

AIDE-MÉMOIRE POUR LES MUNICIPALITÉS

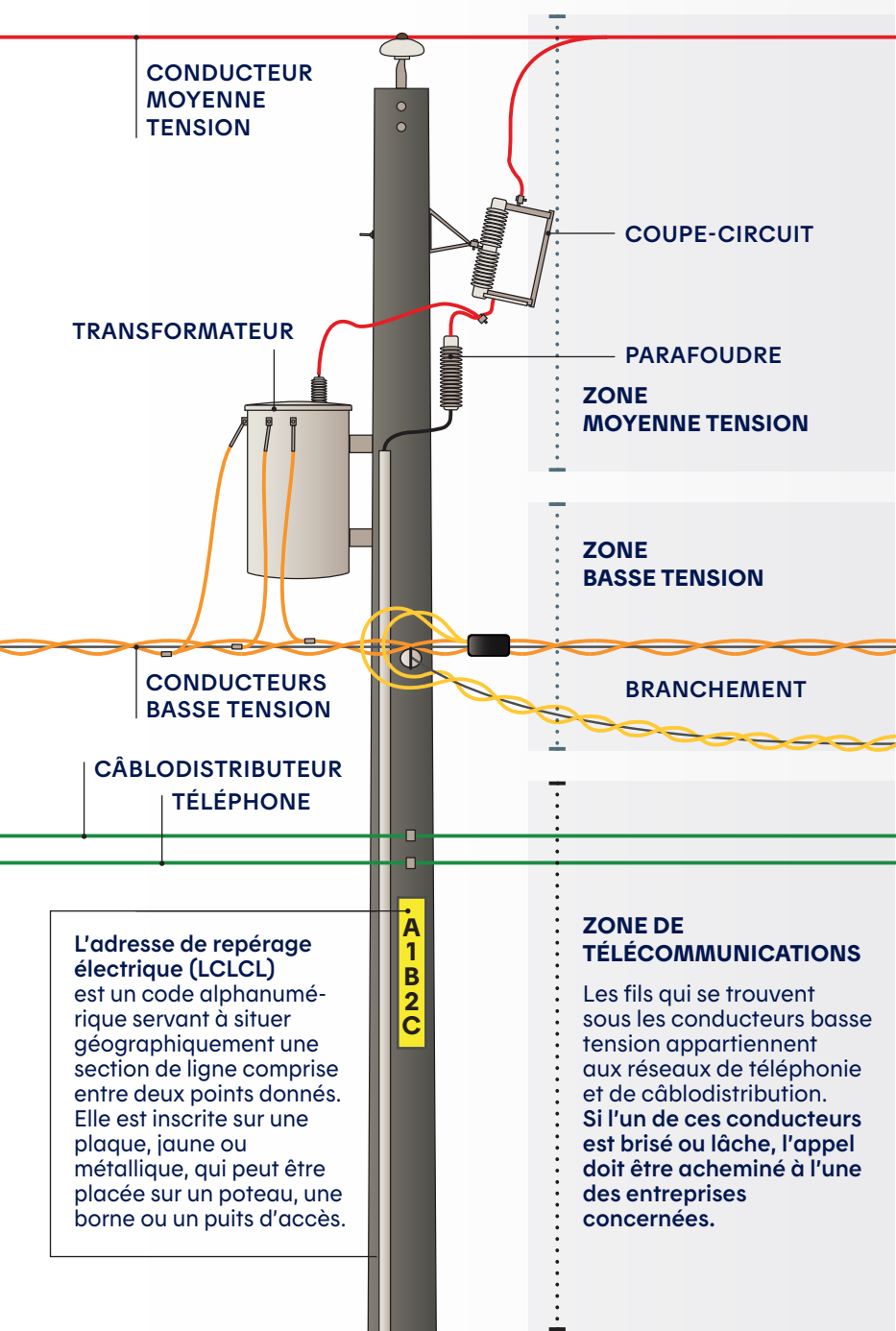
COMMUNIQUER AVEC HYDRO-QUÉBEC DANS LES SITUATIONS D'URGENCE



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
- Équipe des premiers répondants et premières répondantes 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

Les services d'urgence évaluent la situation sur place. La demande est transmise par la centrale 911, qui communique avec Hydro-Québec.

Composez le **911**

DANGER POTENTIEL

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

- Situation qui peut nécessiter la mise hors tension d'une ligne électrique.
- La présence immédiate et continue de l'équipe d'intervention d'urgence est nécessaire pour sécuriser les lieux de l'incident.
- L'équipe d'intervention doit rester sur les lieux jusqu'à l'arrivée du personnel d'Hydro-Québec.

AUCUN DANGER

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

Les employés et employées de la municipalité peuvent faire directement la demande à Hydro-Québec, sans passer par les services d'urgence.

- 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**

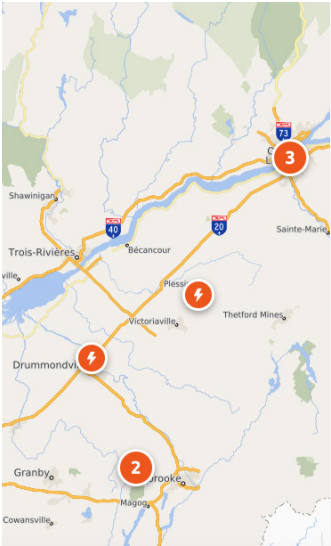
À l'intention du coordonnateur ou de la coordonnatrice des mesures d'urgence de votre municipalité

Vous souhaitez obtenir des renseignements qui vous aideront à prendre une décision concernant :

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

Vous pouvez joindre un membre de l'équipe Relations avec le milieu, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au numéro suivant :

1 844 289-5005



Obtenez de l'information sur les pannes en cours grâce à l'application Info-pannes sur votre téléphone ou votre ordinateur.

- Heure du début de l'interruption et du moment prévu pour le rétablissement du service
- Zone touchée par une panne ou une interruption planifiée en cours
- Possibilité d'enregistrer les adresses de votre choix dans l'application pour connaître l'état du service en tout temps.
- Nombre total de clients ou clientes en panne dans votre municipalité indiqué dans le bilan par région (version Web d'Info-pannes seulement)

<https://infopannes.solutions.hydroquebec.com/>

Téléchargez l'application sur votre téléphone !

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**

