Saint-Jovite

**ANNEXE C – ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 3-1-1 (NPA-NXX) / *APPENDIX C – SERVICE AREA FOR THE 3-1-1 (NPA-NXX)***

## ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 311 (NPA-NXX) / SERVICE AREA FOR THE 3-1-1 (NPA-NXX)



**ANNEXE D – RÉOLUTION POUR LA MISE EN PLACE DU  
SERVICE 3-1-1 AUPRÈS DES FST / *APPENDIX D – RESOLUTION  
FOR THE ESTABLISHMENT OF THE 3-1-1 SERVICE WITH TSP***

**RÉSOLUTION POUR LA MISE EN PLACE DU SERVICE 3-1-1 AUPRÈS DES  
FST / *RESOLUTION FOR THE ESTABLISHMENT OF THE 3-1-1 SERVICE  
WITH TSP***



**SÉANCE EXTRAORDINAIRE** du conseil d'agglomération de la Ville de Mont-Tremblant, sous la présidence du maire suppléant, tenue en visioconférence et enregistrée le 27 mai 2021 à 8 h 08, à l'hôtel de ville situé au 1145, rue de Saint-Jovite et à laquelle sont présents les membres suivants formant le quorum :

Monsieur Pascal De Bellefeuille, district 1	Monsieur Pierre Labonté, district 7
Madame Mélanie Matte, district 2	Madame Roxanne Lacasse, district 8
Monsieur François Marcoux, district 3, maire suppléant	Madame Kimberly Meyer, mairesse et représentante de la municipalité de Lac-Tremblant-Nord
Monsieur Joël Charbonneau, district 5	
Madame Sylvie Vaillancourt, district 6	

#### Résolution CA21 05 115

##### 7. Service de prise des appels municipaux « 311 24/7 » - contrat

CONSIDÉRANT les objectifs du plan stratégique 2019-2023 | Destination 2030 visant à assurer la performance des services municipaux ainsi que la rétention et la valorisation du personnel, de même que de favoriser l'accessibilité des services aux usagers et de bonifier les modes de communication afin de tendre vers le concept de ville intelligente;

CONSIDÉRANT la nouvelle réalité du télétravail qui rend nécessaire de traiter efficacement les appels entrants pour les réacheminer adéquatement;

CONSIDÉRANT que la Ville souhaite offrir la possibilité aux citoyens de contacter la municipalité en dehors des heures régulières de bureau et qu'elle se doit de traiter les appels d'urgences municipales 24h/7j;

CONSIDÉRANT que la Ville souhaite optimiser son service à la clientèle et bonifier l'expérience-client, tant pour les citoyens qui se présentent en personne que ceux qui utilisent les services téléphoniques en s'assurant que chaque appel soit répondu par une personne;

CONSIDÉRANT les gains potentiels importants en matière d'efficacité organisationnelle liés à l'implantation d'un guichet unique via le numéro 311;

CONSIDÉRANT que la Ville tient à ce que la réception des appels soit effectuée localement pour des considérations de connaissance du territoire;

CONSIDÉRANT que la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA), organisme sans but lucratif, est la seule entreprise à offrir ce type des services sur le territoire de Mont-Tremblant et qu'ils seront offerts à partir de leurs bureaux de Mont-Tremblant;

CONSIDÉRANT l'expertise de l'entreprise auprès de 18 autres municipalités pour la prise d'appels ainsi qu'auprès de 65 municipalités pour un service d'alertes automatisées assisté 24/7;

CONSIDÉRANT que la Ville a procédé à une demande de prix auprès de CAUCA (division CITAM) pour l'implantation du 311 et l'impartition de la réception des appels municipaux;

CONSIDÉRANT l'exception aux règles d'adjudication des contrats prévue à l'article 573.3 de la *Loi sur les cités et villes*;

**IL EST PROPOSÉ ET RÉSOLU**, sous réserve des articles 99.1, 115 et suivants de la *Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations*, d'attribuer à la Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA) le contrat de services d'impartition des appels municipaux 24/7, incluant l'implantation du service 311, pour un montant total de 276 329,41 \$, taxes en sus (poste budgétaire 02-130-01-419), pour une période d'un an au montant de 92 564,60 \$, taxes en sus, payable par les excédents de

fonctionnement non affectés de la Ville (59,43 %) et de l'agglomération (40,57 %), ainsi qu'une option de renouvellement pour deux périodes consécutives d'un an aux mêmes conditions, le tout conformément à l'offre de service datée du 21 mai 2021 et réparti comme suit :

- Première année : 92 564,60 \$ (frais d'acquisition et frais annuel);

Avec option de renouvellement :

- Deuxième année: 90 524,54 \$ (frais annuel de l'an 1, indexé de 3 %);
- Troisième année: 93 240,27 \$ (frais annuel de l'an 2, indexé de 3 %).

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ

Sous réserve des approbations prévues à la Loi, je certifie cet extrait conforme à l'original, ce 28 mai 2021.



Lejla Sabic  
Greffière adjointe

**ANNEXE E – CONSEMENTS À L'IMPLANTATION DU 3-1-1 /  
APPENDIX E – CONSENTS TO THE IMPLEMENTATION OF 3-1-1**

***CONSENTEMENT À L'IMPLANTATION DU 3-1-1***

**CONSETEMENT AUTORISANT L'IMPLANTATION DU 3-1-1 POUR LES JURIDICTIONS TÉLÉPHONIQUES ET  
LES TOURS CELLULAIRES PARTAGÉES POUR LA MUNICIPALITÉ DE MONT-TREMBLANT**

ATTENDU QUE la municipalité de Mont-Tremblant implante un service téléphonique 311 pour ses citoyens et qu'elle a mandaté CITAM, une division de CAUCA, pour l'accompagner dans cette démarche.

ATTENDU QUE nous avons pris connaissance du document contexte et explications et que nous comprenons les tenants et aboutissants.

ATTENDU QUE le présent consentement satisfait les exigences de l'ordonnance de télécom 2004-71 et de la décision de télécom 2008-61 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

ATTENDU QUE les appels faits au 3-1-1 pour la municipalité de Mont-Tremblant seront réacheminés vers notre municipalité.

Je, PASCAL CARON, Directeur général  
Prénom, nom, titre et municipalité

AUTORISE la municipalité de Mont-Tremblant et les fournisseurs de services en télécommunications afin que les juridictions et les tours cellulaires partagés avec notre municipalité soient configurés de sorte que les appels (3-1-1) soient acheminés à la municipalité de Mont-Tremblant.

La présente est envoyée à la division CITAM de CAUCA, organisation mandatée par la municipalité de Mont-Tremblant pour la représenter.

En foi de quoi le représentant autorisé a signé à BREBEUF, ce  
13 ème jour du mois de JANVIER 2022.

  
Signature

PASCAL CARON  
Prénom et nom

Directeur général  
Titre

BREBEUF  
Municipalité

**EXTRAIT DE PROCÈS-VERBAL**

Procès-verbal de la séance ordinaire du conseil de la Municipalité de La Conception, tenue par visioconférence « ZOOM », le lundi dix-sept janvier deux mille vingt-deux (17 janvier 2022) à 19 h 30 et à laquelle sont présents :

Le conseiller, Monsieur Richard Harland, poste numéro 1  
Le conseiller, Monsieur André Leduc, poste numéro 2  
Le conseiller, Monsieur Hossein Falsafi, poste numéro 3  
La conseillère, Madame Christelle Brassard, poste numéro 4  
La conseillère, Madame Roxanne Lajoie, poste numéro 5  
Le conseiller, Monsieur Georges Bélec, poste numéro 6

Tous formant quorum et siégeant sous la présidence du maire, M. Gaëtan Castilloux, et en conformité aux dispositions du *Code municipal du Québec*.

Madame Josiane Alarie, directrice générale et greffière-trésorière, est également présente.

<b>RÉSOLUTION 08-22</b>
-------------------------

**CONSENTEMENT AUTORISANT L'IMPLANTATION DU 3-1-1 POUR LES JURIDICTIONS TÉLÉPHONIQUES ET LES TOURS CELLULAIRES PARTAGÉES POUR LA VILLE DE MONT-TREMBLANT**

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Mont-Tremblant implante un service téléphonique 3-1-1 pour ses citoyens et qu'elle a mandaté CITAM, une division de CAUCA, pour l'accompagner dans cette démarche;

**CONSIDÉRANT QUE** la Municipalité de La Conception a pris connaissance du document de mise en contexte et explications et qu'elle comprend les tenants et aboutissants;

**CONSIDÉRANT QUE** le présent consentement satisfait les exigences de l'ordonnance de télécom 2004-71 et de la décision de télécom 2008-61 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC);

**CONSIDÉRANT QUE** les appels faits au 3-1-1 pour la Municipalité de La Conception seront réacheminés vers la Ville de Mont-Tremblant;

Il est proposé par le conseiller Richard Harland  
Et résolu à l'unanimité des membres présents :

**QUE** le conseil autorise la Ville de Mont-Tremblant et les fournisseurs de services en télécommunications afin que les juridictions et les tours cellulaires partagées avec la Municipalité de La Conception soient configurées de sorte que les appels (3-1-1) soient acheminés à la Ville de Mont-Tremblant;

**QUE** le conseil autorise la directrice générale et greffière-trésorière à signer le consentement autorisant l'implantation du 3-1-1 pour les juridictions téléphoniques et les tours cellulaires partagées.

**ADOPTÉE**

**COPIE CERTIFIÉE CONFORME**

Donnée à La Conception, ce 20 janvier 2022.



Josiane Alarie  
Directrice générale  
et greffière-trésorière



EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL DE LA SÉANCE ORDINAIRE DU CONSEIL DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-FAUSTIN-LAC-CARRÉ, PRÉSIDÉE PAR MONSIEUR LE MAIRE JEAN SIMON LEVERT ET TENUE LE 16 NOVEMBRE 2021 À 19H30, AU CHALET DE LA MAIRIE SITUÉ AU 120 PLACE DE LA MAIRIE ET À LAQUELLE ÉTAIENT PRÉSENTS :

Monsieur le maire	Jean Simon Levert
Monsieur le conseiller	Michel Bédard, district 1
Madame la conseillère	Anne Létourneau, district 2
Messieurs les conseillers	Alain Lauzon, district 3 André Brisson, district 4 Guy Simard, district 5
Madame la conseillère	Carol Oster, district 6

---

**RÉSOLUTION 11381-11-2021**

**DEMANDE DE CONSENTEMENT POUR L'IMPLANTATION DU 3-1-1 À LA VILLE DE MONT-TREMBLANT**

**CONSIDÉRANT QUE** la Ville de Mont-Tremblant implante un service téléphonique 3-1-1 pour ses citoyens et qu'elle a mandaté CITAM, une division de CAUCA, pour l'accompagner dans cette démarche ;

**CONSIDÉRANT QUE** nous avons pris connaissance du document contexte et explications et que nous comprenons les tenants et aboutissants ;

**CONSIDÉRANT QUE** le présent consentement satisfait les exigences de l'ordonnance de télécom 2004-71 et de la décision de télécom 2008-61 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunication canadiennes (CRTC) ;

**CONSIDÉRANT QUE** les appels faits au 3-1-1 pour la ville de Mont-Tremblant seront réacheminés vers notre municipalité.

Il est proposé par Monsieur le conseiller Michel Bédard :

**D'AUTORISER** la Ville de Mont-Tremblant et les fournisseurs de services en télécommunications afin que les juridictions et les tours cellulaires partagés avec notre municipalité soient configurés de sorte que les appels (3-1-1) soient acheminés à la Ville de Mont-Tremblant.

Cette proposition est adoptée à l'unanimité des conseillers présents.

**ADOPTÉE**

Saint-Faustin-Lac-Carré, le 17 novembre 2021

(S) JEAN SIMON LEVERT  
Maire

(S) GILLES BÉLANGER  
Directeur général et greffier-trésorier

COPIE CERTIFIÉE CONFORME  
Le 17 novembre 2021

  
Danielle Gauthier  
Directrice générale adjointe et greffière-trésorière adjointe

# Lac-Supérieur



PROVINCE DE QUÉBEC  
MRC DES LAURENTIDES  
MUNICIPALITÉ DE LAC-SUPÉRIEUR

A une séance extraordinaire du Conseil

Tenue le 19<sup>e</sup> jour de novembre 2021 à 20 h et à laquelle étaient présentes les personnes suivantes, à savoir :

Maire : Monsieur Steve Perreault  
Conseillères : Madame Nancy Deschênes  
Madame Luce Baillargeon  
Madame C. Jennifer Pearson-Millar  
Madame Julie Racine  
Conseillers : Monsieur Marcel Ladouceur  
Monsieur Simon Legault

Formant quorum sous la présidence de monsieur Steve Perreault, maire.

Monsieur Steve Deschenes, directeur général et secrétaire-trésorier, est présent.

Madame Sophie Choquette, adjointe au greffe, est également présente.

---

## **2021-11-474: Consentement au service 3-1-1 - Ville de Mont-Tremblant – 5.3**

**ATTENDU QUE** la Ville de Mont-Tremblant souhaite implanter le service 3-1-1 pour ses citoyens et qu'elle a mandaté CITAM, une division de CAUCA, pour l'accompagner dans cette démarche.

**ATTENDU QUE** le conseil municipal a pris connaissance du document contexte et explications et qu'il en comprend les tenants et aboutissants.

EN CONSÉQUENCE, il est

Proposé par monsieur Marcel Ladouceur, conseiller

Appuyé par monsieur Simon Legault, conseiller

**ET IL EST RÉSOLU QUE** le conseil autorise la Ville de Mont-Tremblant et les fournisseurs de services en télécommunication pour que les juridictions et les tours cellulaires partagées avec la Municipalité soient configurées de sorte que les appels 3-1-1 soient acheminés à la Ville de Mont-Tremblant.

Autorise le directeur général à signer tous les documents nécessaires donnant effet à la présente résolution.

### **Adoptée à l'unanimité**

Extrait certifié conforme

Ce 23<sup>e</sup> jour du mois de novembre 2021

Steve Deschenes  
Directeur général et secrétaire-trésorier