

SERVICE D'INCENDIE ET DE SOINS PARAMÉDICAUX DE WINNIPEG

Si vous avez besoin d'une ambulance ou des services d'incendie, COMPOSEZ le 911 sans attendre.

Que se passe-t-il lorsqu'on appelle au 911?

- ❖ Votre appel aboutit d'abord au centre des communications du 911 de la police qui le transférera au centre des communications des services d'incendie et de soins paramédicaux.
- ❖ On vous posera une série de questions très importantes qui nous aideront à établir la nature et l'urgence de votre appel. Il importe que vous donniez autant de renseignements que possible au standardiste.
- ❖ La personne chargée de répartir les appels envoie alors les renseignements à l'équipe d'intervention désignée pendant que vous êtes en ligne.

Conseils importants pour appeler au 911 :

- ❖ **RESTEZ CALME.** Parlez distinctement. Les équipes des services d'urgence se fient aux renseignements que vous donnez pour pouvoir arriver sur les lieux aussi vite que possible.
- ❖ **DONNEZ VOTRE ADRESSE ET VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE.** Vous devez absolument fournir l'adresse exacte de l'urgence ainsi que le numéro de téléphone à partir duquel vous appelez pour le cas où l'appel soit interrompu. L'adresse et le numéro de téléphone seront vérifiés par la personne qui est au bout du fil.
- ❖ **DÉCRIVEZ LE PROBLÈME BRIÈVEMENT.** Dès que nous aurons confirmé la nature du problème, nous pourrons trier votre appel et vous envoyer l'aide dont vous avez besoin. Expliquez clairement et rapidement la nature exacte du problème.
- ❖ **ÉCOUTEZ L'OPÉRATEUR DE COMMUNICATIONS DU 911.** Il est essentiel que vous répondiez à toutes les questions du téléphoniste du mieux que vous pouvez et que vous suiviez les consignes. Restez en ligne jusqu'à ce que le téléphoniste vous dise que vous pouvez raccrocher.

N'OUBLIEZ PAS QUE LE TEMPS QUE VOUS PASSEZ À RÉPONDRE AUX QUESTIONS NE RETARDERA PAS L'ARRIVÉE DE L'AMBULANCE NI DES POMPIERS. LES SECOURS SONT ENVOYÉS PAR UN RÉPARTITEUR PENDANT QUE VOUS ÊTES AU TÉLÉPHONE. PLUS VOUS DONNEZ DES RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS, MIEUX C'EST.