

Guide de participation
Locataires et propriétaires locateurs

Programme LogisVert – Ménages à revenu modeste

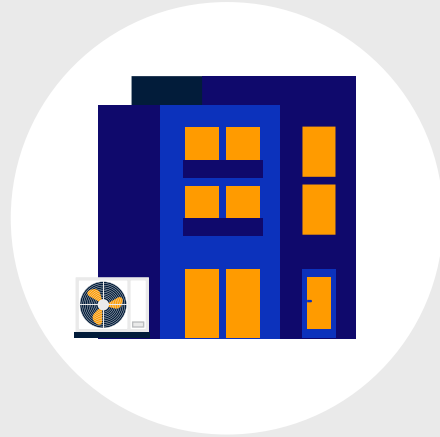
Aide financière pour la mise en place
de mesures d'efficacité énergétique

Secteur résidentiel



Table des matières

Définitions et rôles	4
Programme LogisVert – Ménages à revenu modeste Qu'est-ce que c'est ?	5
1. Vous êtes locataire	6
1.1. Qui peut bénéficier du Programme ?	6
1.2. Quoi faire pour participer ?	7
1.3. Quel type de thermopompe est offert ?	9
1.4. Quels sont vos engagements en tant que locataire ?	9
2. Vous êtes propriétaire	11
2.1. Quoi faire pour autoriser les travaux ?	11
2.2. Quelle sera l'aide financière ?	13
2.3. Quels sont vos engagements en tant que propriétaire ?	14
3. Droits d'Hydro-Québec et exclusion de responsabilité	16
4. Garanties applicables aux appareils installés	16
5. Protection des renseignements personnels	16
6. Besoin d'aide ?	17
Annexes	18
Annexe 1 – Étapes d'installation d'une thermopompe	18
Annexe 2 – Conditions de suspension et de fermeture du dossier	20
Annexe 3 – Étapes du dépôt de preuve de propriété et signature du consentement	21



Notes aux lecteurs et lectrices

Pour en savoir plus sur les différents acteurs du Programme et leur rôle, veuillez consulter les [Définitions et rôles](#).

Toutes les communications liées au Programme seront diffusées sous le nom commercial *programme LogisVert*.

Définitions et rôles

locataire

Personne qui confirme son intérêt à participer au programme LogisVert – Ménages à revenu modeste, facilite l'accès au domicile pour les visites ainsi que l'installation des appareils et qui est autorisée à utiliser ces derniers.

Rôle : Cette personne s'assure de respecter les consignes d'utilisation et d'entretien des appareils en place.

propriétaire locateur, propriétaire locatrice

Personne qui possède le bâtiment où les appareils sont installés, assure la liaison avec l'installateur, approuve la demande, autorise les travaux, fournit les preuves de propriété et obtient au besoin un permis ou une autorisation de la municipalité.

Rôle : Cette personne est responsable des travaux d'entretien majeur et des réparations des appareils.

Note : Dans le *Guide de participation*, on a privilégié la forme raccourcie propriétaire pour désigner le **propriétaire** locateur ou la propriétaire locatrice.

Hydro-Québec

Entreprise qui encadre les modalités fixées, administre le Programme et coordonne les communications avec les participants et participantes.

Rôle : Hydro-Québec valide l'admissibilité des demandes, en fait le suivi et s'assure de la conformité des étapes.

installateur

Personne physique ou morale qui est responsable de la planification et de l'exécution des travaux.

Rôle : L'installateur effectue la visite de faisabilité, installe les appareils et remet au propriétaire une facture. Celle-ci est acquittée en entier par l'installateur qui reçoit une aide financière d'Hydro-Québec.

aide financière

Montant qu'Hydro-Québec verse directement à l'installateur et qui couvre les coûts d'achat et d'installation (y compris la TPS et la TVQ) des appareils installés.

Programme LogisVert – Ménages à revenu modeste

Qu'est-ce que c'est ?

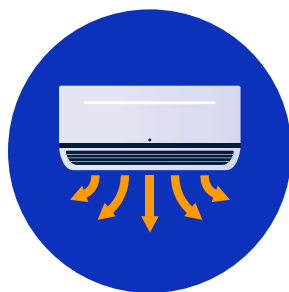
Hydro-Québec joue un rôle important dans la transition énergétique du Québec. Pour vous aider à diminuer votre consommation d'électricité, Hydro-Québec a créé le **programme LogisVert – Ménages à revenu modeste**.

L'objectif du Programme est de vous accompagner du début à la fin de l'installation sans frais d'appareils qui économisent l'électricité. Ces appareils vous permettraient de réduire votre facture, d'améliorer votre confort et de profiter d'une meilleure qualité de vie toute l'année. Hydro-Québec s'occupe de communiquer directement avec votre propriétaire.

Vous avez très peu de démarches à faire, car tout est pris en charge par Hydro-Québec pour que l'installation soit simple et se déroule sans complications.

Ce que le Programme vous offre

Hydro-Québec assume les frais d'achat et d'installation des appareils suivants :



- **Thermopompe à très haute efficacité**
Cet appareil est installé en haut d'un mur. Il chauffe votre logement l'hiver et le climatise l'été. Il utilise jusqu'à trois fois moins d'électricité que les plinthes électriques.



- **Thermostats intelligents**
Ces appareils règlent automatiquement la température (plinthes électriques) pour économiser de l'énergie. Si vous vous inscrivez au tarif Flex D, vous pourriez réduire votre facture d'électricité d'environ **20% en hiver**.

- D'autres **équipements** seront offerts dans les prochaines phases du Programme.

Qui peut participer ?

Le Programme est offert uniquement aux **locataires qui ont un revenu modeste**. Il exclut les logements situés dans les habitations à loyer modique (HLM), les coopératives et les organismes à but non lucratif (OBNL) d'habitation.

À quoi sert ce guide ?

Ce guide s'adresse aux **locataires** qui ont participé au programme Éconologis et qui ont été sélectionnés par Hydro-Québec, ainsi qu'à leurs **propriétaires**. Ce document présente l'ensemble des modalités du Programme, les critères d'admissibilité, les étapes pour participer, l'aide financière offerte et les travaux inclus.

Il a été créé pour aider **les locataires et leurs propriétaires** à bien comprendre le Programme et à profiter de tous ses avantages.

1. Vous êtes locataire

1.1. Qui peut bénéficier du Programme ?

Les personnes qui ont bénéficié du programme d'Éconologis après le 30 septembre 2025 et qui respectent les critères d'admissibilité d'Hydro-Québec, présentés ci-dessous, peuvent participer.

Leur dossier est automatiquement transféré du programme Éconologis au Programme d'Hydro-Québec pour la sélection finale.

À noter qu'Hydro-Québec peut refuser l'installation d'un appareil si les travaux ne respectent pas les critères techniques et financiers (par exemple, si le panneau électrique doit être changé).

Le revenu

Le revenu total de l'ensemble des personnes qui habitent dans le logement au moment de la visite Éconologis (adultes et enfants) doit être inférieur aux montants ci-dessous.

Tableau des seuils de revenus maximaux (avant impôts) 2026-2027

Nombre de personnes dans le logement	Revenu maximal du ménage
1	59 076 \$
2	83 541 \$
3	102 318 \$
4	118 148 \$
5	132 094 \$
6 et plus	144 705 \$

Autres conditions pour être admissible

- Le logement est la résidence principale.
- Le chauffage principal du logement est assuré seulement par des plinthes électriques.
- La facture d'électricité est établie au nom de la personne qui participe.
- Cette personne a signé le formulaire de consentement lors de la visite d'Éconologis.
- Son propriétaire a donné son accord à Hydro-Québec.
- Une thermopompe n'est pas déjà installée dans le logement.

1.2. Quoi faire pour participer ?

Étape 1

Participation au programme Éconologis

Pour obtenir sans aucuns frais une thermopompe ou des thermostats intelligents, vous devez d'abord participer au **programme Éconologis**, ou avoir reçu une visite d'un conseiller en efficacité énergétique d'Éconologis après le 30 septembre 2025.

Le programme Éconologis offre de l'aide aux ménages à revenu modeste pour améliorer le confort et l'efficacité énergétique de leur domicile pendant l'hiver.

Il vous permet de profiter gratuitement :

- de conseils personnalisés pour réduire votre consommation d'énergie ;
- de travaux légers pour améliorer le confort de votre habitation.

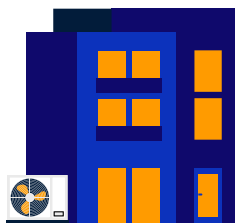
Pour plus d'information sur le programme Éconologis, veuillez consulter :

<https://www.quebec.ca/habitation-territoire/chauffage-consommation-energie/aide-financiere-renovation-ecoenergetique/services-gratuits-econologis>.

Visite d'Éconologis :

- Une conseillère ou un conseiller vient chez vous.
- Cette personne vous donne des conseils utiles pour économiser l'énergie.
- Elle effectue des travaux légers gratuits pour améliorer votre confort, par exemple le calfeutrage des ouvertures.
- Elle recueille les informations nécessaires afin qu'Hydro-Québec puisse valider si vous êtes admissible au programme LogisVert – Ménages à revenu modeste et si vous pouvez obtenir sans frais une thermopompe ou des thermostats intelligents.

Important : La visite d'Éconologis ne garantit pas que vous recevrez une thermopompe ou des thermostats.



Vous n'avez pas encore reçu la visite Éconologis ?

Inscrivez-vous pour profiter de ses services gratuits.

Pour vous inscrire :

- **En ligne :** <https://formulaires.mtess.gouv.qc.ca/Form/380000/FRVE/0/QOhNVA-zkUId11KpP2GcTQ>
- **Par téléphone :** 1 866 266-0008



Étape 2

Validation de votre admissibilité

Après la visite d'Éconologis, Hydro-Québec valide si vous êtes admissible au **programme LogisVert – Ménages à revenu modeste**.

Vous pourriez être admissible à ce qui suit :

1. L'installation d'une thermopompe.
2. L'installation de thermostats intelligents. Notez que l'installation est prise en charge par le service Hilo et qu'un accompagnement personnalisé vous est offert. Votre dossier est automatiquement transféré à Hilo.



Étape 3

Confirmation de votre admissibilité

- Vous recevez un **courriel** ou un **appel téléphonique** qui confirme que vous êtes admissible.
- Après l'envoi du courriel ou de l'appel téléphonique, Hydro-Québec tente de vous appeler pour en parler de vive voix. En tout temps, vous pouvez appeler Hydro-Québec au 1 833 396-1888, option 7.
- Hydro-Québec communiquera ensuite avec votre **propriétaire** afin d'obtenir son approbation pour réaliser les travaux sans frais.



Étape 4

Planification des visites avec votre propriétaire

L'installateur appelle votre propriétaire pour fixer les deux visites suivantes :

- Visite de faisabilité : l'installateur vérifie si la thermopompe peut être installée.
- Visite d'installation : la thermopompe est installée dans votre logement.

Important : Le jour de l'installation, vous devez être sur place pour recevoir des conseils d'utilisation et d'entretien.



Étape 5

Utilisation et entretien de la nouvelle thermopompe

- Utilisez la thermopompe pour améliorer votre confort en été (climatisation) et en hiver (chauffage), ce qui représente un double avantage pour vous tout en favorisant des économies potentielles.
- **Nettoyez le filtre régulièrement** pour assurer le fonctionnement optimal de l'appareil, selon les conseils qui vous sont communiqués par l'installateur.

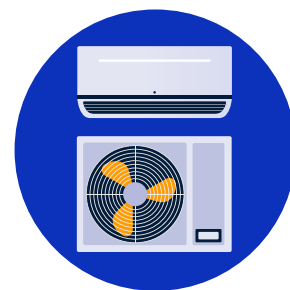
Note : Pour plus de détails sur toutes les étapes d'installation, consultez l'[annexe 1 – Étapes d'installation d'une thermopompe](#).

1.3. Quel type de thermopompe est offert ?

Le Programme vous offre l'appareil écoénergétique suivant :

Thermopompe

- Vous avez droit à une seule thermopompe murale.
- Vous recevez une **thermopompe murale à très haute efficacité certifiée ENERGY STAR®**, **pour climat froid**, qui comprend un appareil intérieur et un appareil extérieur (compresseur). Elle sert au chauffage et à la climatisation.
- L'installateur décide de l'emplacement et de la puissance de la thermopompe en fonction de la grandeur et de la configuration du logement.



1.4. Quels sont vos engagements en tant que locataire ?

Vous vous engagez à faire ce qui est indiqué ci-dessous.

Confirmation de votre intérêt

- Confirmer avoir participé préalablement au programme Éconologis après le 30 septembre 2025.
- Confirmer que vous souhaitez participer au Programme dès qu'Hydro-Québec vous informe de votre admissibilité.

Une fois l'autorisation fournie par votre propriétaire, **Hydro-Québec vous enverra un courriel ou communiquera avec vous par téléphone** pour vous indiquer que votre propriétaire a accepté les modalités du Programme.

Accès et disponibilité

- **Autoriser et faciliter l'accès au logement** pour :
 - la visite de faisabilité ;
 - la visite d'installation.
- **Convenir avec le propriétaire** des deux dates de visites.
- **Être disponible** lors des deux visites planifiées.
 - Votre présence est optionnelle lors de la visite de faisabilité.
 - Votre présence est obligatoire durant l'installation au cours de laquelle vous recevez des conseils d'utilisation et d'entretien de la thermopompe.

Installation de la thermopompe

Veiller à ce que l'installateur ait assez d'espace pour installer l'appareil et que le mur où la thermopompe est installée soit libre (rien devant).

Entretien de la thermopompe

Effectuer l'entretien courant de la thermopompe, soit le nettoyage régulier du filtre de l'appareil intérieur, qui consiste à rincer l'élément sous l'eau pour maintenir sa performance (deux fois par année).

Utilisation responsable

Utiliser l'appareil conformément aux directives du fabricant et à la documentation qui l'accompagne (le cas échéant) pour garantir son efficacité et sa sécurité. L'installateur vous fournira toutes les explications nécessaires.

Autres engagements

- **Participer aux suivis** : vous acceptez de vous soumettre à des sondages, à des études, à des audits ou à des vérifications réalisés par Hydro-Québec ou ses fournisseurs. Sur présentation d'un préavis raisonnable, vous acceptez de donner accès au logement à Hydro-Québec ou à un membre de son personnel qui vérifiera la conformité des travaux réalisés. Vous acceptez également qu'ils vous joignent directement par téléphone ou par courriel.
- **Respecter les lois** : vous devez respecter les lois et règlements du Québec ainsi que les éléments présentés dans ce guide.

2. Vous êtes propriétaire

Si vous souhaitez offrir plus de confort, autant l'hiver que l'été, à votre locataire, voici la démarche à suivre :

2.1. Quoi faire pour autoriser les travaux ?

Étape 1

Participation de votre locataire au programme Éconologis

Pour obtenir sans frais une thermopompe ou des thermostats intelligents, votre locataire doit :

- avoir participé au programme Éconologis après le 30 septembre 2025 ;
- répondre aux critères d'admissibilité d'Hydro-Québec.

Visite d'Éconologis :

- Une conseillère ou un conseiller va chez votre locataire.
- Cette personne donne **des conseils utiles** pour réduire la consommation d'énergie.
- Elle effectue **des travaux légers gratuits** pour améliorer le confort de votre locataire.
- Elle recueille les **informations nécessaires** pour qu'Hydro-Québec valide l'admissibilité de votre locataire.

Important : La visite d'Éconologis ne garantit pas que votre locataire recevra une thermopompe ou des thermostats.

Votre locataire pourrait être admissible à ce qui suit :

1. L'installation d'une thermopompe.
2. L'installation de thermostats intelligents. Le dossier de votre locataire est transféré automatiquement au service Hilo qui prend en charge l'installation des thermostats et offre un accompagnement personnalisé à votre locataire.
3. D'autres mesures qui pourraient s'ajouter dans les phases futures du Programme.

Sachez que vous serez propriétaire des appareils installés sans frais.



Étape 2

Vérification de l'admissibilité de votre locataire

Une fois que votre locataire a reçu la visite du programme Éconologis :

- Hydro-Québec vérifie l'admissibilité de votre locataire.
- Hydro-Québec confirme l'intérêt de votre locataire à l'égard du Programme.
- Hydro-Québec vous envoie un **courriel ou vous contacte par téléphone** pour confirmer l'admissibilité de votre locataire.
- Après l'envoi du courriel, Hydro-Québec tentera de vous appeler pour vous expliquer le Programme, obtenir votre approbation pour effectuer les travaux sans frais et vous informer des prochaines étapes. En tout temps, vous pouvez appeler Hydro-Québec au 1 833 396-1888, option 7.



Étape 3

Autorisation des travaux

À la réception du courriel d'Hydro-Québec, vous devez :

- créer votre profil sur le portail LogisVert ou vous connecter à votre profil existant ;
- confirmer les renseignements de la demande de participation ;
- déposer une preuve de propriété ;
- donner votre consentement à l'égard des modalités du Programme ;
- fournir les renseignements nécessaires à la production du relevé 27. (Voir plus bas la section sur la *Production du relevé 27.*)
- indiquer la personne qui planifiera les travaux avec l'installateur et qui sera présente sur les lieux (vous ou votre mandataire).

Note : Pour plus de détails sur la marche à suivre dans le portail LogisVert, consultez l'[annexe 3 – Étapes du dépôt de preuve de propriété et signature du consentement](#).



Étape 4

Planification des visites avec l'installateur et votre locataire

L'installateur vous appelle pour fixer deux visites :

1. **Visite de faisabilité** : L'installateur vérifie si la thermopompe peut être installée conformément aux exigences d'Hydro-Québec. Il vous remet un document qui décrit les travaux d'installation qu'il doit effectuer. Vous devez signer ce document pour autoriser la réalisation de ceux-ci.
 - **Permis ou autorisation de la municipalité (si requis)** : C'est à cette étape que vous devez obtenir l'autorisation ou le permis exigé par votre municipalité. Vous devez fournir ce document à l'installateur.
2. **Visite d'installation** : La thermopompe est installée dans le logement.



Étape 5

Utilisation et entretien de la nouvelle thermopompe

- L'installateur vous envoie une facture.
- Votre locataire utilise la thermopompe pour améliorer son confort en été (climatisation) et en hiver (chauffage).
- Vous êtes responsable de l'entretien périodique de l'appareil. Notez que la thermopompe a une garantie de 10 ans sur les pièces, la main-d'œuvre et le compresseur.

NOTE : Pour plus de détails sur toutes les étapes d'installation, consultez l'[annexe 1 – Étapes d'installation d'une thermopompe](#).

2.2. Quelle est l'aide financière ?

L'achat et l'installation de la thermopompe ne comportent aucun frais pour les locataires et les propriétaires (à l'exception des frais liés à l'obtention d'un permis pouvant être exigé par une municipalité auprès des propriétaires).

Les informations requises pour le relevé 27 doivent être obtenues avant l'installation des appareils. Une fois l'installation terminée, l'installateur remet au propriétaire une facture indiquant le coût d'achat et d'installation de l'appareil, taxes incluses.

La facture indique également qu'Hydro-Québec verse directement à l'installateur une aide financière, laquelle couvre la totalité du montant payable (TPS et TVQ incluses), de sorte que le propriétaire n'a aucun montant à payer à l'installateur.

La facture présente également de manière distincte et explicite toutes les informations relatives à la propriété de l'appareil et à l'application de la garantie.

2.3. Quels sont vos engagements en tant que propriétaire ?

Vous vous engagez à faire ce qui est indiqué ci-dessous.

Autorisation de la demande et des travaux

Autoriser la réalisation des travaux, fournir la preuve de propriété et consentir aux modalités du Programme.

Consultez l'[annexe 3 – Étapes du dépôt de la preuve de propriété et signature du consentement](#)

Effectuer les démarches nécessaires pour l'obtention au besoin d'un permis ou d'une autorisation auprès de la municipalité et pour le paiement des frais associés.

Accès et coordination des travaux

- **Coordonner avec le locataire l'accès au logement et faciliter l'organisation des visites avec l'installateur :**
 - visite de faisabilité ;
 - visite d'installation.
- **Inform**er le locataire des visites et s'assurer de sa disponibilité lorsque l'installateur doit se présenter au domicile.
- **Communiquer de manière proactive :**
 - Dès que l'installateur propose des plages horaires pour faire la visite de faisabilité et procéder à l'installation, **vous devez communiquer avec votre locataire** pour :
 - convenir de la date et de l'heure de la visite ;
 - l'informer de tout changement.

Installation de la thermopompe

- Informer le locataire que le logement doit être accessible et sécuritaire pour permettre l'installation.
- S'il y a un climatiseur mural dans le logement, accepter que l'installateur retire l'appareil et le remplace par une thermopompe.

Entretien de la thermopompe

- S'assurer que le locataire effectue le **nettoyage régulier du filtre** de l'appareil intérieur, qui consiste à rincer l'élément sous l'eau pour maintenir sa performance (deux fois par année).
- **Effectuer l'entretien périodique et payer les frais** associés (p. ex. nettoyage des appareils intérieur et extérieur tous les trois à cinq ans) et s'assurer de l'application de la garantie en cas de bris de l'appareil.

Utilisation de l'appareil

- Ne pas interdire l'utilisation de l'appareil ou bloquer son accès.
- Expliquer adéquatement au locataire, et à tout nouveau locataire, comment utiliser efficacement la thermopompe en été et en hiver, même lors de grands froids.

Propriété de l'appareil

Reconnaître que l'appareil installé lui appartient.

Respect des obligations légales

- Ne pas utiliser l'installation d'un appareil comme justificatif pour augmenter le loyer.
- Ne pas procéder à une éviction en raison des travaux réalisés dans le cadre du Programme.

Pour référence, l'augmentation du prix du loyer et le droit d'éviction sont notamment encadrés par les règles suivantes :

- Augmentation du prix du loyer : *Règlement sur les critères de fixation de loyer*
- Droit d'éviction : *Loi limitant le droit d'éviction des locataires et renforçant la protection des locataires âgés*

Production du relevé 27

Une fois l'aide financière accordée, Hydro-Québec doit vous remettre un relevé 27 – *Paiements du gouvernement* qui indique le montant de l'aide financière accordé.

- Vous devrez fournir les renseignements ci-dessous pour obtenir l'aide financière et permettre à Hydro-Québec de produire le relevé 27 :
 - votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ) si le bâtiment est détenu par une personne morale et l'adresse du siège social ;
 - ou votre numéro d'assurance sociale (NAS) si le bâtiment est détenu par une personne physique et l'adresse de son domicile.

IMPORTANT – Une fois que vous aurez fait la démarche sur le portail pour autoriser les travaux, vous recevrez, dans un délai d'environ une semaine, un courriel d'Hydro-Québec. Celui-ci comporte les instructions à suivre pour soumettre votre NAS de façon sécuritaire afin de protéger vos renseignements personnels. Si vous ne fournissez pas votre NAS, Hydro-Québec tentera de vous joindre. Une fois qu'elle aura obtenu votre NAS et conclu que votre demande est admissible, elle vous enverra un courriel confirmant que votre demande a été acceptée.

Autres engagements

- **Participer aux suivis** : vous acceptez de vous soumettre à des sondages, à des études, à des audits ou à des vérifications réalisés par Hydro-Québec ou ses fournisseurs. Sur présentation d'un préavis raisonnable, vous acceptez de donner accès au logement à Hydro-Québec ou à un membre de son personnel qui vérifiera la conformité des travaux réalisés. Vous acceptez également qu'ils vous joignent directement par téléphone ou par courriel.
- **Respecter les lois** : vous devez respecter les lois et règlements du Québec ainsi que les éléments présentés dans ce guide.

3. Droits d'Hydro-Québec et exclusion de responsabilité

Hydro-Québec peut modifier ou mettre fin au Programme sans préavis.

Hydro-Québec se réserve le droit d'interpréter les modalités du Programme.

Hydro-Québec n'assume pas la responsabilité à l'égard de ce qui suit :

- les dommages ou préjudices liés au Programme ou à la participation au Programme. L'installateur est entièrement responsable de tout dommage aux biens du participant causés par son personnel dans le contexte de l'exécution des travaux et doit faire, à ses frais, les réparations nécessaires ;
- les délais de traitement supérieurs à ceux prévus ;
- le service après-vente pour les appareils installés. Les coordonnées de l'installateur sont indiquées sur les appareils ;
- la mise en œuvre et l'exercice de la garantie ainsi que l'entretien des appareils installés.

Hydro-Québec ne garantit pas que l'installation des appareils entraînera des économies réelles d'électricité.

Hydro-Québec ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou préjudice découlant de l'installation ou de l'utilisation des appareils ainsi que des travaux effectués. Hydro-Québec n'est pas responsable de l'entretien des appareils.

Le cas échéant, Hydro-Québec ne serait pas responsable des travaux de plâtre et de peinture nécessaire à l'installation de la thermopompe

4. Garanties applicables aux appareils installés

L'installateur garantit les appareils (pièces et main-d'œuvre) pour une durée de 10 ans.

En cas de problème concernant une thermopompe, le propriétaire doit communiquer directement avec l'installateur.

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*.

Ceux-ci sont notamment recueillis auprès du gouvernement du Québec à la suite de la visite d'Éconologis, lors de la création de votre profil de participation ou d'une demande d'aide financière sur le portail LogisVert ou encore lorsque nous communiquons avec vous dans le cadre du Programme.

Vos renseignements personnels sont notamment utilisés par Hydro-Québec et ses fournisseurs de service pour :

- traiter votre demande de participation (p. ex. créer votre profil, évaluer votre admissibilité, traiter vos demandes d'aide financière, produire le relevé 27) ;
- offrir un accompagnement personnalisé ;
- coordonner et réaliser les travaux de rénovation, le cas échéant ;
- évaluer l'efficacité du Programme ;

- rendre compte aux gouvernements provincial et fédéral des interventions menées et du soutien octroyé dans le cadre du Programme ;
- effectuer des recherches et produire des statistiques, notamment en combinant ces renseignements à des données déjà colligées par Hydro-Québec, p. ex. vos données de consommation d'électricité.

Ils peuvent également être utilisés aux fins indiquées dans [Notre engagement relativement à votre vie privée](#).

L'accès à vos renseignements personnels est limité aux personnes autorisées dont les fonctions requièrent qu'elles y aient accès.

Vos renseignements personnels pourraient être hébergés à l'extérieur du Québec.

Si vous omettez de fournir les renseignements demandés, votre participation au Programme ou votre demande d'aide financière pourraient être refusées.

Vous pouvez adresser une demande d'accès à vos renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci, par écrit, aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels d'Hydro-Québec, à l'adresse suivante :

Hydro-Québec

C.P. 10000, succ. pl. Desjardins

Tour Est, 12^e étage

Montréal (Québec) H5B 1H7

Responsable.Acces@hydroquebec.com

Pour toute question ou pour effectuer des modifications à votre dossier, vous pouvez vous connecter à votre profil sur le portail LogisVert ou communiquer avec le Soutien au programme LogisVert au 1 833 396-1888.

Pour en savoir plus sur les pratiques d'Hydro-Québec à l'égard des renseignements personnels qui lui sont confiés, nous vous invitons à consulter l'énoncé [Notre engagement relativement à votre vie privée](#) disponible sur notre site Web.

6. Besoin d'aide ?

Vous avez besoin d'aide ou d'accompagnement ? L'ACEF du Nord de Montréal peut vous aider du début à la fin du processus, peu importe où vous habitez au Québec. Vous pouvez appeler l'ACEF sans frais : 1 866 260-6121. Si vous avez besoin d'aide concernant votre demande de participation ou l'utilisation du portail LogisVert, communiquez avec **Hydro-Québec**.

Problèmes liés au service d'installation

Si le service offert par l'installateur ne vous satisfait pas, **appelez Hydro-Québec**. Vous pourrez expliquer votre situation et obtenir de l'aide.

- Téléphone : 1 833 396-1888, option 7
- Courriel : support@logisvert.ca

Problèmes concernant la thermopompe

Si la thermopompe fonctionne mal ou présente un problème lié à l'installation, le propriétaire doit **communiquer directement avec l'installateur**.

Important : Hydro-Québec **ne fait pas** de réparations et **n'est pas responsable** des problèmes techniques ou de l'entretien de la thermopompe.

Annexes

Annexe 1 – Étapes d’installation d’une thermopompe

Hydro-Québec communique directement avec vous, en tant que locataire, et avec votre propriétaire pour confirmer votre admissibilité et vous inviter à suivre les étapes décrites dans le tableau ci-dessous.

A. Autorisation des travaux

Étapes	Responsabilités		
	Hydro-Québec	Locataire	Propriétaire
1 Courriel confirmant l’admissibilité – Locataire	Elle envoie un courriel au locataire confirmant son admissibilité.	Vous prenez connaissance du <i>Guide de participation</i> et des prochaines étapes.	
Délai : 3 jours			
2 Confirmation de la participation – Locataire	Elle téléphone au locataire pour présenter le Programme et valider les renseignements.	Vous confirmez votre participation.	
Délai : Dès la mise à jour du dossier			
3 Courriel confirmant l’admissibilité – Propriétaire	Elle envoie un courriel au propriétaire pour l’informer de l’admissibilité du locataire. Elle téléphone au propriétaire pour présenter le Programme et les prochaines étapes.		Vous prenez connaissance du <i>Guide de participation</i> et de la marche à suivre. Vous confirmez votre participation.
Délai : 3 jours			
4 Autorisation – Propriétaire		Vous conservez le courriel confirmant la transmission de la preuve de propriété et du formulaire de consentement.	Vous autorisez les travaux en déposant une preuve de propriété dans le portail, en donnant votre consentement relatif aux modalités du Programme et en fournissant les renseignements nécessaires pour la production du relevé 27.
Délai : 10 jours au plus tard			

B. Réalisation des travaux

Étapes	Responsabilités		
	Installateur	Locataire	Propriétaire
1 Visite de faisabilité	<p>Il téléphone au propriétaire pour planifier la première visite.</p> <p>Il se présente au domicile pour prendre les mesures et évaluer les travaux.</p>	<p>Vous convenez avec votre propriétaire d'une date de visite.</p> <p>Vous facilitez l'accès au domicile.</p>	<p>Vous coordonnez la prise de rendez-vous avec votre locataire.</p> <p>Vous communiquez la date de visite et tout changement à votre locataire et à l'installateur.</p> <p>Vous recevez un document papier ou un document électronique par courriel que vous devez signer pour autoriser la réalisation des travaux.</p>
2 Confirmation de la faisabilité des travaux	<p>Il communique avec le propriétaire pour l'informer de la faisabilité de l'installation.</p> <p>Il lui fait part des prochaines étapes et, au besoin, de la nécessité d'obtenir un permis ou une autorisation de la municipalité.</p>		
3 Obtention du permis ou de l'autorisation (si requis)			<p>Vous faites les démarches pour obtenir le permis ou l'autorisation de la municipalité.</p> <p>Vous informez l'installateur dès la réception du permis et planifiez la visite d'installation.</p>
4 Visite d'installation	<p>Il se présente au domicile pour faire l'installation de la thermopompe.</p> <p>Il donne des conseils utiles sur l'utilisation et l'entretien de la thermopompe. Il fournit la documentation pertinente telle que le manuel du fabricant.</p>	<p>Vous convenez avec votre propriétaire de la date d'installation.</p> <p>Vous donnez accès au domicile.</p> <p>Vous êtes sur les lieux durant l'installation pour recevoir des conseils d'utilisation et d'entretien.</p>	<p>Vous coordonnez la prise de rendez-vous avec votre locataire.</p> <p>Vous communiquez la date d'installation et tout changement à l'installateur.</p>
5 Facturation	<p>Il envoie la facture au propriétaire.</p>		

Annexe 2 – Conditions de suspension et de fermeture du dossier

Pendant le processus, votre dossier est mis en suspens ou fermé dans les situations énumérées ci-dessous.

Suspension du dossier

- Vous ne répondez pas au courriel d'admissibilité, même après deux appels téléphoniques et un courriel de relance.
- Hydro-Québec n'arrive pas à joindre votre propriétaire, même après deux appels téléphoniques et un courriel de relance.
- Il est impossible de fixer un rendez-vous après quatre tentatives.
- Vous ou votre propriétaire vous absentez pendant une longue période.
- Votre propriétaire ne fournit pas la preuve de propriété ou les renseignements nécessaires pour la production du relevé 27 ou ne donne pas son consentement, même après quatre rappels.
- Le délai prévu pour obtenir un permis est dépassé.

Fermeture du dossier

- Vous ou votre propriétaire refusez de participer au Programme.
- Votre propriétaire refuse de fournir la preuve de propriété.
- Votre propriétaire refuse de fournir les renseignements nécessaires pour la production du relevé 27.
- Vous ou votre propriétaire avez manqué deux fois un rendez-vous.
- Votre locataire déménage pendant le processus.
- L'installateur ne peut pas entrer dans le logement pour faire les travaux.
- Le logement ne respecte pas les exigences techniques du Programme.
- Les travaux ne peuvent pas être faits pour des raisons de structure ou de sécurité.
- Vous ou votre propriétaire décidez d'abandonner le Programme avant la fin.
- Des informations fausses ou trompeuses sont découvertes dans la demande.
- L'autorisation ou le permis (exigé par votre municipalité) n'est pas fourni.

Annexe 3 – Étapes du dépôt de preuve de propriété et signature du consentement

Une fois l'admissibilité du dossier confirmée, vous devez en tant que propriétaire déposer une preuve de propriété, fournir les renseignements nécessaires à la production du relevé 27 et donner votre consentement à l'égard des modalités du Programme afin d'autoriser les travaux. Cette démarche est essentielle pour informer votre locataire et l'installateur que le dossier peut passer à l'étape d'installation.

Étape 1 Accès au portail

En tant que propriétaire, vous recevrez un courriel contenant le lien d'accès au portail :

- Notez le numéro de dossier.
- Ayez en main les informations et les pièces justificatives suivantes :
 - une copie électronique du relevé de la taxe foncière (compte de taxes municipales) ou de la première page de l'acte de vente (titre de propriété) ;
 - si vous êtes membre d'une communauté autochtone : une copie de la facture d'électricité établie au nom de la personne qui présente la demande d'aide financière ou une copie de la lettre de confirmation de propriété signée par une personne représentant le conseil de bande ;
 - votre numéro de client d'Hydro-Québec ;
 - le nom et les coordonnées d'une personne-ressource, au besoin.
- Cliquez sur le lien pour accéder au portail.



Étape 2 Création du profil

Une fois dans le portail, vous devez suivre les étapes suivantes :

- Entrez votre numéro de dossier aux fins d'identification.
- **Connectez-vous** à votre profil existant.



Étape 2

Création du profil (suite)

ou

Créez votre profil :

- Inscrivez votre adresse courriel. Un code de validation vous sera envoyé pour confirmer l'adresse. Entrez un mot de passe.
- Vérifiez l'information relative au dossier et fournissez les renseignements requis.
- Confirmez la réalisation des travaux d'installation de la thermopompe.
- Joignez une des pièces justificatives demandées dans la section Preuve de propriété.
- Indiquez la personne qui sera présente pendant la réalisation des travaux.
- Inscrivez l'adresse de correspondance à laquelle le relevé 27 devra être envoyé.
- Inscrivez votre numéro de client d'Hydro-Québec ou indiquez si vous n'êtes pas client ou cliente.

Note importante relative à la production du relevé 27

Hydro-Québec vous enverra un courriel comportant les directives d'accès à l'Espace client d'Hydro-Québec dans lequel vous pourrez fournir vos renseignements de façon sécuritaire.



Étape 3

Soumission du formulaire

Une fois la preuve de propriété déposée, vous devez prendre connaissance des modalités du Programme présentées dans le présent guide :

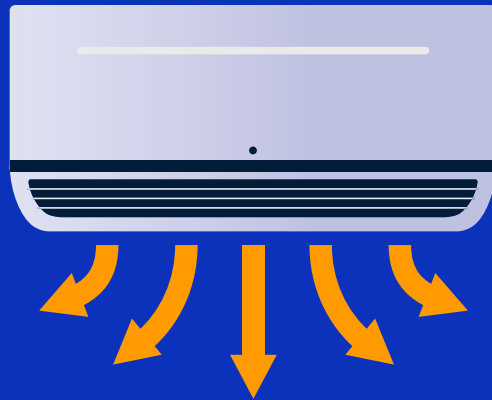
- Lisez le présent guide.
- Cochez chaque case pour confirmer que vous avez compris les modalités et que vous donnez votre consentement.
- Cliquez sur Terminer.

Soutien technique pour le portail en ligne LogisVert

En cas de difficultés techniques concernant le portail, communiquez avec le **Soutien technique de LogisVert** :

Par téléphone : **1 833 396-1888, option 7**

Par courriel : support@logisvert.ca



Des questions concernant le programme LogisVert – Ménages à revenu modeste ?

Écrivez-nous à support@logisvert.ca

Merci pour votre participation !

En efficacité énergétique, chaque geste compte et votre participation au programme LogisVert – Ménages à revenu modeste contribue à l'amélioration globale du paysage énergétique québécois.

