

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

# LE RÔLE DU MAÎTRE ÉLECTRICIEN

*Avant quoi que ce soit!*

*Votre client doit appeler  
Hydro-Québec.*

# POUR UNE BONNE COMMUNICATION ENTRE VOUS, VOTRE CLIENT ET HYDRO-QUÉBEC

L'entente conclue entre la CMEQ et Hydro-Québec à l'automne 2008 a été clarifiée au printemps 2010. Elle apporte des précisions sur le rôle du maître électricien **lorsqu'un client résidentiel signale une panne dont Hydro-Québec assume la responsabilité.**

Le principal élément de l'entente concerne le moment où vous pouvez effectuer une intervention. Comme vous le verrez dans cette brochure, **vous ne pourrez intervenir qu'après que le client aura communiqué avec Hydro-Québec** pour signaler la panne. **Un moyen très simple – le numéro de contact-client – vous servira de « clé d'accès ».** Toutes les explications sur ce numéro sont fournies dans les pages qui suivent.

L'entente contient d'autres éléments importants. N'hésitez pas à la consulter, notamment pour connaître les modalités de facturation.

Le but premier de l'entente est d'assurer une bonne communication entre les trois partenaires : vous le maître électricien, votre client et Hydro-Québec.

Prenez quelques minutes pour lire les indications ci-après. Elles sont simples. Et elles vous faciliteront grandement les choses, notamment pour obtenir le paiement de vos services.

## CAS COUVERTS PAR L'ENTENTE

### ► Type d'installation concerné

- Résidentiel
- Aérien
- 120/240 V de 200 A et moins

Il y a fluctuation de tension ou absence de 240 V et ce problème semble relever d'installations du client au lieu de consommation ?

Hydro-Québec demande au client d'appeler un maître électricien pour évaluer la situation.

L'entente du printemps 2010 porte uniquement sur les installations électriques à **120/240 V de 200 A et moins avec branchement aérien résidentiel.**

Il s'agit plus précisément du cas où un représentant d'Hydro-Québec détermine qu'un maître électricien doit se rendre au lieu de consommation pour évaluer le problème, car ce dernier semble tomber dans l'une des deux catégories suivantes :

- **fluctuations de tension** uniquement à l'installation du client ;
- **absence de 240 V** uniquement à l'installation du client.



Si un client vous contacte pour un problème concernant une installation à 600 V, il faut lui conseiller d'appeler d'abord Hydro-Québec. Vous ne devez en aucun cas intervenir.

Quelles que soient les circonstances entourant le cas, assurez-vous que votre intervention respecte toutes les conditions donnant droit à un paiement.

## VOTRE INTERVENTION AUPRÈS DU CLIENT EN CAS DE PROBLÈME RELEVANT D'HYDRO-QUÉBEC

### ► Le numéro de contact-client : votre clé pour intervenir et facturer

Chaque fois qu'un client communique avec Hydro-Québec, un « contact-client » est créé. Il s'agit d'un document contenant les informations échangées pendant l'appel.

Un numéro est attribué à chaque contact-client. Il permet de retrouver l'appel du client et de vérifier qu'il a bien communiqué avec Hydro-Québec.

**Le numéro de contact-client est la clé qui vous autorisera à intervenir chez un client en cas de panne signalée, et à facturer Hydro-Québec. Il doit être inscrit sur la Fiche de vérification de l'installation électrique.**



#### Fiche de vérification de l'installation électrique

Installation résidentielle à 120/240 V, 200 A et moins

GC4602-CP1207

Numéro de contact-client

0 0

Coordonnées du client

Nom

Le client appelle Hydro-Québec en premier lieu ?

Un numéro de contact-client est inscrit au dossier de l'abonné. C'est ce numéro que vous devrez obtenir.

Hydro-Québec assume la facture du maître électricien lorsque ses dossiers indiquent que le client a communiqué lui-même avec Hydro-Québec pour signaler le problème.

Votre vérification montre qu'Hydro-Québec est à l'origine du problème ?

Vous prévenez Hydro-Québec au 1 877 COURANT, option 4. Tous les frais sont à la charge d'Hydro-Québec.

Vous jugez qu'il y a des travaux à faire ?

Vous êtes autorisé à refaire les joints au point de raccordement.

Lorsqu'il est établi que le problème demande l'intervention d'un maître électricien, celui-ci est autorisé à faire le travail nécessaire, soit de refaire les joints au point de raccordement.



Si le client vous appelle en premier lieu, vous lui demandez d'appeler Hydro-Québec au 1 800 790-2424.

Si votre vérification montre que les installations du client sont à l'origine du problème, tous les frais sont à sa charge.

Si le client n'a pas d'abord communiqué avec Hydro-Québec, vous ne pouvez prendre l'initiative de vous rendre chez lui.

## Votre marche à suivre pour effectuer l'intervention

1. Vérifier auprès du client si celui-ci a déjà appelé le service Pannes et bris d'Hydro-Québec au 1 800 790-2424. Sinon, lui demander de le faire.
2. Communiquer avec Hydro-Québec, au 1 877 COURANT (1 877 268-7268), une fois que le client a lui-même appelé Hydro-Québec. Choisir l'option 4 pour **obtenir le numéro de contact-client** créé au moment de l'appel du client (numéro de 10 chiffres commençant par 00). Avoir en main le nom du client et l'adresse du lieu de consommation. Si ce numéro ne figure pas dans les dossiers d'Hydro-Québec, vous êtes invité à appeler votre client pour clarifier la situation.
3. Inscrire le numéro de contact-client sur la *Fiche de vérification de l'installation électrique*. Si ce numéro ne figure pas sur la fiche, votre facture ne sera pas payée.
4. Se rendre chez le client pour évaluer la situation.
  - Si les installations d'Hydro-Québec sont effectivement à l'origine du problème, prévenir Hydro-Québec au 1 877 COURANT (1 877 268-7268), option 4. Le client n'a rien à payer.
  - Si les installations du client sont à l'origine du problème, vous vous entendez avec votre client et Hydro-Québec n'assume aucuns frais quels qu'ils soient, y compris les frais liés à l'appel de service.

## LA FACTURATION

### ► Les frais admissibles

Votre temps de travail pour la vérification (une seule personne, sauf exception justifiée).

Si nécessaire, le temps mis pour effectuer la réparation.

L'équipement servant à refaire les joints au point de raccordement.

Vous êtes prêt à facturer?

Vous vous assurez que les frais sont admissibles.

**TAUX HORAIRE CMEQ**

Vous remplissez la fiche de vérification comportant notamment le numéro de contact-client.

**PAS DE NUMÉRO, PAS DE PAIEMENT**

Vous envoyez votre facture et la fiche.

**TÉLÉCOPIEUR, POSTE, COURRIEL**

**PAIEMENT DANS LA PREMIÈRE SEMAINE DU MOIS SUIVANT**

La facture ne peut contenir que des frais admissibles, soit votre temps de travail (une seule personne) et l'équipement servant à refaire les joints au point de raccordement.

Les vérifications à faire au lieu de consommation ne peuvent en effet être effectuées que par une seule personne. Toutefois, lorsqu'une échelle de neuf mètres ou plus doit être utilisée, Hydro-Québec acceptera, à titre exceptionnel, d'assumer les frais d'une deuxième personne, sur présentation d'une justification écrite.

#### Les frais suivants ne sont pas admissibles:

- 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 *Demande d'alimentation et Déclaration de travaux*.

### ► Taux horaire admissible

Taux recommandé par la CMEQ.

Tarif maximal : secteur commercial.

Le taux horaire doit être celui recommandé par la CMEQ, le tarif maximal étant celui du secteur commercial. Les factures comportant des heures supplémentaires sont analysées. S'il peut être démontré de façon raisonnable que le travail a bel et bien été effectué en heures supplémentaires, la facture est payée pour un maximum de quatre heures par une seule personne au taux applicable, sauf exception.

Les factures sont payées dans la première semaine de chaque mois. Toute facture reçue après le premier jour du mois est acquittée au début du mois suivant.

### Votre marche à suivre pour envoyer la facture

1. Identifier les frais admissibles (voir p. 6).
2. Remplir la *Fiche de vérification de l'installation électrique*. Fournir entre autres : le numéro de contact-client, la date de l'intervention et l'adresse du lieu de consommation (avec le code postal).
3. Envoyer la fiche et la facture :

#### Par télécopieur

514 858-7879

1 888 558-7879

#### ou par la poste

Hydro-Québec

C. P. 11003, succursale Centre-ville

Montréal (Québec) H3C 4T3

#### ou par courriel

reseau\_rt\_reclamations@hydro.qc.ca

Indiquer dans l'objet : « Frais électricien »

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

# LE RÔLE DU MAÎTRE ÉLECTRICIEN

*Avant quoi que ce soit!*

*Votre client doit appeler  
Hydro-Québec.*

## ***Pour en savoir davantage***

L'entente complète, ainsi que la *Fiche de vérification de l'installation électrique*, peuvent être téléchargées depuis le site Web d'Hydro-Québec réservé aux maîtres électriciens au **[www.hydroquebec.com/cmeq](http://www.hydroquebec.com/cmeq)**, sous la rubrique Documentations spécialisées.

**Prenez l'habitude de visiter notre site Web  
[www.hydroquebec.com/cmeq](http://www.hydroquebec.com/cmeq)**

Réalisé par la direction principale – Communications  
Pour la direction – Expertise et soutien à la réalisation des travaux

2010G1186

