

Fact Sheet

Feuille de renseignements



Ministry of Community Safety
and Correctional Services

Ministère de la Sécurité communautaire
et des Services correctionnels

Printemps 2004

La ligne 9-1-1 : faits et conseils

- La ligne téléphonique 9-1-1 est réservée pour signaler les urgences et est gérée par les collectivités pour contacter les services locaux de police, d'ambulance et d'incendie.
- Le service de la ligne 9-1-1 est gratuit à 95 % pour les résidents de l'Ontario. Si votre localité n'offre pas le service 9-1-1, indiquez les numéros de téléphone des services de police, d'ambulance et d'incendie près de votre téléphone. Vous trouverez les numéros d'urgence dans votre annuaire téléphonique local.
- Les appels 9-1-1 sont dirigés vers un centre des appels d'urgence qui vous demandera si vous avez besoin du service de police, d'ambulance ou d'incendie. Si votre appel est transféré, gardez la ligne.
- Lorsqu'un appel est fait à partir d'un téléphone à câble, la plupart des systèmes 9-1-1 affichent votre nom et votre adresse à l'autre bout de la ligne.
- Les appels 9-1-1 faits au moyen d'un téléphone cellulaire peuvent afficher le numéro de téléphone à l'autre bout de la ligne mais pas le lieu. Sachez toujours où vous vous trouvez et soyez prêt à le communiquer.
- Les appels 9-1-1 faits au moyen d'un téléphone cellulaire dans une région où le service 9-1-1 n'est pas offert seront acheminés vers un organisme de police.
- Les enfants devraient apprendre à bien utiliser le service 9-1-1.
- Dans le cas peu probable où vous n'arrivez pas à contacter un service d'urgence en raison d'une panne de la ligne 9-1-1, appuyez sur « 0 » pour recevoir de l'aide ou appelez les autres numéros de téléphone des services de police, d'ambulance ou d'incendie que vous trouverez dans votre annuaire téléphonique local.
- Il est possible d'avoir accès à un appareil de télécommunication pour les personnes ayant une déficience auditive (ATS/ATM) et aux interprètes au centre des appels d'urgence.

Utilisez la ligne 9-1-1 dans les cas suivants :

- La ligne 9-1-1 devrait être utilisée dans les situations d'urgence seulement. Parmi les exemples d'utilisation, citons les problèmes médicaux graves (douleurs thoraciques), des situations de danger à la vie (personne qui possède une arme), des incendies ou des crimes qui ont lieu. Si vous hésitez, composez 9-1-1.
- Informez le centre des appels d'urgence si vous avez besoin du service de police, d'ambulance ou d'incendie et confirmez l'endroit de l'urgence.
- Essayez de rester calme et répondez aux questions. Ces questions visent à obtenir autant de renseignements que possible pour bien répondre à la situation d'urgence.
- Écoutez les directives qui vous sont données et suivez-les.
- Préparez-vous à fournir des renseignements médicaux et décrivez toute personne (homme, femme, âge, taille, description des vêtements) ou véhicule (couleur, modèle, dernière direction prise) impliqués dans l'incident.
- Si vous appelez au nom de quelqu'un, essayez de donner l'adresse et le numéro de téléphone de l'endroit où se trouve la personne qui a besoin d'aide urgente.
- Assurez-vous que les numéros à l'extérieur de votre résidence sont clairement visibles de la route, le jour comme la nuit.

N'utilisez pas la ligne 9-1-1 dans les cas suivants :

- Ne composez pas le numéro 9-1-1 s'il n'y a pas d'urgence. Appelez plutôt le numéro de téléphone qui n'est pas réservée aux urgences pour contacter les services de police, d'ambulance ou d'incendie. Vous trouvez ce numéro dans l'annuaire téléphonique.
- À moins que votre sécurité ne soit en danger, ne raccrochez pas avant que le centre des appels d'urgence ne vous le dise. Si l'appel est accidentel, faites-le savoir au centre des appels d'urgence avant de raccrocher.
- Ne programmez la ligne 9-1-1 à aucun téléphone car, en ce faisant, vous risquez de composer la ligne 9-1-1 par accident, ce qui accapare les lignes téléphoniques et les ressources. Assurez-vous que votre téléphone cellulaire se trouve dans un lieu sûr pour éliminer toute composition accidentelle.
- Ne faites pas de faux appels à la ligne 9-1-1. La composition d'un faux appel à la ligne 9-1-1 est un acte illégal et peut causer des retards pour intervenir dans les urgences réelles.
- Pour avoir des renseignements sur la ligne 9-1-1 dans votre collectivité, communiquez avec le bureau municipal ou service de police de votre région.

Renseignements :

Jude Kelly

Gestion des situations d'urgence Ontario

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

(416) 212-3471

Available in English.

<http://www.gdu.ca/>