

Extrait du registre des procès-verbaux de la séance extraordinaire du comité exécutif de la Ville de Terrebonne tenue le 19 mars 2024.

**CE-2024-244-REC**

**Il est unanimement résolu :**

**QUE** le comité exécutif prenne connaissance du dépôt du *Rapport de missions à l'international 2023* et en recommande le dépôt au conseil municipal.

**ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ**

**Certifié conforme à Terrebonne, ce 19 mars 2024**



**Me Jean-François Milot**  
**Greffier**

Extrait du registre des procès-verbaux de la séance extraordinaire du comité exécutif de la Ville de Terrebonne tenue le 19 mars 2024.

**CE-2024-245-REC**

**Il est unanimement résolu :**

**QUE** le comité exécutif recommande au conseil municipal d'autoriser la Ville de Mascouche et les fournisseurs de services en télécommunication à obtenir les juridictions et à configurer les tours cellulaires partagées pour l'implantation d'un service 311 à Mascouche, conformément à l'ordonnance de télécom 2004-71 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

**QUE** les appels logés au 311 de la Ville de Mascouche, qui sont des appels destinés à la Ville de Terrebonne, soient transférés au Bureau des citoyens de Terrebonne.

**QU'**une copie de la résolution du conseil municipal soit transmise à la Ville de Mascouche.

**ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ**

**Certifié conforme à Terrebonne, ce 19 mars 2024**



**Me Jean-François Milot**  
**Greffier**



## RECOMMANDATION

<b>Direction responsable</b>	Direction des relations avec les citoyens et des communications
<b>Niveau décisionnel proposé</b>	Conseil municipal
<b>Date de présentation au comité exécutif</b>	19 mars 2024    extraordinaire
<b>Date de présentation au conseil municipal</b> (si applicable)	19 mars 2024
<b>Objet</b>	Implantation d'un service 311 par la Ville de Mascouche et consentement de la Ville de Terrebonne en tant que ville limitrophe

### IL EST RECOMMANDÉ :

Ville de Terrebonne -- Consentement autorisant l'implantation du 311 à la Ville de Mascouche pour les juridictions téléphoniques et les tours cellulaire partagées avec la Ville de Terrebonne.

ATTENDU QUE la Ville de Mascouche implante un service téléphonique 311 pour ses citoyens, industries et commerçants;

ATTENDU QUE le consentement satisfait aux exigences de l'ordonnance de télécom 2004-71 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) qui a déterminé qu'il faut établir les modalités d'acheminement des appels 311 sur les limites des circonscriptions téléphoniques puis de veiller à leur mise en place;

ATTENDU QUE le découpage territorial de la Ville de Mascouche, de celui des circonscriptions téléphoniques filaires de l'indicatif local (450) et des tours cellulaires peuvent couvrir plus que les limites d'une seule municipalité et chevaucher la Ville de Terrebonne;

ATTENDU QUE la Ville de Mascouche s'engage à transférer les appels provenant de leur service 311 qui pourraient être destinés à la Ville de Terrebonne au Bureau des citoyens (450 961-2001) ;

ATTENDU QUE nous avons pris connaissance du contexte, explications, des tenants et aboutissants de l'implantation du 311 pour la Ville de Mascouche.

**Il est résolu par la Ville de Terrebonne :**

D'autoriser la Ville de Mascouche et les fournisseurs de services en télécommunication à obtenir les juridictions et à configurer les tours cellulaires partagées puis à transférer les appels logés au 311 de la Ville de Mascouche qui sont en fait des appels destinés à la Ville de Terrebonne.

**Signataire :**



2024.03.14  
16:47:42 -04'00'

\_\_\_\_\_  
**Direction générale**

**Date :** \_\_\_\_\_

<b>Direction responsable</b>	Direction des relations avec les citoyens et des communications
<b>Niveau décisionnel proposé</b>	Conseil municipal
<b>Date de présentation au comité exécutif</b>	19 mars 2024    extraordinaire
<b>Date de présentation au conseil municipal</b> (si applicable)	19 mars 2024
<b>Objet</b>	Implantation d'un service 311 par la Ville de Mascouche et consentement de la Ville de Terrebonne en tant que ville limitrophe

## CONTENU

<b>Mise en contexte</b>
La Ville de Mascouche souhaite implanter sur son territoire un service téléphonique 311. Tel que prescrit par le protocole d'implantation du 311 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), la ville demanderesse doit aviser formellement les villes limitrophes de son territoire de son intention et obtenir de leur part une résolution du Conseil municipal démontrant que la démarche a été faite par les voies officielles.
<b>Historique des décisions</b>
n/a
<b>Description</b>
La Ville de Mascouche souhaite implanter la ligne téléphonique 311 permettant aux citoyens et commerçants de sa municipalité de rejoindre tous leurs services municipaux non urgents ou de porter plainte à l'aide d'un numéro unique, soit celui du 311.

## Justification

Avec le fonctionnement des tours cellulaires, il arrive parfois qu'un appel logé par une personne se trouvant sur le territoire d'une des villes limitrophes au service 311 d'une autre ville soit en fait dirigé vers ses services. Dans le cas présent, par exemple, un citoyen se trouvant sur le territoire de Terrebonne qui composerait le 311 pourrait voir son appel être dirigé vers le service 311 le plus près, soit celui de la Ville de Mascouche.

Les heures d'ouverture actuelles du service aux citoyens de la Ville de Mascouche sont du lundi au vendredi de 8 h 15 à midi et 13 h 15 à 16 h 30. Le Bureau des citoyens de la Ville de Terrebonne quant à lui, reçoit les demandes et appels du lundi au vendredi de façon ininterrompue entre 7 h 15 et 19 h 30. Selon les exigences associées à l'implantation du 311, la Ville de Mascouche doit s'engager auprès de la Ville de Terrebonne à rediriger tous les appels reçus qui ne la concerneraient pas. Il est à noter qu'une telle entente est déjà en vigueur entre les deux villes à l'heure actuelle.

## Aspects financiers

N/A

## Calendrier et étapes subséquentes

Approbation par les membres du conseil municipal de Terrebonne d'une résolution offrant le consentement de la Ville de Terrebonne à la Ville de Mascouche en vue de l'implantation d'un service 311 sur leur territoire.

### Transmission de la résolution à la Ville de Mascouche.

La Ville de Mascouche suivra son calendrier d'implantation 2024 et veillera à la mise en place de toutes les mesures requises pour le bon fonctionnement du 311.

## PIÈCES JOINTES

- Résolution à être entérinée par les membres du conseil municipal de la Ville de Terrebonne, lors de la séance du 19 mars 2024

## SIGNATURES

Approbateur :

Nadine Lussier\_\_\_\_\_  
**Nom, directeur/directrice**  
**Direction**

Date : 14 mars 2024

Nadine  
Lussier

Signé numériquement par Nadine Lussier  
DN : cn=Nadine Lussier, c=CA, ou=Ville de  
Terrebonne, ou=Direction des relations avec  
les citoyens et des communications,  
email=nadine.lussier@ville.terrebonne.qc.ca  
Date : 2024.03.14 16:24:24 -04'00'