

Préparation aux situations d'urgence

Protégez-vous et vos proches
lors d'une panne de courant



Nous faisons tout notre possible pour prévenir les pannes de courant, mais elles peuvent parfois survenir de manière inattendue. C'est pourquoi nous souhaitons que tous nos clients soient préparés en cas d'urgence.

Ce guide vous aidera à établir un plan, rassembler tout le nécessaire et rester en sécurité avant, pendant et après une panne de courant.

Table des matières

- 3 Ressources à connaître**

- 4 Préparation en prévision d'une tempête**

- 5 Coordonnées importantes**

- 6 Liste de contrôle pour la trousse d'urgence**

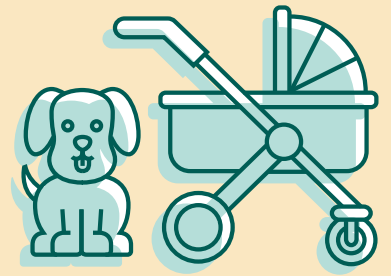
- 7 Avant de signaler une panne**

- 8 Ce qu'il faut faire et éviter lors d'une panne de courant**

- 9 La sécurité lors d'une panne de courant**

- 11 Les causes possibles d'une panne de courant**

- 12 La manière dont nous rétablissons le courant**



Vous avez de jeunes enfants, des animaux de compagnie ou d'autres personnes qui nécessitent une assistance particulière à la maison?

Ce guide explique les mesures supplémentaires que vous devrez prendre afin de protéger vos proches.

Ressources à connaître

Appelez le 911 pour joindre les services de police, d'incendie et médicaux en cas d'urgence.

NUMÉRO D'URGENCE DE TORONTO HYDRO

Signalez-nous les pannes de courant ou les lignes électriques coupées 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

416-542-8000 (appuyer sur le 1)

311 TORONTO

Obtenez des informations en tout temps sur les services d'urgence de la ville, y compris les lieux d'accueil chauffés et climatisés, les services d'abattage/élagage et plus encore.

Composez le 311
toronto.ca/311

@311Toronto

SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA

Informations et ressources pour rester en sécurité et être prêt en cas d'urgence.

preparez-vous.ca

OFFICE DE LA SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

Renseignements sur la sécurité et l'inspection des installations électriques.

1-877-372-7233

esasafe.com

GESTIONS DES URGENCES ONTARIO

Alertes dans toute la province, mises à jour et informations sur les situations d'urgence ou les sinistres.

ontario.ca/alert
@AlertesOntario

ENVIRONNEMENT CANADA

Alertes publiques sur les conditions météorologiques et information sur les prévisions.

meteo.gc.ca

CROIX-ROUGE CANADIENNE

Assistance aux communautés touchées par les urgences.

1-800-418-1111

croixrouge.ca

AMBULANCE ST JOHN

Services d'urgence offerts sous forme de premiers soins, transport médical et services d'évacuation.

416-967-4244

sja.ca

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUE ET DE LOGEMENT

Informations concernant le retour à votre domicile après une panne prolongée.

1-800-668-2642
cmhc-schl.gc.ca

BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA

Informations sur les types de politiques d'assurance et sur ce qui est couvert.

416-362-2031
ibc.ca

TÉLÉSANTÉ ONTARIO

Pour toute question ou préoccupation sur votre santé.

1-866-797-0000
ontario.ca/fr/page/obtenir-des-conseils-medicaux-telesante-ontario

Préparation en prévision d'une tempête

Être préparé, ça paie! Utilisez cette liste et assurez-vous que tout le monde chez vous sait exactement quoi faire en cas d'urgence.



Soyez prêt en cas d'urgence

1. Imprimez ce guide et conservez-le dans un endroit sécuritaire.
2. Composez ou rafraîchissez votre trousse d'urgence de 72 heures.
3. Mettez à jour vos numéros de contact en cas d'urgence.
4. Décidez d'un lieu de rencontre dans le cas où vous devriez évacuer votre maison.



Quoi faire pour les équipements médicaux électriques?

Si une personne dans votre ménage utilise un équipement médical électrique, tel qu'un ventilateur ou un appareil de dialyse rénale, veuillez nous en faire part en vous inscrivant aux alertes en cas de pannes de courant planifiées.

Appelez le **416-542-8000** ou remplissez le formulaire à l'adresse :

torontohydro.com/beprepared



Recevez des alertes!

Inscrivez-vous maintenant pour recevoir des notifications par courriel en cas de panne et de restauration à l'adresse :

mytorontohydro.com (dans Mes services)



Lorsqu'on prévoit des conditions météorologiques extrêmes

1. Identifiez les équipements installés chez vous (un radiateur de chauffage à eau chaude, par exemple) et renseignez-vous sur la manière de les protéger.
2. Éteignez et débranchez les appareils électriques non nécessaires.
3. Chargez votre téléphone pour disposer d'une batterie pleine en cas de panne.
4. Renouvelez toute prescription.
5. Sécurisez les fenêtres, portes, et mobiliers ainsi que les équipements extérieurs.
6. Remplissez le réservoir à essence de votre véhicule et stationnez ce dernier dans une zone protégée, si possible.

Coordonnées importantes

Prenez le temps maintenant de prendre en note les informations importantes dont vous pourriez avoir besoin en cas d'urgence. Assurez-vous que chaque membre de votre foyer sait où trouver ces informations.

LIEU DE RENCONTRE EN CAS D'URGENCE

Emplacement :

CONTACT EN CAS D'URGENCE

Nom :

Adresse :

Téléphone :

MÉDECIN DE FAMILLE

Nom :

Téléphone :

Prescriptions/doses/maladies/appareils médicaux :

PHARMACIE

Adresse :

Téléphone :

COMPAGNIE D'ASSURANCE

Nom :

Téléphone :

Numéro de contact pour l'assurance habitation :

Numéro de contact pour l'assurance auto :



Trois manières de se tenir au courant

1. Vérifiez les mises à jour de statut sur les pannes dans votre région grâce à notre carte en ligne :

torontohydro.com/outagemap

2. Suivez [@torontohydro](https://twitter.com/torontohydro) sur Twitter pour obtenir les mises à jour les plus récentes.

3. Référez-vous à vos médias locaux pour obtenir des nouvelles, des mises à jour et des instructions provenant des autorités en la matière, ou demandez à des membres de votre famille ou des amis de vous faire part des mises à jour.

Liste de contrôle pour la trousse d'urgence



Nourriture et eau

- Eau en bouteille (4 litres par personne par jour)
- Denrées non périssables, aliments prêts à manger
- Ouvre-boîte manuel
- Assiettes, verres et ustensiles jetables



Premiers soins et médicaments

- Trousse de premiers soins
- Approvisionnement d'une semaine des médicaments les plus importants et copie de toutes les prescriptions
- Sac isotherme et blocs réfrigérants pour maintenir tous les médicaments au froid



Outils et matériel de base

- Lampes de poche et batteries neuves
- Allumettes et briquets
- Radio à manivelle ou à piles
- Chargeurs de voiture ou blocs d'alimentation pour charger les appareils électroniques
- Trousse d'outils de base comprenant un couteau à lame rétractable, des pinces, un tournevis, du ruban adhésif et une clé mécanique
- Sacs de poubelle et serviettes en papier
- Aiguille et du fil
- Papier et stylo
- Extincteur d'incendie
- Fusées de signalisation et sifflets
- Argent liquide (les guichets automatiques pourraient ne pas fonctionner lors d'une panne)



Assainissement

- Gros seau pouvant servir de toilette d'urgence
- Poudre de chaux chlorée, désinfectant ménager et insecticide
- Eau de Javel liquide ou comprimés de purification de l'eau à usage domestique
- Sacs en plastique refermables
- Désinfectant pour les mains



Pour les enfants et les nourrissons

- Préparation commerciale pour nourrissons et biberons
- Couches et lingettes
- Médicaments



Pour les animaux de compagnie

- Nourriture, eau et bols
- Laisse, harnais et muselière
- Plaques d'identification et permis
- Médicaments et carnet de vaccination
- Numéro de téléphone de refuges pour animaux locaux

Avant de signaler une panne

La panne se limite-t-elle à votre maison?

Si vos voisins ont du courant, il se peut que votre disjoncteur principal ait sauté. Vous saurez si c'est le cas si l'interrupteur est resté bloqué entre les positions « éteint » et « allumé ». Voici les étapes à suivre pour le réinitialiser de manière sécuritaire :

- 1** Débranchez tout équipement que vous soupçonnez d'être à l'origine de la surcharge.
- 2** En tenant une lampe de poche, ouvrez votre panneau électrique.
- 3** Faites basculer fermement le disjoncteur à la position « éteint » et puis de nouveau à la position « allumé ».
- 4** Si le disjoncteur saute encore, ne le réinitialisez pas. Cela pourrait être le signe d'un problème plus grave pour lequel vous devriez contacter un électricien qualifié.
- 5** Si votre maison utilise encore des fusibles au lieu de disjoncteurs, remplacez le fusible qui a sauté.



Est-ce tout le quartier qui est affecté?

Si toutes les maisons dans votre rue sont privées de courant, signalez la panne dans votre quartier en ligne à l'adresse

[torontohydro.com/
reportoutage](https://torontohydro.com/reportoutage)

ou en composant le

416-542-8000.

Ce qu'il faut faire et éviter lors d'une panne de courant



À faire

- Sécuriser les fenêtres, portes, et mobiliers et équipements extérieurs
- Utiliser une lampe de poche plutôt que des chandelles lorsque possible. Si vous utilisez des chandelles, ne les laissez jamais brûler sans surveillance
- Débranchez les électroménagers et appareils électroniques, et baissez le thermostat à un niveau minimal afin de les protéger d'une surcharge de courant lorsque l'alimentation sera restaurée
- Conservez les denrées périssables comme le lait, les produits laitiers, la viande, le poisson, les œufs et les restants dans une glacière avec de la glace
- Jetez tout aliment décongelé qui a été exposé à une température de 4 °C ou plus pendant plus de deux heures. Jetez-les en cas de doute
- Prenez des nouvelles de vos amis et voisins, et offrez-leur de l'aide s'ils en ont besoin
- Limitez votre utilisation du cellulaire afin de préserver la durée de votre batterie et passez en mode économie d'énergie
- En hiver, ouvrez légèrement quelques robinets afin d'éviter le gel dans les tuyaux
- Gardez les génératrices à l'extérieur, loin des fenêtres et des portes



À éviter

- N'utilisez pas de barbecue, d'appareils de chauffage à propane ou de génératrice portable à l'intérieur ou dans des espaces fermés tels que les garages, les porches couverts et les remises. Ces appareils produisent du monoxyde de carbone, qui peut être mortel
- N'utilisez pas une plaque de cuisson au gaz comme source de chaleur
- N'ouvrez pas votre réfrigérateur ou congélateur plus que nécessaire. Un congélateur plein peut garder les aliments congelés jusqu'à un maximum de 48 heures si la porte reste fermée. Un réfrigérateur non ouvert peut garder la nourriture froide pendant environ quatre heures
- Ne vous approchez pas des surfaces d'eau stagnante, comme les sous-sols ou les bâtiments inondés.
- Ne touchez pas les lignes électriques tombées et ne vous en approchez pas. Restez à une distance minimale de 10 mètres (environ la longueur d'un bus scolaire) et signalez-nous le problème immédiatement au numéro **416-542-8000 (appuyez sur le 1)**

La sécurité lors d'une panne de courant



Sécurité des génératrices

- N'utilisez les génératrices portables qu'à l'extérieur afin d'éviter l'empoisonnement au monoxyde de carbone
- Gardez les génératrices loin des fenêtres et des portes ouvertes
- Ne branchez jamais une génératrice directement au câblage de votre maison. Branchez les appareils directement dans la prise de la génératrice
- Utilisez un câble de rallonge robuste adapté à un usage extérieur
- Suivez les instructions du fabricant pour effectuer la mise à la terre de la génératrice
- Si vous vous sentez étourdi, endormi, ou que vous avez envie de vomir ou avez du mal à respirer lorsque vous utilisez une génératrice, allez respirer de l'air frais immédiatement et consultez un médecin.



Sécurité en cas d'inondation

- N'entrez pas dans un sous-sol inondé à moins d'être certain que l'alimentation a été coupée
- Si le sous-sol est inondé et que l'alimentation n'a pas été coupée, appelez-nous au **416-542-8000** pour que nous le fassions
- Ne débranchez ou ne déconnectez jamais un appareil si vous devez avoir les pieds dans l'eau pour le faire. Cela comprend les planchers humides
- N'utilisez pas les appareils, prises, interrupteurs ou panneaux de disjoncteurs qui ont été affectés par une inondation avant de les avoir fait vérifier et nettoyer par un électricien qualifié
- Gardez les câbles et les génératrices de manière sécuritaire hors de l'eau



Si vous devez quitter votre maison

Voici les étapes à suivre pour protéger votre système de plomberie si vous devez quitter votre maison.

En cas de doute, contactez un plombier titulaire d'un permis.

1. Désactivez le disjoncteur principal de votre maison.
2. Coupez l'entrée d'eau principale de votre maison. Protégez le compteur, la valve et le tuyau d'admission à l'aide de couverture ou de matériaux isolants.
3. En commençant par le dernier étage de votre maison, ouvrez tous les robinets et tirez toutes les chasses d'eau pour drainer l'eau de votre système de plomberie.
4. Une fois l'eau drainée, rouvrez l'entrée d'eau principale pour ne laisser passer qu'un petit filet d'eau. N'ouvrez que le robinet froid de l'appareil le plus bas (évier) ou ouvrez le robinet de vidange au sous-sol et fermez tous les robinets.
5. Informez-vous pour savoir si vous devez drainer votre réservoir d'eau chaude puisqu'ils ne sont pas tous pareils. Certains chauffe-eau fonctionneront même lors d'une panne de courant. Si vous devez vider votre réservoir d'eau chaude, faites-le en faisant passer un tuyau de la vanne de drainage au drain.



Après une panne

- Si le matériel et les câbles allant du point de raccordement sur le côté de votre maison jusqu'à votre domicile sont endommagés, vous devez les faire réparer par un électricien agréé par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) avant que nous puissions rétablir votre service
- Signalez les arbres endommagés ou les branches tombées qui se trouvent sur des propriétés de la ville au 311.
- Si l'arbre se trouve sur votre propriété et près d'une ligne électrique, engagez un arboriculteur titulaire d'un permis
- Vérifiez votre sous-sol pour voir s'il a été inondé. Ne vous approchez pas de flaques d'eau stagnante
- Rallumez graduellement les appareils essentiels. Attendez 10 à 15 minutes avant de reconnecter les appareils électriques à votre système afin de lui donner une chance de se stabiliser
- Assurez-vous que votre chauffe-eau est plein avant de le rallumer. Autrement, cela pourrait endommager les éléments chauffants
- Réinitialisez les horloges électriques, les minuteries automatiques et les alarmes
- Réapprovisionnez votre trousse d'urgence

Les causes possibles d'une panne de courant

Nous mettons à jour et agrandissons le réseau électrique de Toronto afin d'améliorer la fiabilité et la résilience du service partout dans notre ville en pleine croissance. Malgré tous nos efforts de planification et de préparation, des pannes de courant peuvent survenir de temps à autre. Voici quelques-unes des causes les plus communes.

CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES

- Les vents violents, les tempêtes, le verglas et la neige peuvent faire tomber des arbres et des branches sur les lignes électriques et endommager d'autres équipements électriques
- La pluie et les inondations peuvent endommager les équipements aériens et souterrains

DÉFAILLANCE DES ÉQUIPEMENTS

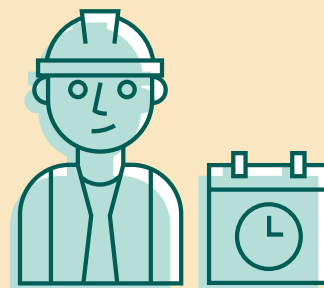
- De vieilles infrastructures peuvent provoquer un dysfonctionnement des équipements
- Des pannes peuvent survenir en raison de la complexité des équipements électriques

PERTE D'APPROVISIONNEMENT

La perte d'approvisionnement survient lorsque Hydro One éprouve des problèmes d'alimentation électrique et est incapable de nous fournir de l'électricité. Lorsque cela survient, il nous est impossible de fournir de l'électricité à nos clients tant et aussi longtemps qu'Hydro One n'a pas fini ses travaux de réparation.

AUTRES CAUSES POUR LES PANNES DE COURANT

- Lors d'accidents de la route, les véhicules peuvent faire tomber des poteaux électriques ou des lignes électriques
- Il peut arriver que des écureuils ou d'autres animaux entrent en contact avec nos équipements et les endommagent
- Des équipes de construction tierces peuvent endommager un câble souterrain par accident lors de travaux d'excavation
- Des arbres non taillés peuvent entrer en contact avec des lignes électriques.



Pannes planifiées

Les pannes planifiées sont programmées de temps à autre pour permettre à nos équipes d'effectuer des travaux de réparation, d'entretien ou de mises à niveau en toute sécurité. Lorsque cela est nécessaire, nous faisons tout en notre possible pour en aviser les clients à l'avance.

La manière dont nous rétablissons le courant

Parfois, une panne de courant ne dure que quelques minutes, alors que d'autres fois, elle peut durer plus longtemps. Nos équipes travaillent d'arrache-pied pour rétablir le courant le plus rapidement et sûrement possible.

Une fois une panne signalée, nous suivons ces étapes :

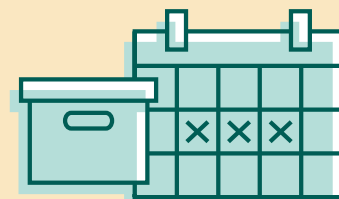
1 Les équipes sont envoyées
Les équipes se rendent à l'endroit où la panne a eu lieu en empruntant les mêmes routes que tout le monde. Cela veut donc dire qu'elles pourraient être ralenties en cas de forte circulation.

2 Les dégâts sont évalués
Cela peut prendre beaucoup de temps pour déterminer l'emplacement exact du problème, tout particulièrement si cela implique des équipements souterrains. Les travaux de réparation ne peuvent commencer tant et aussi longtemps que la cause n'a pas été déterminée.

3 Les travaux de réparation sont terminés
Bien que nous faisons tout notre possible pour effectuer les restaurations sans trop de délais, ce n'est pas toujours possible.

4 Des tests sont effectués sur les équipements
Les équipes s'assurent que le problème a été résolu et que le courant peut être rétabli de manière sécuritaire.

5 Le courant est rétabli
Nous rétablissons le courant pour tous les clients touchés.



Le saviez-vous?

Seulement 12 % des Ontariens disposent d'une trousse d'urgence assez fournie pour trois jours. Notre climat étant imprévisible, il est primordial de se préparer au pire. Qu'il s'agisse d'une tempête de verglas, d'une inondation subite ou d'une tornade, il faut parfois du temps pour que les secours arrivent après une crise. C'est pourquoi chacun doit pouvoir subvenir à ses besoins pendant au moins 72 heures.