



## Décision de télécom CRTC 2004-71

Ottawa, le 5 novembre 2004

### Attribution du 311 aux services municipaux autres que les services d'urgence

Référence : 8665-C126-200315699

*Dans la présente décision, le Conseil se prononce au sujet d'une demande présentée conjointement par la ville de Calgary, la ville de Toronto, la municipalité régionale de Halifax, la municipalité régionale de Halton, la ville de Gatineau et la ville de Montréal (collectivement, les Municipalités). Le Conseil **approuve** l'attribution d'un indicatif N11, soit le 311, pour l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence. Le Conseil ordonne 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 311. Le Conseil détermine qu'il faudrait baser les arrangements d'acheminement des appels sur les limites des circonscriptions, à moins que la municipalité et les FST qui exploitent dans cette région n'en décident autrement. Le Conseil détermine que ce n'est pas aux FST de payer le coût de fourniture des arrangements d'acheminement spéciaux qui sont pris à la demande d'une municipalité. Le Conseil détermine en outre que le service 9-1-1 et le service 311 ne seront pas intégrés. Le Conseil s'attend que les Municipalités respectent l'engagement qu'elles ont pris de lancer des campagnes de sensibilisation du public intensives et efficaces.*

#### La demande

1. Le 31 octobre 2003, cinq municipalités ont déposé une demande, en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, réclamant l'attribution d'un indicatif de trois chiffres, le 311, pour l'accès téléphonique à des services municipaux autres que les services d'urgence. Dans une lettre du 14 novembre 2003, la ville de Montréal a informé le Conseil qu'elle participerait également à la demande. Par la suite, la ville de Calgary, la ville de Toronto, la municipalité régionale de Halifax, la municipalité régionale de Halton, la ville de Gatineau et la ville de Montréal (collectivement, les Municipalités) se sont jointes à titre de requérantes.
2. Plus particulièrement, les Municipalités ont demandé :
  - que le droit d'utiliser le 311 soit accordé à toute municipalité<sup>1</sup> au Canada, dès qu'elle est prête à le faire;

<sup>1</sup> Les requérantes ont déclaré qu'une « municipalité » doit s'entendre généralement de toutes les municipalités canadiennes habilitées à dispenser des services municipaux autres que les services d'urgence, incluant les paliers local, régional, de district et métropolitain des administrations municipales.

- que le 311 soit réservé à l'accès à des services municipaux autres que les services d'urgence;
  - que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) soient tenus d'acheminer les appels 311.
3. Les Municipalités ont fourni des exemples des diverses fonctions du service 311 proposé. Les citoyens pourraient composer le 311 pour signaler des conditions routières dangereuses (nids-de-poule, plaques d'égout manquantes), des pannes de feux de circulation / d'éclairage public, des conduites principales brisées, bloquées / égouts collecteurs brisés, des animaux errants, des véhicules abandonnés et des plaintes concernant le bruit. De plus, les citoyens pourraient faire des demandes de renseignements concernant les ordures ménagères / le recyclage, la qualité / protection de l'eau, les horaires de transport en commun, les permis d'aménagement et de construction, les comptes d'impôts fonciers, les contraventions de stationnement de même que les calendriers des activités récréatives. Le service 311 proposé acheminerait également les appels vers les bureaux du maire / des conseillers, traiterait les plaintes générales de service et recevrait également les félicitations du public et fournirait l'accès à tous les services de police / d'incendie autres que les services d'urgence.

### **Processus**

4. Le 12 janvier 2004, le Conseil a reçu des observations de Bell Canada, MTS Communications Inc. et Saskatchewan Telecommunications (collectivement, les Compagnies), TELUS Communications Inc., TELUS Communications (Québec) Inc. et TELE-MOBILE Company (collectivement, TELUS), Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bragg Communications Inc. (faisant affaires sous la raison sociale d'EastLink) et l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTSF).
5. Allstream Corp. (Allstream) a déposé des observations auprès du Conseil le 15 janvier 2004.
6. L'Ontario Telecommunications Association (l'OTA) a déposé des observations auprès du Conseil le 20 janvier 2004.
7. Le 30 janvier 2004, les Municipalités ont soumis des observations en réplique.
8. Le Conseil a reçu des lettres à l'appui de la demande de la part d'un certain nombre d'entités dont : l'Alberta Urban Municipalities Association, l'Association des municipalités de l'Ontario, l'Association canadienne des chefs de police, l'Association canadienne des chefs de pompiers, la ville de Brampton, la ville de Hamilton, la ville de Richmond, la ville de Windsor, la ville de Winnipeg, la Community Information Toronto, le Distress Centre / Drug Centre (Calgary), la Fédération canadienne des municipalités, le Regional Fire and Emergency Service de Halifax, la Regional Police de Halifax, Mme Diana Hooper, l'Union des municipalités du Québec, la Union of Nova Scotia Municipalities, Centraide Canada, Centraide de la région de Halifax de même que Centraide du Grand Toronto (CGT).

## Historique

9. Dans le Plan de numérotation nord-américain (PNNA), qui renferme le cadre du système de numéros de téléphone à la grandeur du continent, des indicatifs<sup>2</sup> uniques de trois chiffres (N11) sont attribués, comme c'est la norme dans l'industrie, pour fournir l'accès abrégé à des types de services spécifiques. Au Canada, les indicatifs N11 sont attribués comme suit :
  - 211 pour l'information publique et les services d'aiguillage;
  - 411 pour l'assistance-annuaire locale;
  - 511 gardé en réserve pour l'accès aux services de relais téléphonique (SRT) par les personnes entendant;
  - 611 pour le service de réparation;
  - 711 pour le SRT destiné aux malentendants;
  - 811 pour les bureaux d'affaires des FST;
  - 9-1-1 pour les services d'urgence.
10. Le 311 est donc le seul indicatif N11 disponible qui peut être attribué au Canada.
11. Dans la décision *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001 (la décision 2001-475), compte tenu de la rareté des indicatifs N11, le Conseil a établi les lignes directrices suivantes pour l'attribution des indicatifs N11 non utilisés :
  - i) que l'on soit en présence d'une nécessité impérieuse d'avoir accès à un numéro de trois chiffres, qui ne saurait être satisfaite par d'autres formes de composition ou qu'il soit démontré que les formes de composition existantes s'avèrent insuffisantes pour garantir l'accès aux services requis;
  - ii) que les codes N11 non utilisés soient attribués à un service ou à des services plutôt qu'à un organisme particulier;
  - iii) que la possibilité de composer un N11 soit axée sur l'intérêt public en général, y compris l'accès au réseau téléphonique par des personnes ou groupes désavantagés;
  - iv) que le N11 n'accorde pas un avantage sur le plan de la concurrence au fournisseur de services joint en composant ce numéro;

---

<sup>2</sup> Le 011 et le 111 ne sont pas inclus étant donné qu'ils sont utilisés pour commuter et acheminer les appels interurbains et internationaux.

- v) que les services à fournir au moyen du N11 soient amplement disponibles sur le plan géographique et qu'ils soient fournis aux heures normales de bureau et en dehors de celles-ci;
- vi) que dans la mesure du possible, l'attribution d'un N11 à un service n'entre pas en conflit avec la zone du PNNA et qu'elle demeure conforme aux lignes directrices du Comité directeur canadien sur la numérotation (CDCN) en matière de N11.

## **Questions**

12. La demande des Municipalités permet au Conseil de dégager quatre éléments importants. Dans la présente décision, le Conseil tient compte :
- a) de la question de savoir si la demande respecte les lignes directrices qu'il a établies dans la décision 2001-475;
  - b) des stratégies de mise en œuvre et de recouvrement des coûts;
  - c) de la possibilité d'intégrer les systèmes 311 et 9-1-1;
  - d) de la nécessité de tenir des campagnes de sensibilisation du public.

### **a) Lignes directrices du Conseil à l'égard de l'attribution des indicatifs N11**

#### *Position des parties*

##### *Les Municipalités*

13. Les Municipalités ont fait valoir que l'attribution du 311 aux services municipaux autres que les services d'urgence respecte les six lignes directrices établies dans la décision 2001-475.
- i) Nécessité impérative de l'accès N11 ou inadéquation des arrangements de composition existants*
14. Les Municipalités ont déclaré que les administrations municipales, qui sont très près des citoyens, fournissent des services qui influent sur le quotidien, et que non seulement les citoyens s'attendent à ce que l'argent des contribuables soit bien utilisé, mais exigent qu'il le soit. Elles ont fait valoir que la fusion des services téléphoniques les aiderait à faire plus avec moins, sans compter qu'elle les rendrait plus efficaces et davantage imputables.
15. Les Municipalités ont déclaré que, parce que la croissance des centres urbains a entraîné une augmentation de la demande pour des services municipaux, elles ont décidé de coordonner leurs stratégies de service. Les Municipalités ont fait valoir que plusieurs d'entre elles ont entrepris de centraliser leurs activités de réponse en adoptant des numéros de téléphone faciles à retenir, comme NXX-CITY.

16. Les Municipalités ont maintenu que depuis l'adoption de la composition locale à 10 chiffres et l'introduction d'indicatifs régionaux multiples dans les grandes municipalités et régions, il est moins facile d'utiliser un numéro centralisé de sept chiffres. Elles ont fait remarquer que près de la moitié des indicatifs régionaux au Canada font l'objet d'un plan de redressement, que trois des six plus grandes villes canadiennes, en l'occurrence Toronto, Montréal et Vancouver, ont adopté ou devraient adopter bientôt la composition locale à 10 chiffres et que Toronto a déjà des indicatifs régionaux multiples. Les Municipalités ont fait valoir qu'il est essentiel de faciliter l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence, notamment pour empêcher que le 9-1-1 soit utilisé à tort comme point d'accès central.
17. Les Municipalités ont fait valoir que l'utilisation d'un numéro à sept ou à 10 chiffres suppose que les citoyens connaissent la structure de leur municipalité, qu'ils utilisent les pages du gouvernement (pages bleues) de leur annuaire téléphonique et que ces pages bleues sont conviviales et à jour. Toutefois, les Municipalités ont déclaré que ces hypothèses sont inexactes, puisque, par exemple, 50 % en moyenne des appels que la ville de Calgary reçoit sont mal acheminés.
18. Les Municipalités ont fait valoir que la facilité d'accès est particulièrement importante pour les citoyens qui font face à des obstacles comme l'âge, les handicaps physiques, la langue et l'analphabétisme.
19. Les Municipalités ont indiqué que même si un appel pour des services municipaux n'est pas urgent et ne commande pas de réponse immédiate, la situation peut devenir urgente si les demandes de service ne sont pas réglées rapidement et efficacement.
20. Faisant valoir le rôle de première ligne qu'elles jouent dans le cas de sinistres, les Municipalités n'ont pas manqué de citer la panne d'électricité de juillet 2003 en Ontario et à New York, l'ouragan Juan à Halifax, l'épidémie de SRAS en Ontario de même que les incendies de forêt en Colombie-Britannique et en Alberta. Les Municipalités ont fait remarquer que dans pareilles situations, le service 311 contribuerait à réduire les appels inutiles au 9-1-1, précisément au moment où le 9-1-1 est le plus nécessaire.

*ii) L'indicatif N11 devrait être attribué à un service plutôt qu'à un organisme*

21. Les Municipalités ont confirmé que la demande vise l'attribution du 311 à l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence, et non pas à un organisme en particulier.

*iii) Le service N11 devrait servir l'intérêt public en général*

22. Les Municipalités ont fait valoir que le service 311 faciliterait l'accès à près de 80 % des Canadiens qui habitent dans les centres urbains. À leur avis, le 311 desservirait une population diversifiée composée d'adultes plus âgés, d'enfants et de jeunes, de sans-abris, de personnes handicapées, d'analphabètes ainsi que de personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.

23. Les Municipalités ont ajouté que simplifier l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence contribuerait à réduire la frustration du public, à éviter les coûts liés aux problèmes municipaux non contrôlés et diminuerait le nombre d'appels inappropriés aux systèmes 9-1-1.
24. Les Municipalités ont souligné qu'en 1997, dans le but d'aider à décongestionner les systèmes d'urgence 9-1-1, la Federal Communications Commission a ordonné l'attribution du 311 aux services municipaux et de police autres que les services d'urgence. Elles ont fait remarquer qu'à Baltimore, au Maryland, les appels au 9-1-1 ont diminué de 42 % au cours des deux premiers mois qui ont suivi l'implantation du 311.

***iv) Le service N11 ne devrait pas conférer d'avantages concurrentiels aux fournisseurs de services***

25. Les Municipalités ont déclaré que le 311 serait un service municipal non commercial qui ne procurerait aucun avantage concurrentiel aux fournisseurs de services.

***v) Le service N11 devrait être rendu disponible pendant les heures d'affaires ou sur une base prolongée***

26. Les Municipalités ont proposé que l'implantation du 311 se fasse en fonction des besoins de leur zone géographique particulière et de la demande des consommateurs. Les Municipalités ont prévu, que dans tous les centres, le service fonctionnerait pendant les heures d'affaires, et sur une base prolongée dans les grands centres. Elles ont fait savoir qu'elles comptaient rendre le service accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine.

***vi) L'attribution du N11 ne devrait pas entrer en conflit avec le PNNA et devrait être conforme aux lignes directrices du CDCN***

27. Les Municipalités ont maintenu que l'attribution du 311 pour les services municipaux autres que les services d'urgence maintiendrait l'intégrité du PNNA et est compatible avec les lignes directrices du CDCN.

*Autres parties*

28. Les Compagnies ont fait valoir que la demande pour le 311 semble respecter les lignes directrices établies par le Conseil dans la décision 2001-475 et Aliant Telecom a abondé dans ce sens. Ni Allstream ni l'OTA ne se sont opposées à la proposition des Municipalités.
29. Les parties qui ont soumis des lettres à l'appui de la demande des Municipalités ont avancé de nombreux arguments communs en faveur de l'attribution du 311 aux services municipaux autres que les services d'urgence. Elles ont notamment déclaré que le service 311 faciliterait l'accès des citoyens, aiderait les Municipalités à rendre leurs services plus efficaces et plus pratiques, et réduirait le nombre d'appels d'urgence au 9-1-1.
30. TELUS a fait valoir que les Municipalités ont prouvé qu'il est avantageux d'avoir un arrangement de composition facile pour l'accès à des services municipaux autres que les services d'urgence, mais qu'elle n'est pas convaincue qu'il faille, à cette fin, utiliser une ressource rare

comme un indicatif N11. À son avis, il serait possible d'obtenir bon nombre des avantages d'un indicatif N11 en regroupant les services municipaux en un seul centre d'appel efficace qui utilise un numéro de téléphone commun de sept chiffres, et elle a indiqué que certaines municipalités l'ont déjà fait. TELUS a fait remarquer que si le 311 était attribué aux services municipaux, il faudrait alors que les futurs services nationaux qui serviraient l'intérêt public soient assurés dans le cadre d'un arrangement de composition différent.

31. EastLink a fait valoir que dans la décision 2001-475, il est indiqué que le 211 visait, en partie, les services municipaux. EastLink a fait remarquer que dans cette même décision, le Conseil a fait remarquer que la ville de Calgary a déclaré que « ...à mesure que le 211 consolide l'accès, il faudra des voies efficaces pour raccorder le 211 à divers services municipaux. » EastLink a fait valoir que, compte tenu de la rareté des indicatifs N11, il faudrait revoir l'objectif du 211 de manière à déterminer s'il serait possible d'accéder aux services municipaux au moyen de cet indicatif.
32. L'ACTSF a dit ne pas être entièrement convaincue du bien-fondé de la demande lorsqu'elle l'évalue par rapport aux recommandations qu'elle a faites dans l'instance qui a mené à la décision 2001-475. Dans cette instance, l'ACTSF a laissé entendre que l'attribution d'un indicatif N11 commande « un raisonnement convaincant, comme les questions urgentes et la volonté d'éviter la confusion ».

*Observations en réplique des Municipalités*

33. En réponse aux observations de l'ACTSF concernant « le raisonnement convaincant, comme les questions urgentes et la volonté d'éviter la confusion » pour l'attribution d'un indicatif N11, les Municipalités ont fait remarquer que, lorsqu'il a établi les lignes directrices dans la décision 2001-475, le Conseil n'a pas adopté la recommandation que l'ACTSF a faite à cet égard. Le Conseil a plutôt exigé des requérantes qu'elles prouvent qu'un accès à trois chiffres est absolument nécessaire. Les Municipalités ont soutenu qu'il s'agit d'une véritable nécessité, comme en fait foi leur demande.
34. Les Municipalités ont affirmé qu'en étudiant leur demande, le Conseil ne devrait pas se laisser influencer par les affirmations de TELUS selon lesquelles le 311 est le dernier indicatif N11 et donc une ressource rare. Les Municipalités ont soutenu qu'une analyse basée sur la politique du « premier arrivé, premier servi » rendrait inutiles les lignes directrices du Conseil concernant les N11. Les Municipalités ont fait valoir que l'utilisation du 311 pour l'accès à des services municipaux autres que les services d'urgence, serait au moins aussi bonne sinon meilleure que l'attribution actuelle des numéros 511, 611 et 811.
35. En réponse à la suggestion d'EastLink selon laquelle le 211 visait, en partie, les services municipaux, les Municipalités ont affirmé que les types de services fournis au moyen du 211 sont différents de ceux qui font l'objet de leur proposition concernant le 311. Les Municipalités ont déclaré que le service 211 se veut un service d'information et d'aiguillage à l'égard des services communautaires, sociaux, de santé et gouvernementaux, tandis que le 311 serait un outil pour la fourniture efficace et efficiente de services municipaux des équipements publics autres

que les services d'urgence comme l'eau potable, les égouts sanitaires, les routes et les feux de circulation, de même que les activités récréatives. Les Municipalités ont précisé que la ville de Toronto, qui dispose actuellement du service 211, est favorable à l'établissement du service 311.

### *Analyse et conclusion du Conseil*

36. Le Conseil prend note des arguments des Municipalités concernant la nécessité de l'accès facile aux services essentiels, du fait notamment que la composition locale à 10 chiffres et les indicatifs régionaux multiples sont imposés dans un certain nombre de centres urbains. Le Conseil estime qu'un indicatif N11 pourrait contribuer à rendre plus efficaces et efficaces les communications entre les administrations municipales et leurs citoyens.
37. Le Conseil fait remarquer que même si certains FST ont exprimé des réserves au sujet de la question de la nécessité impérieuse, aucun ne s'est vivement opposé à ce que le 311 soit attribué aux services municipaux autres que les services d'urgence.
38. Pour ce qui est de l'opinion d'EastLink selon laquelle l'accès aux services municipaux serait possible au moyen du 211, le Conseil estime que les services fournis au moyen du service 211 sont très différents de ceux que les Municipalités proposent d'offrir au moyen du service 311. Le Conseil fait remarquer que les premiers partisans du 211, dont Centraide Canada - United Way of Canada, se réjouissent de la mise en œuvre du 311 et sont disposés à collaborer avec les municipalités afin de rendre le service efficace et efficient. Le Conseil est d'avis que les services 211 et 311 se complèteraient effectivement l'un l'autre, mais que les deux services seraient distincts. Le Conseil estime donc que l'existence du service 211 ne rend pas moins nécessaire le service 311 proposé.
39. En ce qui a trait à la suggestion de TELUS selon laquelle les Municipalités pourraient fusionner les services en un centre d'appel efficace utilisant un numéro commun à sept chiffres, le Conseil estime qu'il s'agit d'une solution moins efficace dans les endroits dotés de la composition locale à 10 chiffres et d'indicatifs régionaux multiples.
40. Compte tenu de la demande croissante pour des services municipaux et du fait que les arrangements de composition actuels deviennent de plus en plus complexes pour les consommateurs, le Conseil est d'avis qu'un accès N11 aux services municipaux autres que les services d'urgence est bel et bien nécessaire.
41. Pour ce qui est de la desserte de l'intérêt public en général, le Conseil estime qu'un numéro de trois chiffres facile à retenir faciliterait grandement l'accès du public aux services municipaux. Le Conseil estime en outre qu'en raison de l'expansion de la composition locale à 10 chiffres et du fait que près de 80 % des Canadiens habitent dans les centres urbains, la facilité d'accès aux services municipaux devient de plus en plus importante, en particulier pour certains segments de la population, dont les personnes âgées et les personnes handicapées.
42. Le Conseil tient compte notamment de la préoccupation exprimée par les Municipalités au sujet de la frustration des citoyens qui essaient de trouver le numéro de téléphone approprié pour les services municipaux, et il fait remarquer qu'il se peut que les pages bleues ne soient pas utiles si



les appelants ne connaissent pas bien la structure de leur administration municipale. Le Conseil estime que l'accès au moyen d'un indicatif 311 réduirait le nombre de transferts des appelants entre services et qu'il devrait fournir aux municipalités des moyens efficaces et efficients de servir le public.

43. Le Conseil fait également remarquer que l'implantation du service 311 dans des villes américaines a permis de réaliser de nombreux avantages, dont une réduction importante du nombre d'appels autres que d'urgence au 9-1-1. Le Conseil estime qu'il est dans l'intérêt public en général de décongestionner le système 9-1-1 et de le libérer pour les véritables urgences.
44. Finalement, le Conseil prend note des nombreux mémoires qu'il a reçus de groupes de tous les coins du pays, y compris ceux de services de police et d'incendie, et il estime qu'il s'agit là d'un appui important du public pour la demande des Municipalités.
45. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les Municipalités ont prouvé que l'attribution d'un indicatif N11 pour l'accès à des services municipaux autres que les services d'urgence servirait l'intérêt public en général.
46. Pour ce qui est des autres lignes directrices, le Conseil fait remarquer que le 311 serait attribué à un service (accès à des services municipaux), et non à un organisme, que l'attribution ne conférerait d'avantages concurrentiels à aucun fournisseur de services et que le service serait amplement disponible sur le plan géographique, sur une base prolongée, sinon à plein temps. Le Conseil estime que pareille attribution n'entrerait pas en conflit avec le PNNA ou les lignes directrices du CDCN<sup>3</sup>.
47. Le Conseil estime que les Municipalités ont prouvé qu'un indicatif N11 est justifié pour les services municipaux autres que les services d'urgence et que leur demande respecte chacune des lignes directrices qu'il a établies dans la décision 2001-475. Par conséquent, le Conseil **approuve** l'attribution du 311 pour l'accès aux services municipaux autres que les services d'urgence.

#### **b) Mise en œuvre des stratégies et recouvrement des coûts**

##### *Position des parties*

##### *Les Municipalités*

48. Les Municipalités ont fait valoir que les exigences techniques de même que les exigences de l'industrie pour l'implantation du service 311 équivalent à celles prévues pour la mise en œuvre du service 211 et qu'elles entendent tirer profit de l'expérience de l'implantation du 311 et du 211 aux É.-U. ainsi que du 211 au Canada. Les Municipalités ont déclaré que les stratégies de mise en œuvre peuvent varier d'un endroit à l'autre et qu'une souplesse est nécessaire pour permettre aux exploitants du système 311 de cerner les besoins locaux et d'y répondre. Les Municipalités

---

<sup>3</sup> Les lignes directrices du CDCN stipulent que dans toute la mesure du possible, l'application d'un N11 doit être uniforme et constante dans tout le territoire du PNNA. De plus, il faudrait réserver les indicatifs N11 non attribués principalement aux services de télécommunication de base ou d'appoint liés à des services de base ayant une valeur sociale universelle plutôt qu'à l'usage commercial par certains secteurs de l'industrie.

ont en outre proposé que les arrangements de financement soient souples afin de permettre le recours à une diversité de sources de financement. Les Municipalités ont déclaré qu'elles partageraient l'information technique et l'information sur les consommateurs par l'entremise d'organismes comme la Fédération canadienne des municipalités.

49. Les Municipalités proposent que chaque FST achemine les appels 311 à un numéro de sept ou 10 chiffres en reprogrammant ses commutateurs, dans les trois mois de la réception d'un avis indiquant que le service 311 a été mis en œuvre. Elles prévoient que des discussions informelles avec le FST commenceront bien avant la période officielle de trois mois. Les Municipalités ont fait valoir que ce délai permettrait aux FST de s'organiser en fonction de leurs travaux d'entretien et du travail impliqué dans les services courants.
50. Les Municipalités ont fourni une liste des lignes directrices dont chaque municipalité doit tenir compte pour déterminer si elle est prête à mettre en œuvre le service 311. Ces lignes directrices portent sur la gestion du centre d'appel, la portée du service, les cibles standards du service, le protocole d'interaction avec le 9-1-1 et le 211, la mise en corrélation avec un plan de prévention des catastrophes de même qu'une stratégie de mise en opération graduelle.
51. De l'avis des Municipalités, les coûts de mise en œuvre du service 311 devraient être payés par les FST, comme le Conseil l'a ordonné dans la décision 2001-475 pour l'implantation du 211. Elles ont prévu que, comme dans le cas du 211, les coûts de mise en œuvre ne seraient pas élevés.
52. Les Municipalités ont proposé que les coûts de l'interurbain soient négociés entre le fournisseur du système 311 et les FST, et qu'ils soient payés par le fournisseur du système et / ou l'appelant. Elles ont indiqué que les municipalités pourraient envisager d'établir un numéro 1-800, pour que les fournisseurs du système puissent payer le coût des appels interurbains. En ce qui concerne les appels sans fil, les Municipalités ont fait valoir que les coûts devraient être recouverts à même les frais facturés à l'appelant.

*Autres parties*

53. TELUS a recommandé que l'acheminement des appels suive l'acheminement standard pour un appel de 10 chiffres. TELUS a ajouté que si le Conseil approuvait la composition du 311, les appels devraient être acheminés vers un seul point de réponse unique précis basé sur les limites de la circonscription de l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) pour les clients du service filaire et pour les appels sans fil, en fonction de la zone d'appel local du fournisseur de services sans fil. TELUS a suggéré que la question de l'acheminement des appels soit débattue et coordonnée entre les FST exploitant dans la zone où le service 311 doit être implanté, et que s'il y avait plus d'une municipalité dans une circonscription ou une zone d'appel local, les municipalités touchées devraient convenir de la façon de fournir les services avant d'entamer des discussions avec les FST. TELUS a recommandé que le Conseil approuve comme règle le point de réponse unique, qui exigerait cette coordination entre les municipalités dans une circonscription ou une zone d'appel local. L'OTA, dont les membres desservent généralement des endroits qui comprennent ou recourent de multiples municipalités, ont exprimé des

préoccupations semblables concernant l'implantation du 311 dans des circonscriptions comptant deux municipalités ou plus. L'OTA a appuyé la règle proposée par TELUS à l'égard d'un point de réponse unique.

54. TELUS a déclaré que les coûts de mise en oeuvre du service 311 pourraient être élevés et seraient considérés comme une dépense imprévue. TELUS a donc recommandé que les coûts initiaux et permanents d'implantation soient payés par la municipalité. TELUS a ajouté que si le Conseil convenait avec les Municipalités qu'aucuns frais additionnels ne seraient perçus auprès du fournisseur du 311 pour les appels locaux d'arrivée, cela constituerait un rajustement exogène dans le cadre du régime de réglementation par plafonnement des prix.
55. En ce qui concerne le calendrier de mise en oeuvre, TELUS a fait valoir que les exigences de chaque municipalité peuvent différer sensiblement et que des négociations officielles avec les organismes gouvernementaux peuvent empêcher les FST de respecter un calendrier de mise en oeuvre préétabli. TELUS a proposé que chaque municipalité et les FST exploitant dans la région négocient le calendrier de mise en oeuvre.
56. De l'avis de TELUS, les services disponibles au moyen du 311 devraient être aussi homogènes que possible dans tout le pays, afin de réduire la confusion qui entoure l'utilisation de ce service. TELUS estime également que les services disponibles au moyen du 311 devraient continuer d'être offerts dans le cadre des arrangements actuels d'accès à sept ou à 10 chiffres dans le cas des clients qui sont habitués à ce type de composition ou encore qui ne sont pas au courant que l'accès est possible au moyen du 311.
57. TELUS a suggéré que les problèmes techniques que les parties ne réussissent pas à résoudre soient renvoyés au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).
58. Les Compagnies ont fait remarquer que, dans certains cas, une circonscription peut desservir des secteurs de plusieurs municipalités et que les réseaux de télécommunication ne sont pas dimensionnés de manière à acheminer les appels en fonction des limites des municipalités. Les Compagnies ont déclaré qu'il leur faudrait prendre des mesures spéciales pour assurer l'acheminement des appels au centre d'appel 311 approprié et qu'il était déraisonnable de s'attendre que les négociations, les modifications de réseau de même que les vérifications du système soient terminées dans le délai proposé de trois mois. Les Compagnies, comme TELUS, ont proposé que les dates de mise en oeuvre soient négociées par la municipalité et les FST exploitant dans cette région.
59. Les Compagnies ont fait valoir qu'il est possible que l'acheminement des appels en fonction des limites des municipalités accroisse considérablement les coûts d'implantation du 311, en raison des mesures de dimensionnement spéciales nécessaires pour identifier le centre d'appel 311 associé à l'appel de chaque utilisateur final. Afin de minimiser les coûts, les Compagnies ont proposé de baser l'acheminement des appels strictement sur les limites des circonscriptions dans le cas des FST filaires et sur les limites du service proposées par les fournisseurs de services sans fil (FSSF). Elles ont dit s'attendre que, dans le cas d'un centre d'appel 311 situé à l'extérieur de la zone d'appel local d'un utilisateur final, les appels soient acheminés et tarifés comme des

appels interurbains. Les Compagnies ont fait valoir qu'il faudrait que l'acheminement approprié et les questions connexes, de même que l'identification et le recouvrement des coûts qui s'y rattachent fassent l'objet de négociations entre les FST et les municipalités.

60. Les Compagnies ont déclaré que la fourniture de l'accès par composition du 311 coûterait beaucoup plus cher pour les appels par carte de crédit, les appels facturés à un tiers, les appels à frais virés, les appels occasionnels de même que les appels acheminés par le téléphoniste. Les Compagnies et TELUS ont proposé qu'afin de réduire les coûts de mise en œuvre, aucune exigence réglementaire ne soit imposée pour l'acheminement de ces appels.
61. TELUS a recommandé que l'accès au service 311 à partir de téléphones payants soit offert au moyen d'argent comptant ou de cartes d'appel prépayées, mais elle a ajouté qu'elle serait disposée à permettre d'autres options de facturation, à la condition d'être dédommée pour ses coûts. Partageant le même avis, les Compagnies ont déclaré que d'autres options de facturation des téléphones payants pourraient leur occasionner d'importants coûts supplémentaires, puisqu'il leur faudrait modifier la facturation et que ces options ne devraient être mises en œuvre que sous réserve d'une entente commerciale entre le fournisseur du service 311 et le fournisseur de téléphones payants.
62. En ce qui concerne les appels interurbains, TELUS a recommandé que les coûts soient recouverts directement non pas de l'utilisateur final, mais de la municipalité. Pour la facturation des municipalités, TELUS et les Compagnies ont suggéré l'utilisation d'un numéro sans frais d'interurbain auquel les numéros 311 composés seraient traduits à des fins d'acheminement.
63. EastLink a accepté la suggestion des Municipalités voulant que les FST soient responsables du coût associé aux traductions de commutation nécessaires pour acheminer les appels 311, mais que les autres coûts soient payés par le fournisseur du service 311.
64. EastLink a fait valoir que si une entente était nécessaire pour la mise en œuvre du service 311, il faudrait qu'elle soit élaborée comme une norme de l'industrie, de manière à assurer l'uniformité des modalités et des conditions pour toutes les entreprises, y compris les dispositions relatives au paiement, et à rendre de ce fait les négociations moins nécessaires.
65. Les Compagnies ont maintenu que les coûts de la mise en œuvre du 311 devraient incomber aux municipalités mais que, puisque le service profiterait au public en général, les Compagnies ne s'objecteraient pas à ce que leurs coûts soient recouverts à même leur compte de report respectif, s'il y a lieu.
66. De l'avis d'Aliant Telecom, les coûts associés à la mise en œuvre du 311 devraient être recouverts non pas à même le compte de report, mais auprès des parties au nom desquelles les coûts ont été engagés.
67. Allstream s'est également opposée à ce que les comptes de report des ESLT soient utilisés pour recouvrer les coûts de mise en œuvre, déclarant que tous les FST (c.-à-d. les entreprises de services locaux concurrentes, les ESLT et les FSSF) engageraient des coûts pour implanter le 311, que ces coûts ne sont pas élevés, et que le compte de report n'a pas été créé pour payer les coûts d'exploitation normaux des ESLT. Allstream a affirmé qu'il existe un précédent pour le traitement des coûts liés aux indicatifs N11, et que dans la décision 2001-475, le Conseil a

déterminé que c'était les FST qui devaient payer les coûts différentiels de mise en œuvre du N11. À son avis, il n'y a aucune raison d'accorder, à l'égard du recouvrement des coûts associés au service 311, un traitement différent de celui réservé à l'implantation du service 211.

68. L'ACTSF a exprimé des réserves au sujet de la suggestion des Municipalités voulant que les FST paient les coûts de mise en œuvre, de manière progressive, comme elles le font dans le cas de l'implantation du service 211. L'ACTSF a fait remarquer qu'une municipalité qui décide d'offrir la composition simplifiée et un organisme de bienfaisance qui désire faire de même sont deux choses différentes. L'ACTSF a donc fait valoir que les FST devraient avoir le droit de recouvrer tous les coûts associés à l'implantation du service 311. L'ACTSF a appuyé la proposition des Municipalités voulant que les FSSF facturent des tarifs réguliers pour les appels 311.
69. L'OTA a fait valoir que, comme le 311 aiderait les municipalités à réduire leurs coûts et à améliorer leurs services, c'est à la municipalité seule que devrait incomber le paiement des coûts de mise en œuvre et des coûts d'exploitation permanents associés au service 311.

*Observations en réplique des Municipalités*

70. Les Municipalités désapprouvent la proposition des FST voulant que la négociation du calendrier de mise en œuvre du 311 se fasse sur une base individuelle entre les municipalités et les FST. À leur avis, un calendrier précis accélérerait l'implantation, et s'impose compte tenu des ressources, des dépenses et des efforts nécessaires à cette fin. Les Municipalités ont précisé que dans une campagne de sensibilisation du public, l'établissement d'un calendrier précis constitue un élément important. Toutefois, compte tenu des préoccupations exprimées par les FST au sujet du délai de trois mois proposé, les Municipalités ont fait valoir que si cela pouvait réduire les coûts de mise en œuvre des FST, elles étaient favorables à un prolongement pouvant aller jusqu'à six mois. Elles ont en outre réitéré le fait qu'elles s'attendaient à ce que des discussions informelles entre les municipalités et les FST commencent bien avant qu'un avis officiel ne soit donné.
71. Pour ce qui est de la recommandation de TELUS à l'égard de la règle du point de réponse unique, les Municipalités ont déclaré que les limites pour les appels 311 doivent correspondre à celles de la municipalité et non pas à celles de la circonscription locale. Elles ont fait valoir que cette question des limites est essentielle à la définition du service proposé, et que si les municipalités étaient forcées de conclure des arrangements de partage des coûts / fourniture de service, l'implantation du service 311 s'en trouverait affectée.
72. Les Municipalités ont convenu avec TELUS que l'acheminement des appels 311 devrait suivre l'acheminement standard pour un appel à 10 chiffres, et qu'il faudrait renvoyer au CDCI toute question technique que les parties ne réussiraient pas à résoudre.
73. En réponse à la suggestion de TELUS selon laquelle les services 311 doivent être aussi homogènes que possible dans tout le pays, les Municipalités ont soutenu que cela n'était ni nécessaire ni approprié. Elles ont fait valoir que le choix de services est une préoccupation locale qu'il faut régler en fonction des besoins et des désirs des communautés locales, et que ce choix est soumis à des contraintes financières et juridiques qui varient en fonction de la municipalité et de la province.

74. Les Municipalités ont dit estimer que les coûts de mise en œuvre devraient être nominaux et qu'il n'y a aucune raison pour que les FST ne soient pas tenus de payer ces coûts.
75. En ce qui a trait aux coûts permanents, les Municipalités ont fait valoir qu'elles ne s'attendaient pas à ce que les FST paient le coût des appels interurbains aux centres d'appel 311 et qu'il devrait appartenir à la municipalité de décider d'assumer ou non le fardeau financier occasionné par l'établissement d'un numéro sans frais d'interurbain. Elles ont ajouté que le coût des appels à partir de téléphones sans fil et de téléphones payants devrait être payé par l'appelant.
76. Les Municipalités ont pris note de l'opinion des Compagnies selon laquelle la composition 311 coûterait beaucoup plus cher dans le cas des appels par carte de crédit, des appels facturés à un tiers et des appels à frais virés. Elles ont répondu que les appels à frais virés ne seraient pas acceptés, et qu'il ne devrait pas y avoir un grand nombre d'appels acheminés par le téléphoniste au 311. Pour ce qui est des appels par carte de crédit, les Municipalités ont indiqué que ne pas offrir ces appels constituerait un obstacle inutile à la fourniture efficace des services 311 et qu'elles seraient intéressées à obtenir davantage d'information sur les coûts additionnels de ces appels.

#### *Analyse et conclusion du Conseil*

77. Le Conseil fait remarquer que les parties ont des opinions divergentes concernant la période de notification appropriée pour l'implantation du 311, la responsabilité des coûts associés au service 311 de même que les limites géographiques du service 311.
78. En ce qui concerne le calendrier de mise en œuvre, le Conseil fait remarquer que certains FST se sont opposés à une période de notification de trois mois et ont suggéré que les délais soient négociés au cas par cas. Le Conseil estime qu'une période de trois mois n'est pas suffisante pour les négociations, les modifications de réseau et les vérifications de système qui sont nécessaires; toutefois, les délais ne devraient pas, selon lui, être négociés par les parties. Le Conseil considère qu'établir une période de notification standard favoriserait la collaboration efficace entre les parties et empêcherait les négociations de se prolonger indéfiniment. Le Conseil s'attend que des discussions informelles concernant l'acheminement et les limites aient lieu bien avant qu'une date soit fixée pour l'implantation du service 311 et il estime que les parties ne devraient pas exiger de période de notification officielle de plus de six mois. Le Conseil détermine donc que chaque municipalité désirant implanter le service 311 devrait donner un préavis minimum de six mois à tous les FST exploitant à l'intérieur de la municipalité.
79. Pour ce qui est des coûts de mise en œuvre, le Conseil fait remarquer que dans la décision 2001-475, il a ordonné aux FST de payer les coûts d'implantation du service 211 de manière progressive. Le Conseil fait également remarquer que dans cette instance, les FST n'ont pas indiqué que les modifications de base nécessaires pour mettre en œuvre le service 311 seraient différentes de celles visant le service 211. Le Conseil estime que la mise en œuvre du 311 devrait être semblable à celle du 211 et que les coûts devraient également être équivalents.
80. Quant à la suggestion des Compagnies voulant que les coûts de mise en œuvre soient recouverts à même les comptes de report respectifs, le Conseil fait remarquer que ce ne sont pas tous les FST qui ont accès à un compte de report. Par conséquent, il n'y a pas lieu à son avis de permettre aux ESLT de puiser dans un compte de report pour payer l'implantation du 311.

81. Le Conseil fait remarquer qu'aucune partie n'a fourni de détails spécifiques concernant les coûts de mise en œuvre du service 311. Les Municipalités et Allstream ont fait valoir que les coûts d'implantation seraient minimes, mais de l'avis de TELUS, ces coûts ne seraient pas négligeables. Le Conseil est d'avis que le coût pour mettre en œuvre le service 311 devrait être considéré comme la rançon des affaires et qu'à ce titre, chaque FST devrait payer les coûts de la mise en œuvre de base. Par conséquent, le Conseil ordonne aux FST de payer, de manière progressive, les coûts de modification de base des commutateurs et du réseau qu'il est nécessaire d'engager pour implanter le service 311.
82. Le Conseil prend note des préoccupations exprimées par certains FST à l'égard de la mise en œuvre du service 311 en fonction des limites des municipalités. Plus particulièrement, TELUS, les Compagnies et l'OTA ont dit craindre que l'implantation du 311 en fonction de ces limites ne donne lieu à des mesures spéciales pour la fourniture du service ainsi qu'à des coûts additionnels, et elles ont fait valoir que leurs réseaux n'étaient pas dimensionnés de manière à permettre l'acheminement des appels en fonction des limites des municipalités.
83. Le Conseil fait remarquer que, dans le cas où les limites des circonscriptions et des municipalités ne sont pas alignées, les FST engageraient des coûts supplémentaires pour fournir le service 311 selon les limites des municipalités. Le Conseil fait remarquer que là où le service 9-1-1 est mis en œuvre en fonction des limites d'une municipalité plutôt que de celles d'une circonscription, les parties en question négocient une entente. Le Conseil estime que lorsque les limites de la circonscription et de la municipalité sont différentes, les arrangements d'acheminement devraient être basés sur les limites de la circonscription, à moins que la municipalité et les FST exploitant dans cette région n'aient négocié d'autres modalités. Le Conseil est d'avis que si un arrangement d'acheminement spécial est conclu, à la demande d'une municipalité, ce ne sont pas les FST qui devraient payer le coût de fourniture de ces arrangements.
84. Le Conseil fait remarquer que toutes les parties ont convenu que c'est à l'appelant qu'il revient de payer le coût des appels 311 faits à partir d'un téléphone cellulaire ou d'un téléphone payant. Pour ce qui est du recouvrement des coûts pour d'autres types d'appels (par carte de crédit, à frais virés, interurbains, etc.), le Conseil estime que ces arrangements devraient être négociés entre les municipalités et les FST, étant donné que chaque municipalité aura ses propres exigences.
85. Le Conseil prend note de la suggestion d'EastLink selon laquelle les ententes de mise en œuvre conclues entre les Municipalités et les FST devraient être assujetties à des normes de l'industrie, afin d'assurer une uniformité. Le Conseil estime que chaque municipalité aura des exigences uniques, basées sur la demande des consommateurs, la structure de la municipalité et les ressources disponibles. Par conséquent, le Conseil estime que tout arrangement spécial ou un arrangement technique de mise en œuvre unique devrait être négocié entre les municipalités et les FST de façon indépendante et sur une base individuelle. Toutefois, en ce qui a trait à la suggestion voulant que l'on fasse appel au forum du CDCI pour aborder les problèmes techniques qui surviennent, le Conseil juge la suggestion appropriée, dans la mesure où les problèmes soumis au CDCI sont purement techniques.

### **c) Intégration du 311 au 9-1-1**

#### ***Position des parties***

##### *Les Municipalités*

86. Les Municipalités ont déclaré qu'elles pourraient envisager d'intégrer le service 311 au service 9-1-1, et à ce propos elles ont suggéré une option dans le cadre de laquelle l'identification de l'appelant et les renseignements sur l'adresse « dormiraient » sur la ligne (c.-à-d. ne seraient pas visibles) et seraient activées au besoin pour accompagner le transfert des appels 9-1-1 qui sont le résultat d'une erreur de composition. Les Municipalités ont fait remarquer que cette option commanderait une technologie qui permet de sécuriser le réseau et d'identifier l'appelant.

##### *Autres parties*

87. Les Compagnies ont fait remarquer que la fourniture de renseignements sur l'origine de l'appel et le transfert des appels 311 au 9-1-1 seraient complexes et coûteux, et risqueraient d'occasionner des problèmes pour offrir un service 9-1-1 fiable. À leur avis, l'identification de l'appelant et les renseignements sur l'adresse ne devraient pas faire partie du service 311 et elles ont suggéré que lorsque des appels d'urgence sont faits au 311, les téléphonistes des centres d'appel devraient indiquer aux appelants qu'ils doivent raccrocher et composer le 9-1-1.
88. TELUS s'est également opposée à l'intégration du 311 et du 9-1-1, soulignant que les ententes 9-1-1 en vigueur entre les entreprises de services locaux et les municipalités empêchent le partage des renseignements sur l'appelant du 9-1-1 à des fins autres que des urgences. En ce qui concerne le transfert des appels non urgents du 9-1-1 au 311, TELUS a maintenu que ce transfert n'est pas nécessaire, étant donné que ces appels ne sont pas urgents et que les clients peuvent raccrocher et composer le 311 directement. TELUS a fait valoir que le transfert des appels du 9-1-1 au 311 monopoliserait les installations de même que les téléphonistes du service 9-1-1.
89. À l'égard des exigences de mise en oeuvre qui vont au-delà du réacheminement des appels, comme l'intégration des services 311 et 9-1-1, l'ACTSF a déclaré que les coûts ne devraient pas incomber aux FST.

##### *Observations en réplique des Municipalités*

90. Les Municipalités conviennent avec les Compagnies que l'identification de l'appelant et les renseignements sur l'adresse ne devraient pas faire partie du service 311, mais elles ont indiqué qu'elles demeureraient ouvertes à toute option qui permettrait de traiter efficacement le service dans le cadre du réacheminement des appelants entre le 311 et le 9-1-1.

##### ***Analyse et conclusion du Conseil***

91. Le Conseil fait remarquer que les Compagnies et TELUS craignent que l'intégration du 311 et du 9-1-1 soit coûteuse et problématique, et qu'elle pose des problèmes de confidentialité. Le Conseil fait en outre remarquer que dans leurs observations en réplique, les Municipalités ont convenu avec les Compagnies que l'identification de l'appelant et les renseignements sur l'adresse ne devraient pas faire partie du service 311. Le Conseil estime que l'intégration de



deux services peut poser des problèmes en ce qui concerne la protection de la vie privée et que l'identification de l'appelant et les renseignements sur l'adresse ne devraient pas être rendus disponibles dans le cas des appels 311.

92. Le Conseil fait remarquer que de l'avis des Compagnies et TELUS, dans le cas d'appels qui sont le résultat d'une erreur de composition, il devrait être indiqué aux appelants de raccrocher et de composer le numéro approprié. Pour le Conseil, cette solution semble plus efficace et moins complexe que l'intégration des deux systèmes. Le Conseil s'attend en outre que les appels non urgents au 9-1-1 causent moins de problèmes à mesure que le public est mis au courant de l'existence et de l'objectif du service 311, soulignant que la disponibilité du service 311 aux É.-U. a contribué à réduire le nombre d'appels non urgents au 9-1-1.
93. Le Conseil estime que la complexité, y compris les préoccupations sur la vie privée, associée à l'intégration des services 311 et 9-1-1, l'emportent sur les avantages de l'intégration. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il ne faudrait pas intégrer le service 9-1-1 et le service 311.

#### **d) Sensibilisation du public**

##### *Position des parties*

###### *Les Municipalités*

94. Les Municipalités ont fait valoir que les services 311 seraient fortement publicisés afin de sensibiliser le public et que des campagnes de publicité seront mises sur pied, en collaboration avec les fournisseurs des systèmes 9-1-1 et 211, afin de rejoindre tous les citoyens, peu importe l'âge, le revenu, la langue ou le handicap.

###### *Autres parties*

95. Les Compagnies ont fait valoir que les municipalités devraient être tenues de veiller à ce qu'il n'y ait pas de manque de communication concernant la promotion du service 311, déclarant qu'il était impératif de s'assurer que dans les cas d'urgence, le 9-1-1 demeure le seul numéro à composer. Les Compagnies ont ajouté qu'il y avait risque de recoupement du service d'information publique et d'aiguillage du 211 et le service 311 proposé. TELUS a demandé au Conseil d'ordonner aux Municipalités d'entreprendre des campagnes intensives de sensibilisation du public. L'ACTSF a précisé que ces stratégies de communication devraient incomber aux municipalités et non aux FST.
96. CGT a déclaré qu'au cours de l'introduction du 311, elle collaborerait avec la ville de Toronto afin de faciliter les communications avec le public au sujet de l'objectif et de la valeur des services 211 et 311.

###### *Observations en réplique des Municipalités*

97. Soulignant qu'elles sont également des fournisseurs de service 9-1-1, les Municipalités ont déclaré que sensibiliser le public à la différence entre le service 311 proposé et le service 9-1-1 actuel est d'une importance capitale pour elles. En ce qui a trait aux communications efficaces

avec le public au sujet de l'utilisation des services 211 et 311, les Municipalités ont fait remarquer que plusieurs municipalités, avec leurs équipes locales d'implantation du 211, s'emploient à faciliter la coordination de la mise en œuvre.

98. Les Municipalités ont convenu avec l'ACTSF que ce sont les municipalités qui devraient payer les coûts associés aux communications publiques.

*Analyse et conclusion du Conseil*

99. Le Conseil fait remarquer que toutes les parties ont convenu que la mise en œuvre du service 311 doit absolument être appuyée par des campagnes de sensibilisation du public efficaces. Le Conseil fait également observer que les parties, y compris les Municipalités, ont convenu que les coûts d'élaboration et de lancement des campagnes devraient être payés par chaque municipalité qui met en œuvre le service 311.
100. Le Conseil estime nécessaire et dans l'intérêt public que les Municipalités s'emploient à promouvoir leurs services 311, dans le but notamment de réduire la confusion qui existe entre les services d'urgence et les services autres que les services d'urgence ainsi qu'entre les services 311 et 211. Le Conseil s'attend que les Municipalités remplissent l'engagement qu'elles ont pris de lancer des campagnes de sensibilisation du public intensives et efficaces.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*