



Ville de
Saint-Raymond

**AVIS DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE 3-1-1
POUR LA VILLE DE SAINT-RAYMOND /**
*NOTICE OF IMPLEMENTATION OF THE 3-1-1 SERVICE
FOR THE CITY OF SAINT-RAYMOND*

Émis par Ville de Saint-Raymond /
Issued by City of Saint-Raymond

Représenté par / Represented by

Sabrina Trudel
Conseillère à la direction générale et responsable
du Service des permis et requêtes /
Advisor to the General Management and Head of the
Permits and Request Service
sabrina.trudel@villesaintraymond.com

18 février 2025 / February 18, 2025

TABLE DES MATIÈRES / *TABLE OF CONTENTS*

1. INTRODUCTION / <i>INTRODUCTION</i>	1
La Ville de Saint-Raymond / <i>The city of Saint-Raymond</i>	1
Le service aux citoyens - Ligne 311 / <i>Citizen Service - 3-1-1 Line</i>	1
Démarches d’approbation / <i>Approval Procedures</i>	2
2. DESCRIPTION DU SERVICE / <i>SERVICE DESCRIPTION</i>	3
Convention et entente / <i>Agreement and Understanding</i>	4
3. ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 3-1-1 / <i>SERVICE AREA FOR THE 3-1-1 SERVICE</i>	5
4. ACHEMINEMENT DES APPELS / <i>CALL ROUTING</i>	7
5. FOURNISSEURS DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS (FST) / <i>TELECOMMUNICATION SERVICE PROVIDER (TSP)</i>	7
6. ÉCHÉANCIER PROPOSÉ / <i>PROPOSED SCHEDULE</i>	9
 ANNEXE A / <i>ANNEX A</i>	
Liste de distribution N11 / <i>N11 Distribution list</i>	10
 ANNEXE B / <i>ANNEX B</i>	
Autorisation de la Ville de Saint-Raymond pour la mise en place du service 3-1-1 / <i>Authorization of the City of Saint-Raymond for the implementation of the service 3-1-1 service</i>	11
 ANNEXE C / <i>ANNEX C</i>	
Consentement (résolution) de la municipalité de Saint-Léonard-de-Portneuf / <i>Consent (resolution) of the municipality of Saint-Léonard-de-Portneuf</i>	12

1. INTRODUCTION / *INTRODUCTION*

La Ville de Saint-Raymond / *The city of Saint-Raymond*

La ville de Saint-Raymond se situe dans la MRC de Portneuf à l'intérieur de la région administrative de la Capitale-Nationale. Nous comptons une population de 11 000 habitants répartis sur un territoire de 690 km². La ville est entourée d'un environnement naturel et exceptionnel, comprenant près de 130 lacs et 9 rivières.

La Ville de Saint-Raymond regroupe six services municipaux et plusieurs services essentiels tels qu'un hôpital, une urgence, des centres d'hébergements, des pharmacies et cliniques médicales, des centres dentaires, des écoles (primaire, secondaire et professionnelle) et des garderies. À cela s'ajoute une offre exceptionnelle en activités sportives, de loisirs et culturelles grâce aux infrastructures, aux installations et aux parcs extérieurs tels que le centre multifonctionnel, la station de ski et l'aréna. Ces composantes séduisent les jeunes familles et les gens retraités ainsi que les aînés. Saint-Raymond est le principal carrefour économique et de services de la MRC de Portneuf.

The City of Saint-Raymond is located in the Portneuf RCM (regional county municipality) within the administrative region of the Capitale-Nationale. We have a population of 11,000 residents spread over an area of 690 km². The city is surrounded by a natural and exceptional environment, including nearly 130 lakes and 9 rivers.

The City of Saint-Raymond regroups six municipal services and several essential services such as a hospital, an emergency room, accommodation centers, pharmacies and medical clinics, dental centers, schools (primary, high schools, and vocational), and daycares. Additionally, there is an exceptional offer in sports, leisure, and cultural activities thanks to the infrastructures, facilities, and outdoor parks such as the multifunctional center, the ski resort, and the arena. These components attract young families, retirees, and seniors. Saint-Raymond is the main economic and service hub of the Portneuf RCM.

Le service aux citoyens - Ligne 311 / *Citizen Service - 3-1-1 Line*

Afin d'améliorer le service aux citoyens, la Ville de Saint-Raymond désire mettre en place un nouveau service qui implique le déploiement d'un numéro unique, le 3-1-1, dédié à tous les services municipaux. Ainsi, tout citoyen voulant communiquer avec

la Ville 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 CRTC.

To improve citizen service, the City of Saint-Raymond wishes to implement a new service that involves the deployment of a single number, 3-1-1, dedicated to all municipal services. Thus, any citizen wishing to communicate with the city can dial this three-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 / *Approval Procedures*

Selon notre connaissance du milieu et les divers sites internet à notre disposition, nous sommes en mesure de constater que les appels locaux de Saint-Raymond proviennent d'un seul centre d'interconnexion, soit celui de Saint-Raymond. Ce centre dessert également la municipalité de Saint-Léonard-de-Portneuf. Selon le site internet du *ministère de la Sécurité publique*, on peut dénombrer quatre (4) tours cellulaires sur le territoire de la ville de Saint-Raymond.

Conformément aux normes prescrites par le CRTC, des ententes doivent être prises avec chacune des municipalités partageant une ou des circonscriptions téléphoniques et/ou des tours cellulaires avec la Ville de Saint-Raymond. Nous nous sommes donc conformés aux normes prescrites et avons informé la municipalité de Saint-Léonard-de-Portneuf de notre projet. La résolution de la municipalité se retrouve en annexe de ce rapport.

Based on our knowledge of the area and the various websites at our disposal, we can see that local calls from Saint-Raymond come from a single interconnection center, the one from Saint-Raymond. This center also serves the municipality of Saint-Léonard-de-Portneuf. According to the Ministry of Public Security website, there are four cell towers in the territory of the city of Saint-Raymond.

In accordance with the standards prescribed by the CRTC, agreements must be made with each of the municipalities sharing one or more telephone districts and/or cell towers with the City of Saint-Raymond. We have therefore complied with the prescribed standards and informed the municipality of Saint-Léonard-de-Portneuf of our project. The resolution of the municipality is attached to this report.

2. DESCRIPTION DU SERVICE / SERVICE DESCRIPTION

La Ville de Saint-Raymond désire améliorer les services offerts à ses citoyens et c'est dans cette optique que nous souhaitons obtenir un numéro unique, soit le 3-1-1 afin de faciliter les communications. Les citoyens s'adressent à la Ville pour plusieurs raisons, soit pour faire des demandes d'information touchants nos différents services (administration générale, loisirs, permis et requêtes, greffe, finances, etc.), déposer des demandes d'intervention, signaler des plaintes, demander des permis et certificats, s'informer au sujet des taxes, payer des permis, des taxes et des constats d'infraction, etc.

Nous croyons que la Ville satisfait les exigences minimales au niveau des communications avec ses citoyens, mais nous croyons fermement que l'arrivée de notre guichet unique et le numéro 3-1-1 augmenteront le taux de satisfaction au niveau de notre service à la clientèle.

Nous prévoyons mettre en service non officiellement le numéro 3-1-1, le 30 juin 2025, alors que le lancement officiel sera fait le 25 août 2025. Nous allons créer un « bureau du citoyen », une sorte de centrale d'appels où travailleront les agents de premières lignes qui répondront aux appels. Le service ne sera pas offert en dehors des heures d'ouverture de l'hôtel de ville (bureaux municipaux) et il n'y aura pas de firme externe pour répondre aux appels.

Dans les prochaines semaines, nous travaillerons en collaboration avec une entreprise privée pour développer notre logiciel qui servira de banque de connaissances et facilitera la gestion des requêtes (appels).

The City of Saint-Raymond wishes to improve the services offered to its citizens and this is why we want to obtain a single number, 3-1-1, to facilitate communications. Citizens contact the city for various reasons, such as requesting information about our different services (general administration, leisure, permits and requests, registry, finance, etc.), submitting intervention requests, reporting complaints, requesting permits and certificates, inquiring about taxes, paying permits, taxes, and fines, etc.

We believe that the City meets the minimum requirements in terms of communication with its citizens, but we firmly believe that the arrival of our single window and the 3-1-1 number will increase the satisfaction rate of our customer service.

We plan to unofficially launch the 3-1-1 number on June 30th, 2025, with the official launch on August 25th, 2025. We will create a "citizen office," a sort of call center where frontline agents will answer calls. The service will not be offered outside the opening hours of the town hall (municipal offices) and there will be no external firm to answer calls.

In the coming weeks, we will work in collaboration with a private company to develop our software that will serve as a knowledge base and facilitate the management of requests (calls).

Convention et entente / *Agreement and Understanding*

La Ville de Saint-Raymond, conformément aux normes prescrites par le CRTC, s'est assurée que la municipalité voisine (Saint-Léonard-de-Portneuf) signe son accord au projet, de façon à pouvoir débiter la démarche auprès du ou des fournisseurs(s) de services de télécommunications pour le routage des appels vers le 3-1-1.

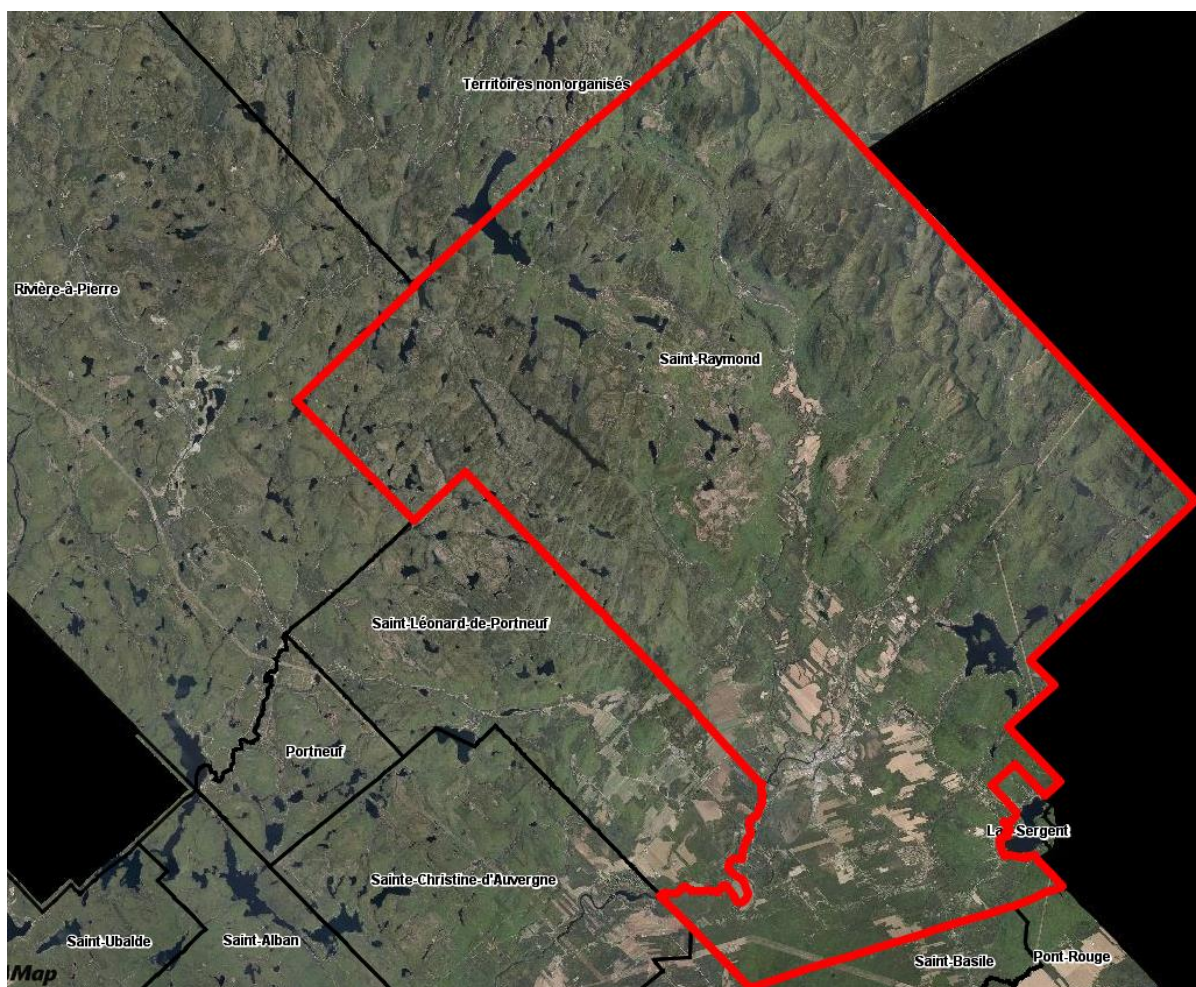
The City of Saint-Raymond, in accordance with the standards prescribed by the CRTC, has ensured that the neighboring municipality (Saint-Léonard-de-Portneuf) signs its agreement to the project, in order to begin the process with the telecommunications service provider(s) for routing calls to 3-1-1.

3. ZONE DE DESSERTE POUR LE SERVICE 3-1-1 / SERVICE **AREA FOR THE 3-1-1 SERVICE**

La zone de desserte est présentée dans les images ci-dessous.

The service area is presented in the images below.





4. ACHEMINEMENT DES APPELS / *CALL ROUTING*

Les appels seront en tout temps dirigés vers la Ville de Saint-Raymond au numéro de téléphone 877-595-7106. En dehors des heures d'ouverture des bureaux municipaux, un message informera les citoyens de la fermeture.

Lundi au jeudi : 8h30 à 12h et 13h à 16h30

Vendredi : 8h30 à 13h

Voici le numéro du DID pour la redirection des appels 3-1-1 : **877-595-7106** (numéro sans frais).

Calls will always be directed to the City of Saint-Raymond at the phone number 877-595-7106. Outside the opening hours of the municipal offices, a message will inform citizens of the closure.

Monday to Thursday : 8:30 AM to 12:00 PM and 13:00 PM to 16:30 PM

Friday : 8:30 AM to 13:00 PM

*Here is the DID number for redirecting 3-1-1 calls: **877-595-7106** (toll-free number).*

5. FOURNISSEURS DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS (FST) / *TELECOMMUNICATION SERVICE PROVIDER (TSP)*

Selon le site internet [CNA - Statut du code CO](#), voici les fournisseurs à Saint-Raymond et les différents codes associés :

According to the [CNA - Statut du code CO](#) website, here are the providers in Saint-Raymond and the associated codes:

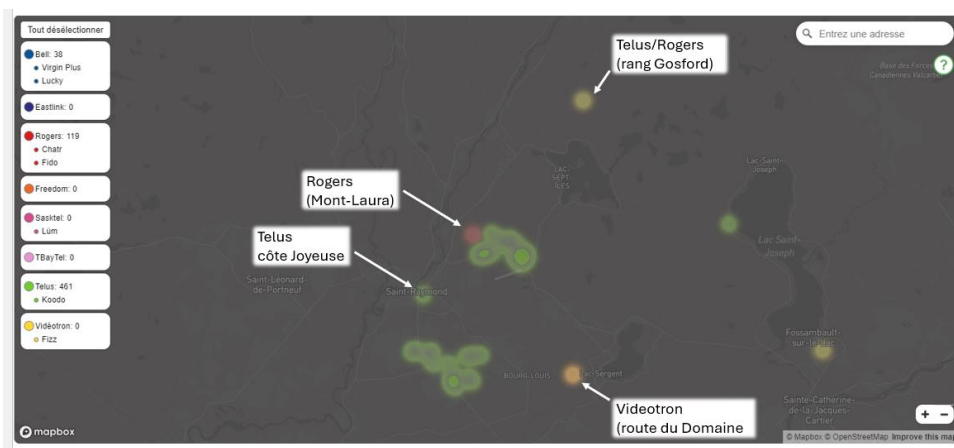
Numéro / No	Fournisseur services de télécommunication (FST) / Telecommunication service provider (TSP)
1	Rogers Communications Canada Inc.
2	TELUS Quebec
3	Videotron Ltd.
4	Bell Canada

NPA	NXX	Centre d'interconnexion / Rate center	Compagnie / Company	OCN	Demandé par / Requested by	MRC / RCM
418	216	Saint-Raymond	Rogers	8821	Saint-Raymond	Portneuf
418	337	Saint-Raymond	Telus	8083	Saint-Raymond	Portneuf
418	340	Saint-Raymond	Telus	8083	Saint-Raymond	Portneuf
418	987	Saint-Raymond	Videotron	8306	Saint-Raymond	Portneuf
581	793	Saint-Raymond	Bell Canada	984C	Saint-Raymond	Portneuf
581	957	Saint-Raymond	Telus	8083	Saint-Raymond	Portneuf

Voici une liste des tours de télécommunications dans le secteur de Saint-Raymond, selon le site internet suivant [Canadian Cell Tower Map - SCADACore](#) :

Here is a list of telecommunications towers in Saint-Raymond, according to the following website : [Canadian Cell Tower Map - SCADACore](#) :

Compagnie / Company	Géolocalisation / Location	Emplacement / Located in
Telus Rogers	Latitude : 46.96 Longitude : -71.7441	Saint-Raymond (rang Gosford)
Rogers	Latitude : 46.9101 Longitude : -71-8043	Saint-Raymond (Mont-Laura)
Telus	Latitude : 46.8877 Longitude : -71.8315	Saint-Raymond (côte Joyeuse)
Vidéotron	Latitude : 46.8581 Longitude : -71.7497	Saint-Raymond (route du Domaine)



6. ÉCHÉANCIER PROPOSÉ / *PROPOSED SCHEDULE*

Activités / <i>Activities</i>	Description / <i>Description</i>	Date/ <i>Date</i>
1	Transmission du rapport / <i>Report submission</i>	18 février 2025 / <i>February 18, 2025</i>
2	Réunion ou conférence initiale / <i>Initial meeting or conference</i>	28 février 2025 / <i>February 28, 2025</i>
3	Mise en œuvre du 3-1-1 par les FST / <i>Implementation of 3-1-1 by the TSP</i>	entre mars et juin 2025 / <i>Between march and june 2025</i>
4	Tests de vérifications pour le service 3-1-1/ <i>Verifications tests for the 3-1-1 service</i>	11 juin 2025 / <i>June 11, 2025</i>
5	Date du lancement pour la mise en place <i>Launch date for implementation</i>	30 juin 2025 / <i>June 30, 2025</i>
6	Date du lancement public / <i>Public launch date</i>	25 août 2025 / <i>August 25, 2025</i>

ANNEXE A / ANNEX A

Liste de distribution N11 / *N11 Distribution list*

Selon le site Internet [CNA - Codes N11 /](#)
According to the website [CNA - Codes N11](#)

- NonCOCodeApps@cnac.ca
- aashi.dalvi@bell.ca
- AHe@primustel.ca
- bell.regulatory@bell.ca
- carrier.relations@videotron.com
- carole.nardelli@telkel.ca
- cathy.mcgouran@allstream.com
- Chris.Holigroski@bellmts.ca
- CoreCSEngineering@FreedomMobile.ca
- ddolan@teksavvy.ca
- devops@processoft.com
- dir.commutation@sogetel.com
- didorders@iristel.com
- document.control@sasktel.com
- eric.boer@distributel.ca
- hreheman@teksavvy.ca
- IDulay@primustel.ca
- ingops.telephonie@maskatel.qc.ca
- jdupuis@rci.rogers.com
- Kim.Isaacs@allstream.com
- leo.santoro@bell.ca
- les@les.net
- 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
- phil@telkel.ca
- planification@isptelecom.net
- regaffairs@quebecor.com
- Regulatory@distributel.ca
- réglementaire@imperialtelecom.ca
- Regulatorypublicsaf@rci.rogers.com
- rschleihauf@fibernetics.ca;
- Russell.DeLong@corp.eastlink.ca
- rwi_gr@rci.rogers.com
- snagulan@comwave.net
- telecom.regulatory@cogeco.com
- équipe.regulatory@iristel.com
- sans fil.e911@bell.ca

ANNEXE B / ANNEX B

**Autorisation de la Ville de Saint-Raymond pour
la mise en place du service 3-1-1 / *Authorization
of the City of Saint-Raymond for the implementation
of the service 3-1-1 service***



VILLE DE SAINT-RAYMOND

375, rue Saint-Joseph, Saint-Raymond (Québec) G3L 1A1
Téléphone : 418 337-2202 – Télécopieur : 418 337-2203

Extrait du livre des délibérations d'une résolution adoptée par le conseil municipal de la Ville de Saint-Raymond lors de sa séance ordinaire tenue à la maison de la Justice au 111, route des Pionniers à Saint-Raymond, le 10 février 2025 à 19 h.

Présents : Monsieur le maire Claude Duplain

Messieurs les conseillers :

- Claude Renaud
- Philippe Gasse
- Benoit Voyer
- Yvan Barrette
- Pierre Cloutier
- Fernand Lirette

RÉSOLUTION NUMÉRO 25-02-025

AUTORISATION EN VUE DE LA MISE EN SERVICE D'UNE LIGNE 3-1-1 POUR LE NOUVEAU SERVICE AUX CITOYENS

Attendu que la Ville de Saint-Raymond désire implanter une ligne téléphonique 3-1-1 pour ses citoyens;

Attendu que le conseil municipal a pris connaissance du rapport «Avis de mise en œuvre du service 3-1-1» préparé par Mme Sabrina Trudel, conseillère à la direction générale et responsable du Service des permis et requêtes ;

Attendu que le tout s'inscrit dans le cadre du projet de mise en place d'un guichet unique pour les citoyens de Saint-Raymond ;

Attendu qu'il y a lieu d'autoriser Mme Sabrina Trudel à intervenir directement avec les fournisseurs de télécommunications de la Ville;

Attendu le sommaire décisionnel déposé lors de la séance de travail tenue le 20 janvier 2025 et l'aval des membres du conseil;

SUR LA PROPOSITION DE MONSIEUR PHILIPPE GASSE, IL EST RÉSOLU :

QUE le conseil municipal autorise Mme Sabrina Trudel, conseillère à la direction générale et responsable du Service des permis et requêtes, à intervenir avec les fournisseurs en télécommunications et les divers autres services dans le cadre de la mise en service de la ligne 3-1-1.

Adoptée à l'unanimité des membres présents.

Vicky Morasse
Greffière

Claude Duplain
Maire

ANNEXE C / ANNEX C

Consentement (résolution) de la municipalité de Saint-Léonard-de-Portneuf / *Consent (resolution) of the municipality of Saint-Léonard-de-Portneuf*



Municipalité Saint-Léonard-de-Portneuf
260, rue Pettigrew
Saint-Léonard (Québec) G0A 4A0
Tél. : 418 337-6741 - Fax : 418 337-6742
saintleonard@derytele.com
www.municipalite.st-leonard.qc.ca

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL de l'assemblée ordinaire du conseil de la Municipalité de Saint-Léonard-de-Portneuf, tenue en la salle des délibérations sise au 260, rue Pettigrew à Saint-Léonard-de-Portneuf, le 3 février 2025 à 19 h et à laquelle ont participé :

Madame et Messieurs	Archill Gladu, maire
	Mathieu Fecteau, conseiller
	Cédric Champagne, conseiller
	Jean-René Côté, conseiller
	Marie-Ève Moisan, conseillère
	Serge Allaire, directeur général

RÉSOLUTION # 38-03-02-25

CONSENTEMENT AUTORISANT L'IMPLANTATION DE 3-1-1 POUR LES JURIDICTIONS TÉLÉPHONIQUES ET LES TOURS CELLULAIRES PARTAGÉES POUR LA VILLE DE SAINT- RAYMOND

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Saint-Raymond implante un service téléphonique 3-1-1 pour ses citoyens;

CONSIDÉRANT QUE nous avons pris connaissance du document et des 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 canadienne (CRTC);

CONSIDÉRANT QUE les appels faits au 3-1-1 pour notre Municipalité seront réacheminés vers notre municipalité au numéro de téléphone suivant : 418-337- 6741;

EN CONSÉQUENCE, il est résolu à l'unanimité par la conseillère et les conseillers présents :

- D'AUTORISER la Ville de Saint-Raymond et les fournisseurs de services en télécommunications afin que les juridictions téléphoniques ainsi que les tours cellulaires partagés avec notre municipalité soient configurées de sorte que les appels 3-1-1 soient acheminés à la Ville de Saint-Raymond.

Serge Allaire
Directeur général

