

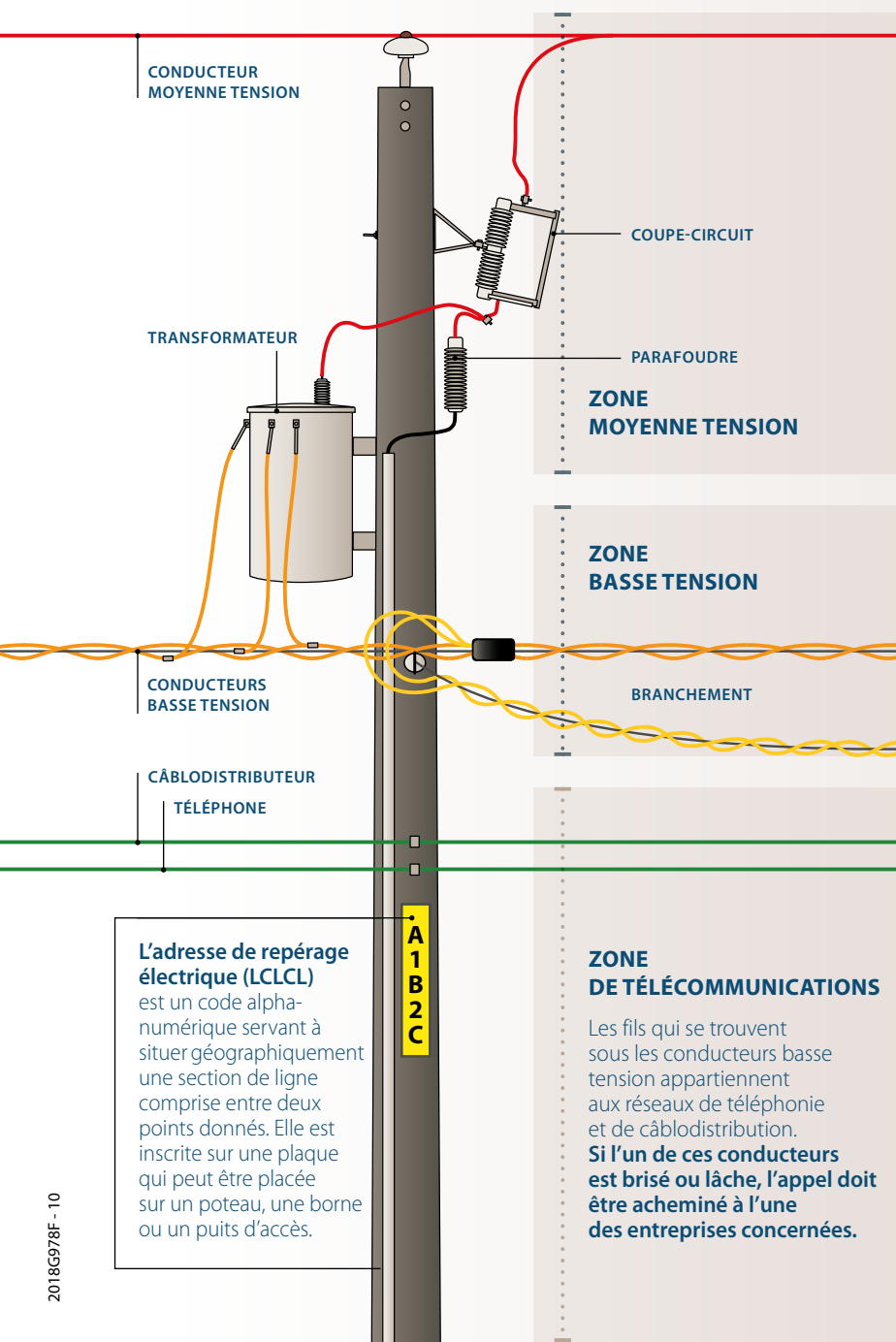
# COMMUNIQUER AVEC HYDRO-QUÉBEC DANS LES SITUATIONS D'URGENCE



## Information requise pour le traitement d'un appel

- Adresse complète (numéro, rue, ville, code postal)
- Adresse de repérage électrique (LCLCL) et municipalité concernée
- Description de l'incident
- Premiers répondants sur les lieux ou en route ?
- Toute autre information pertinente (intersection ou borne kilométrique)

## Les différentes zones d'un support



## BIEN DÉTERMINER LE NIVEAU DE DANGER POUR LA SÉCURITÉ DU PUBLIC PERMET DE BIEN ORIENTER L'APPEL

### DANGER IMMINENT

- SAUVETAGE
- ÉLECTROCUTION, ÉLECTRISATION

- Peut nécessiter la mise hors tension de la ligne à la demande des premiers répondants
- Requiert la présence immédiate et continue des intervenants d'urgence pour sécuriser les lieux de l'incident
- Les intervenants doivent rester sur les lieux jusqu'à l'arrivée d'une équipe d'Hydro-Québec

Composez le **911**

### DANGER POTENTIEL

- ACCIDENT
- FEU
- FUIITE DE GAZ
- FILS SECTIONNÉS OU TOMBÉS
- ARBRE TOMBÉ SUR FILS

### AUCUN DANGER

- EN CAS DE PANNE
- AUTRE SITUATION QUI NÉCESSITE UNE VÉRIFICATION D'HYDRO-QUÉBEC

- Contact entre les branches et les fils
- Présence d'un animal ou d'un objet sur les fils ou sur un équipement
- Problème de courant intermittent
- Variation de tension
- Perte de phase

Pour signaler une panne ou un bris, composez le **1 800 790-2424**

## À l'intention du coordonnateur des mesures d'urgence de votre municipalité

Vous souhaitez obtenir des informations qui vous guideront dans votre prise de décision concernant :

- Une panne prolongée qui touche une grande proportion de clients de votre municipalité ou des infrastructures municipales stratégiques
- Une situation particulière

**Un numéro réservé est diffusé uniquement aux coordonnateurs des mesures d'urgence des municipalités pour joindre un membre de l'équipe Relations avec le milieu, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :**

**1 844 289-5005**

## Pour signaler

- Un vol ou un méfait touchant les installations d'Hydro-Québec, **composez le 1 877 816-1212**
- Une panne d'un dispositif d'éclairage sur une autoroute, **composez le 511**



## Visualisez le nombre de clients en panne dans votre municipalité ainsi que leur emplacement sur une carte interactive.

- Indication de l'heure du début de l'interruption et, si disponible, du moment prévu pour le rétablissement du service
- Identification de la zone touchée par une panne ou une interruption planifiée en cours
- Information mise à jour toutes les 15 minutes

<http://pannes.hydroquebec.com/carte>

À ajouter à vos favoris !

