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

Marche à suivre en vigueur à compter du 1er novembre 2022

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 sécheuse 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. 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.

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.

2.2 Réglementation en vigueur et sécurité au travail

- Le Maître électricien doit se conformer à l'ensemble des lois, règlements et normes applicables, dont notamment la norme *Service d'électricité en basse tension – Norme E.21-10 (Libre bleu) et le Code de sécurité pour les travaux de construction*.

- Le maître électricien doit se conformer à la *Méthode de travail pour les travaux au point de raccordement*, dont notamment les exigences suivantes :
  - Être un(e) compagnon(ne) électricien(ne)
  - Avoir une accréditation valide à la norme CAN/CSA Z462 sur la sécurité en matière d'électricité au travail.
  - Être qualifié en ce qui a trait à la méthode de travail pour les travaux au point de raccordement - la norme CAN/ULC S801.
  - Être accompagné lors des travaux au point de raccordement d'un(e) compagnon(ne) ou d'un(e) apprenti(e) qui a une accréditation valide à la norme CAN/CSA Z462 sur la sécurité en matière d'électricité au travail.
  - Utiliser le matériel autorisé par Hydro-Québec conformément à la norme *Service d'électricité en basse tension – Norme E.21-10* (Livre bleu), et/ou à la *liste du matériel autorisé par Hydro-Québec* publiée sur le site WEB de la CMEQ, selon le cas.

Si la réglementation en vigueur **ne peut être respectée** ou si le maître électricien **ne peut appliquer la méthode de travail** au point de raccordement CAN/ULC S801, le maître électricien doit faire une **demande de service urgent** au 1 877 COURANT (268-7268), option 2.

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 représentant d'Hydro-Québec doit informer le client du numéro de contact-client.

Si le représentant d'Hydro-Québec demande l'intervention d'un maître électricien pour une des situations énumérées au point 1.2 et que les installations d'Hydro-Québec sont à l'origine du problème, l'appel de service sera remboursé par Hydro-Québec selon les modalités et frais admissibles tels que prévus au point 3.

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

Avant de se déplacer, le maître électricien doit **obtenir du client le numéro de contact-client** créé au moment de l'appel de ce dernier. Il **doit inscrire** ce numéro sur la *Fiche de vérification de l'installation électrique*.

2.4.1 Installations d'Hydro-Québec

Si la vérification du maître électricien montre que les installations d'Hydro-Québec sont à l'origine du problème, il prévient Hydro-Québec, au 1 877 COURANT (268-7268), option 2. Le client n'a **pas à payer l'appel de service**.

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 raccordement

Cette fiche est accessible au www.hydroquebec.com/cmeq ou peut être téléchargée ici.

3. Modalités de remboursement

S'il le désire, un maître électricien peut regrouper ses factures pour qu'Hydro-Québec les règle en un seul paiement, toutefois, celles-ci devront être transmises dans un délai de 120 jours suivant l'exécution des travaux.

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
- Si la fiche de vérification n'a pas été dûment remplie et jointe à la facture
- Si la problématique ne relève pas des installations d'Hydro-Québec

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 :

- **Formulaire de réclamation à l'intention des maîtres électriciens et maîtres électriciennes**
  * L'envoi par courriel est maintenant remplacé par un formulaire WEB sur le site internet d'Hydro-Québec afin d'améliorer et d'accélérer le traitement des factures reçues

- **Poste** :
  Hydro-Québec
  C. P. 6004, succursale Centre-ville Montréal
  (Québec) H3C 3B3

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

3.3 Détail des frais admissibles

3.3.1 Durée des travaux et déplacements – Procédure accélérée

Heures selon le temps consacré aux travaux et déplacements chez le client, allant jusqu'au maximum d'heures allouées dans le tableau suivant :

Travaux	Temps régulier	Temps supplémentaire
Vérification 1 personne	Jusqu'à un maximum de 4 heures	Jusqu'à un maximum de 4 heures
Vérification 2 personnes	Jusqu'à un maximum de 4,5 heures[1]	Jusqu'à un maximum de 8 heures[2]
Vérification 2 personnes et refaire les joints	Jusqu'à un maximum de 8 heures[2]	Jusqu'à un maximum de 8 heures[2]

- Peu importe la répartition des heures entre le déplacement et l'intervention, le remboursement sera basé sur le total maximum
- Pour tous travaux et déplacements excédant les heures établies, se référer au point 3.3.3
- Pour déterminer le déplacement, le point de départ est la place d'affaires de l'entrepreneur

1- 2,25 heures/personne
2- 4 heures/personne

3.3.2 Matériaux remboursés

Seuls les matériaux autorisés par Hydro-Québec conformément à l'article 2.2 pour refaire les joints au point de raccordement sont admissibles à un remboursement. Le coût des matériaux utilisés sera révisé annuellement.

À noter que pour les connecteurs à perforation, Hydro-Québec a établi un prix moyen de 69,50$ au 1er avril 2026. Ce montant sera majoré au 1er avril de chaque année.

3.3.3 Dépassement d'heures – Procédure avec justificatif

Pour tous travaux et déplacements excédant les heures établies selon le tableau 3.3.1, le maître électricien devra fournir une explication supplémentaire dans le champ « Remarques » de la *Fiche de vérification de l'installation électrique* pour justifier le dépassement. Les heures réelles d'arrivée et de départ devront également y être inscrites.

Les factures comportant un dépassement d'heures sont analysées et des justificatifs supplémentaires pourraient être demandés au besoin. S'il peut être démontré de façon raisonnable que le travail et le déplacement ont bel et bien requis plus d'heures que prévues et que celles-ci étaient nécessaires, la facture est remboursée.

3.3.4 Autres frais

Aucun autre frais n'est admissible à un remboursement

Si Hydro-Québec apprend que le maître électricien ne se conforme pas aux exigences décrites au point 2.2, le montant de sa facture ne sera pas remboursé.

3.4 Taux horaire applicable

- Le taux horaire applicable est celui qui est recommandé par la CMEQ. Le montant maximal facturé ne doit pas dépasser le taux horaire 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 selon le tableau 3.3.1.

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**, 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**.