



Alerte Terrebonne – Système de messages automatisés

Foire aux questions (FAQ)

[Inscrivez-vous](#) à Alerte Terrebonne, la plateforme d'appels et de messages textes utilisée par la Ville de Terrebonne lors de mesures d'urgence. Les messages automatisés d'Alerte Terrebonne sont importants; ils permettent de vous avertir d'une situation urgente et de vous donner les indications nécessaires pour assurer le bon déroulement des opérations. Vous serez donc beaucoup plus apte à réagir efficacement, à poser les bons gestes, à vous protéger et à mieux vous préparer.

INFORMATION GÉNÉRALE

Qu'est-ce qu'un système d'appels automatisés? À quoi ça sert?

Lors de mesures d'urgence, une communication efficace entre la Ville et sa population est primordiale pour le bon déroulement des opérations. Pour ce faire, la Ville a mis en place Alerte Terrebonne, la plateforme de messages automatisés.

Les messages automatisés d'Alerte Terrebonne sont une solution de communication d'urgence qui permet au personnel de la sécurité publique de la Ville de Terrebonne d'alerter les citoyens, les entreprises et les établissements publics par téléphone et message texte (SMS).

L'information est cruciale en situation d'urgence; le fait d'être avisé rapidement avec des consignes claires et précises vous rend beaucoup plus apte à réagir efficacement, à poser les bons gestes et à mieux vous préparer.

Le système peut contacter des centaines de milliers de personnes en quelques minutes pour partager le plus rapidement possible des renseignements tels que des avis d'évacuation, de confinement, d'ébullition ou de non-consommation d'eau, d'émission de gaz toxiques, d'interdiction d'arrosage ou toutes autres situations pouvant menacer la santé et la qualité de vie de la population.

Quand le système sera-t-il utilisé?

Alerte Terrebonne vous avertira en cas de mesures d'urgence, telles que :

- des émanations de gaz toxiques;
- des avis d'interruption du service d'eau potable;

- des avis de non-consommation d'eau potable;
- des interdictions d'arrosage pour éviter des enjeux de distribution d'eau et de prévention incendie;
- toutes autres situations pouvant menacer la santé et la qualité de vie de la population (confinement ou évacuation).

Alerte Terrebonne ne sert pas à :

- informer des travaux sur le territoire;
- informer de l'horaire des collectes;
- envoyer de la publicité concernant les activités de la Ville;
- aviser de l'état du stationnement sur rue de nuit;
- sonder la population.

Comment m'assurer qu'il s'agit bel et bien d'une alerte?

Tous nos messages vocaux débutent par : « Ceci est un message important de la sécurité civile de Terrebonne ».

Les messages textes contiendront un lien Web commençant par www.ville.terrebonne.qc.ca.

En cas de mesures d'urgence, Alerte Terrebonne est l'un des premiers outils de communication à être déployé. Si vous doutez d'une alerte reçue, vous pouvez consulter le site Web de la Ville ainsi que nos réseaux sociaux, qui seront également mis à jour rapidement.

Pourquoi est-ce important de s'inscrire au système Alerte Terrebonne?

Le système de messages automatisés est un outil important pour vous aider à rester informé et à vous préparer aux situations d'urgence qui pourraient survenir dans votre quartier.

Les renseignements donnés sont-ils confidentiels?

Les renseignements fournis sur la plateforme Alerte Terrebonne demeurent confidentiels. Aucune information personnelle contenue dans la base de données ne sera diffusée ou partagée, sauf si requis par la loi. Celle-ci ne sera utilisée qu'à des fins d'alertes qui concernent la sécurité ou la santé des citoyens de la Ville.

Pourquoi m'envoyer un appel automatisé pour une interdiction d'arrosage? Ce n'est pas une situation d'urgence.

Oui, il s'agit d'une situation d'urgence. La Ville de Terrebonne décrète l'interdiction d'arrosage lorsqu'il y a une surconsommation d'eau, un bris ou une sécheresse. Pour éviter des enjeux de distribution d'eau pour la consommation et pour la protection incendie, la Ville est dans l'obligation d'interdire l'arrosage du gazon dans ces situations.

Combien de messages automatisés faites-vous par année?

Nous ne pouvons répondre avec exactitude à cette question puisque le système n'est utilisé qu'en cas de mesures d'urgence, qui sont généralement imprévues. À titre d'exemple, en 2021, un seul appel a été effectué dans un secteur précis, en raison d'une interdiction d'arrosage, en plus d'un appel test dans le cadre d'une simulation.

Pouvons-nous choisir l'heure à laquelle nous recevons les messages d'Alerte Terrebonne?

Il n'est pas possible de choisir l'heure. La Ville de Terrebonne utilise, lorsque possible, les heures déterminées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC), soit entre 9 h et 21 h 30 du lundi au vendredi et entre 10 h et 18 h le samedi et le dimanche. Toutefois, s'il s'agit d'une mesure d'urgence nécessitant une action immédiate telle qu'une évacuation, les messages peuvent être transmis à tout moment.

Je vois « Ville de Terrebonne » qui m'appelle, mais je n'entends rien.

Lorsque vous répondez à l'appel, vous devez parler pour que le message automatisé fonctionne. Il peut y avoir un délai de quelques secondes.

Il est arrivé par le passé que le système me rappelle à plusieurs reprises. Comment régler la situation?

Normalement, si vous avez écouté le message, le système ne devrait pas vous rappeler. Pour vous assurer que le système ne vous rappelle pas, nous vous suggérons de confirmer la réception du message en utilisant la touche 7 nommée à la fin de celui-ci.

Que dois-je faire si je reçois une alerte de la Ville?

Si vous recevez un appel du système, écoutez attentivement le message au complet. Vous pouvez réentendre le message en appuyant sur la touche 2 mentionnée. N'appellez pas le 911 à moins d'être invité à le faire, ou si vous avez besoin d'assistance immédiate de la police ou des pompiers. Si vous recevez message texte (SMS), assurez-vous de lire le message au complet et suivez attentivement toutes les instructions indiquées.

Que faire si je manque un appel d'Alerte Terrebonne?

Si vous manquez l'appel, Alerte Terrebonne pourrait vous rappeler jusqu'à trois fois, puis vous laisser un message. Vérifiez le contenu de votre boîte vocale. Sinon, nous vous recommandons de visiter le www.ville.terrebonne.qc.ca et de consulter les actualités, ou d'appeler au 450 961-2001 pour écouter la boîte vocale ou parler avec un agent d'information du Bureau des citoyens.

Comment sont acheminées les alertes?

Les messages automatisés peuvent être déployés par secteur; ceci permet de bien cibler les citoyens concernés par la mesure d'urgence.

INSCRIPTION, MODIFICATION OU RETRAIT DE COORDONNÉES

Qui est invité à s'inscrire à Alerte Terrebonne?

Tous les citoyens, qu'ils soient locataires ou propriétaires, peuvent s'inscrire, ainsi que les commerces, les industries, les institutions et les organismes de Terrebonne.

Les employés de la Ville de Terrebonne sont aussi invités à s'inscrire, en tant qu'employés et résidents, si tel est le cas.

Il est de la responsabilité de la population de Terrebonne, des commerces, des industries, des institutions et des organismes établis sur le territoire de vérifier que leurs coordonnées sont enregistrées sur la liste des messages automatisés et de s'assurer d'une mise à jour des informations qui figurent à leur dossier.

Doit-on payer pour s'inscrire ?

L'inscription au système de messages automatisés Alerte Terrebonne est gratuite. Vous vous inscrivez par le biais de notre formulaire en ligne et complétez les informations requises.

Comment puis-je m'inscrire?

Inscrivez-vous par le biais de notre formulaire en ligne sur la page Alerte Terrebonne (<https://www.ville.terrebonne.qc.ca/alerte>) et complétez les informations requises.

Une procédure en format PDF est disponible.

Comment s'inscrire sans accès Internet?

Les personnes qui n'ont pas de connexion Internet à leur résidence peuvent demander à un proche de le faire pour eux. Ils peuvent aussi utiliser un des ordinateurs mis à la disposition du public dans l'une des bibliothèques de la Ville ou encore joindre le 450 961-2001.

Si je suis employé de la Ville de Terrebonne et résident, dois-je m'inscrire deux fois ? Et quel numéro dois-je utiliser si je n'ai pas un cellulaire de travail ?

Si vous êtes employé de la Ville et résident, vous devez faire deux inscriptions, avec deux numéros de téléphone différents.

Attention : vous ne pouvez pas utiliser un des numéros de téléphone de la Ville : 450 471-8265 ou 450 961-2001.

Si vous avez un cellulaire de travail, vous pouvez utiliser ce numéro pour votre compte Employé. Si vous n'en avez pas, vous pouvez utiliser votre numéro personnel.

Je préfère recevoir des messages textes plutôt que des appels, est-ce possible?

Lors de votre inscription, vous pouvez choisir le mode d'alerte que vous préférez, que ce soit par message texte ou par appel automatisé. Il est possible de mettre à jour votre préférence.

Je ne suis pas certain d'être inscrit aux appels. Comment vérifier?

Si vous cliquez sur « Nouvel usager » et que votre numéro de téléphone est déjà dans notre base de données, le message suivant apparaîtra : « L'utilisateur existe déjà. » Vous pouvez alors vérifier que vos coordonnées sont à jour en cliquant sur « Mot de passe oublié ». Ce sera également l'occasion de choisir votre préférence entre les messages textes et les appels automatisés.

Je n'habite plus sur le territoire de la Ville de Terrebonne. Comment puis-je retirer mon numéro de téléphone de votre liste?

Pour retirer vos coordonnées de la liste, accédez à votre dossier ou écrivez-nous en remplissant le formulaire sur la page Nous joindre.

J'ai changé de numéro de téléphone. Comment puis-je mettre mes coordonnées à jour afin de recevoir les messages automatisés?

Vous pouvez accéder à votre dossier pour mettre vos coordonnées à jour. Si vous avez oublié votre mot de passe ou si vous accédez à cette plateforme pour la première fois, cliquez sur « Mot de passe oublié ».

Je n'ai jamais habité sur le territoire de la Ville de Terrebonne et je reçois vos appels automatisés. Pourquoi recevons-nous ces appels?

Nous ne pouvons répondre avec certitude à cette question. Il se peut que votre numéro de téléphone ait été attribué précédemment à un citoyen de la Ville de Terrebonne.

Pour retirer vos coordonnées de la liste, accédez à votre dossier ou écrivez-nous en remplissant le formulaire sur la page Nous joindre.

Comment ajouter mon numéro de cellulaire à la liste des messages automatisés?

Vous pouvez accéder à votre dossier pour mettre vos coordonnées à jour. Si vous avez oublié votre mot de passe ou si vous accédez à cette plateforme pour la première fois, cliquez sur « Mot de passe oublié ».

Je suis citoyen de la Ville de Terrebonne, mais je ne souhaite plus recevoir vos messages automatisés. Puis-je être retiré de la liste?

Nous comprenons que ces appels puissent être dérangeants. Toutefois, ils ne sont envoyés qu'en cas d'urgence et afin d'informer rapidement les citoyens de la situation actuelle et des mesures à prendre.

Pour retirer vos coordonnées de la liste, accédez à votre dossier ou écrivez-nous en remplissant le formulaire sur la page Nous joindre.

Est-ce que je peux inscrire plus d'un numéro pour mon adresse?

Oui, vous pouvez inscrire plusieurs numéros de téléphone à votre dossier. Prenez note qu'il est fortement recommandé d'inscrire au moins un numéro de téléphone cellulaire pour vous assurer de recevoir les alertes de la Ville en cas de panne de courant ou d'un incident qui pourrait se produire la nuit quand vous êtes généralement endormi.

Ai-je besoin de renouveler mon inscription?

Les renouvellements ne sont pas nécessaires tant et aussi longtemps que vos coordonnées de contact sont les mêmes. Cependant, si vous déménagez tout en restant dans la Ville de Terrebonne, vous devrez mettre à jour vos informations pour vous assurer de continuer à recevoir les alertes.

Que dois-je faire si je n'ai pas de téléphone résidentiel?

Les citoyens, les entreprises et les établissements qui ne sont pas abonnés à la téléphonie résidentielle, qui ont un numéro confidentiel ou qui sont nouvellement installés à Terrebonne, ne figurent pas dans la base de données. Que ce soit par téléphone conventionnel, cellulaire ou message texte (SMS), tous les citoyens qui s'inscrivent au système de messages automatisés de la Ville pourront dorénavant être avisés d'une situation d'urgence dans les minutes qui suivent son déclenchement, et ce, sur le support téléphonique de leur choix.