

GUIDE DU PARTICIPANT

Programme Thermopompes efficaces

Aide financière pour l'achat et l'installation
d'une thermopompe efficace

À l'intention de la clientèle résidentielle



Table des matières

1	Description du programme Thermopompes efficaces	3
2	Critères d'admissibilité.....	4
2.1	Participants admissibles	4
2.2	Habitations admissibles.....	4
2.3	Thermopompes efficaces et travaux admissibles	5
2.3.1	Thermopompes efficaces admissibles.....	5
2.3.2	Travaux admissibles	5
2.3.3	Travaux non admissibles	5
2.4	Aide financière	5
2.5	Date de transmission de la demande	5
3	Étapes de la demande d'aide financière.....	6
4	Conditions et engagements	9
4.1	Engagement du Participant	9
4.2	Droits d'Hydro-Québec	9
5	Protection des renseignements personnels.....	10

1 Description du programme

Thermopompes efficaces

Hydro-Québec s'engage à participer activement à la transition énergétique du Québec. À cette fin, elle veut inciter sa clientèle résidentielle propriétaire d'habitations au Québec à réaliser des projets en efficacité énergétique.

Dans cette perspective, le programme Thermopompes efficaces vous permet d'accéder à une aide financière lorsque vous installez une thermopompe efficace. Les travaux et les produits admissibles étant sujets à changement, vous devez vérifier les conditions et les exigences du programme AVANT de réaliser les travaux.

L'efficacité énergétique est le grand avantage d'une thermopompe. Choix intéressant pour un ou une propriétaire qui souhaite diminuer sa facture d'énergie en période de chauffage, elle offre un bon rendement : pour 1 kWh d'électricité consommée, on peut obtenir de 2 à 4 kWh d'énergie thermique. On parle alors d'un coefficient de performance (COP)* de 2 à 3,5. Sans compter qu'une thermopompe permet de climatiser l'habitation durant l'été.

Ainsi, grâce à une thermopompe, vous pourriez non seulement obtenir des économies sur votre consommation d'énergie, mais également sur vos coûts de chauffage pouvant atteindre jusqu'à 35 % de la consommation de chauffage et jusqu'à 20 % de la consommation totale d'électricité.

Pour nous joindre :

Pour connaître les modalités du Programme, consultez notre site Web :
hydroquebec.com/thermopompes.

Pour toute question sur le Programme, veuillez appeler le Soutien au programme Thermopompes efficaces au **1 833 396-1888** ou écrire à info@thermopompeefficace.ca.

IMPORTANT : La période de traitement par Hydro-Québec des demandes d'aide financière est de dix (10) à douze (12) semaines.

* Le COP correspond au rapport entre l'énergie utile (chaleur restituée pour le chauffage) et l'énergie consommée (et facturée) pour faire fonctionner la pompe à chaleur.

2 Critères d'admissibilité

Pour obtenir une aide financière visée par le programme Thermopompes efficaces, le Participant doit s'assurer que sa demande satisfait à l'ensemble des exigences décrites dans le présent guide.

IMPORTANT : Vous devez absolument soumettre votre demande d'aide financière dans les six (6) mois suivant la date d'installation de la thermopompe admissible.

2.1 Participants admissibles

Un participant ou une participante (le « Participant ») est une personne physique ou morale, propriétaire d'une habitation admissible. Le Participant soumet une demande d'aide financière conforme aux exigences du programme Thermopompes efficaces (le « Programme »).

2.2 Habitations admissibles

Voici les différents types d'habitations dans lesquelles une thermopompe efficace admissible peut être installée :

- > maisons unifamiliales
- > maisons jumelées
- > maisons en rangée
- > maisons mobiles
- > duplex
- > triplex
- > quadruplex
- > appartements d'immeubles en copropriété
- > immeubles résidentiels à logements multiples :
 - si votre demande vise l'installation **de plus de cinq (5) thermopompes** dans un immeuble résidentiel à logements multiples, appelez Hydro-Québec au 1 833-396-1888 pour obtenir un traitement sur mesure ;
 - les espaces communs des immeubles résidentiels à logements multiples **de vingt (20) unités et plus** sont admissibles uniquement au programme Solutions efficaces d'Hydro-Québec.

L'habitation doit respecter les caractéristiques suivantes :

- > être située au Québec ;
- > être habitable à longueur d'année ;
- > être alimentée en électricité par l'un des réseaux suivants :
 - le réseau d'Hydro-Québec, dans le cadre d'un abonnement au service d'électricité ;
 - un [réseau autonome](#) ;
 - un [réseau coopératif ou un réseau municipal](#).

2.3 Thermopompes efficaces et travaux admissibles

2.3.1 Thermopompes efficaces admissibles

Pour être admissibles, les thermopompes doivent respecter les critères suivants :

- > Le système complet peut être :
 - une nouvelle thermopompe air-air bibloc (centrale) qui comprend les serpentins appariés intérieurs et extérieurs, ainsi que le générateur d'air chaud, s'il y a lieu;ou
 - une nouvelle thermopompe air-air minibloc (murale) qui comprend un appareil intérieur et un appareil extérieur.
- > Le système complet, y compris l'appareil ou les appareils extérieurs et le ou les appareils intérieurs, doit être neuf.
- > La thermopompe doit remplir les exigences suivantes :
 - figurer sur la [Liste des thermopompes admissibles au programme d'aide financière d'Hydro-Québec](#);
 - avoir été achetée au Québec;
 - avoir été installée dans une habitation admissible dans le cadre du Programme.

2.3.2 Travaux admissibles

Pour être admissibles, les travaux doivent répondre aux exigences suivantes :

- > Ils doivent viser l'installation complète d'une thermopompe à air, à des fins de chauffage et de climatisation.
- > Ils doivent être exécutés par une entreprise inscrite au Registraire des entreprises du Québec et qui détient les licences appropriées de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), compte tenu du travail à accomplir, et qui est membre de l'ordre professionnel de son secteur d'activité.

2.3.3 Travaux non admissibles

Les travaux suivants ne sont pas admissibles :

- > L'installation des appareils intérieurs, y compris les réseaux de distribution d'air, hors du plan d'isolation, c'est-à-dire à l'extérieur des espaces habitables (p. ex. : dans le grenier ou le comble [entretoit]);
- > Le remplacement d'un seul serpentín ou d'un seul appareil intérieur ou extérieur.

2.4 Aide financière

Hydro-Québec offre une aide financière de 50 \$ par tranche de 1 000 BTU de chauffage à -8 °C. Pour connaître l'aide financière, consultez la [liste des thermopompes admissibles](#).

2.5 Date de transmission de la demande

La demande d'aide financière doit être transmise à Hydro-Québec au plus tard six (6) mois après la date d'installation de la thermopompe efficace.

3 Étapes de la demande d'aide financière

Étape 1

Documents et renseignements exigés

IMPORTANT: Faites parvenir uniquement les renseignements et les pièces justificatives demandés.

- > Vous devez fournir une copie électronique du compte de taxes municipales OU de la première page de l'acte de vente (titre de propriété) afin de démontrer que vous êtes propriétaire de l'habitation dans laquelle ont eu lieu les travaux.
- > Si vous êtes membre d'une communauté autochtone, vous devez fournir une copie de la facture d'électricité établie au nom de la personne qui fait la demande d'aide financière ou une copie de la lettre de confirmation de propriété signée par le représentant du conseil de bande.
- > En plus de la preuve de propriété, vous devez fournir une copie électronique de la facture attestant l'achat de la thermopompe efficace admissible ET de la facture prouvant les travaux d'installation. Les renseignements suivants doivent y être indiqués (ils figurent parfois sur la même facture):
 - le numéro de facture;
 - la date de la facture;
 - la date d'installation;
 - l'adresse d'installation de la thermopompe admissible;
 - le nom du client ou de la cliente;
 - le nom de l'entreprise;
 - le numéro de licence de la RBQ de l'entreprise ayant réalisé les travaux d'installation;
 - la description du produit et des travaux admissibles;
 - le numéro de série de la thermopompe;
 - le numéro AHRI;
 - le coût des travaux.
- > Vous devez joindre une photographie des étiquettes (voir encadré jaune ci-dessous) indiquant le numéro de modèle de chaque appareil intérieur et extérieur. Le numéro de modèle doit être lisible sur les photos.

Étape 1 (suite)



Illustration de l'emplacement de l'étiquette sur un appareil extérieur.



Illustration de l'emplacement de l'étiquette sur l'appareil intérieur d'une thermopompe air-air minibloc sans conduit (murale).
Si l'installation comporte plus d'un appareil intérieur, la photo d'un seul appareil est requise.



Illustration de l'emplacement de l'étiquette sur l'appareil intérieur d'une thermopompe air-air bibloc (centrale).

Étape 2 Demande d'aide financière en ligne

Veuillez remplir la [demande d'aide financière](#), y joindre uniquement les fichiers des pièces justificatives mentionnées à l'étape 1 et soumettre le tout en ligne.

Les demandes transmises par courriel ou par la poste ne seront pas traitées.

TAILLE DES FICHIERS

Une demande peut contenir jusqu'à cinq (5) fichiers ou photos, d'au plus 5 Mo chacun, pour un maximum de 25 Mo.

Étape 3

Évaluation de la demande et mesures relatives au relevé 27

Si votre demande d'aide financière est incomplète ou non admissible, nous communiquerons avec vous par courriel ou par téléphone dans un délai d'environ vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'aide financière pour vous informer de la situation.

Les délais de traitement sont calculés à compter de la réception d'une demande d'aide financière complète.

Relevé 27 — Paiements du gouvernement

Hydro-Québec doit produire un relevé 27 — *Paiements du gouvernement* si la personne, la société ou la société de personnes reçoit l'aide financière dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise ou d'un bien. Une ou un propriétaire est réputé gagner un revenu sur les biens pour tous les appartements qu'elle ou qu'il n'habite pas.

Pour obtenir l'aide financière et afin qu'Hydro-Québec puisse produire le relevé 27, l'un des renseignements suivants est requis : 1) le numéro d'entreprise du Québec (NEQ), 2) le numéro de TVQ ou 3) le numéro d'assurance sociale (NAS).

Numéro d'assurance sociale (NAS)

Afin de protéger vos renseignements personnels, vous recevrez un courriel d'Hydro-Québec comportant les instructions à suivre pour soumettre votre NAS. Ce courriel vous sera envoyé après la confirmation de l'admissibilité de votre demande.



Étape 4

Versement de l'aide financière

Si votre demande est jugée admissible et que tous les renseignements nécessaires nous ont été fournis, votre dossier sera considéré comme complet et le processus de paiement s'enclenchera. Vous devrez compter de dix (10) à douze (12) semaines avant de recevoir l'aide financière par la poste à l'adresse que vous nous avez fournie. Veuillez nous informer de tout changement d'adresse.

4 Engagements du Participant

4.1 Engagement du Participant

Dans les trente (30) jours suivant la demande écrite d'Hydro-Québec, le Participant s'engage à rembourser tout montant d'aide financière reçu en trop, si le calcul comporte une erreur, si les critères d'admissibilité n'ont pas été respectés, s'il a fait une fausse déclaration ou si le Participant a reçu une aide financière d'un autre organisme gouvernemental ou d'Hydro-Québec pour le même équipement.

Le Participant devra permettre à Hydro-Québec de vérifier l'état des travaux à tout moment, et ce, dès la date de réception de la demande d'aide financière et pendant les douze (12) mois suivant le versement de celle-ci.

Le Participant est responsable de vérifier l'admissibilité de la thermopompe choisie et des travaux d'installation.

Le Participant s'engage à divulguer à Hydro-Québec tous les renseignements pertinents à l'achat et à l'installation de la thermopompe tels qu'ils sont précisés dans le formulaire de demande d'aide financière.

Le Participant comprend que toute demande d'aide financière qui est incomplète peut entraîner des délais de traitement qui pourraient dépasser 12 semaines.

Le Participant s'engage à ne pas demander ni à obtenir plus d'une aide financière de la part d'Hydro-Québec ou d'autres organismes pour la même thermopompe. De plus, il est responsable de vérifier les conditions et engagements de tout autre programme d'aide financière applicable à l'achat et à l'installation d'une thermopompe auquel il pourrait être admissible. Une fois qu'Hydro-Québec lui a versé l'aide financière prévue, le Participant ne peut pas la retourner à Hydro-Québec.

4.2 Droits d'Hydro-Québec

Hydro-Québec peut mettre fin au Programme ou le modifier en tout temps sans préavis.

Hydro-Québec peut exiger des preuves supplémentaires si celles reçues ne correspondent pas aux exigences précisées dans le présent guide.

La seule obligation d'Hydro-Québec consiste à verser au Participant l'aide financière qu'elle aura approuvée selon les exigences du Programme.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable de ce qui suit :

- > tout dommage ou préjudice découlant du Programme ou de la participation au Programme;
- > des délais de traitement supérieurs à ceux annoncés;
- > de résultats moindres à l'égard des économies sur la consommation d'énergie et sur les coûts de chauffage liées aux thermopompes et de toute décision que le Participant prend quant à l'achat et à l'installation du produit dans le cadre du Programme.

5 Protection des renseignements personnels

Hydro-Québec est assujettie à la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#). Les renseignements personnels qu'elle recueille dans le cadre du Programme sont nécessaires à l'exercice de ses attributions prévues par la [Loi sur Hydro-Québec](#). Plus particulièrement, ils lui permettent de traiter votre demande de participation au Programme. Les renseignements personnels que vous lui fournirez seront exclusivement utilisés à cette fin, et leur accès sera limité aux personnes autorisées dont les fonctions requièrent qu'elles y aient accès. Si vous omettez de fournir ces renseignements, votre demande d'aide financière pourrait être refusée.

Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels ou les rectifier en écrivant à Responsable.Acces@hydroquebec.com.

Pour en savoir plus au sujet des pratiques d'Hydro-Québec à l'égard des renseignements personnels que vous lui confiez, vous pouvez consulter [Notre engagement relativement à votre vie privée](#).