



9-1-1 MONTREAL

QUOI FAIRE ?

QU'EST-CE QUE LE 9-1-1 ?

Le 9-1-1 c'est...
le numéro de téléphone qu'il faut composer, sur l'île de Montréal, pour obtenir des services d'urgence tels que :

- Police
- Incendie
- Ambulance
- Hydro-électricité
- Gaz naturel
- Travaux publics

CE N'EST PAS UN SERVICE D'INFORMATION

On doit composer ce numéro s'il s'agit d'une urgence. En d'autres circonstances, consulter l'annuaire téléphonique,

- ou le service d'information de la Ville de Montréal **(514) 872-1111**
- ou le service d'information Bell **411**

QUAND ON COMPOSE LE 9-1-1

- Indiquer immédiatement la nature et l'endroit de l'urgence.
- Répondre aux questions qui sont posées. Celles-ci nous permettent de déterminer si vous avez besoin de plusieurs intervenants d'urgences, et lesquels.

SI ON COMPOSE LE 9-1-1 PAR ERREUR

Il faut demeurer en ligne et informer le préposé qu'il s'agit d'une erreur. Ceci évitera de faire déplacer inutilement des ressources d'urgence.

SI UN MESSAGE DIT DE GARDER LA LIGNE NE PAS RACCROCHER !

Le fait de demeurer en ligne permet de conserver votre priorité d'appel. Ce n'est qu'une question de secondes avant qu'un préposé ne vous réponde.

QUAND ON FAIT GARDER LES ENFANTS À LA MAISON

Pensez qu'en situation d'urgence, votre gardien(ne) peut ne pas pouvoir se rappeler de vos coordonnées. Laissez votre numéro de téléphone et l'adresse de votre résidence bien en vue près du téléphone.

POURQUOI DONNER UNE RAISON ?

Lorsqu'on demande l'aide d'un service d'urgence, il est primordial de faire connaître la nature de l'urgence afin :

- d'identifier avec précision le bon intervenant d'urgence;
- d'envoyer rapidement les secours;
- d'assurer votre sécurité et celle des intervenants qui se rendent sur les lieux.

QUI PEUT UTILISER LE 9-1-1 ?

Toute personne sur le territoire de l'Île de Montréal peut utiliser le 9-1-1.

PROGRAMMER LE 9-1-1 ?

Il est préférable et plus efficace de mémoriser le 9-1-1 plutôt que de le programmer sur son appareil téléphonique. Cela évitera, entre autres, de composer le numéro d'urgence par inadvertance.

LE CENTRE D'URGENCE 911 DE MONTRÉAL

- reçoit plus d'un 1,3 million d'appels par année;
- répond aux appels à la première sonnerie dans 95 % des cas;
- traite votre appel en moins de 60 secondes et vous met en contact avec les ressources nécessaires.

QUAND LES SECONDES COMPTENT

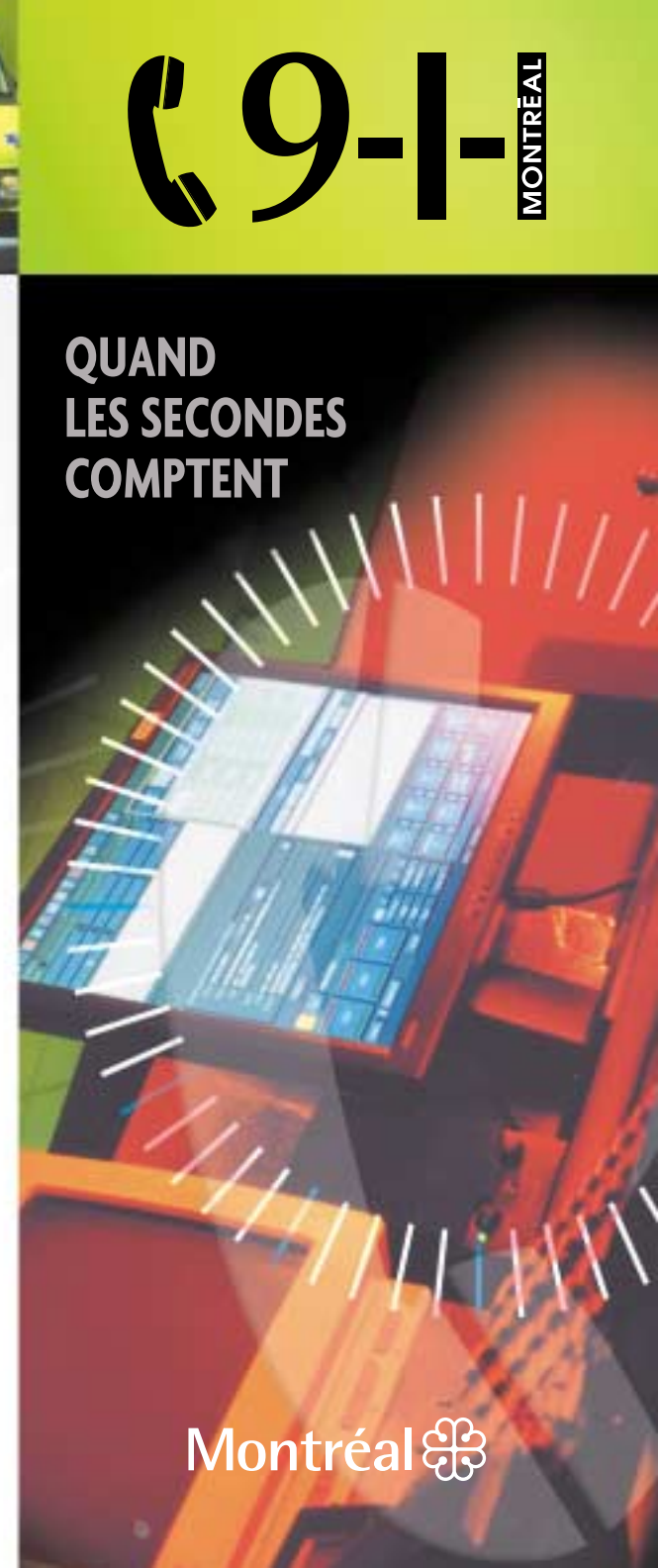


Photo en couverture : Patrick Collin



WHAT IS 9-1-1?

Le 9-1-1 is...
the number you have to dial on the island of Montreal
to obtain emergency services such as:

- The police
- The fire department
- An ambulance
- Hydro-electric power
- Natural gas
- Public works

IT IS NOT AN INFORMATION SERVICE

This number should be dialed in an emergency. If it's not
an emergency, consult the phone book...

- or the City of Montreal information service:
(514) 872-1111
- or **411**, the Bell information service.

WHAT TO DO

WHEN YOU DIAL 9-1-1

- Immediately state the nature and location of the emergency.
- Answer the questions you are asked. They will help us to determine whether you need more than one emergency service, and which ones.

IF YOU DIAL 9-1-1 BY MISTAKE

You must stay on the line and inform the person who answers that you made a mistake. This will ensure that no emergency services are sent out if not needed.

IF YOU HEAR A MESSAGE SAYING THAT YOU SHOULD STAY ON THE LINE DON'T HANG UP!

Staying on the line preserves your calling priority. It will only be a matter of seconds before someone answers your call.

WHEN YOU LEAVE YOUR CHILDREN AT HOME WITH A BABYSITTER

Please realize that if an emergency situation should arise, your babysitter may not remember your home contact information. Leave your phone number and home address near the telephone, well within view..

WHY GIVE A REASON FOR CALLING?

When you request help from an emergency service, it is absolutely essential that you state the nature of the emergency so that we can:

- determine exactly what emergency service you need;
- send help without delay;
- ensure your safety, as well as the safety of the emergency workers we send out.

WHO MAY USE 9-1-1?

Anyone on the territory of the island of Montreal can use 9-1-1.

CAN YOU PROGRAM 9-1-1?

We prefer that you memorize 9-1-1 rather than program it into your telephone system. Among other advantages, this avoids dialing the emergency number inadvertently.

THE 9-1-1 EMERGENCY CENTRE IN MONTRÉAL

- receives over 1.3 million calls a year;
- answers on the first ring 95% of the time;
- processes your call in less than 60 seconds and connects you to the necessary resources.

WHEN SECONDS COUNT

