

FOIRE AUX QUESTIONS

Notifications et communications relatives aux travaux planifiés

Q. Comment saurai-je si ma propriété sera touchée ?

R. Hydro Ottawa veut s'assurer que vous êtes prévenus suffisamment à l'avance lorsque nous travaillons dans votre quartier, surtout si les travaux nécessitent des interruptions de courant planifiées et des activités de construction. Cela signifie que nous planifions soigneusement les travaux afin de minimiser la durée des travaux et des interruptions de courant, ainsi que le nombre de clients touchés.

Nous veillons toujours à ce que les clients touchés soient informés à l'avance. Les clients peuvent recevoir des notifications spécifiques au projet avec une invitation à des séances d'information supplémentaires si nécessaire, des semaines, voire des mois à l'avance, une deuxième notification au moins 5 jours ouvrables avant le début des travaux.

Les clients peuvent s'attendre à être informés par la distribution physique de lettres, par téléphone, par courriel et/ou par un message texte/SMS. Les clients peuvent s'inscrire aux alertes sur les interruptions de courant planifiées via MyAccount.

Q. Serai-je averti s'il y a une coupure de courant pendant les travaux ?

R. Si des coupures de courant sont prévues pendant le projet, les résidents concernés par une coupure seront avertis par courriel/SMS/téléphone avant la coupure prévue. Les résidents recevront également une notification écrite par lettre si la panne doit durer plus de quatre heures.

Chaque remplacement de câble peut prendre jusqu'à une journée ouvrable complète et toucher environ 10 clients à la fois. Toutefois, Hydro Ottawa fera tout en son pouvoir pour s'assurer que chaque interruption de service soit effectuée le plus rapidement possible. Les avis concernant les pannes prévues seront transmis à tous les résidents touchés par téléphone, texte ou courriel au plus tard 48 heures avant la panne. De plus, une lettre écrite sera livrée aux foyers touchés au plus tard 5 jours ouvrables avant la panne.

Pour vous assurer de recevoir les communications futures d'Hydro Ottawa concernant les travaux planifiés qui pourraient avoir un impact sur votre adresse de service, nous vous encourageons à revoir et à mettre à jour, au besoin, vos coordonnées sur votre portail client MonCompte.

Q. Comment serai-je informé si les travaux sont retardés ou reportés ?

R. Si le projet est retardé, tous les clients concernés recevront une notification par téléphone/texte/courriel les informant que la coupure a été annulée. Lorsque les travaux prévus seront reportés, les clients recevront un autre avis par téléphone, texte ou courriel les informant de la nouvelle date de la panne. Il est important de tenir vos renseignements à jour afin qu'Hydro Ottawa puisse s'assurer que vous recevez les avis et les mises à jour concernant les pannes prévues dans votre région.

Assistance aux clients pendant une interruption planifiée

- Q. Chez moi, il y a une personne qui a besoin d'un appareil médical spécialisé nécessitant une alimentation en électricité continue. À qui puis-je m'adresser concernant les mesures à prendre en cas d'interruption de service?**
- R.** Veuillez contacter notre service à la clientèle au 613 738-6400. Nos représentants vous viendront en aide et vous donneront les directives nécessaires pour s'assurer que cette personne fasse l'objet d'une mention dans votre compte. Cela ne signifie pas que votre service d'électricité ne sera pas interrompu, mais plutôt que d'autres mesures pourront être prises.
- Q. Que se passe-t-il si je dois travailler à domicile pendant la panne et que je ne peux pas recharger mon ordinateur portable ou mon téléphone ?**
- R.** Hydro Ottawa offre aux clients résidentiels un programme de prêt de batterie simple et facile à utiliser. Le programme permet aux clients admissibles touchés par des pannes planifiées de longue durée de demander un bloc-piles qui sera livré à leur porte le matin de la panne et récupéré le jour même. Le bloc-piles peut aider à alimenter de petits appareils électroniques, tels que des téléphones cellulaires, des routeurs et des ordinateurs portables. Si vous êtes admissible au Programme de prêt de batterie, Hydro Ottawa communiquera avec vous bien à l'avance pour vous permettre de vous inscrire pour obtenir votre bloc-piles.

Gestion de la végétation et accessibilité des routes

- Q. Faudra-t-il tailler les arbres ?**
- R.** Pour l'instant, aucun élagage n'est nécessaire pour les travaux prévus.
- Q. Qu'arrivera-t-il à mes arbres et à ma haie de cèdres?**
- R.** Des végétaux comme une haie et des arbres pourraient devoir être enlevés s'ils nous empêchent d'accéder à notre équipement.
- Q. Puis-je garder mes végétaux?**
- R.** Oui. Vous pouvez enlever et transplanter vos végétaux. Au moment de planifier ces travaux, rappelez-vous de garder une distance sécuritaire entre tout équipement électrique aérien ou souterrain. Avant de creuser, appelez **Ontario One Call au 1 800 400-2255**. Consultez également la brochure *Conseils sur la plantation d'arbres* d'Hydro Ottawa.
- Q. Est-ce que des arbres seront touchés par le projet?**
- R.** Les arbres qui sont situés à proximité des installations électriques sont régulièrement entretenus (au moins tous les trois ans). Les travaux d'élagage ont déjà été réalisés en prévision de ce projet. Cependant, des changements à la configuration de la ligne aérienne pourraient nécessiter un élagage supplémentaire afin de réduire les risques de pannes causées par des contacts avec des branches lors des tempêtes.
- Q. Qu'arrivera-t-il aux zones excavées lorsque vos travaux seront terminés?**

R. Le sol sera nivelé et recouvert d'une couche de terre, puis de la semence à gazon sera appliquée. Veuillez noter qu'il est de votre responsabilité d'entretenir les zones remises en état, y compris de veiller à ce que le gazon pousse convenablement. Hydro Ottawa s'efforce d'enlever la terre excédentaire laissée par les travaux d'excavation, mais il se peut qu'il en reste un peu lors de la remise en état des zones excavées. Le gazon et les végétaux n'ont aucun mal à pousser dans ce type de sol.

Q. **Où se trouvent les câbles souterrains et les transformateurs?**

R. L'équipement d'Hydro Ottawa est situé dans la servitude qui lui est accordée ou dans l'emprise routière de la Ville d'Ottawa. Ces emplacements pourraient se trouver en bordure de votre propriété ou encore à l'arrière ou sur le côté de votre résidence. Les nouveaux câbles souterrains et les transformateurs seront installés approximativement au même endroit que l'équipement actuellement en place.

Protocoles de sécurité d'Hydro Ottawa

Q. **Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, que fait Hydro Ottawa pour assurer la sécurité de ses employés et des résidents?**

R. Dans la mesure du possible, les employés d'Hydro Ottawa pratiquent la distanciation physique entre eux et les différentes équipes qui se trouvent sur le chantier. Lorsque la distanciation est impossible, tous les membres des équipes portent un masque. Hydro Ottawa recommande aux résidents de pratiquer la distanciation physique s'ils souhaitent s'approcher des équipes pour poser des questions.

Q. **Ces travaux sont-ils considérés essentiels?**

R. Oui, ces travaux sont essentiels puisqu'Hydro Ottawa est responsable de remplacer tous les équipements vieillissants dès qu'ils approchent la fin de leur vie utile.

Définitions des travaux planifiés

Q. **En quoi consiste l'emprise routière de la Ville d'Ottawa?**

R. Voici ce que signifie une « emprise » ou « emprise routière » ou « emprise de la route » : généralement, il s'agit d'une bande de terrain située entre les limites des propriétés privées, qui est réservée par une administration publique aux fins de certains usages et accès. Par exemple, les emprises servent aux déplacements sur les voies publiques et à l'installation des panneaux et feux de signalisation ainsi que des services publics, dont les infrastructures d'Hydro Ottawa.

Q. **Quelles seront les répercussions des travaux sur notre quartier?**

R. Les résidents remarqueront une augmentation des activités de construction durant le projet, notamment des travaux d'excavation et la présence de véhicules lourds. Au besoin, un contrôle de la circulation sera effectué afin que les rues demeurent accessibles et sécuritaires pour les citoyens.