

Renseignez-vous.

# Composer le 911 pour obtenir des soins médicaux d'urgence

## *Pour les travailleurs temporaires étrangers*

Le 911 est un numéro de téléphone d'urgence gratuit qui permet d'obtenir les services d'ambulance, de police ou de pompiers lors d'une situation d'urgence. Une situation d'urgence se produit lorsque la santé ou la sécurité d'une personne est en danger et que cette personne a besoin d'une aide immédiate.

### **Composez le 911 lorsque des soins médicaux d'urgence sont nécessaires en raison des symptômes suivants :**

- évanouissement;
- douleur grave non soulagée par un analgésique;
- état de confusion, difficulté à parler, étourdissement;
- douleur grave et persistante à la poitrine;
- difficulté à respirer ou essoufflement;
- fracture, blessure nécessitant des points de suture ou saignement non contrôlé;
- maux de tête graves et soudains, problèmes de vision soudains ou faiblesse soudaine, engourdissement ou picotements au visage, aux doigts ou aux orteils.

### **Le service 911 est pour tout le monde.**

Les préposés du 911 ne posent des questions que dans le but de gérer la situation d'urgence. Les renseignements personnels sur la santé sont confidentiels.

- *AUCUN document ni permission n'est nécessaire pour composer le 911.*
- *On peut téléphoner pour obtenir de l'aide pour soi ou pour une autre personne.*

### **Des interprètes sont prêts à vous aider en permanence**

dans plus de 240 langues, y compris l'espagnol, le pilipino, le thaï, le vietnamien, le mandarin, le cantonais, l'arabe, le français, etc.

- *Lorsque vous composez le 911 et que votre appel est acheminé à un répartiteur des ambulances, dites-lui quelle langue vous parlez et gardez la ligne.*

**Cet appel est gratuit.** Les téléphones cellulaires d'autres pays devraient fonctionner même s'ils ne sont pas connectés à un service au Canada. Les applications des médias sociaux, comme WhatsApp, WeChat, Skype ou Google, ne vous permettent pas toujours de joindre le service du 911.

- **Composez le 911 sur n'importe quel téléphone cellulaire ou n'importe quelle ligne fixe. NE VOUS SERVEZ PAS d'applications de médias sociaux.**

**Pour obtenir des conseils et des renseignements sur la santé**, téléphonez à Télésanté Ontario, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce service est gratuit et confidentiel.  
1 866 797-0000 ou téléautographe ou télécopieur (ATS) : 1 866 797-0007

Pour obtenir des renseignements sur la COVID-19, consultez [ontario.ca/nouveaucoronavirus](https://ontario.ca/nouveaucoronavirus)

Centre d'information sur les normes d'emploi : 1 800 531-5551 ou  
ATS (pour les personnes malentendantes) : 1 866 567-8893

Renseignez-vous :

# À quoi s'attendre lorsqu'on compose le 911 lors d'une urgence médicale

## *Pour les travailleurs temporaires étrangers*

### En cas de situation d'urgence, composez immédiatement le 911.

#### **Durant l'appel au 911, répondez aux questions pour obtenir de l'aide.**

- Un préposé du service 911 vous demandera : « 911 – police, pompiers ou ambulance? ». Si votre urgence est de nature médicale, dites « ambulance ». Votre appel sera acheminé à un répartiteur des ambulances. Ne raccrochez pas.
- Un préposé aux appels du 911 pour les ambulances vous posera des questions afin de déterminer l'aide dont vous avez besoin. Si vous avez besoin d'un/e interprète, dites-lui la langue que vous parlez. Votre appel sera transféré à un/e interprète. Ne raccrochez pas.

#### **Les préposés aux appels du 911 pour les ambulances posent des questions pour comprendre la nature de l'urgence et où vous vous trouvez :**

- quelle est la nature de l'urgence médicale?
- à quelle adresse a-t-elle lieu (localité, nom de rue, numéro de la résidence)?
- à quel endroit êtes-vous (champ, chalet, grange, pavillon-dortoir)?
- quel est votre numéro de téléphone ou de cellulaire?
- avez-vous besoin d'un/e interprète? Si oui, dans quelle langue communiquez-vous?

Vos réponses à ces questions aident les préposés à déterminer de quelle aide vous avez besoin.

Suivez leurs consignes en attendant que les secours arrivent.

#### **Après l'appel au 911, si vous êtes en lieu sûr, restez-y**

- Une ambulance et du personnel ambulancier paramédical sont en route pour vous aider. S'il n'y a pas de danger, restez sur place.
- Si votre appel concerne une autre personne, allez à la rencontre des secours lorsqu'ils arrivent et conduisez-les à la personne ayant besoin de soins.
- Les ambulanciers effectueront une évaluation médicale. Ils peuvent traiter la personne, puis la transporter jusqu'à l'hôpital ou un établissement de soins de santé.

#### **En cas de situation d'urgence au travail, composez le 911 et donnez les renseignements suivants :**

**Adresse :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Coin des rues :**

\_\_\_\_\_  
et \_\_\_\_\_

**Langue parlée :**

\_\_\_\_\_