

**Avis d'implantation du service 811 pour le
Territoire du Nord du Québec
(Nunavik)**

10 Mars 2023

Émis par:

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Personne ressource

Marco Duguay

Coordonnateur d'actifs
Direction générale adjointe des licences et des actifs informationnels (DGALSI)
Direction générale des technologies de l'information (DGTI)
Ministère de la Santé et des Services sociaux
marco.duguay@msss.gouv.qc.ca
514-464-9384

Table des matières

1. Description du projet	3
2. Territoire de service du 811	4
3. Acheminement du numéro 811 vers les opérateurs	5
4. Fournisseurs de services de télécommunications	5
5. Estimation du volume d'appels	5
6. Échéancier	6
7. Contact	6
Annexe A – Liste des NPA/NXX	8

1. Description du projet

Dans le cadre du projet d'optimisation Info-Santé, le MSSS souhaite implanter un numéro 811 unique dans la région 17 (Territoire du grand-nord – Nunavik) au Québec afin d'acheminer les appels vers les 15 centres de réponse Info-Santé. 17 régions ont été implantées jusqu'à ce jour.

Les fournisseurs de services de télécommunications régionaux (FST) achemineront les appels au 811 en fonction des centraux téléphoniques et des échangeurs, à savoir une combinaison d'indicatif régional et d'indicatif local (NPA-NXX).

Un appel régional 811 sera acheminé vers un des 15 centres d'intervention Info-Santé. Le numéro 811 est converti en un numéro sans frais.

Histoire du projet 8-1-1

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

2005 - Décision du CRTC 2005-39 concernant une demande de 811 services.

2006 - Phase de mise en œuvre:

- Projet pilote d'activation du code 811 dans la région 04 (Mauricie et Centre-du-Québec) en novembre 2006;
- Évaluation des impacts de l'utilisation du code 811;
- Ajustements du réseau de santé avant l'activation de régions supplémentaires;
- Préparation de tables de routage pour des régions supplémentaires.

2007 - Phase de mise en œuvre (suite):

- Implanter 811 dans toutes les régions sociosanitaires du Québec sauf 17 et 18.

2020 - Phase de mise en œuvre (Suite)

- Implanter 811 dans la région 18 (Baie-James).

2. Territoire de service du 811

Actuellement, le service 811 est déjà offert au Québec dans 17 régions de santé (RSS) au Québec, en plus de celle incluse dans ce projet.

Nunavik – Région 17

- INUKJUAQ
- SALLUIT
- UMIUJAQ
- KANGIQSUALUJJUAQ
- KANGIQSUJUAQ
- AUPALUK
- QUAQTAQ
- AKULIVIK
- TASIUJAQ
- IVUJIVIK
- KANGIRSUK
- KUJJUAQ
- PUVIRNITUQ (POVUNGNITUK)



Le service 811 de Kuujjuarapik est desservi par celui de la région 18 (Baie-James).

3. Acheminement du numéro 811 vers les opérateurs

Pour les régions Du Nord du Québec (Nunavik), région 17, tous les appels doivent être acheminés au numéro 514-890-1399 ou au numéro sans frais 855-390-1399.

Pour Kuujjuarapik, les appels 811 seront traités par le service 811 de la région 18 (Baie-James) et doivent être acheminés au numéro 514-890-6922 ou au numéro sans frais 888-273-3811.

4. Fournisseurs de services de télécommunications

Conformément à cet avis d'implantation et de mise en œuvre du 811, tous les Fournisseurs de services de télécommunications opérant au Québec sont priés de mettre en œuvre les changements de réseau nécessaires pour acheminer les appels 811 vers les points de terminaison appropriés, soit les deux opérateurs 811 (tel qu'indiqué ci-dessus), d'ici le **1er avril 2023**.

Pour la liste de NPA-NXX, voir l'Annexe A.

5. Estimation du volume d'appels

Le tableau ci-dessous indique les volumes d'appels estimés pour l'ensemble de la région 17.

Années	Année 1	Année 2	Année 3
Estimation du volume d'appels	8 000	10 000	10 000

6. Échéancier

Étape 1 : L'avis d'implantation du 811 Québec est envoyé aux Fournisseurs de Service de télécommunications pour l'implantation du service téléphonique 811 le **10 mars 2023**

Étape 2 : Première rencontre / Appel conférence – **15 février 2023**

Étape 3 : Début du pré-lancement et phase test – **23 mars 2023**

Étape 4 : Lancement public du 811 – **1^{er} avril 2023**

7. Contact

MSSS

Marco Duguay

Coordonnateur d'actifs

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Direction générale adjointe des licences et des systèmes d'information (DGALSI)

Direction générale des technologies de l'information (DGTI)

Tel. : (514) 464-9384

marco.duguay@msss.gouv.qc.ca

Représentants du MSSS

Jean-Luc Pampin
Gestionnaire principal de projets
Bell Marchés Affaires
Tel. : (514) 870-8030
jeanluc.pampin@bell.ca

Marie-Pier Dubé
Gestionnaire de comptes principal – Livraison service clients
Bell Marché Affaires
Tél. : (418) 691-1191
marie-pier.dube@bell.ca

Annexe A – Liste des NPA/NXX

Le ministère de la Santé doit ouvrir le service 811 pour les NPA / NNX de la région de Nunavik ci-dessous. Ces NPA NNX seront connectés à ce numéro 855-390-1399.

INUKJUAQ	819-254	873-502	
SALLUIT	819-255	873-503	
UMIUJUAQ	819-331	873-508	
KANGIQSUALUJJUAQ	819-337	873-504	
KANGIQSUJUAQ	819-338	873-505	
AUPALUK	819-491	873-514	
QUAQTAQ	819-492	873-510	
AKULIVIK	819-496	873-506	
TASIUJUAQ	819-633	873-513	
IVUJIVIK	819-922	873-512	
KANGIRSUK	819-935	873-507	
KUUJJUAQ	819-272	819-900	819-964

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

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

Objet : **Mandat à Bell Canada pour représenter le MSSS dans l'implantation du numéro 811 dans les régions 10 et 17**

Date : **Le 7 mars 2023**

Par la présente, j'autorise Bell Canada pour représenter le Ministère de la Santé et des Services Sociaux dans l'implantation du numéro 811 dans les régions 10 et 17



François Mailé

Directeur

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

Personne-ressource :

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



811 Implementation notice for the Northern Quebec Territory (Nunavik)

March 10th, 2023

Issued by:

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Contact information :

Marco Duguay

Coordonnateur d'actifs
Direction générale adjointe des licences et des actifs informationnels (DGALSI)
Direction générale des technologies de l'information (DGTI)
Ministère de la Santé et des Services sociaux
marco.duguay@msss.gouv.qc.ca
514-464-9384

Contents

1. Project description	3
2. Desired 811 area	4
3. Call routing Arrangements	5
4. Telecommunications service providers	5
5. Calling Volume Estimates	5
6. Proposed timeline	6
7. Contacts	6
Annex A – NPA / NNX list	8

1. Project description

As part of the Info-Santé optimization project, the MSSS wants to implement a unique 811 number in region 17 (Great North Territory - Nunavik) in Quebec in order to route calls to the 15 Info response centers -Health. The service has been implanted in 17 regions to this date.

Regional Telecommunications Service Providers (TSPs) will route calls to 811 based on central offices and interchanges, which is a combination of area code and area code (NPA-NXX).

A regional 811 call will be sent to one of the 15 Info-Santé intervention centers. The 811 number is converted to a toll free number.

History of 811 project

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

2005 - CRTC decision 2005-39 regarding a request for 811 services.

2006 – Implementation phase:

- Pilot project for activating the 811 code in Region 04 (Mauricie and Centre-du-Québec) in November 2006;
- Evaluation of the impacts of using the 811 code;
- Adjustments to the healthcare network prior to activation of additional regions;
- Preparation of routing tables for additional regions.

2007 - Implementation phase (cont'd):

- Implement 811 in all Québec health regions except 17 and 18.

2020 - Implementation phase (cont'd):

- Implement 811 in region 18.

2. Desired 811 area

Currently, the 811 service is already offered in 17 health regions (RSS) in Quebec, in addition to the one included in this project.

Nunavik – Région 17

- INUKJUAQ
- SALLUIT
- UMIUJAQ
- KANGIQSUALUJJUAQ
- KANGIQSUJUAQ
- AUPALUK
- QUAQTAQ
- AKULIVIK
- TASIUJAQ
- IVUJIVIK
- KANGIRSUK
- KUUJJUAQ
- PUVIRNITUQ (POVUNGNITUK)



Kuujuarapik's 811 service is deserved by region 18 (Baie-James).

3. Call routing Arrangements

For the Great North Territory - Nunavik, all calls must be routed to the number 514-890-1399 or the toll-free number 855-390-1399.

For Kuujuarapik, the routing of 811 calls will be deserved by the 811 service in region 18 (James Bay). All calls must be routed to the number 514-890-6922 or the toll-free number 888-273-3811.

4. Telecommunications service providers

In accordance with this 811 implementation and implementation notice, all telecommunications service providers operating in Quebec are requested to implement the network changes necessary to route 811 calls to the appropriate endpoints, namely the two 811 operators (as noted above), by **April 1st, 2023**.

For the list of NPA-NXX, consult Annex A.

5. Calling Volume Estimates

The table below provides an estimate of the anticipated annual call volumes expected for the whole province.

Year	Year 1	Year 2	Year 3
Estimated Call Volume	8 000	10 000	10 000

6. Proposed timeline

Step 1: The 811 Québec Implementation Plan is provided to Telecommunications Service Providers for the implementation of 811 dialing **March 10th, 2023**

Step 2 : Initial contact / Conference Call – **February 15th, 2023**

Step 3 : Start date of soft launch / testing – **March 23rd 2023**

Step 4 : Proposed Public launch date – **April 1st, 2023**

7. Contacts

MSSS

Marco Duguay

Coordonnateur d'actifs

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

Direction générale adjointe des licences et des systèmes d'information (DGALSI)

Direction générale des technologies de l'information (DGTI)

Tel. : (514) 464-9384

marco.duguay@msss.gouv.qc.ca

Représentants du MSSS

Jean-Luc Pampin
Gestionnaire principal de projets
Bell Marchés Affaires
Tel. : (514) 870-8030
jeanluc.pampin@bell.ca

Marie-Pier Dubé
Gestionnaire de comptes principal – Livraison service clients
Bell Marché Affaires
Tél. : (418) 691-1191
marie-pier.dube@bell.ca

Annex A – NPA / NNX list

Department of Health to open 811 service for the Nunavik NPA / NNX below. These NNX NPAs will be connected to this number 855-390-1399.

INUKJUAQ	819-254	873-502	
SALLUIT	819-255	873-503	
UMIUJUAQ	819-331	873-508	
KANGIQSUALUJJUAQ	819-337	873-504	
KANGIQSUJUAQ	819-338	873-505	
AUPALUK	819-491	873-514	
QUAQTAQ	819-492	873-510	
AKULIVIK	819-496	873-506	
TASIUJUAQ	819-633	873-513	
IVUJIVIK	819-922	873-512	
KANGIRSUK	819-935	873-507	
KUUJJUAQ	819-272	819-900	819-964

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

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

Objet : **Mandat à Bell Canada pour représenter le MSSS dans l'implantation du numéro 811 dans les régions 10 et 17**

Date : Le 7 mars 2023

Par la présente, j'autorise Bell Canada pour représenter le Ministère de la Santé et des Services Sociaux dans l'implantation du numéro 811 dans les régions 10 et 17



François Maillé
Directeur

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

Personne-ressource :

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