

## Intervention en cas de problème d'alimentation électrique signalé par un client résidentiel

Marche à suivre en vigueur  
à compter du 10 mai 2010

### 1. Domaine d'application

La présente marche à suivre vise uniquement les installations électriques à 120/240 V de 200 A et moins alimentant des branchements aériens résidentiels.

#### 1.1 Elle porte sur les problèmes des types suivants :

- **Fluctuations de tension** à l'installation du client ;
- **absence de tension à 240 V** (les appareils fonctionnant à 240V tels que la sècheuse ou le système de chauffage électrique ne fonctionnent pas) à l'installation du client, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de tension entre L1 et L2, mais qu'une tension de 120 V entre L1 et le neutre ou entre L2 et le neutre est observée.

#### 1.2 Elle ne s'applique pas dans les situations suivantes :

- L'installation est à plus de **120/240 V** et à **plus de 200 A**.
- L'installation est alimentée par un branchement **souterrain**.
- L'installation est alimentée par un branchement **aérosouterrain**.
- Il y a **absence totale** de tension (pas de tension entre L1 et L2, entre L1 et le neutre et entre L2 et le neutre) à l'installation.

### 2. Marche à suivre détaillée

#### 2.1 Généralités

Tout client qui constate un problème d'alimentation chez lui ou qui subit une panne doit communiquer avec le service Pannes et bris d'Hydro-Québec au 1 800 790-2424.

La présente marche à suivre prévoit que le client communique avec Hydro-Québec avant de faire appel à un maître électricien. Par conséquent, aucune demande de remboursement du maître électricien relativement à un problème pour lequel un client n'a pas communiqué avec Hydro-Québec au préalable ne sera acceptée.

Si le client communique avec le maître électricien avant d'avoir avisé Hydro-Québec de son problème, le maître électricien doit lui demander d'appeler le service Pannes et bris d'Hydro-Québec au 1 800 790-2424.

## 2.2 Réglementations en vigueur et sécurité au travail

- *Service d'électricité en basse tension – Norme E.21-10* (Livre bleu), article 2.2.8.2  
« ...la ferrure de branchement ne doit jamais être fixée à plus de 8 m du sol ».
- *Règlement sur la santé et la sécurité du travail*, article 26  
« Toute échelle portative doit être maintenue fermement en position par une ou plusieurs personnes, si elle n'est pas fixée solidement et si sa longueur est égale ou supérieure à 9 mètres ».
- Dans le cas de travaux au point de raccordement, le maître électricien doit se référer à la méthode applicable, dans la section Intervention au point de raccordement du Livre bleu.

## 2.3 Signalement à Hydro-Québec, par le client, d'un problème d'alimentation électrique

### 2.3.1 Problème ne nécessitant pas l'intervention d'un maître électricien

Si, après avoir analysé la situation décrite par le client, le représentant d'Hydro-Québec juge que le problème doit être réglé par une équipe d'Hydro-Québec, il en avise le client et aucune intervention d'un maître électricien n'est requise.

### 2.3.2 Problème nécessitant l'intervention d'un maître électricien

Si, après avoir analysé la situation décrite par le client, le représentant d'Hydro-Québec juge qu'il s'agit d'un problème de fluctuation de la tension ou d'absence de tension à 240 V et que l'intervention d'un maître électricien est requise, il invite le client à communiquer avec le maître électricien de son choix.

Le maître électricien doit s'assurer que le client a communiqué avec Hydro-Québec avant d'aller déterminer l'origine du problème de tension.

## 2.4 Détermination par le maître électricien de l'origine du problème

Le maître électricien doit obligatoirement communiquer avec Hydro-Québec, au 1 877 COURANT (268-7268), et choisir l'option 4, pour **obtenir le numéro de contact-client** créé au moment de l'appel du client, et ce, avant de se rendre chez celui-ci. Il **doit inscrire** ce numéro (numéro de 10 chiffres commençant par 00) sur la *Fiche de vérification de l'installation électrique*.

### 2.4.1 Installations d'Hydro-Québec

Si sa vérification montre que les installations d'Hydro-Québec sont à l'origine du problème, le maître électricien prévient Hydro-Québec, au 1 877 COURANT (268-7268), option 4. Le client n'a **rien à payer**.

### 2.4.2 Installation du client

Si la vérification du maître électricien montre que l'installation du client est à l'origine du problème, le client doit acquitter les frais de réparation, de déplacement et de vérification facturés par le maître électricien.

Si l'installation du client est à l'origine du problème, Hydro-Québec ne remboursera aucuns frais, quels qu'ils soient, liés à l'appel de service.

## 2.5 Fiche de vérification de l'installation électrique

Afin que sa démarche soit bien encadrée, le maître électricien doit remplir la *Fiche de vérification de l'installation électrique*, en prenant soin d'y **inscrire le numéro de contact-client**, et la joindre à sa facture.

Au moment de vérifier l'installation du client, le maître électricien doit suivre rigoureusement, et dans l'ordre, les trois étapes indiquées sur la fiche, soit :

- 1) Vérification visuelle du branchement du client
- 2) Vérification de la tension au coffret de branchement
- 3) Vérification au point de raccord

Pour les étapes 2 et 3, le port de l'équipement de protection de catégorie 2 est obligatoire.

Cette fiche est accessible au [www.hydroquebec.com/cmeg](http://www.hydroquebec.com/cmeg) ou peut être [téléchargée ici](#).

Le maître électricien **n'a plus à inscrire** le numéro GC4602-CP1207 sur la *Fiche de vérification de l'installation électrique* puisque celui-ci y est pré-imprimé.

## 3. Modalités de remboursement

Hydro-Québec acquitte les factures des maîtres électriciens dans la première semaine de chaque mois. S'il le désire, un maître électricien peut regrouper ses factures pour qu'Hydro-Québec les règle en un seul paiement.

Toute facture reçue après le premier jour du mois est acquittée au début du mois suivant.

Hydro-Québec **n'acquitte aucune facture présentée par un maître électricien** :

- si le client n'avait pas communiqué avec Hydro-Québec avant de faire appel à un maître électricien et
- si le numéro de contact-client ne figure pas sur la *Fiche de vérification de l'installation électrique*.

### 3.1 Informations devant figurer sur la facture

Pour accélérer le traitement de sa facture, le maître électricien doit s'assurer que l'information suivante y est indiquée :

- nom du client ;
- adresse complète du lieu des travaux ;
- date de l'intervention.

### 3.2 Envoi de la facture

Le maître électricien achemine sa facture à Hydro-Québec, accompagnée de la *Fiche de vérification de l'installation électrique* dûment remplie, de l'une des façons suivantes :

- **télécopieur** :  
514 858-7879  
1 888 558-7879

- **poste :**  
Hydro-Québec  
C. P. 11003, succursale Centre-ville  
Montréal (Québec) H3C 4T3
- **courriel**, avec la mention suivante dans l'objet : « Frais électricien » :  
Reseau\_Rt\_Reclamations@hydro.qc.ca

### **3.2 Détail des frais admissibles**

#### **3.2.1 Matériaux remboursés**

Seul l'équipement servant à refaire les joints au point de raccordement est admissible à un remboursement.

#### **3.2.2 Autres frais remboursés**

En vertu des dispositions réglementaires mentionnées aux deux premiers points de l'article 2.2 de la présente entente, les vérifications exigées dans le cadre de la présente marche à suivre peuvent être faites par une seule personne. Par conséquent, Hydro-Québec n'accepte aucune facture visant le travail de deux personnes.

Une exception peut s'appliquer si les particularités de l'installation électrique l'exigent ou lorsque l'intervention nécessite l'utilisation d'une échelle d'une longueur égale ou supérieure à 9 mètres, sur présentation d'une justification écrite.

### **3.3 Détail des frais non admissibles**

Toute facture visant des frais non admissible est renvoyée au maître électricien avec une lettre explicative.

Hydro-Québec ne rembourse pas les frais touchant les éléments suivants :

- tout équipement, à l'exception de l'équipement servant à refaire les joints au point de raccordement ;
- tout travail effectué à l'installation du client, si celle-ci est à l'origine du problème, de même que le déplacement et la vérification du maître électricien ;
- le temps d'attente ;
- l'ouverture de dossier ;
- le kilométrage ;
- le déplacement autre que le kilométrage (y compris tout supplément attribuable à la hausse du prix de l'essence) ;
- l'émission du formulaire « Déclaration de travaux ».

### **3.4 Taux horaire applicable**

- Le taux applicable doit être le taux horaire recommandé par la CMEQ, le tarif maximal étant celui du secteur commercial.

#### **3.4.1 Temps supplémentaire**

Les factures comportant du temps supplémentaire sont analysées. S'il peut être démontré de façon raisonnable que le travail a bel et bien été effectué en temps supplémentaire, la

facture est remboursée, pour un maximum de 4 heures par une seule personne au taux applicable, sauf exception.

### **Où trouver cette marche à suivre**

Cette marche à suivre ainsi que la *Fiche de vérification de l'installation électrique* peuvent être téléchargées sur le site Internet réservé aux maîtres électriciens au [www.hydroquebec.com/cmeq/documentation.html](http://www.hydroquebec.com/cmeq/documentation.html), sous la rubrique Documentations spécialisées.

Vous pouvez également accéder à ce site à partir de la page d'accueil du site Internet de la CMEQ au [www.cmeq.org](http://www.cmeq.org).