

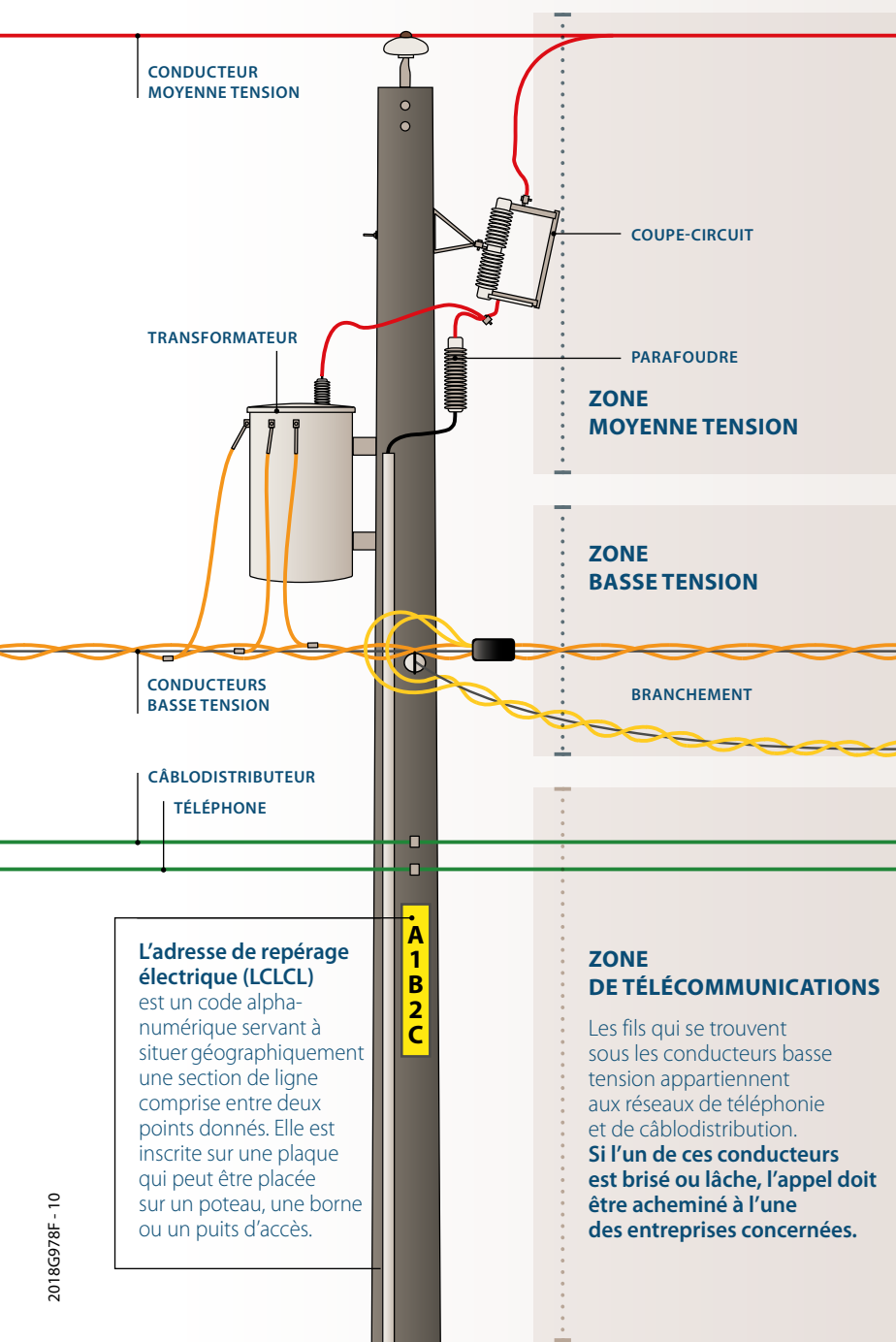
COMMUNIQUER AVEC HYDRO-QUÉBEC DANS LES SITUATIONS D'URGENCE



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
- FUI TE 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 :



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 !

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**

