

En cas de panne...

Procédures d'intervention d'Hydro One en cas de panne



Numéro d'urgence 24 heures
d'Hydro One pour toute la province :

1 800 434-1235

Pour en savoir plus sur les services
d'Hydro One, rendez-vous à :

www.HydroOne.com

(site en anglais seulement)

Hydro One est préparée

L'Ontario dispose d'un réseau d'électricité solide et fiable, qui, cependant, demeure à la merci du climat canadien, parfois implacable. L'hiver, les tempêtes de neige ou de verglas brisent des lignes; l'été et l'automne, les vents violents, les pluies et la foudre font tomber des arbres qui entraînent des lignes dans leur chute.

En cas de panne, nous avons un plan en 6 étapes pour rétablir le courant le plus rapidement possible chez nos clients.

Plan en ⑥ étapes d'Hydro One pour rétablir le courant } ① → ② → ③ → ④ → ⑤ → ⑥

① Une panne est signalée

Souvent, l'existence de la panne nous est signalée par une personne qui appelle notre Centre de service à la clientèle (ouvert 24 heures sur 24). Pour éviter l'attente d'un agent au bout du fil, nos clients peuvent utiliser notre système de téléphone automatique. Dans ce cas, un rapport de panne électronique est créé et est automatiquement envoyé au Centre de contrôle du réseau (CCR), qui fait fonctionner et gère le réseau. Le CCR avise le centre d'exploitation local approprié et, de là, une équipe est envoyée sur place pour évaluer la situation.

② Situations de première urgence

Lors d'une panne, nous recevons de très nombreux appels. De ce fait, notre but est de travailler d'abord sur les situations de première urgence. En premier lieu, nous répondons aux urgences signalées par un appel du 911, telles que des incendies ou la présence de lignes à terre encore sous tension. Puis, nous travaillons à rétablir le courant dans les services essentiels, comme les hôpitaux, les casernes de pompiers, les postes de police, et les usines de traitement de l'eau et des égouts.

③ Priorités de rétablissement du courant

Nous réparons les éléments du réseau en fonction du nombre de clients qu'ils desservent, en commençant par ceux qui desservent la clientèle la plus nombreuse et en terminant avec les réparations des lignes desservant des clients particuliers.

④ Mobilisation des ressources

Nous évaluons la nature et l'étendue des dommages de manière à pouvoir, au besoin, mobiliser les ressources humaines et matérielles de la province pour les déployer dans la région touchée.

⑤ Communication

Les équipes d'intervention d'Hydro One sont en contact permanent avec le Centre de contrôle du réseau, le tenant au courant de la progression des travaux. Notre Service des communications transmet aux médias et aux autorités locales l'information sur les délais de rétablissement estimés. Les mises à jour des délais sont disponibles sur notre site Web ou par téléphone.

⑥ Après le rétablissement du courant

Nos équipes, la direction et les répartiteurs poursuivent leur travail jusqu'à ce que le courant soit rétabli partout. Ensuite, nos équipes retournent achever des réparations provisoires et aider les collectivités à nettoyer les lieux.

hydro
one

Votre partenaire pour des collectivités énergisées

Que faire en cas de panne

Nous pouvons vous aider plus vite si

- Composez le numéro d'urgence d'Hydro One pour toute la province : **1 800 434-1235** (24 heures sur 24, 365 jours par an). Si vous appelez pour une situation présentant un danger pour la vie, composez le 911.
- Ne vous approchez jamais de lignes ou d'équipements tombés à terre; ils pourraient être encore sous tension, donc dangereux.

- Vous nous communiquez votre numéro de compte (qui figure sur votre facture).
- Vous connaissez le numéro de téléphone de la maison ou de l'entreprise d'où vous appelez.
- Vous utilisez notre système téléphonique automatisé.
- Vous pouvez nous dire la cause possible de la panne (p. ex. : un arbre est tombé sur la ligne devant la maison; ou une ligne est par terre).

Voici comment on rétablit le courant localement

- Les clients signalent la panne en appelant notre Centre de service à la clientèle. Notre système de messagerie vocale interactive recueille les renseignements du client et les transmet automatiquement au Centre de contrôle du réseau (CCR). D'après l'information fournie, le CCR détermine comment établir les priorités de rétablissement et envoie des équipes pour rétablir le courant le plus vite possible pour le plus grand nombre de clients possible.
- Une fois le problème repéré, la ligne est isolée du reste du réseau. L'équipe neutralise le tronçon de ligne endommagé et le répare. Elle envoie régulièrement au CCR des rapports sur la progression des travaux.
- S'il arrive que les réparations prennent plus de temps, nos équipes réacheminent l'électricité par ailleurs pour assurer le rétablissement rapide du courant chez les clients.
- Quand nous ne connaissons pas la cause immédiate de la panne, nos équipes tentent de la déterminer. Ils vérifient s'il y a des lignes à terre et d'autres signes concrets de dommages.
- Les équipes commencent par une inspection systématique des lignes électriques pour déceler les problèmes, comme des dommages causés par la chute d'arbres ou une accumulation de neige ou de glace.



Vérifiez où se trouvent les pannes dans votre région à

www.HydroOne.com

(site en anglais seulement)