

## QUESTIONS ET RÉPONSES

### **Q1. POURQUOI HYDRO-QUÉBEC SUBVENTIONNE-T-ELLE L'INSTALLATION DE THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES DANS LES NOUVELLES CONSTRUCTIONS AU QUÉBEC ?**

R1. Afin de favoriser l'installation de thermostats plus performants dans les bâtiments neufs, Hydro-Québec subventionne la différence de coût entre le thermostat bimétallique et électronique et paie une partie des frais de gestion et de service à la clientèle relatifs à l'installation des thermostats électroniques.

### **Q2. QUELS CHANGEMENTS AUX MODALITÉS ONT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE POUR 2011-2012 DANS LE CADRE DU PROGRAMME THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES –NOUVELLE CONSTRUCTION ?**

R2. Plusieurs modifications au programme seront mises en œuvre le 1<sup>er</sup> janvier 2011 afin d'améliorer le programme et de l'ajuster aux réalités du marché. Les modalités financières seront réduites et simplifiées, les nouveaux critères d'admissibilité excluront les immeubles à logements multiples de quatre étages et plus participant au nouveau programme Bâtiments et le délai pour présenter une demande de remboursement (réclamation) sera dorénavant basé sur la date inscrite à la case 31 de la DA/DT (Prêt pour le distributeur) ou de la case 11 du formulaire pour les maisons usinées (Livraison de la maison usinée ou installée sur les fondations) plutôt que sur la date d'installation.

### **Q3. AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2011, EST-CE QU'HYDRO-QUÉBEC REMBOURSE L'INSTALLATION DE THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES SELON LES ANCIENNES MODALITÉS OU BIEN SELON LES NOUVELLES MODALITÉS EN VIGUEUR ?**

R3. La date inscrite à la case 31 (Prêt pour le distributeur) de la DA/DT ou à la case 11 (Livraison de la maison usinée ou installée sur les fondations) du formulaire pour les maisons usinées neuves déterminera quelles sont les modalités financières qui s'appliquent. Toutes les demandes dont la date est après le 31 décembre 2010 et qui respectent les délais prescrits seront remboursées aux modalités prévues au 1<sup>er</sup> janvier 2011. Les demandes dont la date inscrite est avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011 seront remboursées aux modalités de 2010.

### **Q4. QUELS SONT LES TYPES DE BÂTIMENTS MULTI LOCATIFS ADMISSIBLES AU PROGRAMME ?**

R4. Tous les immeubles à logements multiples sont admissibles au programme, à l'exception des bâtiments de quatre étages et plus dont les thermostats électroniques sont installés dans le

cadre du programme Bâtiments de soutien aux projets d'efficacité énergétique – marchés commercial et institutionnel, car ils bénéficient déjà de l'aide financière accordée dans le cadre de ce programme.

**Q5. COMMENT SAVOIR SI UN IMMEUBLE DE 4 ÉTAGE OU PLUS PARTICIPE OU NON AU PROGRAMME BÂTIMENTS DE SOUTIEN AUX PROJETS D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE – MARCHÉS COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL ?**

R5. Le maître électricien a la responsabilité, avant même de soumissionner à un projet, de s'assurer que le bâtiment pour lequel il compte réclamer un remboursement dans le cadre du programme Thermostats électroniques – Nouvelle construction ne participe pas au programme Bâtiments de soutien aux projets d'efficacité énergétique – marchés commercial et institutionnel. À cette fin, il peut consulter la liste des bâtiments non admissibles au programme Thermostats électroniques –Nouvelle construction. Cette liste, qui sera mise à jour mensuellement, sera en ligne dès janvier 2011 sur le site des maîtres électriciens, [www.hydroquebec.com/cmeq](http://www.hydroquebec.com/cmeq), dans la section de la Nouvelle construction. Afin d'y faciliter l'accès, un lien sera mis en place sur le site de la CMEQ.

**Q6. QU'EST-CE QUE LE DÉLAI DE RÉCLAMATION ?**

R6. Le délai de réclamation est le délai dont dispose le maître électricien pour présenter une demande de remboursement pour les thermostats électroniques qu'il a installés dans une nouvelle construction. Ce délai n'est pas un délai d'installation ; en effet, le maître électricien ne doit plus tenir compte de la date d'installation dans le calcul du délai de réclamation.

**Q7. DE COMBIEN DE TEMPS EST-CE QUE JE DISPOSE POUR PRÉSENTER À HYDRO-QUÉBEC UNE FACTURE POUR DES THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES INSTALLÉS DANS UNE NOUVELLE CONSTRUCTION ?**

R7. Pour présenter sa réclamation, le maître électricien a six mois (bâtiment unifamilial, duplex ou triplex) ou neuf mois (immeuble à logements multiples) à compter de la date inscrite à la case 31 (Prêt pour le distributeur) de la DA/DT ou à la case 11 (Livraison de la maison usinée ou installée sur les fondations) du formulaire pour les maisons usinées neuves.

**Q8. COMMENT EST CALCULÉ LE DÉLAI DE RÉCLAMATION ?**

R8. Hydro-Québec calcule combien de temps s'est écoulé entre la date inscrite à la case 31 (Prêt pour le distributeur) de la DA/DT ou à la case 11 (Livraison de la maison usinée ou installée sur les fondations) du formulaire pour les maisons usinées neuves –c'est-à-dire la date de branchement visée – et la date de réception de la réclamation par Hydro-Québec (réception de la demande par télécopieur ou par courriel). Hydro-Québec vérifie que le temps écoulé entre les

deux dates respecte les délais prescrits.

**Q9. QUE SE PASSE-T-IL SI JE TRANSMETS MA RÉCLAMATION APRÈS LE DÉLAI PRESCRIT ?**

R9. Hydro-Québec avise le maître électricien par télécopieur que le délai est dépassé. Le maître électricien n'a pas d'autre occasion de présenter sa demande. Il ne recevra pas les montants demandés.

**Q10. POURQUOI EST-CE QU'HYDRO-QUÉBEC ME DEMANDE DE RESPECTER LES DÉLAIS DE RÉCLAMATION ?**

R10. Depuis plusieurs mois, Hydro-Québec fait face à d'important retards relativement aux réclamations reçues des maîtres électriciens. En effet, plus de 30 % des demandes sont présentées au-delà des délais et ce pourcentage augmente. Ce dépassement des délais nuit à la bonne gestion du programme et contribue à augmenter le temps de traitement des demandes. Tout cela alourdit le processus de traitement des demandes par Hydro-Québec et entraîne des délais de paiement. Hydro-Québec souhaite rectifier rapidement cette situation.

**Q11. PUIS-JE PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÉCLAMATION SI AUCUNE DATE N'EST INSCRITE À LA CASE 31 (PRÊT POUR LE DISTRIBUTEUR) DE LA DA/DT OU À LA CASE 11 DU FORMULAIRE DE REMBOURSEMENT POUR LES MAISONS USINÉES NEUVES ?**

R11. Non, aucune demande ne sera acceptée s'il n'y a pas de date inscrite dans l'une de ces cases.

**Q12. QUEL EST LE DÉLAI DE REMBOURSEMENT PAR HYDRO-QUÉBEC ?**

R12. Le délai normal de remboursement par Hydro-Québec est d'environ six semaines. Cependant, pour les maîtres électriciens présentant une demande de remboursement totalisant plus de trois cents thermostats, ce qui lui permet d'utiliser le traitement accéléré (VIP), ce délai est de quatre semaines à compter de la date de réception par Hydro-Québec.

**Q13. QUE DOIS-JE FAIRE POUR AVOIR ACCÈS AU TRAITEMENT DE REMBOURSEMENT ACCÉLÉRÉ VIP ?**

R13. Pour avoir accès au traitement accéléré, le maître électricien doit présenter une demande de plus de trois cents thermostats électroniques. Le processus est le même, à la différence près que pour avoir accès au traitement accéléré, le maître électricien doit ajouter à la réclamation une page couverture où sont inscrits les numéros de DA/DT touchés ainsi que le nombre de thermostats visés.

**Q14. EST-CE QUE JE PEUX RÉCLAMER DES THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES POUR DES MAISONS LIVRÉES HORS QUÉBEC ?**

R14. Non, le programme s'adresse uniquement aux bâtiments érigés et branchés sur le territoire du Québec.

**Q15. COMMENT FAIT HYDRO-QUÉBEC POUR S'ASSURER QUE LE NOMBRE DE THERMOSTATS INSCRIT SUR LES FACTURES DES MAÎTRES ÉLECTRICIENS EST LE MÊME QUE LE NOMBRE DE THERMOSTATS INSTALLÉS DANS LA NOUVELLE CONSTRUCTION ?**

R15. Hydro-Québec a mis en œuvre des mesures de contrôle qui lui permettent de valider le nombre de thermostats électroniques installés dans les nouvelles constructions et dans les maisons neuves usinées et de les comparer avec les déclarations des maîtres électriciens. Par exemple, des vérifications téléphoniques auprès des clients ainsi que des visites de validation des installations sont réalisées périodiquement.

**Q16. QUE PUIS-JE FAIRE SI JE N'AI PAS REÇU LE PAIEMENT DE MA DEMANDE DE REMBOURSEMENT DANS LES DÉLAIS ?**

R16. Avant d'envoyer la même demande une deuxième fois, le maître électricien doit toujours appeler le 1-800-Énergie et demander un suivi de sa demande. Les représentants en ligne ayant accès à l'historique de la demande, ils peuvent informer le maître électricien du statut de sa demande de réclamation.

**Q17. COMMENT PUIS-JE OBTENIR PLUS D'INFORMATION ?**

R17. Pour obtenir plus de détails, consulter le site d'Hydro-Québec réservé aux maîtres électriciens, [www.hydroquebec.com/cmeq](http://www.hydroquebec.com/cmeq) ou le site de la CMEQ, [www.cmeq.org](http://www.cmeq.org).