

POUR COMMUNICATION IMMÉDIATE

Comment savoir qui appeler

Les numéros 311, 211 et 9-1-1 sont là pour aider nos résidents

BRAMPTON, ON (16 décembre 2020) – Divers services sont offerts aux résidents de Brampton qui en ont besoin, mais il est parfois difficile de savoir qui appeler. Si les Bramptoniens ont besoin de l'aide des services municipaux, d'une aide sociale ou en cas d'urgence, le 311, le 211 et le 9-1-1 sont là pour ça.

Le 311

Nos résidents peuvent appeler le 311 pour accéder simplement et directement à toute l'information non urgente relevant de l'administration, des programmes et des services municipaux fournis par la ville de Brampton et la région de Peel. Le service 311 inclut :

- le localisateur des charrues de la ville et l'information sur l'enlèvement de la neige
- les services de stationnement et de permis pour entreprise mobile
- les questions relatives à la propriété et au service de l'application des règlements, y compris les questions relatives à la COVID-19
- les routes et trottoirs
- les services animaliers

En décembre 2019, la ville de Brampton a lancé une nouvelle appli mobile et un nouveau site web Brampton 311, 311Brampton.ca, afin de faciliter l'accès à l'information et aux services municipaux. Grâce à cette nouvelle appli et à ce nouveau site web, nos résidents sont en mesure de joindre rapidement et facilement Service Brampton avec leur téléphone intelligent, en ligne ou en appelant le 311. Nos résidents peuvent envoyer et faire le suivi de leurs demandes, s'informer sur les demandes de services actives dans la communauté et en apprendre davantage sur leurs services municipaux.

Le service à la clientèle est accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine, dans environ 150 langues.

L'appli Brampton 311 peut être téléchargée dès maintenant sur Google Play et l'App Store.

211

Le 211 est un service gratuit et confidentiel qui permet aux personnes et aux familles de communiquer avec un éventail de services gouvernementaux, de santé, sociaux et communautaires offerts dans leurs collectivités. Nos résidents peuvent communiquer avec le 211 pour obtenir de l'information concernant :

- les services de soutien en santé et en santé mentale
- l'aide au revenu et l'aide financière
- les banques alimentaires et programmes de repas

- l'aide au logement
- les services de soutien aux aînés

On peut atteindre le service 211 en composant le 211, [en ligne](#), en textant le 21166 en [clavardant en direct](#) ou par courriel au gethelp@211Ontario.ca

9-1-1

Le 9-1-1 ne doit servir qu'en cas d'urgence. Ce numéro de téléphone d'urgence relie les résidents aux services d'ambulance, de police ou d'incendie en cas d'urgence. Un appel au 9-1-1 permet aux résidents de joindre les services d'urgence lorsqu'ils ont besoin d'être secourus immédiatement.

Une urgence, c'est une situation où la sécurité des personnes ou des propriétés est en danger et qui doit recevoir un secours immédiat. Voici quelques exemples de situations d'urgence nécessitant d'appeler le 9-1-1 : un incendie, un crime en cours ou une urgence médicale.

Lorsque les résidents appellent le 9-1-1, leur appel téléphonique est pris en charge par un communicateur professionnel formé aux situations d'urgence qui les mettra en communication avec les ambulanciers, la police ou les pompiers.

Si un résident appelle le 9-1-1 et ne peut pas parler ou comprendre le communicateur, le système téléphonique du 9-1-1 dispose d'un système automatisé de localisation, d'identification et de reconnaissance du numéro appelant. Ce système indique au communicateur l'adresse et le numéro de téléphone d'origine dès que l'appel au 9-1-1 est reçu. Cette fonctionnalité peut ne pas être offerte avec certains téléphones cellulaires; cependant, des processus sont en cours d'installation afin que les communicateurs puissent localiser plus précisément les appels provenant de la plupart des téléphones cellulaires.

Citations

« Brampton est une ville saine et sécuritaire et, conjointement avec nos partenaires du 211 et du 9-1-1, nous sommes là pour aider nos résidents quand ils en ont besoin. L'année qui s'achève a été particulièrement difficile pour notre communauté, mais il est toujours possible d'obtenir de l'aide. La première étape, c'est de savoir à qui s'adresser. Si vous avez besoin d'aide de la part des services municipaux, des services sociaux ou des services d'urgence, nous sommes là pour vous aider. »

- *Patrick Brown, maire, ville de Brampton*

« La santé et le bien-être de notre communauté sont une priorité pour la ville de Brampton. Le personnel de Service Brampton est à l'écoute 24 heures sur 24 pour fournir de l'information sur tous les services et programmes municipaux non urgents. Avec nos partenaires du 211 et du 9-1-1, il y a toujours quelqu'un pour soutenir nos résidents quand ils en ont besoin.

- *David Barrick, directeur général, ville de Brampton*

« L'accès aux services est un des principaux facteurs déterminants de la santé des gens. Maintenant plus que jamais, les gens ont besoin d'avoir un accès facile à tous les types de programmes, dont la livraison de nourriture, les banques alimentaires, les services en santé mentale et le soutien financier.

La Centrale 211 se réjouit de collaborer avec la ville de Brampton afin d'aider ses résidents à accéder aux programmes et aux services dont ils ont besoin pendant la pandémie. »

Sue Wilkinson, direction générale, Findhelp | 211 Central

-30—

Une des villes dont la croissance est la plus rapide au Canada, Brampton héberge 650 000 habitants et 70 000 entreprises. Les personnes sont au cœur de tout ce que nous faisons. Nous tirons notre motivation de nos collectivités diversifiées, nous attirons l'investissement, et nous nous lançons sur un chemin qui fera de nous des chefs de file de l'innovation technologique et environnementale. Nous établissons des partenariats pour le progrès afin de construire une ville saine, sécuritaire, durable et prospère. Retrouvez-nous sur [Twitter](#), [Facebook](#) et [Instagram](#). Pour en savoir plus, visitez www.brampton.ca.

CONTACT MÉDIA

Monika Duggal
Coordonnatrice, Médias et Engagement communautaire
Communication stratégique
Ville de Brampton
905-874-3426 | Monika.Duggal@brampton.ca