



LE SERVICE
URGENCE

911

CE QU'IL FAUT SAVOIR

LE SERVICE

LE 911 SERT UNIQUEMENT

aux urgences

Appelez le 911 si votre santé, votre sécurité ou votre propriété est menacée et que vous avez besoin d'aide immédiatement.

Appelez le 911 sans frais à partir de n'importe quel téléphone, même un téléphone public.

Appelez le 911 de partout en Nouvelle-Écosse, peu importe votre fournisseur de service téléphonique.

Quand vous appelez le 911, il est très important de **RESTER EN LIGNE** avec le téléphoniste du 911 et de répondre à toutes les questions.

Attendez-vous à ce qu'on vous demande :

- le type d'urgence;
- le numéro de l'adresse municipale, le nom et le type d'artère, la localité et le comté;
- de confirmer le numéro de téléphone d'où vous appelez.

Le téléphoniste vous mettra alors directement en contact avec le service d'incendie, de police ou d'ambulance de votre localité.

Parlez directement avec le service et fournissez tout autre renseignement nécessaire.

911

APPELER LE 911

à partir d'un téléphone filaire

Le téléphoniste connaîtra

- votre adresse;
- votre numéro de téléphone – même s'il est confidentiel ou qu'il n'est pas publié;
- le service de police, d'incendie ou d'aide médicale pour votre localité.

Si vous ne pouvez pas parler, les intervenants d'urgence iront à l'adresse apparaissant à l'écran du téléphoniste.

Conseil de sécurité : Ayez au moins un téléphone filaire qui se branche dans le mur. Les téléphones sans fil ne fonctionneront pas durant une panne d'électricité. Consultez votre compagnie de téléphone pour savoir si votre téléphone filaire fonctionnera durant une panne d'électricité.



APPELER LE 911

à partir d'un téléphone cellulaire

Le téléphoniste connaîtra

- votre emplacement approximatif.

Le téléphoniste aura besoin

- de savoir exactement où vous êtes pour vous mettre en contact avec le bon service d'urgence. Donnez l'adresse où la situation d'urgence se produit ou tout autre renseignement qui pourra aider à vous trouver.

APPELER LE 911

avec un service de téléphone Internet – VoIP

Lorsque vous utilisez Internet pour appeler le 911, sachez que

- votre numéro de téléphone et votre adresse n'apparaîtront peut-être pas à l'écran du téléphoniste du 911;
- votre appel ne sera peut-être pas acheminé directement à un centre d'appel du 911 en Nouvelle-Écosse. Demandez à votre fournisseur de service comment il traite les appels au 911;
- vous ne pourrez pas appeler en cas de panne d'électricité ou du service Internet.

APPELER LE 911

avec le service Texto au 9-1-1 pour les personnes qui ont des troubles de l'ouïe ou de la parole

Pour utiliser ce service, vous devez

- inscrire votre numéro de cellulaire auprès de votre fournisseur de téléphonie sans fil;
- vous assurer que vous avez un téléphone cellulaire compatible.

Le téléphoniste du centre d'appel du 911 recevra un avis lui disant de commencer la conversation avec un message texte.



APPELER LE 911

avec un appareil ATS

Les personnes qui ont des troubles de l'ouïe ou de la parole peuvent appeler le 911 directement au moyen d'un ATS.

APPELER LE 911

quand une personne ne parle ni l'anglais, ni le français

Le téléphoniste a accès à des interprètes dans plus de 170 langues.

APPELER LE 911

quand vous êtes témoin d'une urgence et que vous êtes au volant

- Arrêtez-vous dans un endroit sûr près de la scène – pour être en mesure de décrire où l'urgence survient et ce qui se produit.
- Appelez le 911.
- En parlant au téléphoniste, décrivez le mieux possible l'endroit où vous êtes :
 - donnez le nom de la rue ou le numéro de la route, la direction et l'endroit où vous êtes;
 - sur les autoroutes de la série 100, recherchez un marqueur de distance. Il y en a un à tous les kilomètres.



**Pour plus d'information sur le 911 :
Bureau de gestion des urgences**

Votre numéro d'adresse municipale est-il visible de la rue?

Veillez à ce que votre numéro d'adresse municipale soit visible de la rue, jour et nuit, pour que les intervenants d'urgence puissent vous trouver rapidement. Des chiffres blancs sur fond bleu réfléchissant conviennent le mieux.

Veillez à ce que toutes les personnes qui vivent chez vous ou travaillent dans votre entreprise connaissent le numéro d'adresse municipale. Affichez l'adresse municipale près du téléphone.

Quand appeler le 911?

- ✓ Appelez le 911 si votre santé, votre sécurité ou votre propriété est menacée et que vous avez besoin d'aide immédiatement.
- ✓ Quand vous n'êtes pas certain que votre situation est une urgence, le téléphoniste du 911 vous aidera à déterminer si vous avez besoin d'aide immédiatement.
- ✗ Le 911 ne doit pas servir à demander des renseignements généraux, par exemple, pour joindre la police concernant une enquête en cours ou le service d'incendie concernant des activités communautaires.

Les appels inutiles au 911 bloquent des ressources précieuses.

Téléphone : 1-866-424-5620

Courriel : emo@novascotia.ca

Les personnes qui abusent du système en appelant intentionnellement le 911 lorsqu'il n'y a pas d'urgence peuvent faire l'objet d'accusations et se voir infliger des peines sévères.

Et si j'appelle le 911 par erreur?

NE RACCROCHEZ PAS. Restez en ligne pour dire au téléphoniste que l'appel a été fait par erreur. Si vous raccrochez, le téléphoniste POURRAIT vous rappeler et aviser les services d'urgence pour qu'ils se rendent chez vous.

Les enfants et le 911

Apprenez aux enfants quand c'est nécessaire d'appeler le 911 et quand ce ne l'est pas. N'oubliez pas de leur expliquer que le 911, c'est pour les urgences seulement.

