



Une division de CAUCA

**IMPLANTATION DU 3-1-1**  
**CONTEXTE ET EXPLICATIONS**

## Introduction

La division CITAM de CAUCA a le mandat d'implanter le 3-1-1 pour la municipalité qu'elle représente.

Pour ce faire, elle demande l'autorisation des municipalités touchées par cette implantation et, du même coup, les avise de leur intention. **Vous êtes l'une des municipalités affectées par cette implantation.**

Sachez d'abord que cela ne vous engendre aucun coût puisque ceux-ci sont assumés par les fournisseurs de télécommunications. **Votre rôle consiste à prendre connaissance du contexte et des explications et de nous retourner le consentement autorisant l'implantation du 3-1-1 pour les juridictions téléphoniques et les tours cellulaires partagées.**

## Qu'est-ce que le 3-1-1?

En 2004, suite à une demande des villes de Calgary, Toronto, Gatineau, Montréal ainsi que les municipalités régionales de Halifax et Halton, le CRTC a approuvé l'attribution d'un indicatif N11, soit le 3-1-1, pour l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence. Dans sa décision (2004-71), le CRTC explique qu'un indicatif N11 pourrait contribuer à rendre plus efficaces et efficientes les communications entre les administrations municipales et leurs citoyens, en offrant plusieurs fonctionnalités : signalement de conditions routières, demande d'information, formulation de plaintes et de requêtes, etc.

Cet indicatif vient s'ajouter aux indicatifs N11 déjà attribués au Canada :

- 2-1-1 pour l'information sur les ressources sociocommunautaires ;
- 4-1-1 pour l'assistance-annuaire locale ;
- 5-1-1 pour l'état du réseau routier ;
- 6-1-1 pour le service de réparation ;
- 7-1-1 pour le SRT destiné aux malentendants ;
- 8-1-1 pour la ligne infosanté ;
- 9-1-1 pour les services d'urgence

Dans cette même décision (2004-71), le CRTC a ordonné aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de payer, de manière progressive, les coûts de modification de base des commutateurs et du réseau qu'il est nécessaire d'engager pour mettre en œuvre le service 3-1-1. Toutefois, chaque municipalité doit indépendamment faire ses démarches auprès des FST pour la mise en œuvre du 3-1-1 dans leur localité.

Très peu de municipalités au Québec ont, depuis 2004, implanté le 3-1-1 dû à la complexité des démarches.

## Comment la division CITAM de CAUCA aide les municipalités dans l'implantation du 3-1-1?

Afin de simplifier leur processus, la division CITAM de CAUCA s'est donné comme mandat d'accompagner des municipalités dans l'implantation du 3-1-1. Voici, brièvement, en quoi consiste ce pour quoi nous sommes mandatés par la municipalité que nous représentons :

- Dresser la liste des juridictions téléphoniques sur le territoire de la municipalité représentée afin d'identifier les juridictions partagées avec d'autres municipalités ;
- Identifier les tours cellulaires partagées avec d'autres municipalités ;
- Dresser la liste des fournisseurs de télécommunications présents sur le territoire de la municipalité concernée ;
- Signer des ententes d'autorisation avec les municipalités limitrophes tant pour les juridictions téléphoniques que pour les tours cellulaires ;
- Présenter un document aux membres du comité N11, former de représentants des FST au Canada afin que le routage des lignes filaires et le routage des lignes et numéros cellulaires soient effectués.

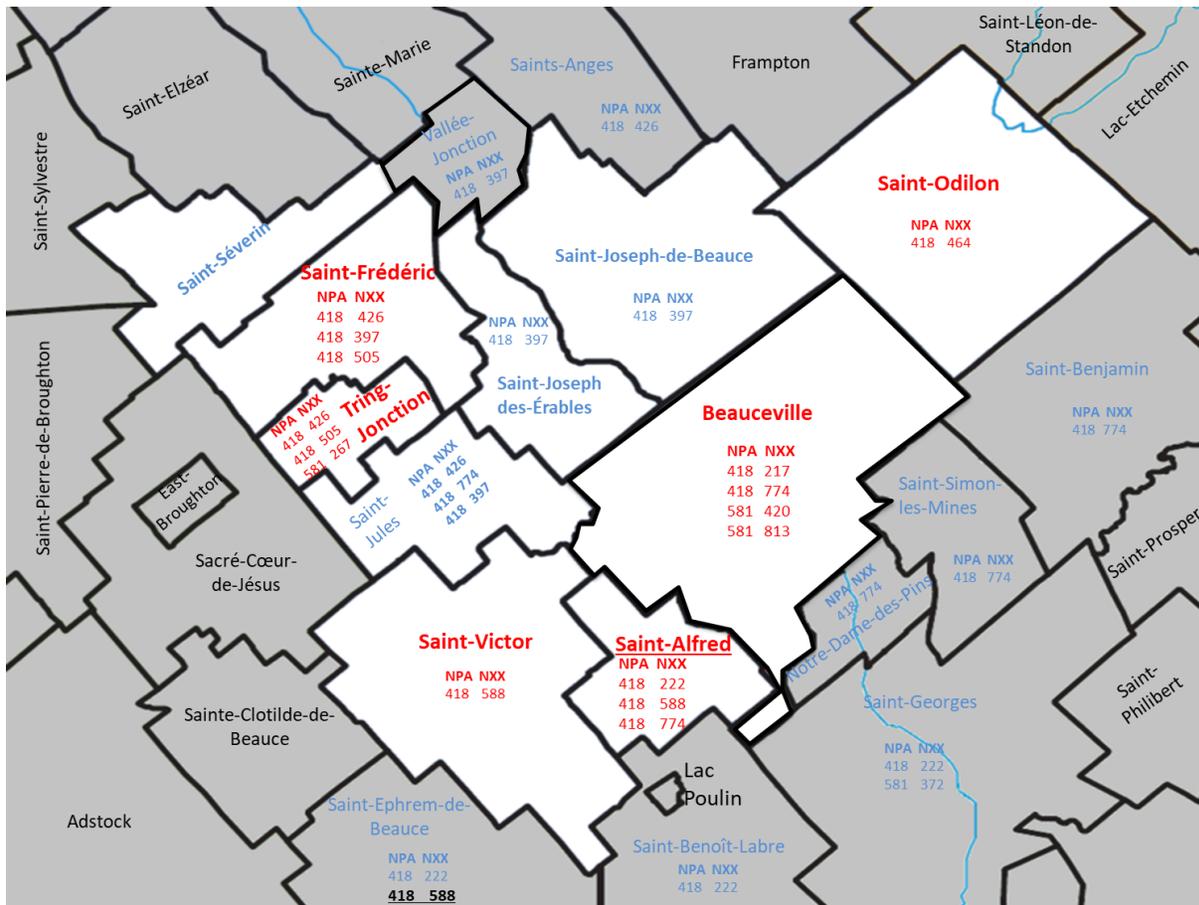
## Pourquoi vous demander l'autorisation pour implanter le 3-1-1 dans la municipalité que nous représentons ?

Étant donné que les centres d'interconnexion cellulaires (tours cellulaires) et les centres d'interconnexion filaires (numéros filaires) couvrent plus d'une municipalité, nous devons demander une autorisation aux municipalités environnantes avec qui les juridictions sont partagées.

Il faut savoir que la première municipalité à implanter le 3-1-1 pour un indicatif partagé recevra les appels associés à cet indicatif (3-1-1). La même règle s'applique pour les tours cellulaires.

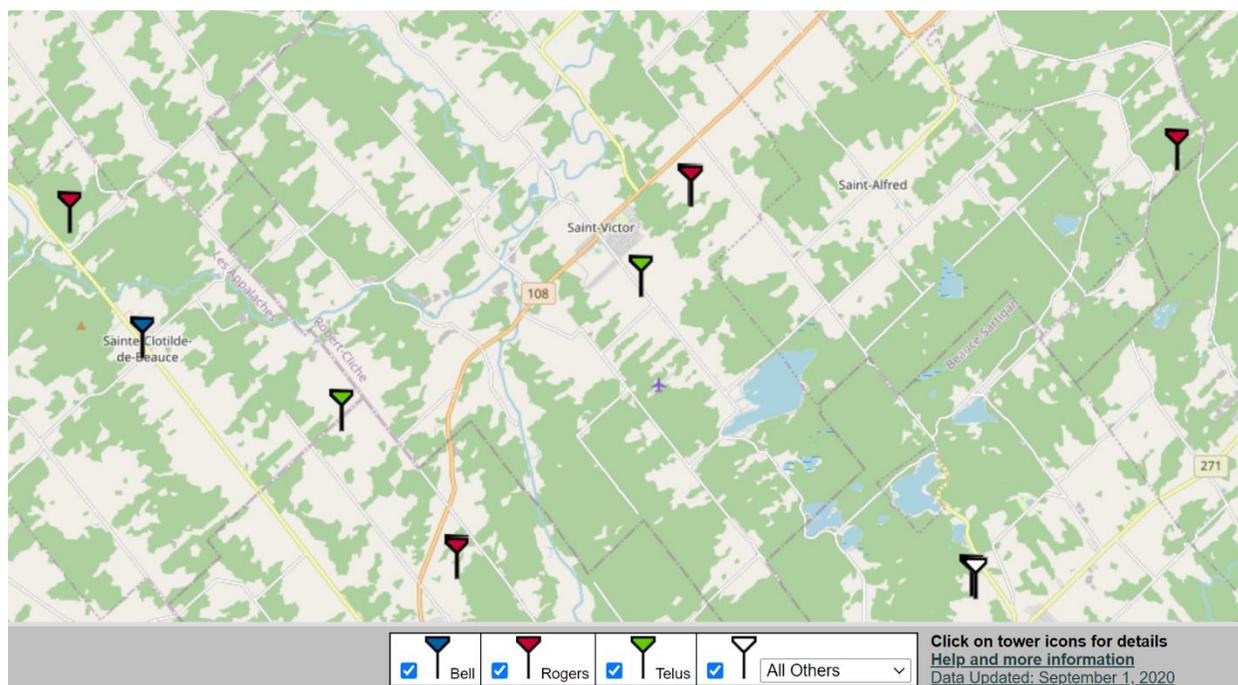
Vous trouverez, par la suite, deux (2) exemples vous permettant de bien comprendre ce principe de juridictions téléphoniques et de tours partagés.

## Exemple juridiction téléphonique



- La municipalité de Beauceville souhaite implanter le 3-1-1
- Elle a 4 NXX différents (217, 774, 420, 813)
- Elle partage le 774 avec Saint-Alfred, Saint-Simon, Saint-Benjamin, Notre-Dame-des-Pins et Saint-Jules
- Une demande d'autorisation sera demandée à chacune de ces 5 municipalités limitrophes pour que les appels 3-1-1 associés au 774 soient acheminés à la Ville de Beauceville

## Exemple routage des tours cellulaires



Tour cellulaire / Fournisseur:	Géolocalisation:	3-1-1 configuré pour:	Municipalités affectées	Date:
		Saint-Victor		
Bell	N46.1232 W71.0307	Saint-Victor	Sainte-Clothilde-de-Beauce	Octobre 2020
Telus	N46.1348 W70.8941	Saint-Victor	Saint-Victor	Octobre 2020
Telus	N46.0576 W70.9519	Saint-Victor	Saint-Éphrem-de-Beauce	Octobre 2020
Telus	N46.1095 W70.9760	Saint-Victor	Saint-Éphrem-de-Beauce	Octobre 2020
Rogers	N46.1521 W70.8805	Saint-Victor	Saint-Victor	Octobre 2020
Rogers	N46.0781 W70.8035	Saint-Victor	Saint-Benoit-Labre	Octobre 2020
Rogers	N46.0814 W70.9447	Saint-Victor	Saint-Éphrem-de-Beauce	Octobre 2020
Rogers	N46.1471 W71.0508	Saint-Victor	Sainte-Clothilde-de-Beauce	Octobre 2020
Vidéotron	N46.1522 W70.8806	Saint-Victor	Saint-Victor	Octobre 2020
Vidéotron	N46.0775 W70.8025	Saint-Victor	Saint-Benoit-Labre	Octobre 2020
Vidéotron	N46.0817 W70.9447	Saint-Victor	Saint-Éphrem-de-Beauce	Octobre 2020

- La municipalité de Saint-Victor souhaite implanter le 3-1-1.
- Elle partage des tours cellulaires avec Saint-Alfred, Saint-Ephrem, Sainte-Clothilde, Saint-Jules et Saint-Benoit-Labre.
- Une demande d'autorisation sera demandée à chacune de ces 4 municipalités pour que les tours cellulaires partagées soient programmées de sorte que les appels 3-1-1 provenant de ces tours cellulaires soient acheminés à la municipalité de Saint-Victor.

## Présentation de CITAM, une division de 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, à des heures étendues de service. 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.

## Conclusion

**Votre consentement est essentiel à l'implantation du 3-1-1 pour la municipalité que nous représentons.**

En contrepartie et s'il y a lieu, la municipalité s'engage à transférer les appels provenant du service 3-1-1 cellulaire et/ou filaire qui pourraient être destinés à votre municipalité.

Sachez que, dans l'éventualité où votre municipalité souhaiterait implanter le 3-1-1, il est possible de le faire si vous donnez en impartition la prise de vos appels municipaux à CITAM. Communiquez avec nous pour en connaître les modalités.



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